

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

นางสายสมร อีสอาด

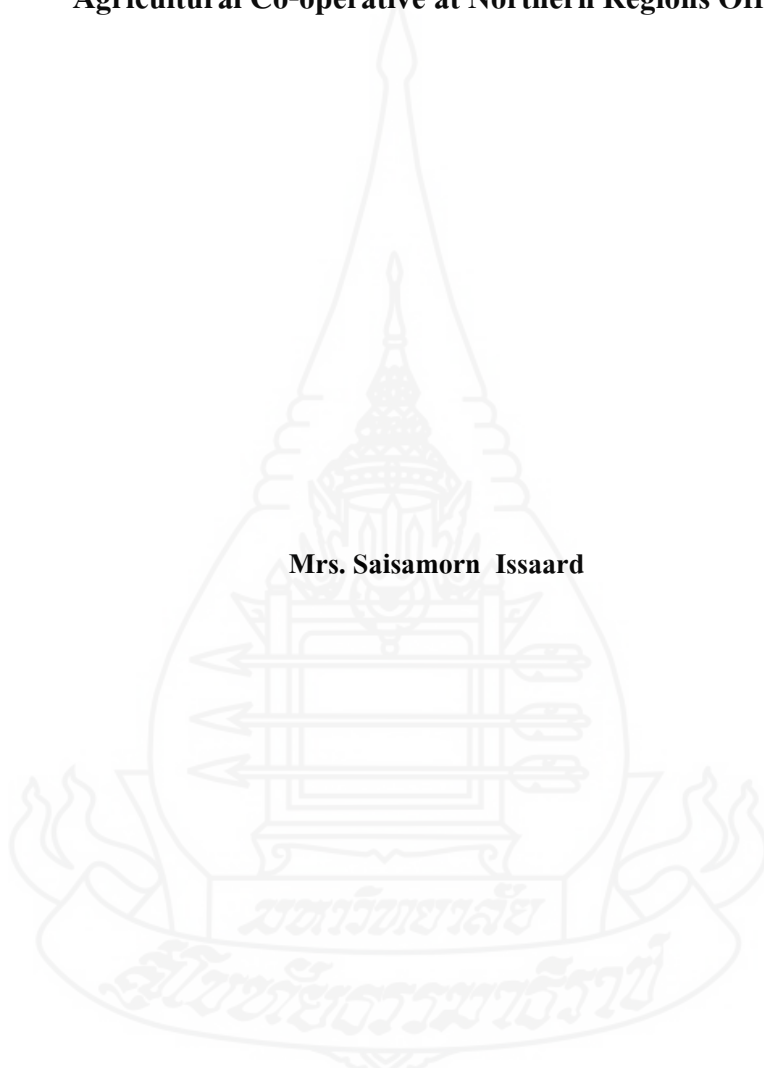


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Key Success Factors in Employee's Performance of Bank of Agriculture and
Agricultural Co-operative at Northern Regions Office**

Mrs. Saisamorn Issaard



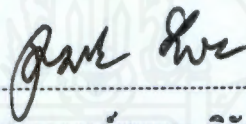
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อวิทยานิพนธ์ บังคับคู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน
ชื่อและนามสกุล นางสาวสมร อิศอาด
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2556

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญภิตติ)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)



..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

ผู้วิจัย นางสาวสมร อิศสอาด รหัสนักศึกษา 2523000038

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

(2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุริย์ เข้มทอง **ปีการศึกษา** 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย (1) เพื่อวัดระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (2) เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน (4) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการนำไปใช้พัฒนาองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 344 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบทีแบบเอฟและการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน อยู่ในระดับดี (2) พนักงานมีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ความสามารถด้านสติปัญญา ด้านทักษะด้านบุคลิกภาพ ด้านความพอใจในงานและความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ (4) ข้อเสนอแนะจากการวิจัยฝ่ายบริหารควรจัดให้มีการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการมีโอกาสเสนอผลงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงาน เพื่อใช้พิจารณาการเลื่อนตำแหน่งงานและมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น จัดให้มีการอบรมสัมมนาในเรื่องที่เกี่ยวกับงานด้านต่างๆ ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้งานด้วยตนเอง เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานขององค์กร เพิ่มผลประโยชน์ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีความสุขและความพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะได้ทุ่มเทแรงกาย แรงใจให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่

คำสำคัญ ปัจจัยสู่ความสำเร็จ การปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

Thesis title: Key Success Factors in Employee's Performance of Bank of Agriculture and Agricultural Co-operative at Northern Regions Office

Researcher: Mrs. Saisamorn Issaard; **ID:** 2523000038;

Degree: Master of Business Administration;

Thesis advisors: (1) Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor;

(2) Dr. Suree Khemthong, Assistant Professor; **Academic year:** 2014

Abstract

This research aimed: (1) to measure the level of working success performance; (2) to study personal information such as gender, age, social status, educational level, working position, income and period of performance which would affect the working success performance; (3) to study the relationship between job description and the success in employee's performance in Bank Agriculture and Agricultural co-operative at Northern regions office; and (4) to apply the research results as an implement guidance to the development of the organization so that it could adjust for the future changes

The sample in this research consisted of 344 people. A constructed questionnaire was used as a tool to collect data. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Pearson's product moment correlation coefficient.

The research results revealed that: (1) the working success performance of Bank Agriculture and Agricultural co-operative at Northern Regions was at good level; (2) the sample with different genders, ages, education levels, working positions, working periods and monthly incomes had different working success performance with a statistical significance at the level of 0.05; (3) the cognitive ability, skill, personality, satisfaction and working success were factors that affected the working success performance in Bank Agriculture and Agricultural co-operative at Northern regions office with a statistical significance at the level of 0.01. Moreover, the relationship was going in the same direction at a relatively low level; and (4) the recommendations from the research results were that the management should promote their employees to higher positions based on the ability of personnel, allowing operating employees to have the opportunity to present their beneficial work to the organization, as a means to promote and to progress to higher positions, providing the training course or seminar which related to work activities, encouraging the employees to have a chance to learn their tasks by themselves that could develop their self-confidence in work performance for the organization, increasing the welfare benefits and compensation all the time for the purpose of boosting employee's feeling and more satisfaction in the work so that they could devote to their work to their utmost ability.

Keywords: Key success factors, Job performance, Bank of Agriculture

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 1 เป็นต้นมา รัฐวิสาหกิจนับเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจและสังคม รัฐบาลได้มุ่งมั่นในการปรับปรุงให้รัฐวิสาหกิจมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยได้พยายามปรับปรุงการดำเนินงานรวมทั้งการบริหารงานเพื่อให้เกิดคุณประโยชน์แก่ประเทศอย่างแท้จริง ได้มีมติเห็นชอบให้นำระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจมาใช้ เพื่อติดตามและกำกับดูแลประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ การเข้าสู่ระบบ ที่ช่วยในการบูรณาการการทำงานของทุกภาคส่วนขององค์กร เพื่อจะนำไปสู่ประสิทธิภาพที่สูงมากยิ่งขึ้นซึ่งกระทรวงการคลังเรียกว่า ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้รับการคัดเลือกให้เป็นรัฐวิสาหกิจ 1 ใน 7 แห่ง ให้เข้าสู่ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ เป็นแนวทางสำคัญในการประเมินตนเองและการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่รัฐวิสาหกิจ และมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3 ประการ อันได้แก่ (1) การปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน ชีดความสามารถและผลการดำเนินงาน (2) การสื่อสารและแบ่งปันข้อมูลวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างรัฐวิสาหกิจต่างๆ (3) การบริหารจัดการรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ โดยให้รัฐวิสาหกิจใช้แนวทางที่บูรณาการการบริหารจัดการ ซึ่งสนับสนุนในเรื่อง การส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นเสมอให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลต่อความยั่งยืนของรัฐวิสาหกิจ สนับสนุนในเรื่องการปรับปรุงประสิทธิผลและขีดความสามารถของรัฐวิสาหกิจ โดยรวม และสนับสนุนในเรื่อง การเรียนรู้ของรัฐวิสาหกิจและพนักงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เป็นหนึ่งในคุณลักษณะของระบบที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Results) ในระดับองค์กร อันได้แก่ (1) ผลการสร้างความรู้ความผูกพัน ผลด้านความพึงพอใจ ผลด้านการพัฒนาพนักงานและผู้นำในระดับของตัววัดที่สำคัญในปัจจุบันและแนวโน้มอนาคต (2) ผลด้านขีดความสามารถและกำลังคน การรักษาพนักงาน ทักษะของพนักงานตามระดับของตัววัดที่สำคัญใน

ปัจจุบันและแนวโน้มอนาคต (3) ผลด้านบรรยากาศในการทำงาน อาชีวนามัย ความปลอดภัย
สวัสดิการ ในระดับของตัววัดที่สำคัญ ในปัจจุบันและแนวโน้มอนาคต

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตาม
พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ.2509 และแก้ไขเพิ่มเติม
โดยพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2549 เป็น
รัฐวิสาหกิจประเภทธนาคารเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง จากรายงานกิจการในรอบปีบัญชี
2552 (1 เมษายน 2552 ถึง 31 มีนาคม 2553) มีทุนเรือนหุ้นประกอบด้วย หุ้นสามัญ 458,384,711 หุ้น
(กระทรวงการคลังถือหุ้นร้อยละ 99.84) ที่เหลือเป็นสถาบันเกษตรกร 647,250 หุ้น และเอกชน
106,402 หุ้น และหุ้นบุริมสิทธิถือโดยเอกชน 2,282 หุ้น โดยฐานะทางการเงิน ณ 31 มีนาคม 2553 มี
สินทรัพย์รวม 764,945 ล้านบาท หนี้สินรวม 691,388 ล้านบาท และส่วนของผู้ถือหุ้น 73,557 ล้าน
บาท มีการบริการสินเชื่อที่หลากหลายเข้าสู่ทศวรรษที่ 5 ธ.ก.ส. (พ.ศ.2550 จนถึงปัจจุบัน) ยังคง
มุ่งมั่นกับการกิจพัฒนาชนบทภายใต้ปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะการส่งเสริมคุณภาพ
ชีวิตของเกษตรกรรายย่อย อีกทั้งขยายการให้ บริการสินเชื่อไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ
กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน องค์กรที่เกี่ยวข้องและสหกรณ์ทุกประเภท ให้สามารถเข้าถึงแหล่งทุน
ในระบบ พร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรลูกค้ามีฐานะและความ
เป็นอยู่ที่ดีขึ้น บนภารกิจของการเป็นธนาคารของรัฐ ยังคงมุ่งมั่นทำงานที่ให้มากกว่าสินเชื่ออย่าง
ต่อเนื่องคือ ยังมุ่งที่จะส่งเสริมความรู้ เพื่อพัฒนาทั้งคุณภาพชีวิตและการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต
ทั้งในมิติด้านคุณภาพและปริมาณในการผลิต ตลอด จนการสร้างโอกาสในการสร้างมูลค่าเพิ่มใน
ผลผลิตและเพิ่มช่องทางการตลาดที่ร่วมกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องและภาคีเครือข่าย มีการสนับสนุน
และเตรียมความพร้อมบุคลากรให้เป็นคนดี คนเก่งและมีความสุข เพื่อรองรับภารกิจของส่วนงาน
ตามตำแหน่งหน้าที่และตามพื้นที่ ให้โอกาสและให้ทุนความรู้แก่พนักงานร่วม กับสถาบันการศึกษา
ส่วนงานอื่นๆส่งเสริมชุมชนเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพนักงานและชุมชนในพื้นที่
“การขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ ปัจจัยสำคัญที่นำพาธนาคารไปสู่ความสำเร็จ ได้นั้นเป็นเพราะ
ความทุ่มเท ความมุ่งมั่นในการทำงาน” ถ้อยคำส่วนหนึ่งของสารผู้จัดการธนาคาร นายลักษณ์ วจ
นานวัช ในรายงานกิจการรอบปีบัญชี 2552 (1 เมษายน 2552 - 31 มีนาคม 2553) ซึ่งคณะกรรมการ
ธนาคารได้พิจารณากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็น 1 ใน 4 ระบบงานสำคัญของการทบทวน
นโยบายกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กร เพื่อรองรับภารกิจ สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงและการ
แข่งขันในอนาคต 5 ปี การกำหนดกลยุทธ์และนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ได้นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ
และยุทธศาสตร์การดำเนินงานมาวิเคราะห์/ทบทวนความท้าทาย ประเมินสถานการณ์ภายนอก
ภายใน รวมทั้งข้อสังเกตของ ธปท. และTRIS ธนาคารยังให้ความสำคัญกับผลการวิจัย เพื่อให้ทราบ

ความต้องการของธนาคาร (Demand Side) เพื่อทบทวนแผนงานในลักษณะของ Rolling Plan และ HR Master Plan ซึ่งในประจำปี 2552 ได้จำแนกเป็น 2 แผนคือ 1) แผนการดำเนินงานประจำปีของ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 2) แผนการดำเนินงานของสำนักเสริมสร้างความ สามารถบุคคล นำแผนการดำเนินงานทั้งสองด้านมาจัดทำแผนดำเนินงานประจำปี จัดทำข้อตกลงการดำเนินงานของส่วนงาน จากส่วนงานระดับฝ่าย/สำนัก ผู้ส่วนงานระดับกอง ระดับทีมงาน เชื่อมโยงระดับบุคคล ซึ่งในทุก ระดับจะมีการกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่ครอบคลุม ในกรอบเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตามพื้นที่ต่างๆอยู่ในฝ่ายกิจการสาขา รวม 9 ฝ่ายกิจการสาขาภาคทั่วประเทศ ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนอัน ได้แก่ เชียงราย แพร่ น่าน ลำพูน ลำปาง พะเยา แม่ฮ่องสอน และเชียงใหม่ เป็นพื้นที่ปฏิบัติงานในภูมิลำเนาโดยผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้ปฏิบัติงานในฝ่าย กิจการ สาขาภาคเหนือและปฏิบัติงานในกรอบทิศทางการทำงานเดียวกันที่ธนาคารกำหนด ตาม วัตถุประสงค์ นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ มีตัวชี้วัดเป็นระบบการประเมินผลหรือ เรียกว่า Performance Management คือการถ่ายโอนเป้าหมายงาน ไปสู่พนักงานทุกคนเพื่อมีความ เข้าใจว่างานที่ตนรับผิดชอบนั้นจะตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ ขององค์กรอย่างไร การปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้กำหนดเกณฑ์วัดขีดความสามารถ (Competency) ซึ่งสรุป ความหมายได้ว่า “เป็นคุณสมบัติด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะเฉพาะของ แต่ละบุคคล (Personal Attributes) ของบุคคลที่แสดงออกทางพฤติกรรมถึงความสามารถในการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความรับผิดชอบในงานนั้นๆ” จึงเห็นได้ว่า ความสำเร็จของ องค์กรจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องอาศัยตัวแปรสำคัญในระดับบุคคลและลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน

เนื่องจากสภาวะปัจจุบันสังคมไทยเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้าน การเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ซึ่งส่งผลให้การดำรงชีวิตอยู่ของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไป ปัจจัย สำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น เข้ามามีอิทธิพลในบทบาทหน้าที่การงานและ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากขึ้น การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ เพราะการทำงานเป็น แหล่งที่มาของรายได้ อันจะนำมาซึ่งอาหาร สินค้าและบริการที่มนุษย์ใช้เป็นปัจจัยสำคัญในการ ดำรงชีวิต นอกจากนั้น การทำงานยังเป็นการกำหนดตำแหน่งและบทบาทของบุคคลในสังคม รวมทั้งให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าแก่ชีวิตอีกด้วย เราทุกคนมุ่งหวังที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต ทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวโดยนิยาม ความสำเร็จของแต่ละคนก็จะแตกต่างกันไปเช่น บางคนตั้งเป้าหมายในการทำงานให้ก้าวหน้ามากที่สุด บางคนตั้งเป้าหมายในการเรียนต่อในระดับที่ สูงขึ้น บางคนตั้งเป้าหมายในการมีชีวิตครอบครัวที่อบอุ่น หรือบางคนตั้งเป้าหมายที่จะสำเร็จ ในทุกๆ เรื่องที่ตนเองทำ ซึ่งล้วนเป็นความแตกต่างของความ ต้องการความสำเร็จของแต่ละคน

แล้วอะไรจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เราประสบความสำเร็จตามที่เรามุ่งหวังและอะไรคือสิ่งที่เรียกว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงานซึ่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต ถ้าหากเวลาส่วนใหญ่ของชีวิตคนเราได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจ ชีวิตนั้นก็จะมีคุณค่าและมีความสุขในทางกลับกันหากชีวิตของเราส่วนใหญ่ต้องผจญกับงานที่มีปัญหามาเนืองเนือง ไม่มีความเจริญก้าวหน้า ไม่มีความปลอดภัย ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว ก็จะเกิดความเครียด ความกังวล ความคับข้องใจซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลรอบข้าง เมื่อคนต้องใช้ชีวิตส่วนใหญ่อยู่กับการทำงาน ดังนั้นการที่คนจะดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพนั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานนับได้ว่าเป็นส่วนที่ส่งเสริมเกื้อหนุนให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น ดังนั้นบุคคลจึงต้องมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตที่ดีควบคู่กันไป

ในการทำงานของบุคคล ความสัมพันธ์ตามสายงานทำให้มีผู้บังคับบัญชา ซึ่งผู้บังคับบัญชาโดยตรงหรือหัวหน้างาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานเสร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยอาศัยความร่วมมือจากผู้อื่นเป็นผู้ทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2549: 7) มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรและบทบาทของหัวหน้างานจะมีความเกี่ยวข้องอยู่ 4 บทบาท (Certo, 1994: 116) คือผู้วางแผน ผู้จัดองค์กรหรือรูปแบบงาน ผู้ควบคุมและผู้นำ ดังนั้นหัวหน้างานจึงเป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์กรเป็นตำแหน่งหนึ่งซึ่งมีความสำคัญในการบริหารงานเพราะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดพนักงานมากที่สุดเกี่ยวกับการวางแผน การควบคุม ดูแล ประสานงานกระตุ้นจูงใจการทำงานของพนักงานเป็นบุคคลที่นำนโยบายจากฝ่ายบริหารมาปรับใช้สร้างเป็นแนวทางให้พนักงานไปปฏิบัติ โดยเฉพาะภาวะที่มีการแข่งขันสูง องค์กรต่างๆ พยายามมุ่งให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพสูงต้นทุนต่ำ หัวหน้างานจึงเป็นผู้ที่จะช่วยให้ องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้เร็วขึ้น (Eckles, Carmichael & Sarchet, 1981 อ้างในปกัส ฉัตรยาลักษณ์, 2540: 42) การประเมินการดำเนินงานและการจูงใจ ได้กล่าวถึงความคาดหวัง โดยมีสาระสำคัญคือ 1) การดำเนินงาน 2) ความพยายาม/การดำเนินงาน 3) การดำเนินงาน/รางวัลที่มีความเชื่อมโยงกันจากตัวแบบดังกล่าว บุคลากรจะทราบความคาดหวังขององค์กรต่อตนเองและทราบวิธีการวัดการดำเนินงาน ความเข้าใจเกี่ยวกับคนและวิธีการทำงานต่างๆ เพื่อให้ปฏิบัติไปในทิศทางที่ส่งเสริมให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์สูงสุด เมื่อได้ดำเนินการตามที่องค์กรต้องการแล้ว การได้รับรางวัลที่มีค่าสอดคล้องกับผลสำเร็จของงานต่อแรงจูงใจหรือแรงผลักดัน ทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของคน Andrew D. Szilagyi Jr. และ Marc J Wallace Jr. (อ้างในวิภาส ทองสุทธิ, 2552: 4) เขียนว่า การแสดงออก การกระทำหรือการตัดสินใจที่สามารถจับต้องได้ วัดได้ของบุคคล กลุ่มหรือองค์กรเรียกว่า พฤติกรรมจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและการบรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยตรง จึงเป็นความพยายามที่จะเรียนรู้

พฤติกรรมของบุคคลความแตกต่างระหว่างบุคคล ความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับงานที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะส่วนตัว การกำหนดวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดจะได้ผลตามที่ต้องการเสมอ นั่นอาจจะไม่แน่นอนเสมอไป คนจะมีลักษณะที่ไม่เป็นเหตุเป็นผล (irrational) ควบคู่กับที่เป็นเหตุผล (rational) ทั้งในทางดีและทางไม่ดีต่อผลผลิตควบคู่กันได้เสมอ Mayo พบว่าคนมิใช่หน่วยมาตรฐานเช่น วัตถุคิบบที่มีคุณสมบัติตามลักษณะ มิใช่เครื่องจักรที่มีประสิทธิภาพตามกำลังม้า หรือจำนวนหมุนเป็นรอบต่อนาที ตรงกันข้ามคนจะเป็นปัจจัยที่ผันแปรมากน้อยได้หรือยืดหยุ่นขึ้นลงได้ โดยการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร การคัดเลือกบุคลากร โดยระบุประเภทของบุคลิกภาพของบุคคลเข้าทำงานจะมุ่งเน้นความสำคัญได้แก่ 1) ร่างกาย 2) ความรู้ 3) เซาว์ปัญญา 4) ความสนใจ 5) นิสัยใจคอเพื่อสะท้อนความสามารถของบุคคลในการปรับพฤติกรรมให้เข้ากับปัจจัยภายนอก หรือสถานการณ์ด้านสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กร การดำเนินงานและรูปแบบขององค์กร โดยบุคลากรแต่ละคนจะปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ขององค์กรตามสาขาอาชีพของตน ตามตำแหน่งงานที่ได้รับการแต่งตั้ง ในแต่ละกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดในการบริหารงานในความผิดพลาดที่ผู้บริหารไม่ต้องการมีประเด็นที่เกี่ยวข้องดังนี้ 1) การจ้างคนไม่เหมาะสมกับงาน 2) อัตราการออกจากงานสูง 3) การพบว่าพนักงานไม่ตั้งใจที่จะทำงานให้ดีที่สุด จึงเห็นได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสมจะธำรงรักษามูลค่าที่มีคุณภาพให้อยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรให้นานที่สุด (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542: 10)

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

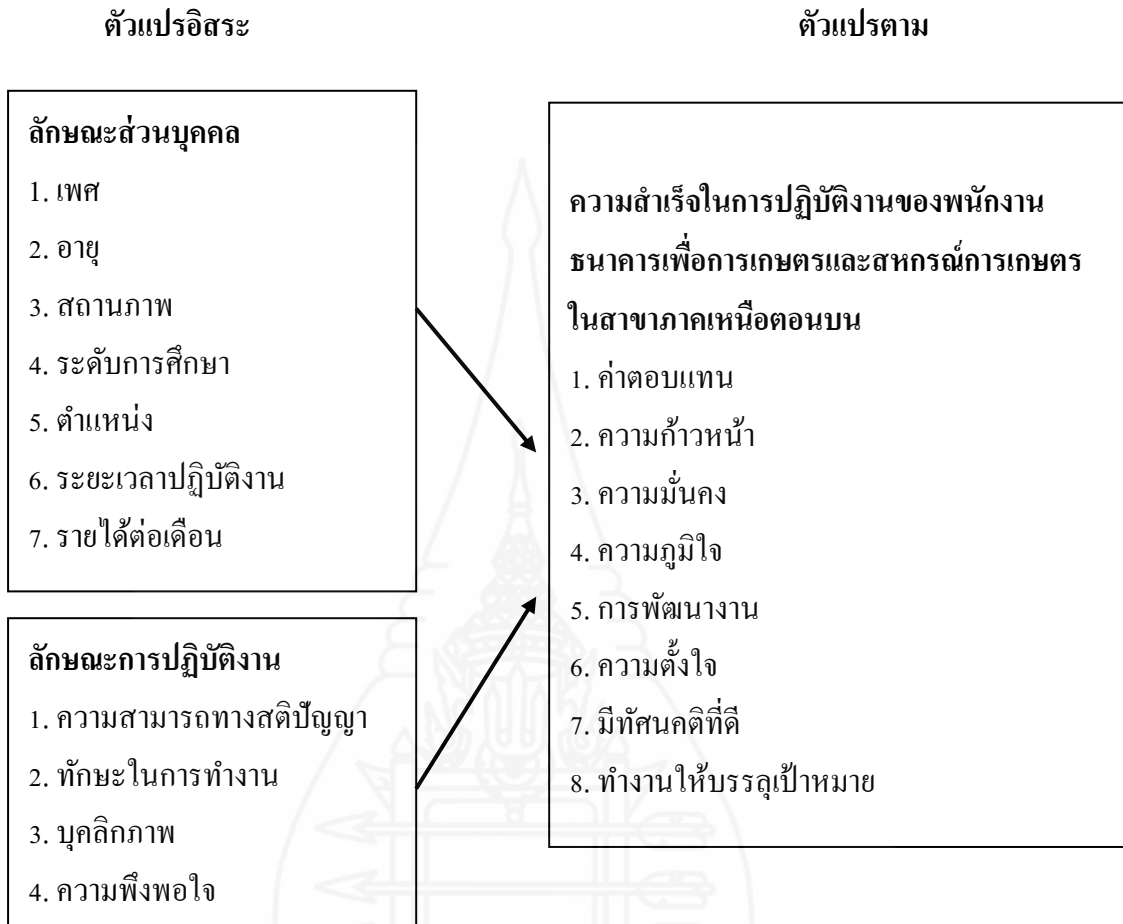
2.1 เพื่อวัดระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

2.2 เพื่อศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

2.4 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ ไปเป็นแนวทางในการนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กร และเพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนอยู่ในระดับที่ต่ำ

4.2 พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

4.3 ความสามารถด้านสติปัญญา ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความพึงพอใจในงาน มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน โดยทำการศึกษาภายในขอบเขต ดังนี้

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา 102 สาขาในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือ 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงราย แพร่ เชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน น่าน พะเยา แม่ฮ่องสอน จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,432 คน (ไม่รวมลูกจ้างชั่วคราวและผู้บริหารระดับสูงกว่าระดับผู้จัดการสาขา) จากข้อมูลฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานใหญ่ ณ. วันที่ 1 มกราคม 2555

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ หัวหน้างานระดับต้นและระดับบริหาร สาขา (ผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขา) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัด จำนวน 8 จังหวัด 102 สาขา จำนวน 1,432 คน จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 313 คน บวกเพิ่ม 10% เท่ากับ 31 คน รวมได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทั้งสิ้น 344 คน

5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

5.2.1 *ตัวแปรที่ศึกษา- ตัวแปรอิสระ (Independence variables)* ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

5.2.2 *ตัวแปรตาม (Dependence variables)* คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ผู้วิจัยได้ใช้เวลาในการศึกษา เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 6 สัปดาห์ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงธันวาคม พ.ศ.2555

5.4 ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีระดับ ตำแหน่ง 4-10 ซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงาน หัวหน้างานระดับต้นและหัวหน้างานระดับกลางในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

6.2 ธนาคาร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตควบคุมบังคับบัญชา หน่วยงาน ธ.ก.ส. สำนักงาน จังหวัด จำนวน 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงราย แพร่ เชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน น่าน พะเยา แม่ฮ่องสอน

6.3 ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและระดับตำแหน่งในปัจจุบันในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

6.4 ลักษณะการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความสามารถทางสติปัญญา ทักษะในการทำงาน บุคลิกภาพและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

6.5 ความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยการยึดโยงการปฏิบัติงานทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า ความมั่นคง ความภูมิใจ การพัฒนางาน ความตั้งใจ ทักษะที่ดี และทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

6.6 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตามหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้นและบรรลุเป้าหมายทั้งตนเองและหน่วยงาน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อนำเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางในการทำงาน และเพื่อปรับปรุงผลจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงาน

7.2 เพื่อเป็นแบบแสดงข้อคิดเห็นต่างๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ตระหนักถึงการทำงานสามารถพัฒนาได้ด้วยตนเองและสนับสนุนการพัฒนาจากองค์กร



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน” ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า
เอกสารแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
3. ลักษณะการบริหารงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor: CSF) คือ ปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ต้อง
ทำให้มีหรือให้เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์หรือก็คือ เป็นการให้หลักการ แนวทาง
หรือวิธีการที่องค์กรจะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้ แต่ละองค์กรจะมีปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นหลัก
หมายที่เป็นรูปธรรมในการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้
เจ้าหน้าที่และผู้บริหารขององค์กรรู้ว่าต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรตอบสนอง
วิสัยทัศน์หากปราศจากปัจจัยแห่งความสำเร็จแล้ว วิสัยทัศน์ขององค์กรจะไม่ได้รับการตอบสนอง
อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นเสมือนเครื่องมือหรือวิธีการฝึก
การแยกแยะและวิเคราะห์ ปัจจัยสำคัญที่จะเร่งดำเนินการให้ดีที่สุด เพื่อการบรรลุเป้าหมาย
การประกอบกิจการที่เหนือกว่าในกลุ่มอุตสาหกรรมนั้นๆ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ
พลเรือน, 2546: 12)

แม็คคินซี (McKinsey) ได้แนวคิดการใช้ปัจจัยแห่งความสำเร็จมาจากหลักการทำ
สงครามของทหาร แม็คคินซีได้ วิเคราะห์การเติบโตของการวางแผนธุรกิจ (Business Planning)
ในช่วงปลายทศวรรษที่ 1990 และเห็นว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จ เป็นเครื่องมืออันหนึ่งของผู้บริหาร
ในการจัดลำดับความสำคัญของการจัดการและการดำเนินธุรกิจ ซึ่งนอกเหนือจากการเรียงลำดับ

ความสำคัญแล้ว ยังเป็นเครื่องมือตรวจสอบความแข็งแกร่งขององค์กรในการบรรลุเป้าประสงค์ที่สำคัญ คือ ด้านการตลาด เพื่อให้ได้มาซึ่งยุทธศาสตร์การตลาดที่ดี โรนัลด์ ดาเนียล (Ronald Daniel) ใช้ปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นเครื่องมือในการจัดการด้านธุรกิจภายใต้วิกฤติและร่วมกันเขียนบทความวิจัยการตลาดทางด้านนี้ไว้ในวารสาร “Harvard Business Review” ฉบับเดือนกันยายน ค.ศ.1961 ซึ่งจากการวิเคราะห์ธุรกิจได้ชี้ว่า การมีข่าวสารข้อมูลมากเกินไปโดยปราศจากการเน้นปัจจัยสำคัญ จะทำให้ฝ่ายจัดการเสียเวลาในการวิเคราะห์และผลที่ได้ยังนำไปสู่ข้อสรุปทางการตลาดที่ผิดพลาดอีกด้วย และในที่สุดก็จะนำไปสู่การลดขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร การลดภาระจากการรวบรวม วิเคราะห์และตัดสินใจทางธุรกิจบนข้อมูลต่างๆ ทำให้ดาเนียลได้กำหนดปัจจัยสำคัญที่จำเป็นเพื่อกำหนดว่าปัจจัยที่ทำได้สำเร็จ (Success Factor) ของธุรกิจปัจจัยใดบ้างที่อยู่ในการควบคุมขององค์กรและปัจจัยใดเป็นปัจจัยภายนอก ซึ่งจำเป็นที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือภาครัฐต้องสร้างความร่วมมือระหว่างสมาชิกของธุรกิจในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงไปได้ การวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (CSF Analysis) เป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการยกระดับผลประกอบการให้สูงขึ้น (Higher Performance) ประเด็นนี้ จัดเป็นสิ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพ ในการติดตามผลการดำเนินการ (Monitoring System) สำหรับปัจจัยแห่งความสำเร็จนั้นมีอยู่ด้วยกัน 7 ประการ ได้แก่

1. ความมุ่งมั่น (Drive) ในชีวิตจริงแล้วการมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) เป็นหัวใจสำคัญประการแรกที่คุณต้องประพฤติปฏิบัติ เมื่อมีความเพียรอยู่ที่ไหน ความสำเร็จย่อมอยู่ที่นั่น ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรพึงจดจำไว้เสมอว่า “ไม่มีความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ใดๆ ที่จะได้มาจากความเพียรพยายามเพียงน้อยนิด”
2. ภูมิปัญญา (Knowledge/Wisdom) ไม่ว่าจะ เป็นความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทั้งทาง ด้านเทคนิคและด้านการบริหารในองค์กรนั้นๆ ที่จะต้องมีอย่างครบถ้วน
3. การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เพื่อเพิ่มพูนภูมิพลังแห่งปัญญาอยู่ตลอดเวลาอันจะนำมาซึ่งโอกาสทางธุรกิจและองค์กรอย่างมากมายมหาศาล
4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Personal Creativity) อันเนื่องมาจากรูปแบบวิธีคิด (Mental Ability) ที่จะก่อให้เกิดมุมมองแปลกๆ ใหม่ๆ (New Paradigm) ที่แตกต่างไปจากผู้อื่น ไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิมๆ สามารถที่จะแสวงหาโอกาส (Opportunity Seeking) เพื่อนำมาบริหารและพัฒนาให้เกิดเป็นคุณค่าแก่การปฏิบัติงานของตนและขององค์กร ทั้งในด้านของการปรับปรุงระบบงานทั่วไป ระบบการผลิต ระบบการตลาด และระบบการบริการลูกค้า ตลอดจนระบบการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

5. มนุษยสัมพันธ์และทักษะการสื่อสาร (Human Relations & Communications Ability) ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญสำหรับการติดต่อสื่อสาร ให้บริการแก่ลูกค้าและบริหารทีมงานขนาดเล็ก ให้มีความมุ่งมั่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความเข้าใจในทิศทาง กลยุทธ์และวิธปฏิบัติ ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างสอดคล้องกัน โดยพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานในองค์กรที่จะเป็นทั้งหัวหน้างานและผู้จัดการในเวลาเดียวกันนั้น ก็คือ เขาอารมณ์ หรือ ความฉลาดรู้ทางอารมณ์ (Emotional Quotient - EQ)

6. ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ (Problem Solving & Decision Making Skill) ในการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น บ่อยครั้งที่จะต้องเผชิญกับปัญหาเชิงระบบของงานที่ปฏิบัติ รวมถึงปัญหาหารายวันที่เกิดแก่ลูกค้าและสินค้า บริการ ความเข้าใจในตัวปัญหา เทคนิคการวิเคราะห์ปัญหา การกำหนดทางเลือกในการตัดสินใจ ตลอดจนการวิเคราะห์ความคุ้มค่าเพื่อตัดสินใจจะเป็นทักษะที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

7. การบริหารเวลา (Time Management) ความยุติธรรมเพียงประการเดียวที่ปรากฏอยู่บนโลกนี้ก็คือเวลาที่ทุกคนมี 24 ชั่วโมงเท่าๆ กัน ขึ้นอยู่กับว่าใครจะใช้เวลาไปหมดไปในลักษณะใด เวลาสำหรับผู้ปฏิบัติงานมีคุณค่ายิ่ง ทำอย่างไรจึงจะเกิดคุณประโยชน์ แก่ลูกค้า แก่ครอบครัว และแก่สุขภาพส่วนตัว

โดยสรุป ปัจจัยทั้งหมดเป็นเพียงขั้นพื้นฐาน ยังมีสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานควรจะมีอีกมากมายหลายประการ อาทิ ความเป็นผู้นำ ความสามารถในการบริหาร การมอบหมายงาน การกำกับดูแล ฯลฯ แต่ก็มีได้เป็นประเด็นที่น่าวิตกกังวลแต่อย่างใด หากเรามีการใฝ่เรียนรู้ด้วย “การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)”

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน แบ่งออกได้ 2 แนวทางตามแนวคิดของนักวิชาการแต่ละด้าน ดังนี้

มิลเลท (Millet, 1954, p. 4) ให้นิยามคำว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างทันเวลา (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

ไซมอน (Simon, 1960, pp. 180-181) ให้ความหมายของคำว่า ความสำเร็จในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output)

สมิธ (Smith, 1982, p. 65) ให้กรอบแนวคิดขององค์ประกอบการดำเนินงานองค์กรที่ไปสู่ความสำเร็จของการปฏิบัติงานหรือของการผลิต มีดังนี้

องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input)

1. ปัจจัยมนุษย์ (Human) ได้แก่
 - 1.1 กำลังคน (Manpower)
 - 1.2 ความสามารถ (Abilities)
 - 1.3 พลัง (Energies)
 - 1.4 ความต้องการ (Needs)
 - 1.5 ความคาดหวัง (Expectations)
2. ปัจจัยนอกจากมนุษย์ (Non-Human) ได้แก่
 - 2.1 เงินทุน (Money)
 - 2.2 เครื่องมือเครื่องจักร (Machines)
 - 2.3 วัสดุ (Materials)
 - 2.4 เทคนิควิธีการ (Methods)
 - 2.5 ที่ดิน (Land)

องค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process)

1. การจัดการองค์กร ได้แก่
 - 1.1 จัดโครงสร้าง
 - 1.2 จัดศักยภาพการปรับเปลี่ยน (Dynamics)
 - 1.3 การวิเคราะห์ (Analysis)
 - 1.4 การกำหนดวัตถุประสงค์
 - 1.5 การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategies)
 - 1.6 การกำหนดกลยุทธ์ (Tactics)
2. การจัดระบบตัดสินใจและระบบข้อมูล ได้แก่
 - 2.1 กระบวนการตัดสินใจ
 - 2.2 การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System)
 - 2.3 การจัดระบบสนับสนุน

3. การวางแผนและควบคุมได้แก่

- 3.1 การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning Systems)
- 3.2 รูปแบบการวางแผนและวิธีการที่ใช้ (Planning Methods and Models)
- 3.3 การวางแผนงานโครงการ (Project and Program Planning)
- 3.4 การจัดระบบควบคุมและคอมพิวเตอร์ช่วยควบคุม (Control Systems and Cybernetics)
- 3.5 การวิเคราะห์ต้นทุนและกำไรเพิ่มประสิทธิผล (Cost-Benefit Analysis and Effectiveness)
- 3.6 การบริหารบุคลากรและการประเมิน (Human Systems Management Evaluation)

องค์ประกอบด้านผลผลิต (Outputs)

- 1. สินค้าและบริการ (Product and Service)
- 2. ความสามารถในการปฏิบัติขององค์กร (Performance)
- 3. ระดับการเพิ่มผลผลิต (Productivity)
- 4. นวัตกรรม (Innovation)
- 5. การเติบโตและการพัฒนาการขององค์กร ได้แก่
 - 5.1 การขยายสถานที่ (Plant)
 - 5.2 การขยายทุน (Capital)
 - 5.3 การขยายตลาด (Markets)
 - 5.4 การใช้เทคโนโลยี (Technology)
 - 5.5 การขยายบุคลากร (Personnel)
- 6. ภาพพจน์ขององค์กร (Image)
- 7. ความมุ่งมั่นขององค์กร (Commitment)
- 8. แรงจูงใจขององค์กร (Motivation)
- 9. ความพอใจของบุคลากร (Satisfaction)

McClelland (Golembiewski, 2001: 27-28) กำหนดทฤษฎีความต้องการการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานไว้ 3 อย่างคือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือ ต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่นๆ จะเกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้

ชีวิตขนววยสิ่งต่างๆ ที่คล้ายกัน จึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่างๆ มาเหมือนๆ กัน จนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการมีมากน้อยต่างกัน เหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน แต่อย่างน้อยแตกต่างกันซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง ได้แก่

1.2.1 ความต้องการด้านความสำเร็จ (achievement) คนที่มีความต้องการประสบผลสำเร็จสูง โดยมากมักจะนิยมตั้งเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำงานนั้นๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะไม่สนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญ มากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้น คนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการคือ

- 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย
- 2) ต้องการทราบถึงความเป็นไปของงานที่กำลังก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่ตั้งใจไว้เพียงใด และไม่ชอบการทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ
- 3) ต้องการที่จะควบคุมผลการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลังความพยายามไป และจะไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคหรือคาดผลไม่ได้ จุดมุ่งหมายของคนเหล่านี้คือ ต้องการจะทำโครงการใดโครงการหนึ่งที่ชัดเจนเป็นการเฉพาะ โดยมีขอบเขตชัดเจนแต่จะไม่นิยมทำงานที่ต้องขึ้นกับโอกาสที่เอาแน่ไม่ได้ หรือต้องขึ้นกับคนอื่น

1.2.2 ความต้องการด้านอำนาจ (power) คือ ความต้องการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และจะมุ่งพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมเหนือต่อทั้งทรัพย์สิน สิ่งของและในทางสังคม คนประเภท ที่นิยมชมชื่นอำนาจเป็นอันมากนี้ ต่างพยายามมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลเหนือหรือพยายามหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะไฝหาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะรู้สึกมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มบทบาทอำนาจได้เต็มที่ ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้คือ นิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ พร้อมทั้งจะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กรและเชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการค้าเอียง

1.2.3 ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) คือ การให้น้ำหนักความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ระหว่างกันและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ด้วยเหตุนี้คนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์มาก จึงมักแสดงออกโดยหวังหรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่นมากที่สุด โดยพยายามทำตนให้สอดคล้องกับเข้ากับความต้องการ และความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจ และพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มาก คนประเภท

นี้มุ่งพยายามและแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะรู้จักและมีโอกาสสื่อความกับผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

1.3 องค์ประกอบของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

บุคคลจะเกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้น จะมียุทธศาสตร์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหลายประการ ซึ่งองค์ประกอบนั้นต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และในแต่ละบุคคลอาจจะมีองค์ประกอบของความสำเร็จในงานที่ไม่เหมือนกัน

Gilmer (1971: 280-283) สรุปองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the Job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่ถนัดก็จะเกิดความพอใจ

2. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้ Gilmer พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับมาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีความรู้สูงจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบัน พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่นๆ ของสภาพการทำงานและในระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความนำความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง (Wages) มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นว่าค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่

มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม (Social aspect of The Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์กรประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์กรประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อเสนอเทศคำสั่งการทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์กรประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำนาญตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่างๆ เป็นต้น

การวัดความสำเร็จในงาน

โยธิน (อ้างในอมรลักษณ์, 2535) กล่าวว่า มาตรฐานวัดความสำเร็จในงานสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในงานด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร การควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความสำเร็จในงานทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความสำเร็จในงาน โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

1.4 ความหมายของการปฏิบัติงาน

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhon, 1966 : 785) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติเพื่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ตัวแปรด้านนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลและจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อและค่านิยม เป็นต้น

เซอร์เมอร์ฮอร์น(Schermerhorn, 1966 : 48) ได้กล่าวว่าการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับ

1. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ความรู้และทักษะประสบการณ์ในการทำงานซึ่งจะสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานกล่าวคือ คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลต้องเหมาะกับงานนั้น จึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้

2. ความพยายามในการทำงานของบุคคลหมายถึง ความตั้งใจ เต็มใจของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงานหากบุคคลมีแรงจูงใจก็จะพยายามทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้

3. การสนับสนุนจากองค์กร ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 56) กล่าวว่า องค์ประกอบพื้นฐานที่น่าจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ซึ่งจะต้องมีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่งอาจอาศัยความแตกต่างระหว่างบุคคล ความสามารถ ความถนัด ทักษะ และประสบการณ์

2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อกำหนดสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของตนเองและเพื่อนร่วมงาน ทำให้กระตุ้นให้อยากทำงานมากขึ้น

3. การให้การยกย่องและสถานภาพที่เหมาะสม

4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจในการตัดสินใจอย่าง

เหมาะสม

5. ความมั่นคงและปลอดภัย

6. ความเป็นอิสระในการทำงาน

7. โอกาสในด้านการเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว เช่น ทักษะ ความสามารถ

ด้านวิชาชีพ

8. โอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

9. เงินเดือนและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน ที่เป็นสิ่งแสดงสัญลักษณ์ทางสถานภาพ

10. สภาพการทำงานที่ดีต่อทั้งร่างกายและจิตใจ
 11. การแข่งขันเพื่อกระตุ้นให้เกิดความทะเยอทะยานให้ตนเองเป็นเลิศ
- สรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนบุคคลแรงจูงใจในการทำงาน และการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor: CSF) คือปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ต้องทำให้มีหรือให้เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ หรือก็คือเป็นการให้หลักการ แนวทาง หรือวิธีการที่องค์กรจะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้ แต่ละองค์กรจะมีปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นหลักหมายที่เป็นรูปธรรมในการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เจ้าหน้าที่และผู้บริหารขององค์กรรู้ว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรตอบสนองวิสัยทัศน์ หากปราศจากปัจจัยแห่งความสำเร็จแล้ว วิสัยทัศน์ขององค์กรจะไม่ได้รับการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ปัจจัยแห่งความสำเร็จ เป็นเสมือนเครื่องมือหรือวิธีการฝึกการแยกแยะ วิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่จะเร่งดำเนินการให้ดีที่สุด เพื่อการบรรลุเป้าหมายการประกอบการที่เหนือกว่าในกลุ่มนั้นๆ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2546: 15)

2.2 ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factors : CSFs)

ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ คือ ปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อการบรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กร ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จเป็นแนวทางที่เป็นรูปธรรมในการยึดโยงการปฏิบัติงานทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เจ้าหน้าที่และผู้บริหารขององค์กรรู้ว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรตอบสนองวิสัยทัศน์ หากปราศจากปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ วิสัยทัศน์ขององค์กรจะไม่ได้รับการตอบสนอง

ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จไม่จำเป็นต้องวัดผลได้ แต่จะทำหน้าที่ชี้แนะ หรือเป็นหลักหมายสำคัญต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จกำหนดจากวิสัยทัศน์หรือพันธกิจขององค์กรโดยใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

1. มุ่งความสำคัญไปที่ผลผลิตและผลลัพธ์ขององค์กรไม่เน้นปัจจัยนำเข้าหรือกระบวนการ
2. มีความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมุ่งเน้นเฉพาะงานที่สำคัญอย่างยิ่งเท่านั้น

3. มีความหมายที่เฉพาะเจาะจงและสามารถเข้าใจได้ง่ายต้องกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือ มีความหมายเฉพาะเจาะจงและสามารถสื่อความหมายได้อย่างเดียวกัน ต้องเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าใจตรงกันถึงสิ่งที่องค์กรมุ่งหวังและวิธีการบรรลุเป้าหมายเหล่านั้น

4. ผู้บริหารให้การยอมรับ ผู้บริหารต้องยอมรับว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จที่กำหนดขึ้นเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรและผู้บริหารมีพันธะผูกมัด (Commitment) ร่วมกันที่จะทำงานให้ได้ผลสำเร็จตามนั้น

5. องค์กรสามารถควบคุมผลที่เกิดขึ้นได้ในทางปฏิบัติองค์กรกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จโดยคำนึงถึงอิทธิพลการควบคุมขององค์กรที่มีต่อปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จเป็นสำคัญ แม้ว่าปัจจัยบางอย่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร แต่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ก็ไม่ควรนำปัจจัยเหล่านั้นมาเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ

2.3 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicator: KPI)

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก ใช้วัดความก้าวหน้าของการบรรลุปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ขององค์กร โดยการวัดผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงเทียบกับมาตรฐานหรือ เป้าหมาย ที่ตกลงกันไว้ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักที่ดีต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและสามารถโน้มน้าวให้ทุกคนในองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียประโยชน์ ตลอดจนสาธารณชนเชื่อถือผลงานที่วัดจากตัวชี้วัดเหล่านี้

คุณลักษณะของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักที่ใช้กันอยู่ในประเทศออสเตรเลียได้แก่

1. สามารถวัดได้ (Measurability) ตัวชี้วัดต้องสามารถนำไปวัดได้จริง และเมื่อวัดแล้วได้ผลออกมาตามที่กำหนดตัวชี้วัดโดยตรง การวัดสิ่งที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถกำหนดตัวชี้วัดโดย ตรงได้ อาจใช้ตัวชี้วัดทางอ้อมแทน

2. มีความคงเส้นคงวา (Consistency) ตัวชี้วัดที่ดีควรให้ผลของการวัดที่คงเส้นคงวา สิ่งที่ถูกวัดและวิธีการวัดที่เหมือนเดิมทำให้ได้ผลการวัดที่ถูกต้องเหมือนกัน

3. ชัดเจนและไม่กำกวม (Clear and Unambiguous) ตัวชี้วัดที่มีความชัดเจนและเฉพาะเจาะจง สร้างความเข้าใจได้ง่าย

4. มีอิทธิพลต่อสิ่งที่จะวัด (Impact) การปฏิบัติงานขององค์กรต้องส่งผลต่อสิ่งที่จะวัด สิ่งที่วัดไม่จำเป็นต้องอยู่ภายใต้การควบคุมโดยตรงขององค์กรเสมอไปแต่องค์กรควรมีอิทธิพลต่อสิ่งที่จะวัด

5. สามารถสื่อสารได้ (Communicable) ตัวชี้วัดมีความหมายและสามารถใช้สื่อสารสร้างความเข้าใจได้ ถ้าตัวชี้วัดซับซ้อนเกินไปจนไม่สามารถสื่อสารอะไรได้ก็ไม่ถือว่าเป็นตัวชี้วัด

6. มีความเที่ยงตลอดเวลา (Valid over time) เพื่อประโยชน์ในการวัดความก้าวหน้า ตัวชี้วัดควรมีความเที่ยงเสมอแม้เวลาผ่านไป ไม่ว่าจะใช้วัดเมื่อใดคำตอบที่ได้มีความถูกต้องเสมอ

7. สามารถเปรียบเทียบได้ (Comparable) ความสามารถในการเปรียบเทียบ หมายความว่าสิ่งที่ถูกวัดนั้นมีความเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานในอดีตหรือสามารถเปรียบเทียบกับเกณฑ์อื่นๆ ได้

8. สามารถตรวจสอบและป้องกันการบิดเบือนข้อมูล (Resilient) ตัวชี้วัดต้องสามารถต้านทานต่อการปรับเปลี่ยนมีความแกร่ง ไม่ขึ้นกับบุคคล ตัวชี้วัดที่ปรับเปลี่ยนได้ง่ายจะขาดความคงเส้นคงวา ไม่สามารถใช้เปรียบเทียบกันได้ และขาดความน่าเชื่อถือ

9. มุ่งเน้นที่ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (Focused on the Critical Success Factors) ตัวชี้วัดต้องเชื่อมโยงกับปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เนื่องจากการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักขึ้นเพื่อใช้วัดความก้าวหน้าของปัจจัยแห่งความสำเร็จ

10. มีความพร้อมของข้อมูลที่ใช้สนับสนุนการวัด (Obtainable) องค์กรสามารถหาข้อมูลมาใช้กับตัวชี้วัดที่กำหนดตัวชี้วัดไม่สามารถใช้งานได้หากปราศจากข้อมูล องค์กรควรใช้ตัวชี้วัดอื่นที่มีข้อมูลอยู่แล้วถ้าหากต้นทุนของการหาข้อมูลที่ต้องการสูงเกินไปจนไม่สมเหตุสมผลหรือองค์กรไม่มีการเก็บข้อมูลนั้นไว้เลย

ในประเทศสหรัฐอเมริกาใช้เกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก 5 ประการ เรียกว่า MAUVE คือ

1. Measurable สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้จริง และใช้แยกแยะความแตกต่างระหว่างผลการปฏิบัติงาน

2. Achievable สามารถบรรลุได้ มีความสมเหตุสมผลที่จะใช้เป็นตัวชี้วัด ไม่วัดสิ่งที่อยู่นอกเหนือจากความสามารถขององค์กรไม่ใช่ต้นทุนในการวัดที่สูงเกินไป

3. Understandable สามารถสื่อสารสร้างความเข้าใจได้ตรงกัน ควรกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานให้ชัดเจนมีความเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจตรงกัน

4. Verifiable สามารถยืนยันได้ องค์กรต้องสามารถตรวจสอบและยืนยันผลการปฏิบัติงานของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักได้

5. Equitable สามารถวัดได้อย่างเท่าเทียมกัน ผลงานเหมือนกันต้องวัดด้วยตัวชี้วัดเดียวกัน

นอกจากนี้ วันชัย มีชาติ (2548: 45) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานว่า พฤติกรรมการแสดงออกและประสิทธิผลในการทำงาน จะพิจารณาถึงตัวแปรสำคัญในระดับบุคคล จำนวน 4 ตัวแปร มีดังนี้

1. ภูมิหลังเฉพาะบุคคล

การศึกษาถึงภูมิหลังเฉพาะของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ (Age) เพศ (Gender) สถานภาพสมรส (Marital status) ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร (Length of service with an organization) (วันชัย มีชาติ, 2548: 46) อ้างว่า แม้ตัวแปรเหล่านี้จะไม่มี ความซับซ้อนและเป็นการเริ่มต้นที่ถูกต้องและง่ายต่อการศึกษาให้ลึกลงไปในรายละเอียดของตัวแปร อื่นๆที่มีความซับซ้อนได้ โดยตัวแปรคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่

1.1 อายุของพนักงาน

1.2 เพศ

1.3 สถานภาพสมรส

1.4 ระยะเวลาปฏิบัติงาน หรือ ความอาวุโสในการทำงาน

2. ความสามารถ (Ability)

ความสามารถ หมายถึง ความสามารถทางสมอง ทางร่างกายของบุคคลที่จะ ปฏิบัติ งานให้สำเร็จ (สุธรรม รัตน โขติ, 2552: 65) ความสามารถเป็นสมรรถภาพ หรือซึ่ง ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานต่างๆที่ได้รับมอบหมาย การพิจารณาเรื่อง ความสามารถ เป็นสมรรถนะ หรือขีดความสามารถนั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550: 260)

ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual ability) เช่น การใช้เหตุผล การแก้ปัญหา เป็นต้น แสดงออกอย่างเด่นชัด มีผลต่อความสำเร็จ ความสามารถทางสติปัญญา สามารถทดสอบ หรือ วัดได้จากแบบทดสอบ ประกอบด้วย 7 ประการ ดังแสดงตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงลักษณะความสามารถทางสติปัญญา

ความสามารถทางสติปัญญา	รายละเอียด (Description)	ตัวอย่างงานที่เหมาะสมกับความสามารถ
1. ความถนัดเกี่ยวกับตัวเลข (Number aptitude)	ความสามารถในการคิดเลขได้ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว	นักคำนวณ นักบัญชี
2. ความเข้าใจภาษา (Verbal comprehension)	ความสามารถในการเข้าใจในสิ่งที่ได้ อ่าน ฟังและมองเห็น สัมพันธ์กับคำพูดที่ใช้ในภาษา	นักบริหาร นักนโยบาย
3. ความไวในการรับรู้ (Perceptual speed)	ความสามารถในการมองเห็นความเหมือนหรือความคล้ายคลึงกันและแยกแยะความแตกต่างได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	พนักงานสอบสวน
4. การให้เหตุผลเชิงอนุมาน (Deductive reasoning)	ความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอนและการแก้ไขปัญหาคือถูกต้อง	นักการตลาด นักวิเคราะห์ ความต้องการของลูกค้า
5. การให้เหตุผลเชิงอุปมาน (Inductive reasoning)	ความสามารถในการหาข้อสรุปปัญหาต่างๆอย่างมีเหตุผล	หัวหน้างาน ผู้ควบคุมงาน
6. ความเข้าใจในการมองภาพรูปทรงต่างๆ (Spatial visualization)	ความสามารถในการจินตนาการ ตกแต่ง และปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สวยงาม	นักออกแบบ นักสถาปนิก
7. ความจำ (Memory)	ความสามารถในการจำ และระลึก	พนักงานขาย

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2550: 261)

ความสามารถทางกายภาพ (Physical abilities) เป็นความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงาน และความคล่องแคล่ว ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานและมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร โดยความสามารถทางกายภาพแบ่งเป็น 9 ประการ (Nine basic physical abilities) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงลักษณะความสามารถทางกายภาพ 9 ประการ

ความสามารถทางกายภาพ (Physical ability)	ลักษณะที่เป็นรายละเอียด (Description characteristics)
ปัจจัยด้านความแข็งแรง (Strength factors)	
1. ความคล่องตัว	- ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อติดต่อกันเป็นเวลานาน
2. การทรงตัว	- ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อหรือการทรงตัว
3. ความอดทนแข็งแรง	- ความสามารถในการทำงานหนัก ยกย้ายสิ่งของ
4. ความแข็งแรงของร่างกายเป็นพิเศษ	- ความสามารถที่จะใช้พลังงานได้อย่างสูงสุดใน การปฏิบัติงานที่ยากลำบาก
ปัจจัยด้านความยืดหยุ่น (Flexibility factors)	
5. ความยืดหยุ่นของร่างกาย	- ความสามารถในการเคลื่อนไหวลำตัวการใช้แรงในการ แบกหามของหนัก
6. ความยืดหยุ่น หรือ ความคล่องตัว	- ความสามารถในการทำกิจกรรมเคลื่อนไหวได้เร็ว
ปัจจัยด้านอื่นๆ	
7. การประสานของร่างกาย	- มีความสามารถในการทำงานที่ประสานสอดคล้องกัน ของอวัยวะทุกส่วนในร่างกาย
8. ความสมดุล	- ความสามารถในการรักษาสมดุลของร่างกาย
9. ความคงทน	- ความสามารถในการใช้ความพยายามอย่างสูง ติดต่อกันเป็นเวลายาวนาน

ที่มา : Robbin & Judge, 2007 อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550: 262)

ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมของบุคคลในการปฏิบัติงานซึ่งงานแต่ละงานต้องการคนที่มีความสามารถแตกต่างกัน การมอบหมายงานของหัวหน้างานจะต้องคำนึงถึงและคาดหวังเกี่ยวกับงาน จากการจัดการเพื่อให้คนอื่นทำ ตัดสินใจและทำให้งานเสร็จ การกำหนดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหรือ Competency นั้น อภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2547: 33) ให้แนวคิดระดับความสามารถ (Proficiency Level) ว่าเป็นการบ่งบอกถึงพฤติกรรมที่คาดหวัง หรือ พฤติกรรมให้เกิดขึ้นแยกตามระดับที่แตกต่างกันไป กำหนดแยกตามบทบาทของแต่ละตำแหน่งงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

1. Basic Level หมายถึง ชั้นเรียนรู้ การเริ่มต้นฝึกหัดซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้ โดยต้องอยู่ภายใต้กรอบ หรือ แนวทางที่กำหนด หรือ เป็นประสบการณ์ที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

2. Doing Level หมายถึง ชั้นปฏิบัติ การแสดงพฤติกรรมที่กำหนดขึ้นได้ด้วยตนเอง หรือ ช่วยเหลือสมาชิกในทีมให้สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

3. Developing Level หมายถึง ชั้นพัฒนา เป็นความสามารถในการนำสมาชิกในทีม รวมถึงการออกแบบและคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆเพื่อประโยชน์และเป้าหมายของทีมงาน

4. Advanced Level หมายถึง ชั้นก้าวหน้า เป็นการคิดวิเคราะห์และนำสิ่งใหม่ๆมาใช้เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานและความสามารถในการสอนผู้อื่นให้สามารถแสดงพฤติกรรมนั้นๆได้ตามที่กำหนดขึ้น

5. Expert Level หมายถึง ชั้นผู้เชี่ยวชาญ เป็นการมุ่งเน้นที่กลยุทธ์และแผนงานในระดับองค์กร รวมถึงความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่น ถึงแนวทางหรือขั้นตอนการทำงานและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ความสามารถในการเรียนรู้ (Ability to Learn) อากรณี ภู่วิทยพันธ์ (2547: 40) ได้ให้คำนิยามของ “ความสามารถในการเรียนรู้” คือความสามารถในการรับรู้ข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่ตนรับผิดชอบทั้งงานในปัจจุบันและงานใหม่อยู่เสมอ โดยแสดงรายละเอียดของความสามารถในแต่ละระดับ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.3 แสดงระดับความสามารถในการเรียนรู้

1) Basic Level	2) Doing Level	3) Developing Level
-แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะเรียนรู้งานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน	-กำหนดเป้าหมายและความคาดหวังของการเรียนรู้งานที่ตนต้องรับผิดชอบ	-สามารถเรียนรู้งานใหม่ๆที่เพิ่มขึ้นซึ่งไม่เคยปฏิบัติมาก่อน ได้อย่างรวดเร็ว
-สามารถเรียนรู้ข้อมูลและรายละเอียดของงานจากผู้สอนงานได้อย่างรวดเร็ว	-สามารถเรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติด้วยตนเอง	-สามารถเรียนรู้งานจากปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในทีมได้
-แสวงหาโอกาสที่จะเรียนรู้งานที่รับผิดชอบจากผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	-ค้นคว้าหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาของตนจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น ตำรา	-แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะเรียนรู้งานใหม่ๆที่เพิ่มขึ้นและพร้อมรับผิดชอบ
-สามารถปรับปรุงการทำงานของตนเองจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	-เสนอแนะแหล่งข้อมูลที่จะสืบค้นหรือค้นหาเพื่อการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ	-มีเทคนิคและวิธีการจูงใจให้สมาชิกในทีมเรียนรู้งานได้ด้วยตนเอง

ที่มา : อากรณี ภู่วิทยพันธ์ (2547: 40)

ความรู้ในด้านบัญชี (Accounting Knowledge) อากรณ ภู่วิทยพันธุ์ (2547: 43) ได้ให้คำนิยามของ “ความรู้ในด้านบัญชี” คือ ความสามารถในการอธิบายถึงแนวคิด หลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านบัญชี รวมทั้งการตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้านบัญชีให้มีประสิทธิภาพ โดยแสดงรายละเอียดของความสามารถในแต่ละระดับ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.4 แสดงระดับความรู้ในด้านบัญชี

1) Basic Level	2) Doing Level	3) Developing Level
-ชี้แจงได้ถึงแนวคิดหลักการ ขั้นตอนและวิธีการทำงานด้านบัญชีที่ตนรับผิดชอบ	-ให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นถึงขั้นตอน และวิธีการทำงานหลักๆของหน่วยงานบัญชีได้	-อธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นหลักการหรือเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
-อธิบายได้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตน	-ช่วยเหลือสมาชิกในทีม อธิบายและให้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชีแก่ผู้อื่น	-เสนอแนะปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงานโดยอ้างอิงจากความรู้ด้านบัญชีที่ได้รับ
-ตอบข้อซักถามหรือประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ	-อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีของตนให้กับสมาชิกในทีมรับรู้ได้	-กระตุ้นใจให้สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้ด้านบัญชีเพิ่มขึ้น
-แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนรับผิดชอบ	-ให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ควรปฏิบัติ	

ที่มา : อากรณ ภู่วิทยพันธุ์ (2547: 43)

ความรู้ในด้านพัฒนาธุรกิจ (Business Development Knowledge) อากรณ ภู่วิทยพันธุ์, (2547: 53) ได้ให้คำนิยามของ “ความรู้ในด้านพัฒนาธุรกิจ” คือ ความสามารถในการอธิบายถึงแนวคิด หลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านพัฒนาธุรกิจ รวมทั้งการตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาธุรกิจ ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้านพัฒนาธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ โดยแสดงรายละเอียดของความสามารถในแต่ละระดับดังนี้

ตารางที่ 2.5 แสดงระดับความรู้ในด้านพัฒนาธุรกิจ

1) Basic Level	2) Doing Level	3) Developing Level
-ชี้แจงได้ถึงแนวคิด หลักการ ขั้นตอนและวิธีการทำงานด้านพัฒนาธุรกิจที่ตนรับผิดชอบ	-ให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานหลักๆของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ	-อธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นหลักการหรือเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
-อธิบายได้ถึงขอบเขต ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตน	-ช่วยเหลือสมาชิกในทีมอธิบายและให้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพัฒนาธุรกิจแก่ผู้อื่น	-เสนอแนะปัญหา หรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน โดยอ้างอิงจากความรู้ด้านพัฒนาธุรกิจ
-ตอบข้อซักถามหรือประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ	-อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีของตนให้กับสมาชิกในทีมรับรู้ได้	-ระบุได้ถึงขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้และเสนอแนะข้อแก้ไขในปัญหาต่างๆ
-แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนรับผิดชอบ	-ให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ควรปฏิบัติ	-กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้ด้านพัฒนาธุรกิจ

ที่มา : อารณ ภู่วิทยพันธุ์ (2547: 53)

ความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Knowledge) อารณ ภู่วิทยพันธุ์ (2547: 63) ได้ให้คำนิยามของ“ความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์” คือ ความสามารถในการอธิบายถึงแนวคิด หลักการ วิธีการและขั้นตอนการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งการตอบข้อซักถามที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยแสดงรายละเอียดของความสามารถในแต่ละระดับ

ตารางที่ 2.6 แสดงระดับความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์

1) Basic Level	2) Doing Level	3) Developing Level
- ใช้งานได้ถึงขั้นตอนและวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ตนรับผิดชอบ	- ให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานหลักๆ ของหน่วยงานคอมพิวเตอร์ได้	- อธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นหลักการหรือเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- อธิบายได้ถึงขอบเขต ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตน	- ช่วยเหลือสมาชิกในทีมอธิบายและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์แก่ผู้อื่น	- เสนอแนะปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงานโดยอ้างอิงความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ที่ได้รับ
- ตอบข้อซักถามหรือประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ	- อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีของตนให้กับสมาชิกในทีมรับรู้ได้	- ระบุได้ถึงขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้
- แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนรับผิดชอบ	- ให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ควรปฏิบัติ	- กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น

ที่มา : อารณ ภู่วิทยพันธุ์ (2547: 53)

3. บุคลิกภาพ

การวัดบุคลิกภาพ (Personality measurement) นั้น MBTI ระบุถึงแบบลักษณะนิสัยที่ตรงกันข้ามกัน 4 แบบคือ

- 1) นิสัยเปิดเผย ตรงกันข้ามกับ เก็บตัว
- 2) นิสัยรับรู้ด้วยความรู้สึก ตรงกันข้ามกับ สัญชาตญาณ
- 3) นิสัยรับรู้ด้วยความคิด ตรงกันข้ามกับ ความรู้สึก
- 4) นิสัยชอบตัดสินใจ ตรงกันข้ามกับ รับรู้

ตารางที่ 2.7 แสดงลักษณะบุคลิกภาพ 16 ลักษณะของ MBTI

1.เก็บตัว.....	ชอบสังคม
2.คอยสติปัญญา.....	เฉื่อยฉวยฉลาด
3.เจ้าอารมณ์.....	อารมณ์มั่นคง
4.ถ่อมตน.....	แสดงตัว
5.เคร่งเครียด.....	รื่นเริง เป็นสุข
6.ความไม่ยึดในหลักการ.....	ยึดมั่นในหลักการ
7.หวาดกลัว.....	ผจญภัย
8.ใจแข็ง.....	ใจอ่อน
9.ความไว้วางใจ.....	หวาดระแวง
10.ปฏิบัติได้จริง.....	การคิดฝัน
11.ความฉลาด มีไหวพริบ.....	ขาดไหวพริบ
12.ความมั่นคง.....	ความรู้สึกลึกซึ้ง
13.การยึดมั่น.....	การหาวิธีใหม่ๆ
14.พึ่งพาคนอื่น.....	พึ่งตนเอง
15.ทำตามใจชอบ.....	ควบคุมตนเอง
16.ผ่อนคลาย.....	ตึงเครียด

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2550: 293)

บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างทั้งทางด้านสรีระและจิตใจ ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสภาพแวดล้อมที่ทำให้แต่ละคนมีความชอบและความถนัดที่แตกต่างกัน (Holland, 1985 อ้างใน ฌักกูพันธ์ เขจรนันท์, 2549: 155) มีแนวคิดเรื่อง แบบจำลองความชอบในอาชีพ (Vocational Preference Model) โดยจำแนกบุคลิกภาพของบุคคลที่เหมาะสมกับอาชีพเป็น 6 แนวทาง ดังต่อไปนี้

1) นิยมความจริง (Realistic) เป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็ง อดทน เป็นนักปฏิบัติชอบงานที่เกี่ยวข้องกับวัตถุหรือเครื่องจักร มากกว่าการร่วมงานกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้จะเหมาะสมกับงานด้านเครื่องจักรกล ทหาร เกษตรกรรมหรืองานที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติ

2) ชอบค้นหา (Investigative) เป็นบุคคลที่มีเหตุผล ชอบคิด และชอบวิเคราะห์ หาสาเหตุ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ใช้ความคิดมากกว่าการลงมือปฏิบัติ บุคคลที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้จะเหมาะสมกับงานด้านวิทยาศาสตร์กายภาพ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ งานวิจัย วิเคราะห์และวางแผน และแพทยศาสตร์

3) สนใจศิลปะ (Artistic) เป็นบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ รักอิสระ ไม่ชอบกฎเกณฑ์ อ่อนไหว มีความเป็นตัวของตัวเองและเป็นปัจเจกชนสูง บุคคลที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้จะเหมาะสมกับงานด้านศิลปะ ดนตรี การแสดงและงานประพันธ์

4) ชอบสังคม (Social) เป็นบุคคลที่ร่าเริง สนใจถึงแวดล้อมรอบตัว ชอบรู้จัก และสมาคม ชอบช่วยเหลือผู้อื่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้จะเหมาะสมกับงานด้านการสอน หนังสือ งานบริการ งานสาธารณสุขและงานช่วยเหลือสังคม

5) ตื่นตัว (Enterprising) เป็นบุคคลที่กระตือรือร้น ชอบเป็นผู้นำ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ชอบกระตุ้น โน้มน้าวและจูงใจบุคคลอื่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้จะเหมาะสมกับงานด้านการเมือง นักธุรกิจ นักกฎหมาย นักกิจกรรม และนักพูด

6) อนุรักษ์นิยม (Conventional) เป็นบุคคลที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความมั่นคงในอารมณ์ ซื่อสัตย์ และมีหลักการ บุคคลที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้จะเหมาะสมกับงานด้านการบัญชี และการเงิน การตรวจสอบและควบคุมงานหรือการรักษากฎเกณฑ์

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก ทำให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในงานมีดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 143)

1) การรับรู้ปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน

2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลที่มีความตั้งใจในการทำงานลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและขาดการรับผิดชอบที่มีต่องาน

3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายขององค์การ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัย 3 ประการ (Thomas Willard Harrell. 1972, pp.260-274) คือ

1.1 ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factor) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้อง ข้องกับงานมีดังนี้

1.1.1 ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

1.1.2 เพศ ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องใช้ความละเอียดมากกว่าเพศชาย

1.1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้านและความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.1.4 อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นนัก แต่อายุที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานมากด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติไม่ต้องทำงานเพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.1.6 เซอร์วิญญา ปัญหาเรื่องเซอร์วิญญากับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเซอร์วิญญากับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานที่มีเซอร์วิญญาในระดับสูงแต่งานที่ทำมีลักษณะเป็นงานประจำ พบว่ามักเบื่อหน่ายงานที่ทำได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีกับงานเนื่องจากในโรงงานเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

1.1.7 การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานนั้นย่อมมีผลต่อการวิจัย

ไม่เด่นชัด จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่มีจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความมีความพึงพอใจในงานที่สูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างทั่วไปรวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับเครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรงอย่างไรก็ตามบุคลิกที่เห็นเด่นชัดก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยพบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอกับการดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาและเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะต้องสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.2 ปัจจัยด้านงาน (Factor in the job)

1.2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึkstองงานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานสร้างสรรค์เป็นประโยชน์ ท้าทาย สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

1.2.2 ทักษะการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำมักจะพิจารณาควบคู่กับลักษณะ ของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้ต้องพิจารณาไปด้วยกัน จึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

1.2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงาน ในภาวะเศรษฐกิจฝืดเคืองให้เลิกทำ จะมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตัวเอง ดังนั้นตำแหน่งงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น เป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้อง

พิจารณาควบคู่กัน ไปด้วยกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากนั้นขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณา ตัดสินในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

1.2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือกันช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

1.2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวกต้องตื่นแต่เช้ามีด รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทางมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนอีกจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพท้องถิ่นและความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว การสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลาานาน

1.2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจทำงานน้อยกว่าในเมืองเล็กทั้งนี้เนื่องจากความไม่คุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมากกว่าเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

1.2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถ อธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานได้ และยังพบว่างานที่โครงสร้างงานดี รู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์จะควบคุมง่ายขึ้น

1.3 ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor controllable by management)

1.3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปลจากการศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน เช่น บริษัทที่มีความมั่นคงในงาน คือมีการจ้างตลอดชีวิตจากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความมั่นคงของงาน พบว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวเองในวัยชราก็ตาม ก็ยินดีที่จะอยู่จนทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในการทำงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวันที่พ้นจากการทำงานไปแล้วและเป็นไปตามความต้องการของพนักงาน

ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักหรือมากเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

1.3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทที่เชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงานลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงานแต่ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญลำดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง ผู้เชี่ยวชาญหน่วยงานของรัฐบาลลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

1.3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้ จากการศึกษาพบว่า เช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและค่าประกันชีวิตต่างๆถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

1.3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงาน บุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงานมีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องการใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูง อยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจความก้าวหน้า น้อย เพราะผ่าน โอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

1.3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจหน้าที่ที่หน่วยงานมอบหมายให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจหน้าที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีความพึงพอใจในการทำงาน

1.3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายหลายเรื่อง สถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสภาพสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

1.3.7 เพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าไปในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานจึงเป็นความสำคัญและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

1.3.8 ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีขวัญดี มีความรับผิดชอบในการทำงานสูง ความพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งด้วย

1.3.9 การนิเทศงาน การนิเทศคือการชี้แนะในที่ทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้นความรู้สึกต่อผู้นิเทศงานมักเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย จากการศึกษาพบว่าขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงานสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

1.3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวดูจากบริษัท หน่วยงานต่างๆ จึงมีความหมาย ความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

1.3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารมักมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธา ความสามารถและความตั้งใจของผู้บริหารที่มีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในหน่วยงาน

1.3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจอันดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างานตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานมองว่าความมั่นคง ความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

สมยศ นาวิการ (2547 : 221-224) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 6 ประการคือ

1) ผลตอบแทน หมายถึง ค่าจ้างและเงินเดือนซึ่งจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในงานมากเพราะว่าผลตอบแทนเป็นสิ่งที่สนองความต้องการได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย ยิ่งกว่านั้นผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จและเป็นแหล่งที่มาของการยกย่องอย่างหนึ่ง

2) การเลื่อนตำแหน่ง มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานอีกระดับหนึ่ง เพราะการเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้นงานระดับสูงจะให้ความอิสระ ความท้าทาย และเงินเดือนที่สูงขึ้น

3) การบังคับบัญชา การบังคับบัญชาจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกันไปอีกระดับหนึ่ง โดยทั่วไปการบังคับบัญชาที่สร้างความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ 2

ลักษณะคือ บังคับบัญชาแบบมุ่งคน โดยผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชากับการบังคับบัญชาแบบมีส่วนร่วม โดยผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระทบต่อพวกเขา

4) ลักษณะงาน เนื้อหาของงานมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจ เหมือนกับผลตอบแทน ลักษณะของงานที่กระทบต่อความพอใจในงานจะมีอยู่ 2 ด้าน คือ ความหมายของงาน และการควบคุมวิธีการทำงานโดยทั่วไป งานที่มีความหลากหลายน้อยจะสร้างความพอใจได้สูงสุด งานที่มีความหลากหลายเกินไปพนักงานรู้สึกตึงเครียด งานที่สร้างความอิสระจะสร้างความพอใจในงานได้สูงสุด

5) กลุ่มงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตรจะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง

6) สภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานจะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง ด้านอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่างและเสียง ตารางเวลาการทำงาน และเครื่องมือที่เพียงพอ จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน

5. แนวความคิดเรื่องความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (Affective well-being)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ สิริอร จำปาทอง (2548) กล่าวว่าความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย 2 ประการ (ตามทฤษฎีของ Mc.Kinsey.2003: 344) คือ

- 1) ความพอใจ (Pleasure) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบวก และด้านลบ
- 2) การกระตุ้นเร้า (Arousal) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบวก และด้านลบ

สรุปได้ว่า การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นั้นถึงแม้ว่าฝ่ายจัดการและฝ่ายบริหารไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับบุคคล เช่น อายุ การศึกษา บุคลิกภาพ แต่ก็สามารถจัดและสรรหา รวมทั้งบรรจุบุคลากรให้เหมาะสมกับงานที่ทำ ควรพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยการเลือกสถานที่ตั้งของโรงงาน หน่วยงาน การขยายสาขาของหน่วยงาน ควรคำนึงถึงความพอใจในการทำงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั่วไป หารวิธีที่จะไม่ให้งานเกิดความเบื่อหน่าย โดยสับเปลี่ยนงาน ลดงานประจำ จัดกิจกรรมอื่นเพิ่ม ให้ความสำคัญกับการทำงานของพนักงาน จัดบรรยากาศของหน่วยงานให้เหมาะสมกับการทำงาน บรรยากาศแบบแจ่มใส ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผยมีอิสระในการทำงานจะสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานมากขึ้นการจัดการและการบริหาร เป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความมั่นคง สวัสดิการในการทำงานบริการต่างๆ ที่พนักงานได้รับ รายรับและค่าจ้าง ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

เพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง และหัวหน้างานที่มีความเป็นประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกและภายในอย่างดี เป็นสิ่งสำคัญที่เพิ่มความพึงพอใจในงาน

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งก็คือเจตคติที่ดีของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ความสนใจในงาน แรงจูงใจ ในงาน ลักษณะงานที่ทำแล้วเกิดความสบายใจ มีความสุขที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแม้สิ่งแวดล้อมทางบ้านและครอบครัวที่ปกติสุขก็มีส่วนเกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์กับงานที่ทำด้วย (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545: 156) ผลที่ได้รับจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (นิพนธ์ พิสุทธิภักดิ์. 2542: 33) กล่าวว่า ผลที่ได้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. แรงจูงใจภายในที่มีต่อการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการเปลี่ยนงานและการขาดงาน
2. ความอิสระของงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่เป็นประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่อาจสัมพันธ์ได้ทั้งทางบวกและทางลบกับการปฏิบัติงาน
4. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน
5. บรรยากาศขององค์กร สะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุน การติดต่อประสานสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผย การมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และส่วนมากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานด้วย

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

ความสำเร็จของงาน (Achievement) เซเกลส และสเตรลส์ (Strauss and Sayles. 1960 อ้างอิงจาก โสภณ ฌ พัทลุง. 2537: 45) กล่าวถึง ความสำเร็จในการปฏิบัติงานไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานแม้จะเป็นงานที่ได้รับเงินเดือนสูงสุด อาจไม่พอใจในการทำงานเมื่อรู้สึกว่าจะไม่ประสบความสำเร็จหรือเป็นคนที่ไม่สำคัญ คนหนึ่งเขาไม่มีโอกาสทำอะไร และไม่รู้จักจุดหมายที่แน่นอน ความต้องการที่รุนแรงของคน คือ ความรู้สึกสัมฤทธิ์ผล เพราะทำให้เขามีความรู้สึกละเขาได้ทำอะไรให้สำเร็จ และงานของเขาสำคัญและมีความหมายต่อบุคคลอื่น ซึ่งความภูมิใจเหล่านี้ ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยให้เขารู้สึกประสบความสำเร็จและเชื่อถือตนเองได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543 : 32) ได้เสนอแนวคิดว่า คนที่มีความต้องการประสบผลสำเร็จโดยมากตั้งเป้าหมายของงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ต้องการทำงานได้ผลดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำงานนั้นๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะ

สนใจถึงความสำเร็จที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่ได้จากงานนั้นคนเหล่านี้จะมีลักษณะเด่นสามประการ คือ ประการแรก จะตั้งเป้าหมายงานที่ยาก และท้าทาย ประการที่สอง ต้องการจะทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่ตั้งใจไว้เพียงใด และจะไม่ชอบการทำงานที่ยาวนาน เรื่อยเปื่อย โดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ ประการที่สาม คนเหล่านี้ต้องการที่จะควบคุมการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลังพยายาม และไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบงานที่ขึ้นกับโชคที่คาดการณ์ผลไม่ได้

แมคเคลแลนต์ (McClelland, 1961 อ้างอิงจาก อมร หนูมาศ, 2536: 44) นักจิตวิทยา แห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่สำคัญของมนุษย์พบว่า สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุด คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล และยังพบว่าผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง ได้แก่ คนที่ผ่านความลำบากมาพอสมควร ชอบทำงานที่เป็นปัญหา และชอบมีการเปลี่ยนแปลง

เซอร์ชเบอร์ก, มัสเนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Synderma, 1959: 113-115) ได้ให้ความหมายของความสำเร็จของงานไว้ว่า หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาเกิดความพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

สรุปได้ว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กร และทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นด้วย การปฏิบัติงานที่มีลักษณะพิเศษคือ ไม่ถือว่างานที่ได้ทำสำเร็จลงโดยสมบูรณ์ แต่คำนึงความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตลอดเวลา เพราะการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ผ่านมามีประสิทธิภาพ เป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากมีขวัญและกำลังใจดีในการปฏิบัติงาน ถือว่าเป็นความสำเร็จของงานอย่างหนึ่ง

3. ลักษณะการบริหารงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) มีภารกิจหลักในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบท ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินและสนับสนุนการพัฒนาแก่กลุ่มเป้าหมายในชนบทไทย ทั้งที่เป็นเกษตรกร ผู้ประกอบการ กลุ่มบุคคล องค์กรชุมชน และสหกรณ์ทุกประเภท ที่เป็นองค์ประกอบในระบบเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ นอกจากนี้ ช.ก.ส. ยังได้รับมอบหมาย

ภารกิจสำคัญจากรัฐบาล เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของเกษตรกร อันเนื่องมาจากภาระหนี้สินและราคาผลิตผลตกต่ำ เช่น โครงการประกันรายได้เกษตรกร มาตรการรักษาเสถียรภาพราคาข้าวเปลือกนาปี เป็นต้น ธ.ก.ส.ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ซึ่งเป็นที่ยอมรับจากส่วนงานภาครัฐและเอกชนว่า เป็นปัจจัยหลักในการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสีย และเสริมสร้างองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสิทธิของผู้ถือหุ้น ความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ บทบาทของผู้มีส่วนได้เสียและการบริหารแบบมีส่วนร่วม การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศและความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility) เป็นต้น

ปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีฝ่ายกิจการสาขา 9 ฝ่าย สำนักงาน ธ.ก.ส. ระดับจังหวัด 75 แห่ง เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลสาขาในสังกัดทั่วประเทศ จำนวน 1,009 สาขา มีหน่วยอำเภอที่ให้บริการ จำนวน 966 หน่วย กระจายอยู่ในท้องที่อำเภอต่างๆ ทั่วประเทศ สำหรับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ 1-9 ได้แก่ 1) การกำหนดเป้าหมายและการวางแผนเกณฑ์วัดขีดความสามารถ (Performance Planning) 2) การติดตามกำกับแนะนำ (Performance Coaching) 3) การประเมินผล (Performance Appraisal) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วม (Participation) ในความรับผิดชอบต่อเป้าหมายและผลงานของส่วนตัวพนักงานและองค์กรโดยรวม ทั้งนี้การกำหนดเป้าหมายการทำงานที่เกิดจากผู้บังคับบัญชาและผู้ถูกประเมินมีการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ สนับสนุนการยกระดับความรู้ มีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร ก่อให้เกิดการพัฒนาการทางทัศนคติของพนักงานให้มีความสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น สร้างแรงจูงใจการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในอันที่จะเพิ่มผลิตภาพทั้งในส่วนบุคคลและองค์กร สำหรับพนักงานการประเมินผล หรือการวัดขีดความสามารถเฉพาะตำแหน่งพนักงานสาขา มีวัตถุประสงค์ 4 ประการคือ 1) รู้ทิศทาง/เป้าหมาย ความคาดหวังที่ชัดเจน 2) สามารถพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับทิศทางเป้าหมายของธนาคาร 3) รับรู้จุดอ่อนจุดแข็งของตนเอง นำไปสู่การพัฒนา 4) เพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน หลักการของกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานคือ 1) กระบวนการที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ 2) มุ่ง เน้นให้มีการเชื่อมโยงการบริหารผลงานทั้งระบบ (บริหารคนและงาน) อย่างบูรณาการ โดยไม่แยกส่วนพิจารณาเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพียงอย่างเดียว (3) มุ่งเน้นให้เกิดกระบวนการในการแลกเปลี่ยนความรู้ พัฒนาตนเองและองค์กรอย่างต่อเนื่อง (4) กระบวนการมีส่วนร่วมในลักษณะของการสื่อสาร 2 ทาง โดยร่วมกันจัดทำเป้าหมายและแผนการปฏิบัติงานที่เป็นข้อตกลงร่วมกันที่ชัดเจน ทั้งทีมงานและรายบุคคล ซึ่งเชื่อมโยงกันอย่างสมดุลระหว่างความต้องการของพนักงานและองค์กร การกำหนดความสามารถที่เหมาะสมกับงานของผู้ปฏิบัติงานปัจจัยสำคัญที่วัดขีดความสามารถเฉพาะตำแหน่งพนักงานสาขา

ได้แก่ ความรอบรู้ในการปฏิบัติงาน ความรอบรู้ในการปฏิบัติงานด้านการบัญชี ความรอบรู้ในการปฏิบัติงานการพัฒนาธุรกิจ ความรอบรู้ในการปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น และทักษะในการบริหารตามลักษณะงานทั่วไป ทักษะการบริหารเฉพาะตำแหน่ง

วิสัยทัศน์

“เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย”

พันธกิจ

เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารพัฒนาชนบทเต็มรูปแบบ ธ.ก.ส. ได้กำหนดพันธกิจสำคัญไว้ 4 ประการคือ

1. ให้บริการสินเชื่อครบวงจรเพื่อเสริมสร้างโอกาสและสนับสนุนเกษตรกรจนสามารถเพิ่มผลผลิตได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
2. พัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ด้านเกษตรกรรมเพื่อให้เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่เคียงคู่ รู้คุณค่าของสังคม
3. บริหารจัดการเงินทุนให้มีต้นทุนที่เหมาะสมต่อการตอบสนองพันธกิจหลักของธนาคาร เน้นการมีสภาพคล่องและมีเสถียรภาพ
4. พัฒนาบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของเกษตรกรอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ด้วยบุคลากรของธนาคารที่มีขีดความสามารถและค่านิยมที่ถูกต้อง

ค่านิยม

ธ.ก.ส. ยึดหลัก SPARK ในการบริหารงานเพื่อช่วยสะท้อนความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อประชาชน สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเป็นตัวขับเคลื่อนในการดำเนินการตามพันธกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์อันพึงประสงค์ ประกอบด้วย

1. ความยั่งยืน (Sustainability: S) ทั้งขององค์กร ธ.ก.ส. ลูกค้าผู้ให้บริการ สังคม และสิ่งแวดล้อม
2. การมีส่วนร่วม (Participation: P) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน (Accountability: A)
4. ความเคารพและให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่น (Respect: R)
5. การส่งเสริมและยกระดับความรู้ (Knowledge: K) ให้เป็นธนาคารแห่งการเรียนรู้
ทั้งนี้ เพื่อให้ ธ.ก.ส. ได้ขับเคลื่อนภารกิจการดำเนินงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมตลอดจนตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินงานที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้องค์กรมีระบบที่มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ และสามารถเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ช.ก.ส.จึงกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปณิธานและนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม และนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย ดังนี้

1. นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

มุ่งส่งเสริมการดำเนินกิจการ ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการ ที่ดีและมีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นมาตรฐาน อันนำมาซึ่งการเป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มีความมั่นคงอย่างยั่งยืน และเป็นที่ยอมรับ เชื่อมั่น ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคม ยึดหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นกลไกขับเคลื่อนอย่างมีส่วนร่วม ทั้งทั้งองค์กร เพื่อเป้าหมายในการสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรมีความมั่นคงอย่างยั่งยืน

2. ปณิธานและนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ยึดมั่นหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวทางบริหารจัดการ เพื่อให้เกษตรกรมีคุณภาพชีวิต ที่ดีขึ้นและมุ่งการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เน้นการขับเคลื่อนภารกิจความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมพร้อมกัน 3 ด้าน คือ ด้านองค์กร ด้านชุมชนและสังคม และด้านพนักงาน เพื่อเป้าหมายการพัฒนา ชุมชนและสังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และธุรกิจของ ช.ก.ส. ที่สมดุล มั่นคง และยั่งยืน

3. นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย โดยมีดังนี้

3.1 จัดให้มีการควบคุมกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย

3.2 ป้องกันความเสียหายอันเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสภาวะปัจจุบัน

3.3 กำหนดผู้รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย

4. พัฒนาการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมายที่มีประสิทธิภาพอันเป็นการสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย

5. ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญและรับผิดชอบต่อปฏิบัติตามกฎหมาย โดยถือว่าการปฏิบัติตามกฎหมายเป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทุกคน

ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) น้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง รวมถึงหลักการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social Responsibility) มาเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนภารกิจองค์กร ช.ก.ส. อย่างบูรณาการ ภายใต้วิสัยทัศน์และพันธกิจ เพื่อพัฒนาภาคการเกษตรและภาคชนบทให้เป็นสังคมอุดม

ปัญญา เป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยประสานงานอย่างใกล้ชิดกับ
เครือข่ายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดยุทธศาสตร์ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อเป็นทุนแก่ภาคชนบทในการดำเนินกิจกรรมสร้าง
มูลค่าเพิ่มในระบบเศรษฐกิจ

2. การจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ขององค์กรโดยยึดหลัก
“วิจัยนำการพัฒนา”

3. การจัดการคุณภาพหนี้ตามศักยภาพของเกษตรกร

4. การพัฒนาระบบกลุ่มลูกค้าและเครือข่ายโดยชุมชนเป็นศูนย์กลาง

5. การเพิ่มมูลค่าผลผลิตด้วยกลยุทธ์ธุรกิจเครือข่ายชุมชน

6. การเสริมสร้างความเข้มแข็งสถาบันเกษตรกร

7. การให้บริการทางการเงิน

8. การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของเงินทุนดำเนินงาน ธ.ก.ส.

9. จัดตั้งและดำเนินธุรกิจบริษัทในเครือ ธ.ก.ส.

10. พัฒนาทุนมนุษย์ และเทคโนโลยี

ทั้งนี้ ธ.ก.ส.ได้จัดทำแผนงานสำคัญรองรับการดำเนินงานตามนโยบายหลัก 3 ด้าน
ดังนี้

1. นโยบายสนับสนุนสินเชื่อเชิงรุก

เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในธุรกิจของลูกค้า โดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และระบบวิเคราะห์
สินเชื่อให้สอดคล้องกับสภาพธุรกิจของลูกค้า พัฒนาระบบข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจตาม
การสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตผลการเกษตร สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายการตลาด สกต./TABCO
โครงการเพิ่มมูลค่าผลผลิตเกษตรและสถาบันเกษตรกร รวมถึงพัฒนาพนักงานและสรรหา
ผู้ชำนาญการ เพื่อช่วยสนับสนุนแผนงานการขยายสินเชื่อเพิ่มด้านการเกษตร

2. นโยบายพัฒนาระบบกลุ่มลูกค้าและเครือข่ายโดยชุมชนเป็นศูนย์กลาง

เพื่อขับเคลื่อนการสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน และสนับสนุนให้เป็นเครือข่าย
การบริการของ ธ.ก.ส. บูรณาการเพื่อพัฒนาการตลาดลูกค้า มุ่งสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตและ
การเป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน โดยการสนับสนุนศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียง
ต้นแบบ ธ.ก.ส. สนับสนุนสินเชื่อผ่านสถาบันการเงินชุมชน โครงการอาสาสมัครที่ปรึกษาการเงิน
ภาคครัวเรือน (หมอหนี่) พัฒนาระบบกลุ่มลูกค้าเข้มแข็งและสถาบันการเงินชุมชน

3. นโยบายเร่งพัฒนาขีดความสามารถองค์กร

มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ทันสมัย เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานเพิ่มขึ้น โดยพัฒนาความรู้พนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากร เตรียมความพร้อมโครงการ CBS โครงการ FMIS และโครงการ Data warehouse เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสนับสนุนต่างๆ รวมถึงขยายการติดตั้ง ATM และจุดบริการ เพื่อสนับสนุนการบริการ แก่ลูกค้าและมุ่งสู่การบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัยรองรับการประเมินผลตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ

4. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

วรรณภา ชำนาญเวช (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยมีจุดมุ่งหมายในการศึกษาเพื่อ ศึกษาถึงปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็น พนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบริหารของธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 345 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยคำถาม 6 ตอน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสอบถามด้วยตนเองตามพื้นที่ในการวิจัย และส่งทางไปรษณีย์ไปให้กับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 345 คน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง ใช้สถิติทดสอบค่าที (วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว) การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้ ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุดหรือ ค้นเน็ตต์ ที่ 3 และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ตำแหน่งระดับพนักงานปฏิบัติการระดับ 6-7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไปและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ความสามารถทางสติปัญญาของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าอยู่ในระดับดี ทักษะอื่นในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รายด้านประกอบด้วย ด้านแนวความคิด ด้านมนุษย์สัมพันธ์และด้านเทคนิคอยู่ในระดับดี บุคลิกภาพของพนักงาน ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่และความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอยู่ในระดับดี

พนักงานมีอายุ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสามารถทางสติปัญญา มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ ความสามารถทางทักษะอื่นโดยรวม ด้านแนวความคิด ด้านมนุษย์สัมพันธ์และด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ บุคลิกภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สุธิดา สุคนธปฏิภาค (2549) ได้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานบริษัทชนชาติประกันชีวิต จำกัด โดยศึกษาถึงความสามารถด้านต่างๆ เช่น ความสามารถทางสติปัญญาความสามารถด้านทักษะของผู้บริหาร ด้านบุคลิกภาพทางด้านความรู้ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ ด้านนิสัยใจคอที่มีผลต่อความสำเร็จของพนักงาน และศึกษาความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ที่มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานบริษัท ชนชาติประกันชีวิต จำกัด ผลการวิจัยพบว่าความ สามารถทางสติปัญญาและทักษะของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนทางด้านบุคลิกภาพด้านความรู้พบว่าความรู้ความเข้าใจในการทำงานที่ทำอยู่เมื่อเทียบกับผู้อื่นมีความรู้ในระดับค่อนข้างมากกว่า รองลงมาคือความรอบรู้อยู่ในระดับค่อนข้างมาก บุคลิกภาพด้านความสนใจในการแสวงหาความรู้ ใหม่ๆ อยู่ในระดับดี และบ่อย การร่วมเข้ารับการอบรมและสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่อยู่ในระดับค่อนข้างบ่อย บุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอพบว่าในด้านความเอาใจจริงเอาใจกับงานที่ทำอยู่ในระดับมาก รองลงมาในข้อความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่อยู่ในระดับดี มีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับเคย และมีความกระตือรือร้นเมื่อเทียบกับบุคคลอื่นอยู่ในระดับค่อนข้างมากกว่า อีกทั้งในด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานพบว่าอยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก

ปรีดา จีรวินวัธ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในสายงานอาชีพของนักบัญชีในธุรกิจเอกชน โดยศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลและความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกายภาพที่ได้รับจากหน้าที่งาน ด้านเนื้องาน ด้านที่ได้รับ

การยอมรับนับถือและความมั่นคง ตลอดจนความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความภาคภูมิใจ ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีในธุรกิจเอกชนมีระดับของความสำเร็จโดยรวมในสายงานอาชีพนักบัญชี จะประสบความสำเร็จอย่างมาก และเมื่อพิจารณาความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจ เอกชน พบว่าด้านการให้การยอมรับนับถือและความมั่นคง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้าน ความภาคภูมิใจ ด้านเนื้องาน ด้านการมีโอกาสดำเนินการในการบริหารความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชี ในธุรกิจเอกชนในด้านการพัฒนาอาชีพงาน นักบัญชีธุรกิจเอกชนไม่แน่ใจว่าจะประสบความสำเร็จ

กัลยัณพ นรินทร์สรศักดิ์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่นำไปสู่ความสำเร็จในการ ทำงานเช่น ในด้านความถนัดและความสามารถ ในบุคลิกภาพประเภท TYPE A/B ค่านิยมของ พนักงานและในด้านทักษะของพนักงาน ซึ่งจากการศึกษาพบว่าความถนัดและความสามารถ โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับความสำเร็จในการทำงานของ พนักงานด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น กล่าวคือเมื่อพนักงานได้รับความ มั่นในหน้าที่การงานมีสวัสดิการที่น่าพอใจ พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจก็จะทำงานอย่างเต็ม ความถนัดและความสามารถ ส่วนในด้านบุคลิกภาพพบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันใน ระดับต่ำเมื่อเทียบกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานด้านสวัสดิการที่ได้รับ และด้านขนาด ขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจเดียวกัน กล่าวคือระดับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับส่งผล ต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน ร่วมงาน และตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย ในด้านค่านิยมพบว่าค่านิยมมีความสัมพันธ์กันใน ระดับปานกลางกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเทียบกับธุรกิจ ประเภทเดียวกันกล่าวคือพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และรู้สึกว่าได้ทำงานอย่างตรงความ ต้องการจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เรื่องความสามารถทางสติปัญญา ความสามารถทางด้าน ทักษะ บุคลิกภาพ ตลอดจนด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการกำหนด กรอบความคิด ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม ออกแบบสอบถาม อภิปรายผล รวมทั้งกำหนด ข้อเสนอแนะ

สนธิชา ชูขจร (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อยูรชา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษา ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิต เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรู้ความ เข้าใจในตัวสินค้าที่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิต เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการ ทำงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิต เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่มีผลต่อ ความสำเร็จในการขายประกันชีวิต และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านกลยุทธ์ในการขายมีผลต่อความสำเร็จ

ในการขายประกันชีวิต กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การหาค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้ Least Significant Difference (LSD) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 30 – 39 ปี รองลงมา คือ มีอายุ 20 – 29 ปี และมีอายุ 40 – 49 ปี ตามลำดับ โดยตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสมรสแล้ว รองลงมา คือ มีสถานภาพโสด และมีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 เดือน รองลงมาคือ มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 24 เดือน และมีประสบการณ์การทำงาน 19 – 24 เดือน ตามลำดับ และพบว่า 1. การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของตัวแทนประกันชีวิต สรุปได้ว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ต้องพบปะบุคคลมากขึ้นเพื่อการแนะนำผู้มุ่งหวัง ในระดับดีมาก ตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเหมาะสมกับตนเอง งานขายประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ทำทายความสามารถ การได้รับการยอมรับจากสังคม ความมั่นคงของอาชีพ อาชีพตัวแทนประกันชีวิตจำเป็นต้องใช้ความชำนาญเฉพาะด้าน อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเหมาะกับบุคคลที่มีฐานลูกค้ามาก อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่มีการพัฒนารูปแบบและวิวัฒนาการตัวแทนมีบทบาทในการสร้างภาพพจน์ของธุรกิจประกันชีวิต และความรู้สึกเมื่อไม่สามารถปิดการขายได้ ในระดับดี 2. ความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพ พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพพระดับสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพพระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 64.00 ตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพพระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.50 และตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพพระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 3.50 สรุปได้ว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพในระดับสูง 3. แรงจูงใจของตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมในการให้สวัสดิการของบริษัท ความมั่นใจในชื่อเสียงความมั่นคงของ ความต้องการทำงานในการสร้างตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น และความพอใจในการสนับสนุนให้ความก้าวหน้าของบริษัท ในระดับดีมาก ตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในผลตอบแทนของคอมมิชชั่น ณ

ปัจจุบัน ความเพียงพอของค่าคอมมิชชั่นหรือผลประโยชน์ที่ได้รับ ความจำเป็นในการได้รับผลตอบแทนของโบนัส ผลต่อการทำงานกับการตั้งรางวัลการท่องเที่ยวของบริษัท ความพึงพอใจ การให้รางวัลพิเศษเมื่อทำงานบรรลุเป้าหมาย ความพอใจในการจัดการแข่งขันที่ทางบริษัทจัดขึ้น ความพอใจกับตำแหน่งที่ดำรงอยู่ การได้รับการประสานในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ของบริษัทเป็นอย่างดี ความพอใจในการทำงานเป็นทีมของหน่วยงาน การบริหารงานในหน่วยงานสร้างความประทับใจ ในระดับดี ส่วนสวัสดิการของบริษัทที่ให้กับตัวแทนเพียงพอกับความต้องการตัวแทนไม่แน่ใจ 4. บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นเกี่ยวกับความจริงใจที่มีต่อลูกค้าและผู้ร่วมอาชีพ ในระดับดีมาก ตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นเกี่ยวกับปฏิภริยาที่แสดงออกต่อลูกค้า หรือผู้ร่วมงาน ความรู้สีก่อนเข้าพบลูกค้าเพื่อการเสนอขาย ความมั่นคงด้านอารมณ์ในการขาย การเข้าร่วมสังคมกับผู้ร่วมอาชีพและบุคคลทั่วไป การปรับตัวในสังคมร่วมกับผู้อื่น บุคลิกลักษณะในการขายประกัน บุคลิกในการสนทนากับลูกค้าหรือผู้มุ่งหวัง การแต่งกายในการเข้าพบลูกค้า ความมั่นใจก่อนเข้าพบลูกค้า ลักษณะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การแสดงท่าทีกับลูกค้าทุกระดับ การเสนอขาย และการสนทนากับลูกค้าควรแสดงกิริยาที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า เมื่อลูกค้าไม่พอใจในการเสนอขายเป็นอย่างมากและแสดงอาการไม่พอใจ ตัวแทนควรมีจิตใจที่ดีต่อผู้ร่วมอาชีพ และเมื่อลูกค้าเลื่อนการเข้าพบหรือหลีกเลี่ยงทุกครั้งในการเข้าพบ ในระดับดี ตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นเกี่ยวกับเวลาการนัดลูกค้าในการเสนอขาย ในระดับไม่ดี และตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในการทำงานด้านการขาย และการใช้คำพูดกับลูกค้าทุกระดับต้องใช้คำพูดนั้นตัวแทนประกันชีวิตไม่แน่ใจ 5. กลยุทธ์และเทคนิคการขายของตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าควรมีการกำหนดรายชื่อผู้มุ่งหวังเพิ่มเติมเสมอ ลูกค้าใหม่ได้มาจากการแนะนำของลูกค้าเก่า ควรออกพบผู้มุ่งหวังวันละประมาณ 3-5 คน มีความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ต้องจัดการเตรียมเอกสารการเสนอขายก่อนทุกครั้ง ลูกค้าจะตัดสินใจทำประกันชีวิตเมื่อเกิดความไว้วางใจต่อพนักงานขายประกันชีวิต พนักงานขายมีความสามารถเชื่อถือได้ในด้านการเงิน การบริการที่ดีจะทำให้ได้ลูกค้าใหม่ ๆ เพิ่มเติมเสมอ การส่งการ์ดอวยพรทุกเทศกาลทำให้ลูกค้ารู้สึกผูกพันและช่วยแนะนำลูกค้าต่อการแจ้งข่าวสารในเทศกาลต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมของบริษัททำให้สามารถรักษาลูกค้าได้ ตัวแทนประกันชีวิตเห็นด้วยว่าเข้าพบลูกค้าโดยมีการนัดหมายทุกครั้ง บางครั้งความยืดหยุ่นในการมอบผลประโยชน์บางอย่างเป็นสิ่งที่จะช่วยให้การขายง่ายขึ้น การชี้ให้เห็นถึงอัตราผลตอบแทนจากการเข้าประกันชีวิต โดยเปรียบเทียบดอกเบี้ยกับธนาคารและสถาบันการเงินเป็นกลยุทธ์ให้ลูกค้าตัดสินใจง่ายขึ้น มักเสนอขายลูกค้าเดิมเพิ่มในแบบประกันใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิมเสมอ การจัดงานเพื่อพบปะสังสรรค์และขอบคุณลูกค้าทำให้ท่านเพิ่มยอดขายได้ ตัวแทนประกันชีวิตไม่

แน่ใจว่าเกี่ยวกับการจะไม่เสนอความคุ้มครองการเสียชีวิตซึ่งเป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่าเป็นการแข่ง มักจะเข้าพบลูกค้าโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า เข้าพบลูกค้าโดยไม่ได้นัดหมายเพราะลูกค้ามักจะปฏิเสธ สามารถปิดการขายได้ทุกรายที่เข้าพบและเสนอขายผู้มุ่งหวัง และการขายยากที่จะประสบความสำเร็จ ถ้าต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และจรรยาบรรณทุกครั้ง 6. ความสำเร็จในวิชาชีพด้านจำนวนลูกค้าที่ต้องดูแล สรุปได้ว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีจำนวนลูกค้าที่ต้องดูแล 1 – 25 คน รองลงมา คือ จำนวนลูกค้าที่ต้องดูแลมากกว่า 100 คน และจำนวนลูกค้าที่ต้องดูแล 26 – 50 คน ตามลำดับ ความสำเร็จในวิชาชีพด้านจำนวนเบี้ยประกันที่สามารถทำได้ สรุปได้ว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่สามารถทำได้ต่ำกว่า 500,000 บาท รองลงมา คือ มีจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่สามารถทำได้ 500,001 – 1,500,000 บาท และมีจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่สามารถทำได้ 1,500,001 – 2,500,000 บาท ตามลำดับ ความสำเร็จในวิชาชีพด้านรายได้ (เงินเดือน คอมมิชชั่น โบนัส) สรุปได้ว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท รองลงมา คือ มีรายได้มากกว่า 1,000,000 บาท และมีรายได้ 100,001 – 200,000 บาท ตามลำดับ 7. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพ ได้แก่ จำนวนลูกค้าที่ต้องดูแล จำนวนเบี้ยประกันที่สามารถทำได้ และรายได้ (เงินเดือน คอมมิชชั่น โบนัส) ไม่แตกต่างกัน 8. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพ ได้แก่ จำนวนลูกค้าที่ต้องดูแล จำนวนเบี้ยประกันที่สามารถทำได้ และรายได้ (เงินเดือน คอมมิชชั่น โบนัส) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 9. ปัจจัยด้านทัศนคติของตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจของตัวแทนประกันชีวิต นวัตกรรมของ ตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต กลยุทธ์ในการขายประกันชีวิตของตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุญเลิศ เกื่อนยืนยงค์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง “สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่” โดยศึกษาปัจจัยจูงใจทั้ง 9 ปัจจัยดังต่อไปนี้

1. นโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ได้แก่ นโยบายระเบียบวิธีปฏิบัติ ข้อบังคับของธนาคาร การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ความยุติธรรมของหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. สภาพการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน ความพอเพียงของเครื่องมือ อุปกรณ์ ของใช้ สัดส่วนปริมาณงานกับพนักงาน การประสานงานกับส่วนงานอื่น การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การมีโอกาสเสนอความคิดเห็นริเริ่ม

3. การปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสามารถในการบังคับบัญชาของผู้บริหารในหน่วยงาน การใช้หลักความยุติธรรม การสนใจในการพัฒนาตนเองของผู้บังคับบัญชา การใส่ใจในสวัสดิการของผู้ใต้บังคับบัญชา

4. สัมพันธภาพในการทำงาน ได้แก่ การช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีการปรึกษาหารือกัน มีระบบการสื่อสาร 2 ทาง ความเอื้ออาทรของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

5. ค่าตอบแทนและประโยชน์เพิ่มสำหรับพนักงาน ได้แก่ เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าพาหนะและเบี้ยเลี้ยงเดินทาง สวัสดิการอื่นๆ ตามข้อบังคับ

6. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การเลื่อนระดับ การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือนขั้นพิเศษ การส่งเสริมสนับสนุนให้ศึกษาต่อ การศึกษาดูงาน การอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้

7. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร ภาพพจน์ชื่อเสียงของธนาคาร ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

8. ศักดิ์และอาชีพ ได้แก่ ความภูมิใจในอาชีพ มีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ การเผยแพร่ชื่อเสียงของวิชาชีพสู่สาธารณชน

9. ผลสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง ผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานของพนักงานได้รับมอบหมาย งานที่สามารถตอบสนองต่อความสำเร็จในชีวิต งานที่ตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎี Maslow การทดสอบสมมติฐานมี 3 ข้อ คือ 1) เงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร 2) อายุการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร 3) ระดับตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน มีข้อเสนอแนะและมาตรการในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม(พนักงานตั้งแต่ระดับ 1-10) โดยสรุปพอสังเขปดังนี้ 1) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพอใจปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ไม่มีความเชื่อมั่นในระบบการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมของธนาคาร ขาดความมั่นใจในการขึ้นเงินเดือนขั้นพิเศษประจำปี ไม่มั่นใจในการสนับสนุนส่งเสริมให้ศึกษาต่อ ทำให้กลุ่มตัวอย่างขาดความกระตือรือร้นในการสอบเลื่อนตำแหน่ง (กรณีสอบได้ตำแหน่ง พนักงานต้องมีการโยกย้ายไปรับตำแหน่งใหม่ที่สาขาอื่น แนวโน้มพื้นที่ห่างไกลจากที่อยู่อาศัยเดิม เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายให้กับตัวพนักงาน) จึงทำให้เกิดความคิดที่ไม่สร้างสรรค์กับธนาคาร 2) ด้านนโยบายและการบริหารงานเกี่ยวกับความยุติธรรมของหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานและการมีส่วนร่วมในการกำหนด

เป้าหมายของแผนงาน(ตัวชี้วัด/เกณฑ์/การตั้งค่าตัวเลข) และแนวทางการปฏิบัติของธนาคาร (Business Plan/Action Plan)กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพอใจปานกลาง 3) ด้านการปกครอง บังคับบัญชา เกี่ยวกับ แบบของการรับคำสั่ง (แบบภาวะผู้นำ) การรับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ความสนใจต่อสวัสดิการในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพอใจปานกลาง 4) ค่าตอบแทนและประโยชน์เพิ่มสำหรับพนักงาน ซึ่งมีทั้งหมด 15 ปัจจัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพอใจปานกลาง และปัจจัย 11 ปัจจัยใน 15 ปัจจัย ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ธนาคารควรเพิ่มให้สูงขึ้นกว่าสภาพที่เป็นอยู่ 5) โอกาสโยกย้ายสาขาของกลุ่มตัวอย่าง ได้เสนอแนวความคิดว่า การพิจารณาโยกย้ายประจำปี ควรมีหลักเกณฑ์การโยกย้าย สับเปลี่ยน พนักงานระหว่างส่วนงานอย่างเที่ยงธรรม เป็นที่ยอมรับของพนักงานส่วนรวม ควรให้มีการวางแผนแก้ไข ปัญหาระยะยาวให้สาขาห่างไกล สามารถแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากร เช่น การรับบุคคลในท้องถิ่นเข้ามาปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาการขอโยกย้ายออกจากพื้นที่ได้

งานวิจัยในต่างประเทศ

ชมิทท์ (Schmidt, 1975, p.7853-A อ้างถึงใน จำรูญ พรหมสุวรรณ, 2533: 36) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา เป็นงานวิจัยระดับปริญญาเอก แห่งมหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูงใน องค์ประกอบความสำเร็จงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และไม่มี ความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน

จามานน์ (Jamann, 1975, pp. 1917-1918 อ้างถึงใน เสรี จุบุญสูง, 2534 : 17) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความ พึงพอใจในงานคือ ลักษณะงาน ผลสัมฤทธิ์การใช้ความรู้ความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล ความมั่นคงในงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้บริหารที่รับผิดชอบ การควบคุมงานการนิเทศงาน สภาพภาพของงานและระดับวุฒิการศึกษา ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจในงานคือ นโยบายและการบริหารงาน ส่วนองค์ประกอบที่ ช่วยสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ การทำงานเป็นกลุ่ม การเลื่อนตำแหน่ง และ ผลประโยชน์ที่ได้รับ

อเกิล (Ageel, 1983 อ้างถึงในบุญยืน ลิตตา, 2543 : 41-42) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยอิมมาอิลคิซา ที่เมืองเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ผลการวิจัย ปรากฏว่า เป็น ไปในทางกันข้ามกับทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอร์เบอร์ก คือ ปัจจัยจูงใจมีความสอดคล้อง กับความพึงพอใจในงาน ขณะที่ฝ่ายปัจจัยค้ำจุนมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาผลงานวิจัยในต่างประเทศ พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน ความสำเร็จ ความ สัมพันธ์ของบุคลากร ความรับผิดชอบในงาน ความมั่นคงในงาน การได้รับการยอมรับ และ ความ ก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ส่วนตำแหน่งและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจของบุคลากรทั้งสองด้านคือ ทำให้พึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่างๆดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา 102 สาขาในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือ 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงราย แพร่ เชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน น่าน พะเยา แม่ฮ่องสอน จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,432 คน (ไม่รวมลูกจ้างชั่วคราวและผู้บริหารระดับสูงกว่าระดับผู้จัดการสาขา) จากข้อมูลฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานใหญ่ ณ วันที่ 31 มกราคม 2555

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ หัวหน้างานระดับต้นและระดับบริหาร สาขา (ผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขา) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัด จำนวน 8 จังหวัด 102 สาขา จำนวน 1,432 คน

การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีของ Taro Yamane โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน สูตรที่ใช้คือ $n = N \div (1 + Ne)^2$ เมื่อ n = ขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างหรือความผิดพลาดที่ยอมรับได้ของการสุ่มตัวอย่าง (กรณีการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 หรือ 0.05) เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95 %

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{1432}{1 + 1432 \times (0.05)^2}$$

$N = 312.66 + 31 = 344$ (บวกเพิ่ม 10% เท่ากับ 31 คน)

รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทั้งสิ้น 344 คน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยใช้ความน่าจะเป็น

1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) โดยใช้เกณฑ์ในการแบ่งชั้นภูมิ เพื่อให้ตัวแปรควบคุมมีค่าใกล้เคียงกันหรือมีความคล้ายคลึงกันในแต่ละชั้นภูมิ เป็น วิธีการสุ่มตัวอย่างระดับชั้นอย่างมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random sampling) เพื่อที่จะได้กลุ่มตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนที่ดีครบทุกฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน 8 จังหวัด

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างระดับชั้นอย่างมีสัดส่วน โดยกำหนดดังนี้

1.1 การแบ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรออกเป็นชั้นภูมิ แยกเป็น 8 จังหวัด ได้แก่

- สำนักงานจังหวัดเชียงราย	จำนวน	20	สาขา
- สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	27	สาขา
- สำนักงานจังหวัดลำพูน	จำนวน	10	สาขา
- สำนักงานจังหวัดลำปาง	จำนวน	13	สาขา
- สำนักงานจังหวัดแพร่	จำนวน	9	สาขา
- สำนักงานจังหวัดน่าน	จำนวน	8	สาขา
- สำนักงานจังหวัดพะเยา	จำนวน	12	สาขา
- สำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน	จำนวน	3	สาขา
รวม	จำนวน	102	สาขา

ตารางที่ 3.1 แสดงการจำแนกประชากรกลุ่มตัวอย่างตามเขตจังหวัดรวม 8 สำนักงานจังหวัด

เชียงใหม่ 20 สาขา ได้แก่		เชียงใหม่ 27 สาขา ได้แก่	
1. เวียงแก่น	8 คน	1. สारภี	10 คน
2. เวียงชัย	20 คน	2. สะเมิง	10 คน
3. เชียงแสน	10 คน	3. พร้าว	15 คน
4. ป่าแดด	10 คน	4. คอยสะเก็ด	15 คน
5. วาวี	10 คน	5. สอด	15 คน
6. แม่สาย	15 คน	6. เชียงดาว	15 คน
7. เวียงป่าเป้า	15 คน	7. สันป่าตอง	15 คน
8. ขุนตาล	10 คน	8. แม่ริม	15 คน
9. แม่สรวย	15 คน	9. แม่แตง	15 คน
10. พญาเม็งราย	15 คน	10. ไชยปราการ	12 คน
11. ปลื้ง	14 คน	11. หางดง	10 คน
12. เทิง	15 คน	12. สันกำแพง	15 คน
13. แม่จัน	20 คน	13. คอยเต่า	8 คน
14. บุญเรือง	15 คน	14. คอยหล่อ	8 คน
15. เจริญเมือง	15 คน	15. จอมทอง	15 คน
16. พาน	15 คน	16. แม่แจ่ม	12 คน
17. เชียงของ	15 คน	17. แม่วาง	12 คน
18. แม่ลาว	15 คน	18. ฝาง	15 คน
19. เวียงเชียงรุ้ง	10 คน	19. แม่ใจ	12 คน
20. เมืองเชียงราย	20 คน	20. แม่อาฮ	15 คน
(รวมประชากรกลุ่มตัวอย่าง 272 คน)		21. แม่สูน	12 คน
		22. เจริญแม่ครัว	10 คน
		23. แม่ฮอน	8 คน
		24. สันตันหม้อ	10 คน
		25. บ่อสร้าง	10 คน
		26. ทุ่งเสียว	10 คน
		27. เมืองเชียงใหม่	15 คน
		(รวมประชากรกลุ่มตัวอย่าง 334 คน)	

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำพูน 10 สาขา ได้แก่		ลำปาง 13 สาขา ได้แก่	
1. อุโมงค์	9 คน	1. เถิน	15 คน
2. บ้านธิ	8 คน	2. งาว	15 คน
3. ป่าซาง	24 คน	3. วังเหนือ	14 คน
4. ลี้	24 คน	4. เขลางค์	15 คน
5. แม่ทา	15 คน	5. ห้างฉัตร	15 คน
6. เวียงหนองล่อง	12 คน	6. สบปราบ	8 คน
7. บ้านโฮ้ง	15 คน	7. เกาะคา	15 คน
8. แม่ตীন	10 คน	8. แม่ทะ	18 คน
9. นิคมอุตสาหกรรม	10 คน	9. แจ้ห่ม	15 คน
10. เมืองลำพูน	20 คน	10. เมืองปาน	10 คน
(รวมประชากรกลุ่มตัวอย่าง 147 คน)		11. เสริมงาม	12 คน
		12. แม่เมาะ	8 คน
		13. เมืองลำปาง	20 คน
		(รวมประชากรกลุ่มตัวอย่าง 180 คน)	
แม่ฮ่องสอน 3 สาขา ได้แก่		แพร่ 9 สาขา ได้แก่	
1. ปาย	10 คน	1. สูงเม่น	25 คน
2. แม่สะเรียง	22 คน	2. หนองม่วงไข่	10 คน
3. เมืองแม่ฮ่องสอน	10 คน	3. เด่นชัย	12 คน
(รวมประชากรกลุ่มตัวอย่าง 42 คน)		4. ร้องกวาง	20 คน
		5. เวียงโกศัย	20 คน
		6. สอง	15 คน
		7. วังชิ้น	12 คน
		8. ลอง	14 คน
		9. เมืองแพร่	15 คน
		(รวมประชากรกลุ่มตัวอย่าง 143 คน)	

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

น่าน 8 สาขา ได้แก่		พะเยา 12 สาขา ได้แก่	
1. เวียงสา	23 คน	1. ปง	16 คน
2. น่าน้อย	18 คน	2. จุน	20 คน
3. ท่าวังผา	20 คน	3. ภูกามยาว	10 คน
4. เชียงกลาง	18 คน	4. ดอกคำใต้	18 คน
5. สันติสุข	10 คน	5. แม่ต๋ำ	10 คน
6. ภูเพียง	15 คน	6. บ้านถ้ำ	15 คน
7. ปัว	20 คน	7. เชียงม่วน	10 คน
8. เมืองน่าน	23 คน	8. เชียงคำ	18 คน
(รวมประชากรกลุ่มตัวอย่าง 147 คน)		9. แม่ใจ	15 คน
		10. บ้านทราย	10 คน
		11. ภูซาง	10 คน
		12. เมืองพะเยา	15 คน
		(รวมประชากรกลุ่มตัวอย่าง 167 คน)	

จากตารางที่ 3.1 อธิบายว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงราย 272 คน เชียงใหม่ 334 คน ลำพูน 147 คน ลำปาง 180 คน พะเยา 167 คน แพร่ 143 คน น่าน 147 คน และแม่ฮ่องสอน 42 คน รวมประชากร 1432 คน

1.2 สัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละชั้นภูมิ หรือแต่ละสำนักงานจังหวัดโดย การเทียบสัดส่วนของกลุ่มประชากรในแต่ละจังหวัด ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling)

ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน	กลุ่มประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
เชียงราย	272	50
เชียงใหม่	334	100
ลำพูน	147	50
ลำปาง	180	50
แพร่	143	30
น่าน	147	30
พะเยา	167	30
แม่ฮ่องสอน	42	4
รวม	1,432	344

จากตารางที่ 3.2 แสดงกลุ่มประชากรตามสำนักงานจังหวัดทั้ง 8 จังหวัดเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิดังนี้ เชียงราย 50 คน เชียงใหม่ 100 คน ลำพูน 50 คน ลำปาง 50 คน แพร่ 30 คน น่าน 30 คน พะเยา 30 คน และแม่ฮ่องสอน 4 คน รวมจำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 344 คน

2. การเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling) การเลือกตัวอย่างที่ไม่ทราบความน่าจะเป็นและเลือกตัวอย่างตามความสะดวกนั้น ในการเลือกผู้เลือกเพียงแต่เลือกตามความสะดวกจนได้ครบขนาดตัวอย่างที่กำหนดคือ 344 ตัวอย่าง (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2553: 119)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย ชุดของคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ซึ่งการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ตอบ โดยตรงผ่านสำนักงานจังหวัดแต่ละจังหวัด (ไม่ได้ใช้การส่งทางไปรษณีย์) เพื่อให้กลุ่ม

ตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามให้ความร่วมมือและส่งแบบสอบถามคืนตามกำหนดกรอบเวลานั้นๆ การใช้เครื่องมือชุดของคำถามในแบบสอบถามของการวิจัยนั้นได้นำมาจากเอกสารทางวิชาการและตำรา ตลอดจนงานวิจัยต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบบชั้นภูมิ (Stratified

Random sampling)

ในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ที่สาขาภายในสังกัดรวม 102 สาขา โดยแต่ละสาขามีลักษณะของงาน การดำเนินงานตามภารกิจเดียวกัน ภายใต้ความแตกต่างของสภาพแวดล้อมในท้องถิ่นแต่ละจังหวัด ในการใช้เครื่องมือในการทำวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ ได้แก่

1. ข้อมูลลักษณะบุคคล โดยการสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended response questions) การจำแนกความแตกต่างกัน 7 ข้อ คือ

- 1) เพศ เป็นระดับการวัดประเภท สเกลแบ่งกลุ่ม (Nominal scales)
- 2) อายุ เป็นระดับการวัดประเภทสเกลอันดับที่ใช้แบ่งกลุ่มข้อมูลในแต่ละกลุ่ม
- 3) สถานภาพ เป็นระดับการวัดประเภท สเกลแบ่งกลุ่ม (Nominal scales)
- 4) ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดประเภท สเกลลำดับ (Ordinal scales)
- 5) ตำแหน่ง เป็นระดับการวัดประเภท สเกลลำดับ (Ordinal scales)
- 6) ระยะเวลาปฏิบัติงาน เป็นระดับการวัดประเภท สเกลลำดับ (Ordinal scales)
- 7) รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดประเภท สเกลลำดับ (Ordinal scales)

2. ระดับของความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	มีความสำเร็จในการทำงานมาก
4	คะแนน	หมายถึง	มีความสำเร็จในการทำงานค่อนข้างมาก
3	คะแนน	หมายถึง	มีความสำเร็จในการทำงานในระดับปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	มีความสำเร็จในการทำงานค่อนข้างน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	มีความสำเร็จในการทำงานน้อย

ดังนี้

และในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับ

4.21 – 5.00	หมายถึง	พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานมาก
3.41 – 4.20	หมายถึง	พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานค่อนข้างมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานค่อนข้างน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานน้อย

3. การใช้เกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ โดยแบบสอบถามแบบ Semantic

Differential Scale วัดจากข้อมูลประเภท อินตรภาค (interval scale) ดังนี้

อินตรภาคชั้น = คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด ต่อ จำนวนชั้น

ซึ่งแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	ดีมาก
3.41 – 4.20	หมายถึง	ดี
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยมาก

มีความหมายว่า

5 คะแนน	หมายถึง	มีความสามารถทางสติปัญญาดีมาก
4 คะแนน	หมายถึง	มีความสามารถทางสติปัญญาดี
3 คะแนน	หมายถึง	มีความสามารถทางสติปัญญาปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	มีความสามารถทางสติปัญญาน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	มีความสามารถทางสติปัญญาน้อยมาก

4. การใช้เกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ โดยแบบสอบถามแบบ Semantic Differential

Scale วัดจากข้อมูลประเภท อินตรภาค (interval scale) ซึ่งแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	ดีมาก
3.41 - 4.20	หมายถึง	ดี
2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยมาก

มีความหมายว่า

- 5 คะแนน หมายถึง มีทักษะในการทำงานดีมาก
- 4 คะแนน หมายถึง มีทักษะในการทำงานดี
- 3 คะแนน หมายถึง มีทักษะในการทำงานปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีทักษะในการทำงานน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีทักษะในการทำงานน้อยมาก

5. การใช้เกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ โดยแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale วัดจากข้อมูลประเภท อินตรภาค (interval scale) ดังนี้

อินตรภาคชั้น = คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด ต่อ จำนวนชั้น
ซึ่งแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับดังนี้

- 4.21 - 5.00 หมายถึง ดีมาก
- 3.41 - 4.20 หมายถึง ดี
- 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง
- 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย
- 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยมาก

มีความหมายว่า

- 5 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพดีมาก
- 4 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพดี
- 3 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพน้อยมาก

6. การใช้เกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ โดยแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale วัดจากข้อมูลประเภท อินตรภาค (interval scale) ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความสำเร็จในการทำงานมาก
- 4 คะแนน หมายถึง มีความสำเร็จในการทำงานค่อนข้างมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความสำเร็จในการทำงานในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีความสำเร็จในการทำงานค่อนข้างน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความสำเร็จในการทำงานน้อย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร

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

ซึ่งแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับดังนี้

- 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานมาก
- 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานค่อนข้างมาก
- 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานปานกลาง
- 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานค่อนข้างน้อย
- 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานน้อย

3.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย นำส่งแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม ตามพื้นที่ผ่านการได้รับอนุญาตสอบถามข้อมูลและเป็นการภายในและอนุเคราะห์จาก ฝ่ายกิจการ สาขาภาค และความร่วมมือของสำนักงานจังหวัดแต่ละจังหวัดรวม 8 จังหวัด ไปให้กลุ่มเป้าหมาย รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 344 คน

การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการ เก็บข้อมูลนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้อง ไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น นำข้อมูลมา วิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าทางสถิติ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Pack for the Social Science for Windows) ทำการวิเคราะห์ ข้อมูล ตาม สมมติฐานที่ได้ตั้งเอาไว้ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้ วิเคราะห์ข้อมูล

- ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน
- การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ ขององค์กร กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.2.2 การวัดค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

3.2.3 ตัวแปรที่ศึกษา

- ตัวแปรอิสระ (Independence variables) ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานธนาคารเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน จากข้อมูลฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ 31 มกราคม 2555 ดังนี้

- 1) เพศ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย เพศหญิง
- 2) อายุ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ
 - อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี
 - อายุระหว่าง 31 – 40 ปี
 - อายุระหว่าง 41 – 50 ปี
 - อายุ 51 ปีขึ้นไป
- 3) สถานภาพการสมรส แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส หย่าร้าง
- 4) ระดับการศึกษา แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- 5) ระดับตำแหน่ง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ระดับ 4-7 ระดับ 8, 9 ระดับ 10
- 6) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร แบ่งเป็น 4 กลุ่มคือ
 - น้อยกว่า 5 ปี
 - ระหว่าง 5 - 10 ปี
 - ระหว่าง 10 - 15 ปี
 - ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
- 7) รายได้ต่อเดือน แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ
 - ต่ำกว่า 10,000 บาท
 - 10,000 - 19,999 บาท
 - 20,000 - 29,999 บาท
 - 30,000 - 39,999 บาท
 - 40,000 บาทขึ้นไป
- 8) ปัจจัยความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร แบ่งพิจารณาเป็น 4 ด้าน คือ
 - ความสามารถทางสติปัญญา
 - ทักษะในการทำงาน
 - บุคลิกภาพ
 - ความพึงพอใจ

และปัจจัยวัดระดับความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร แบ่งเป็น 8 ด้าน
คือ

- ค่าตอบแทน
- ความก้าวหน้า
- ความมั่นคง
- ความภูมิใจ
- การพัฒนางาน
- ความตั้งใจ
- มีทัศนคติที่ดี
- ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

9) แนวคิดในการวิจัยของการศึกษา เรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
ของ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน
ในครั้งนี้ คือ

- (1)แนวคิดการบริหารและการจัดการทรัพยากรมนุษย์
- (2)แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
 - ทฤษฎีการบริหารคนแบบ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor
 - ทฤษฎีของ เมคเคลแลนด (McClelland)
 - ทฤษฎีของ แม็คคินซีย์ (McKinsey)
 - ทฤษฎีการจูงใจของ เฮอร์เบอร์ก (Herzberg)
 - ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายของ Locke
 - ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom
- (3)ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
 - คน
 - พฤติกรรมของบุคคล
 - ค่านิยม ทัศนคติของบุคคล
 - ตัวแปรตาม (Dependence variables) คือปัจจัยความสำเร็จ

ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สาขาในแต่ละสำนักงานจังหวัด จึงส่งแบบสอบถามผ่านสำนักงานจังหวัด 8 จังหวัด และขอความร่วมมือในการจัดส่งและรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบแล้ว ส่งคืนผ่านสำนักงานจังหวัด รวมทั้งหมด 344 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบรับและทำการเก็บข้อมูล

5.2 ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อมูล ระดับความเชื่อมั่นกำหนดที่ ร้อยละ 95

5.3 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเรียกว่า โปรแกรม SPSS: Statistical Package for the Social Sciences สำหรับงาน Window ดังนี้

5.3.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะบุคคล แบบสถิติพรรณนา (Descriptive statistics) นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

5.3.2 วิเคราะห์ข้อมูลความสามารถทางสติปัญญา ทักษะในการทำงานและบุคลิกภาพ ความพอใจในงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.3.3 วิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานที่มีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

1) พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อบรรยากาศความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

2) ความสามารถด้านสติปัญญา ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความพอใจในงานและความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อบรรยากาศความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 36)

$$P = \left(\frac{f}{n} \right) \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

6.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 36)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

6.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 38)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

6.1.4 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (*Reliability of the test*) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549 :35)

$$\alpha = \frac{\overline{kcovariance} / \overline{variance}}{1 + (k - 1)\overline{covariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ	α	แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน จำนวนคำถาม
	$\overline{covariance}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{variance}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

6.2.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549: 108) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน เพศ โดยมีสูตรดังนี้

1) กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ \bar{X}_i แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ $i; i = 1, 2$

S_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

n_i แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ i

S_i^2 แทน ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ $i; i = 1, 2$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

2) กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ = V

$$V = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
\bar{X}_1	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
\bar{X}_2	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
V	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

6.2.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วานิชย์-บัญชา, 2545: 293) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน มีสูตรดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544: 311-312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 มีสูตรดังนี้

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน ผลรวมคะแนน X
	$\sum Y$	แทน ผลรวมคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และชุด Y
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544: 437) คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์

เกณฑ์การแปลผลของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81-1.00	สูงมาก (Very strong)
0.61-0.80	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.41-0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21-0.40	ค่อนข้างต่ำ (Weak)
0.01-0.20	ต่ำมาก (Very weak)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน” การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำสัญลักษณ์ขึ้นมาเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันดังมีสัญลักษณ์ดังต่อไปนี้

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
$S.D.$	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน

ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสามารถทางสติปัญญา
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทักษะในงาน
- ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านบุคลิกภาพ
- ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพอใจในงาน
- ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
- ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ได้ข้อมูลความถี่และร้อยละ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงผลข้อมูลจำนวน (ความถี่) ร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน 344 (คน)	ร้อยละ 100.00
1. เพศ		
ชาย	138	40.12
หญิง	206	59.88
2. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	38	11.05
31 – 40 ปี	135	39.24
41 – 50 ปี	130	37.79
51 ปีขึ้นไป	41	11.92
3. สถานภาพ		
โสด	116	33.72
สมรส / อยู่ด้วยกัน	213	61.92
หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	15	4.36
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	6.98
ปริญญาตรี / หรือเทียบเท่า	267	77.62
สูงกว่าปริญญาตรี	53	15.40
5. ตำแหน่ง		
พนักงานระดับปฏิบัติการระดับ 4-7	152	44.19
หัวหน้างานระดับ 8	105	30.52
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาระดับ 9	57	16.57
ผู้จัดการสาขาระดับ 10	30	8.72
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	42	12.21
5 – 10 ปี	68	19.77
10 – 15 ปี	57	16.57
15 ปีขึ้นไป	177	51.45

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน 344 (คน)	ร้อยละ 100.00
7. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	19	5.52
10,000 – 19,999 บาท	101	29.36
20,000 – 29,999 บาท	109	31.69
30,000 – 39,999 บาท	85	24.71
40,000 บาทขึ้นไป	30	8.72

จากตารางที่ 4.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 344 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 59.88 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 40.12 ตามลำดับ

อายุ พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 39.24 รองลงมาก็คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 37.79 อายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.92 และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.05 ตามลำดับ

สถานภาพ พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 61.92 รองลงมาก็คือสถานภาพโสด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 33.72 และหม้าย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.36 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/หรือเทียบเท่า จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 77.62 รองลงมาก็คือผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 และมีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.98 ตามลำดับ

ตำแหน่งพนักงานเป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ 4-7 จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 44.19 รองลงมาก็คือหัวหน้างานระดับ 8 จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 30.52 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ระดับ 9 จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.57 และผู้จัดการสาขา ระดับ 10 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.72 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานที่ เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลา 15 ปีขึ้นไป จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 51.45 รองลงมาคือ ปฏิบัติงาน 5-10 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 19.77 ปฏิบัติงาน 10-15 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.57 และต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.21 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานที่ เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000–29,999 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 31.69 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000–19,999 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.36 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000–39,999 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.71 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.72 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.52 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสามารถทางสติปัญญา

จากการสอบถามข้อมูลด้านความสามารถทางสติปัญญาของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยข้อคำถามที่เป็นรายการซึ่งใช้การประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสามารถทางสติปัญญาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความสามารถทางสติปัญญา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน (มาก-น้อย)	3.49	.803	ดี
2. ความสามารถในการอธิบายหรือให้ความรู้แก่บุคคลอื่น(มาก-น้อย)	3.86	.755	ดี
3. ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.47	.842	ดี
4. ความสามารถในการสรุปข้อมูลในประเด็นสำคัญ	3.63	.708	ดี
5. ความสามารถในการจดจำและระลึกข้อมูลต่าง ๆ	3.54	.720	ดี
รวม	3.59	.765	ดี

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถทางสติปัญญาของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 344 คน พบว่า พนักงานมีความสามารถทางสติปัญญาโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 โดยอธิบายเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานมีความสามารถทางสติปัญญาอยู่ในระดับดี ความสามารถในการอธิบายหรือให้ความรู้แก่บุคคลอื่น (มาก-น้อย) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ความสามารถในการสรุปข้อมูลในประเด็นสำคัญมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ความสามารถในการจดจำและระลึกข้อมูลต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน (มาก-น้อย) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทักษะในงาน

จากการสอบถามข้อมูลด้านทักษะในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยคำถามแบบประเมินค่า 3 ข้อ ได้แก่ ด้านแนวความคิด ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านเทคนิคในการทำงาน ได้ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทักษะ

ทักษะในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.ด้านแนวความคิด			
1.1 ด้านความคิด (ทำสิ่งใหม่-ทำสิ่งเดิม)	3.61	.709	ดี
1.2 ด้านการจัดลำดับงาน (จัดลำดับตามความสำคัญ ของงาน –จัดลำดับตามความชอบ)	4.14	.712	ดี
ด้านแนวความคิดโดยรวม	3.87	.710	ดี
2.ด้านมนุษยสัมพันธ์			
2.1 การทำงานร่วมกับผู้อื่น(ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น – ชอบทำงานตามลำพัง)	3.63	.717	ดี
2.2 การแสดงความคิดเห็น (เป็นผู้นำด้านความคิด – ชอบทำตามความคิดของผู้อื่น)	3.59	.726	ดี
ด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวม	3.61	.721	ดี

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ทักษะในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3.ด้านเทคนิค			
3.1 ความสามารถในการคิดค้นวิธีการทำงานให้แล้วเสร็จได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (เสมอ-น้อยครั้ง)	3.65	.716	ดี
3.2 ความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สื่อสารต่างๆ (มาก-น้อย)	3.98	.852	ดี
3.3 การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำอยู่ (เสมอ-ไม่เคย)	3.49	.796	ดี
3.4 ความชำนาญในงานที่ทำอยู่ (มาก-น้อย)	3.87	.757	ดี
ด้านเทคนิคโดยรวม	3.75	.780	ดี
ทักษะในการทำงานโดยรวม	3.73	.737	ดี

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานด้านทักษะในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ได้แก่ ทักษะด้านแนวคิด ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านเทคนิค จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 344 คน พบว่าพนักงานมีทักษะในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 สามารถแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านแนวความคิด พนักงานมีทักษะในการทำงานด้านแนวความคิดโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยอธิบายเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานมีทักษะในการทำงาน ด้านแนวความคิดอยู่ในระดับดี ด้านการจัดลำดับงาน (จัดลำดับตามความสำคัญของงาน -จัดลำดับตามความชอบ) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และลักษณะด้านความคิด (คิดทำสิ่งใหม่- ทำสิ่งเดิม) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ด้านมนุษยสัมพันธ์ พนักงานมีทักษะในการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยอธิบายเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานมีทักษะในการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี การทำงานร่วมกับผู้อื่น (ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น-ชอบทำงานตามลำพัง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และการแสดงความคิดเห็น (เป็นผู้นำด้านความคิด-ชอบทำตามความคิดของผู้อื่น) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

ด้านเทคนิค พนักงานมีทักษะในการทำงาน ด้านเทคนิคโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยอธิบายเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานมีทักษะในการทำงานด้านเทคนิคอยู่ในระดับดี ความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สื่อสารต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.98 มีความชำนาญในงานที่ทำอยู่มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ความสามารถในการคิดค้นวิธีการทำงานให้แล้วเสร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.68 การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำอยู่เสมอ 3.49 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านบุคลิกภาพ

จากการสอบถามข้อมูลด้านบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานด้วยคำถามแบบประเมินค่า 7 ข้อ ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบุคลิกภาพ

ด้านบุคลิกภาพ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ใส่ใจการนัดหมาย - ไม่เคยสาย	3.86	.776	ดี
2. ไม่มีการแข่งขัน - มีการแข่งขัน	3.57	.712	ดี
3. ไม่เคยรู้สึกเร่งรัด - เร่งรัดทุกครั้ง	4.12	.689	ดี
4. ทำงานช้า - ทำงานเร็ว (ไม่ว่าจะเป็นการรับประทานหรือเดิน)	3.97	.741	ดี
5. แสดงออกถึงความรู้สึก - เก็บความรู้สึก	4.08	.762	ดี
6. ทำงานชิ้นหนึ่งในขณะหนึ่ง - พยายามทำงาน หลายสิ่งในขณะเดียวกัน	3.93	.709	ดี
7. มีความสนใจหลายประการ - มีความสนใจ นอกเหนือจากงานน้อย	3.87	.714	ดี
ระดับบุคลิกภาพโดยรวม	3.91	.729	ดี

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 344 คน พบว่า พนักงานมีความบุคลิกภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยอธิบายเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานมีระดับบุคลิกภาพ อยู่ในระดับดี คือ ไม่เคยรู้สึกเร่งรัด-เร่งรัดทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 แสดงออกถึงความรู้สึก-เก็บความรู้สึก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ทำงานช้า-ทำงานเร็ว (ไม่ว่าจะเป็นการรับประทานอาหารหรือเดิน) มีค่าเฉลี่ย 3.97 ทำงานขึ้นหนึ่งในขณะหนึ่ง-พยายามทำงานหลายสิ่งในขณะเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.93 มีความสนใจหลายประการ-มีความสนใจนอกเหนือจากงานน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.87 ไม่ได้ใจการนัดหมาย-ไม่เคยสาย มีค่าเฉลี่ย 3.86 และ ไม่มีการแข่งขัน-มีการแข่งขัน มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพอใจในงาน

จากการสอบถามความพอใจในงานด้วยคำถามแบบประเมินค่า 5 ข้อ ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

ด้านความพอใจในงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีความร่าเริงเป็นส่วนใหญ่	3.83	.709	ดี
2. มีแรงกระตุ้นมากกว่าคนอื่น	3.75	.751	ดี
3. มีความราบรื่น มีความสุข	3.97	.712	ดี
4. มีความกล้าเสี่ยงอย่างมาก	3.61	.807	ดี
5. ใช้เหตุผลในการตัดสินใจ	4.07	.823	ดี
รวม	3.85	.760	ดี

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพอใจในงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 344 คน พบว่า พนักงานมีความพอใจในงานโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยอธิบายเป็นรายข้อได้ดังนี้

พนักงานมีความพอใจในงานอยู่ในระดับดีคือ การใช้เหตุผลในการตัดสินใจ ค่าเฉลี่ย 4.07 มีความราบรื่นมีความสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 มีความร่าเริงเป็นส่วนใหญ่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีแรงกระตุ้นมากกว่าคนอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีความกล้าเสี่ยงอย่างมาก ค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

จากการสอบถามข้อมูลความสำเร็จในการทำงานของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยผู้
ความสำเร็จในการทำงานจากข้อคำถามแบบประเมินค่า 8 ข้อ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.6
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานคุ้มค่า	3.69	.694	ดี
2. มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.64	.812	ดี
3. มีความมั่นคงของงาน	3.80	.621	ดี
4. มีความภูมิใจในงานที่ทำอยู่มาก	4.02	.812	ดี
5. พัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	3.56	.789	ดี
6. ตั้งใจทำงานในแต่ละวันอย่างเต็มที่เต็มที่	3.66	.695	ดี
7. นำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้เสมอ	3.70	.843	ดี
8. สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	3.61	.807	ดี
รวม	3.71	.759	ดี

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความสำเร็จในการทำงาน
โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ซึ่งมากกว่า 2.0 แปลว่าผลการวิเคราะห์ความสำเร็จของการ
ปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี จึงปฏิเสธสมมติฐานและยอมรับว่าระดับความสำเร็จในการทำงานของ
พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการภาคเหนือตอนบนอยู่ในระดับดี
(สูง) สามารถอธิบายเป็นรายข้อดังนี้

พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานในระดับดี มีความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.02 มีความมั่นคงของงานมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 นำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้เสมอ ค่าเฉลี่ย
3.70 ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานคุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 3.69 ตั้งใจทำงานในแต่ละวันอย่างเต็มที่เต็มที่ มี 3
ค่าเฉลี่ย 3.66 มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ย 3.64 สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
มีค่าเฉลี่ย 3.61 และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้
ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน อยู่ในระดับต่ำ (น้อย)

H_0 ค่าเฉลี่ยระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน เท่ากับ 2.60

H_1 ค่าเฉลี่ยระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน มากกว่า 2.60

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน
แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศแตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน จำแนกตามเพศ

ความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงาน	ค่าความแปรปรวนด้านเพศ t	Sig.
1. ค่าตอบแทน	3.010	.378
2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	.314	.078
3. ความมั่นคงของงาน	.342	.553
4. ความภูมิใจในงาน	2.126	.268
5. การพัฒนาการทำงาน	.156	.708
6. ความตั้งใจ	.346	.563
7. การนำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้	3.144	.089***
8. สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	.352	.556
รวม	1.237	.397

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

จากตารางที่ 4.7 สามารถอธิบายได้ว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ .397 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ค่าแปรปรวนประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า ค่าตอบแทน มีค่า Sig. เท่ากับ .378 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .078 ความมั่นคงของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .553 ความภูมิใจในงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .268 การพัฒนาการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .708 ความตั้งใจ มีค่า Sig. เท่ากับ .563 การนำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้ มีค่า Sig. เท่ากับ .089 และสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีค่า Sig. เท่ากับ .556 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ค่าแปรปรวนประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน จำแนกตามอายุ

ความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงาน	ค่าความแปรปรวนด้านอายุ	
	F	Sig.
1. ค่าตอบแทน	2.721	.044*
2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	1.944	.122
3. ความมั่นคงของงาน	.243	.866
4. ความภูมิใจในงาน	.727	.536
5. การพัฒนาการทำงาน	.352	.553
6. ความตั้งใจ	.157	.692
7. การนำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้	1.210	.146
8. สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	.528	.590
รวม	.993	.407

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 สามารถอธิบายได้ว่า ผลความแตกต่างระหว่างอายุกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ .407 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่าค่าแปรปรวนประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า ค่าตอบแทนมีค่า Sig. เท่ากับ .044 ความก้าวหน้า

ในตำแหน่งงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .122 ความมั่นคงของงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .866 ความภูมิใจในงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .536 การพัฒนาการทำงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .553 ความตั้งใจ มีค่า Sig.เท่ากับ .692 การนำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้ มีค่า Sig.เท่ากับ .146 และสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีค่า Sig.เท่ากับ .590 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ค่าแปรปรวนประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน จำแนกตามสถานภาพ

ความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงาน	ค่าความแปรปรวนด้านสถานภาพ F	Sig.
1. ค่าตอบแทน	0.528	.590
2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	4.082**	.009
3. ความมั่นคงของงาน	1.372	.255
4. ความภูมิใจในงาน	0.318	.728
5. การพัฒนาการทำงาน	.836	.435
6. ความตั้งใจ	.028	.972
7. การนำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้	1.613	.201
8. สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	0.446	.640
รวม	1.165	.497

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.9 สามารถอธิบายได้ว่า ผลความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่า Sig.เท่ากับ .497 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ค่าแปรปรวนประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 แสดงว่า ค่าแปรปรวนประชากรทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ในขณะที่ค่าตอบแทน มีค่า Sig. เท่ากับ .590 ความมั่นคงของงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .255 ความภูมิใจในงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .728 การพัฒนาการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .435 ความตั้งใจ มีค่า Sig.เท่ากับ .972 การนำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้ มีค่า Sig.

เท่ากับ .201 และสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีค่า Sig.เท่ากับ .640 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ค่าแปรปรวนประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงาน	ค่าความแปรปรวนด้านระดับการศึกษา	
	F	Sig.
1. ค่าตอบแทน	1.613	.201
2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	1.447	.237
3. ความมั่นคงของงาน	.130	.878
4. ความภูมิใจในงาน	.446	.640
5. การพัฒนาการทำงาน	.807	.447
6. ความตั้งใจ	.830	.437
7. การนำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้	.141	.935
8. สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	1.886	.153
รวม	.962	.491

จากตารางที่ 4.10 สามารถอธิบายได้ว่า ผลความแตกต่างระหว่างระดับศึกษากับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า Sig.เท่ากับ .491 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ค่าแปรปรวนประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า ค่าตอบแทน มีค่า Sig. เท่ากับ .201 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .237 ความมั่นคงของงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .878 ความภูมิใจในงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .640 การพัฒนาการทำงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .447 ความตั้งใจ มีค่า Sig. เท่ากับ .437 การนำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้ มีค่า Sig.เท่ากับ .935 สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีค่า Sig.เท่ากับ .153 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ค่าแปรปรวนประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงาน	ค่าความแปรปรวนด้านตำแหน่งงาน	
	F	Sig.
1. ค่าตอบแทน	2.853	.062***
2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	1.934	.083***
3. ความมั่นคงของงาน	1.886	.153
4. ความภูมิใจในงาน	1.762	.173
5. การพัฒนาการทำงาน	.843	.594
6. ความตั้งใจ	.136	.882
7. การนำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้	.545	.753
8. สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	.346	.720
รวม	1.297	.439

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

จากตารางที่ 4.11 สามารถอธิบายได้ว่า ผลความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานกับ
ความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า Sig.เท่ากับ .439 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ค่าแปรปรวน
ประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า ค่าตอบแทน มีค่า Sig. เท่ากับ .062
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .083 ความมั่นคงของงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .153 ความ
ภูมิใจในงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .173 การพัฒนาการทำงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .594 ความตั้งใจ มีค่า Sig.
เท่ากับ .882 การนำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้ มีค่า Sig.เท่ากับ .753 และสามารถทำงานให้
บรรลุเป้าหมาย มีค่า Sig.เท่ากับ .720 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ค่าแปรปรวนประชากรทั้ง 2
กลุ่มไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงาน	ค่าความแปรปรวนด้านระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน	
	F	Sig.
1. ค่าตอบแทน	5.062	.002**
2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	.141	.935***
3. ความมั่นคงของงาน	2.224	.085
4. ความภูมิใจในงาน	.031	.893
5. การพัฒนาการทำงาน	1.798	.126
6. ความตั้งใจ	.593	.746
7. การนำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้	.390	.532
8. สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	.809	.442
รวม	1.387	.494

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

จากตารางที่ 4.12 สามารถอธิบายได้ว่าผลความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า Sig.เท่ากับ .494 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่าค่าแปรปรวนประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ยกเว้นค่าตอบแทน มีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 แสดงว่า ค่าแปรปรวนประชากรทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ขณะที่ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .935 ความมั่นคงของงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .085 ความภูมิใจในงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .893 การพัฒนาการทำงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .126 ความตั้งใจ มีค่า Sig.เท่ากับ .746 การนำ

ทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้ มีค่า Sig.เท่ากับ .532 และสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีค่า Sig.เท่ากับ .442 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ค่าแปรปรวนประชากรทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงาน	ค่าความแปรปรวนด้านรายได้ต่อเดือน	
	F	Sig.
1. ค่าตอบแทน	2.770*	.057
2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.293*	.011
3. ความมั่นคงของงาน	2.495*	.043
4. ความภูมิใจในงาน	1.889	.112
5. การพัฒนาการทำงาน	.809	.442
6. ความตั้งใจ	.390	.706
7. การนำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้	.465	.522
8. สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	.553	.408
รวม	1.604	.393

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 สามารถอธิบายได้ว่าผลความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า Sig.เท่ากับ .393 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ค่าแปรปรวนประชากรทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .011 ความมั่นคงของงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .043 ค่าตอบแทน มีค่า Sig. เท่ากับ .057 ซึ่งน้อยกว่า .01 แสดงว่า ค่าแปรปรวนประชากรทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ในขณะที่ความภูมิใจในงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .112 การพัฒนาการทำงาน มีค่า Sig.เท่ากับ .442 ความตั้งใจ มีค่า Sig.เท่ากับ .706 การนำทัศนคติที่ดีและ

สร้างสรรค์มาใช้ มีค่า Sig.เท่ากับ .522 และสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีค่า Sig.เท่ากับ .408 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ค่าแปรปรวนประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความสามารถด้านสติปัญญา ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความพอใจในงานและความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ความสามารถด้านสติปัญญา มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านสติปัญญา มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ความสามารถทางสติปัญญา	n	r	p	ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	
				ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน (มาก-น้อย)	344	.184**	.001	ต่ำมาก	เดียวกัน
2. ความสามารถในการอธิบายหรือให้ความรู้แก่บุคคลอื่น(มาก-น้อย)	344	.239**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3. ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็วและถูกต้อง(มาก-น้อย)	344	.265**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
4. ความสามารถในการสรุปข้อมูลในประเด็นสำคัญ (มาก-น้อย)	344	.316**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
5. ความสามารถในการจดจำและระลึกข้อมูลต่าง ๆ (ดี-ไม่ค่อยดี)	344	.233**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
รวม	344	.316**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางสติปัญญา กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสามารถทางสติปัญญาโดยรวมกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ความสามารถทางสติปัญญาโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .316 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือถ้าพนักงานมีความสามารถทางสติปัญญาโดยรวมมากขึ้นจะมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อความสามารถในการอธิบายหรือให้ความรู้แก่บุคคลอื่น (มาก-น้อย) ในข้อความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (มาก-น้อย) ในข้อความสามารถในการสรุปข้อมูลของท่าน (มาก-น้อย) และในข้อ ความสามารถในการจดจำและระลึกข้อมูลต่างๆ (ความจำดี-ไม่ค่อยดี) กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานมีค่า Probability (p) เท่ากันคือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าความสามารถในการอธิบายหรือให้ความรู้แก่บุคคลอื่น การทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ความสามารถในการสรุปข้อมูลในประเด็นสำคัญและในข้อความสามารถในการจดจำและระลึกข้อมูลต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .239, .265, .316 และ .233 ตามลำดับ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำกล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความสามารถในการอธิบายหรือให้ความรู้แก่บุคคลอื่นทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สามารถในการสรุปข้อมูลและสามารถจดจำและระลึกข้อมูลต่างๆ ได้ดีมากขึ้นจะมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ ในข้อความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน (มาก - น้อย) กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร มีค่า Probability (p) เท่ากัน คือ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลข มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .184 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมากกล่าวคือถ้าพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขมากขึ้นจะมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

สมมติฐานที่ 2.2 ความสามารถด้านทักษะ มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านทักษะมีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

ความสามารถด้านทักษะ	n	ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน			
		r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.ด้านแนวความคิด					
1.1 ด้านความคิด (ทำสิ่งใหม่-ทำสิ่งเดิม)	344	.218**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
1.2 ด้านการจัดลำดับงาน (จัดลำดับตามความสำคัญของงาน –จัดลำดับตามความชอบ)	344	.306**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
รวม	344	.307**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2.ด้านมนุษยสัมพันธ์					
2.1 การทำงานร่วมกับผู้อื่น(ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น– ชอบทำงานตามลำพัง)	344	.265**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2.2 การแสดงความคิดเห็น (เป็นผู้นำด้านความคิด-ชอบทำตามความคิดของผู้อื่น)	344	.214**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
รวม	344	.289**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3.ด้านเทคนิค					
3.1 ความสามารถในการคิดค้นวิธีการทำงานให้แล้วเสร็จได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (เสมอ-น้อยครั้ง)	344	.328**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความสามารถด้านทักษะ	n	ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน			
		r	p	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
3.2 ความสามารถในการใช้ คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สื่อสาร ต่างๆ(มาก-น้อย)	344	.012	.827	ไม่สัมพันธ์กัน	-
3.3 การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ กับงานที่ทำอยู่ (เสมอ-ไม่เคย)	344	.089	.099	ไม่สัมพันธ์กัน	-
3.4 ความชำนาญในงานที่ทำอยู่ (มาก-น้อย)					
รวม	344	.236**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ความสามารถด้านทักษะ โดยรวม	344	.324**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านทักษะกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสามารถทางด้านทักษะ โดยรวมกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ความสามารถทางด้านทักษะ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .324 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความสามารถทางทักษะ โดยรวมมากขึ้นจะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านแนวความคิด ความสามารถทางด้านแนวความคิดโดยรวมกับความสำเเร็จ

ในการปฏิบัติ งานของพนักงานธนาคารฯ มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ความสามารถด้านแนวความคิด โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .307 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานฯ มีความ สามารถทักษะด้านแนวความคิดโดยรวมมากขึ้นจะมีความสำเเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อลักษณะด้านความคิด(คิดทำสิ่งใหม่-ทำสิ่งเดิม) และในข้อลักษณะการทำงาน (จัดลำดับตามความสำคัญของงาน-จัดลำดับตามความชอบ) มีค่า (p) เท่ากัน คือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าลักษณะด้านความคิดและลักษณะการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .218 และ.306 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานฯ มีลักษณะด้านความคิดที่จะทำงานใหม่ๆอยู่เสมอและทำงาน โดยจัดลำดับตามความ สำคัญของงานมากขึ้น จะมีความสำเเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารฯเพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำ

ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ด้านมนุษย์สัมพันธ์โดยรวมกับความสำเเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารฯ มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ความสามารถด้านมนุษย์สัมพันธ์ โดย รวมมีความสัมพันธ์กับความสำเเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .289 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความ สัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานฯ มีความสามารถทักษะทางด้านมนุษย์สัมพันธ์โดยรวมมากขึ้นจะมีความสำเเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารฯเพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในข้อ การทำงานร่วมกับผู้อื่น (ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น-ชอบทำงานตามลำพัง) และในข้อ การแสดงความคิดเห็น (เป็นผู้นำด้านความคิด - ชอบทำตามความคิดของผู้อื่น) มีค่า (p) เท่ากัน คือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า การทำงานร่วมกับ ผู้อื่นและในข้อการแสดงความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับความสำเเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .265 และ .214 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานฯ มีความชอบในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น จะมีความสำเเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำ

ด้านเทคนิค ด้านเทคนิคโดยรวมกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ความสามารถด้านเทคนิคโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .236 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือถ้าพนักงานฯ มีความสามารถทักษะทางด้านเทคนิคโดยรวม มากขึ้นจะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อความสามารถในการคิดค้นวิธีการทำงานให้แล้วเสร็จได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น(เสมอ-น้อยครั้ง) และในข้อความชำนาญในงานที่ทำอยู่(มาก -น้อย) มีค่า (p) เท่ากันคือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ความสามารถในการคิดค้นวิธีการทำงานให้แล้วเสร็จได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และในข้อความชำนาญในงานที่ทำอยู่ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .328 และ .340 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือถ้าพนักงานมีความสามารถในการคิดค้นวิธีการทำงานให้แล้วเสร็จได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและความชำนาญในงานที่ทำอยู่มากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ ในข้อความความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สื่อสารต่างๆ (มาก -น้อย) และในข้อความนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำอยู่(เสมอ -ไม่เคย) มีค่า (p) เท่ากับ .827 และ .099 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า ความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สื่อสารต่างและการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำอยู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

สมมติฐานที่ 2.3 ความสามารถด้านบุคลิกภาพ มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านบุคลิกภาพมีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

ความสามารถด้านบุคลิกภาพ	n	ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน			
		r	p	ระดับ	ทิศทาง
				ความสัมพันธ์	
1. ไม่ใส่ใจการนัดหมาย - ไม่เคยสาย	344	.248**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. ไม่มีการแข่งขัน – มีการแข่งขัน	344	.429**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
3. ไม่เคยรู้สึกเร่งรัด – เร่งรัดทุกครั้ง	344	.377**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
4. ทำงานช้า – ทำงานเร็ว (ไม่ว่าจะเป็นการรับประทานอาหารหรือเดิน)	344	.322**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
5. แสดงออกถึงความรู้สึก – เก็บความรู้สึก	344	.221**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
6. ทำงานชิ้นหนึ่งในขณะหนึ่ง – พยายามทำงานหลายสิ่งในขณะเดียวกัน	344	.214**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
7. มีความสนใจหลายประการ – มีความสนใจ	344	.265**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
นอกเหนือจากงานน้อย					
รวม	344	.413**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

บุคลิกภาพโดยรวมกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ มีค่า (p) เท่ากับ .000 น้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลิกภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .413 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพโดยรวมที่ดีมากขึ้นจะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความสามารถด้านบุคลิกภาพ ในข้อไม่มีการแข่งขัน-มีการแข่งขัน กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ความสามารถด้านบุคลิกภาพ ในข้อไม่มีการแข่งขัน-มีการแข่งขัน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .429 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความ สัมพันธ์เป็น ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือถ้าพนักงานมีความสามารถในการแข่งขันที่ดีมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางในข้อการไม่ใส่ใจการนัดหมาย-ไม่เคยสาย ในข้อการทำงานไม่เคยรู้สึกเรงรัด-เรงรัดทุกครั้ง ในข้อการทำงานช้า-ทำงานเร็ว (ไม่ว่าจะเป็นการรับประทานอาหารหรือเดิน) ในข้อการแสดงออกถึงความรู้สึก-เก็บความรู้สึก ในข้อการทำงานชิ้นหนึ่งในขณะหนึ่ง-พยายามทำงานหลายสิ่งในขณะ เดียวกันและมีความสนใจงานหลายประการ-มีความสนใจนอกเหนือจากงานน้อย มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ มีค่า (p) เท่ากันคือ.000 ซึ่งน้อยกว่า.01 หมายความว่าความสามารถด้านบุคลิกภาพ การไม่ใส่ใจการนัดหมาย การแข่งขัน การเรงรัดงาน การทำงาน การแสดงออกถึงความรู้สึก การทำงาน ความสนใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .248, .377, .322, .221, .214 และ .265 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความสามารถด้านบุคลิกภาพด้านการใส่ใจการนัดหมาย มีการแข่งขัน การเรงรัดงาน มีความรวดเร็วในการทำงาน มีการเก็บความรู้สึก ความสนใจในงานที่ทำอยู่ จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 2.4 ด้านความพอใจในงาน มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจมีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

ความพึงพอใจ	n	ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน			ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
		r	p			
1. มีความร่าเริงเป็นส่วนใหญ่ – มีความหดหู่มากเป็นส่วนใหญ่	344	.435**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน	
2. มีแรงกระตุ้นมากกว่าคนอื่น – มีแรงกระตุ้นน้อยกว่าคนอื่น	344	.408**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน	
3. มีความราบรื่น มีความสุข – มีอุปสรรค ไม่มีมีความสุข	344	.469**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน	
4. มีความกล้าเสี่ยงอย่างมาก – ไม่ชอบเสี่ยงเลย	344	.495**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน	
5. ใช้เหตุผลในการตัดสินใจ – ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจ	344	.489**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน	
รวม	344	.580**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน	

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอน บน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความพอใจในงานโดยรวมกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า หมายความว่า ความพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.01 โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .580 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพอใจในงาน โดยรวมที่ดีมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความร่าเริงเป็นส่วนใหญ่-มีความหดหู่เป็นส่วนใหญ่ มีแรงกระตุ้นมากกว่าคนอื่น- มีแรงกระตุ้นน้อยกว่าคนอื่น มีความร่าเริง มีความสุข-มีอุปสรรค ไม่มีความสุข มีความกล้าเสี่ยงอย่างมาก-ไม่ชอบเสี่ยงเลย ใช้เหตุผลในการตัดสินใจ-ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจ มีค่า (p) เท่ากันคือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ความพอใจในงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .435, .408, .469, .495 และ .489 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความร่าเริงเป็นส่วนใหญ่ มีแรงกระตุ้นมากกว่าคนอื่น มีความร่าเริงและมีความสุข มีความกล้าเสี่ยงอย่างมาก ใช้เหตุผลในการตัดสินใจและมีความพึงพอใจในงานที่ดีมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2.5 ความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

ตารางที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน	n	r	p	ระดับความสำเร็จในการทำงาน	
				ระดับ	ทิศทาง
				ความสัมพันธ์	
1. ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน คู้่มาก - ไม่คู้่มากเลย	344	.465**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีมาก - น้อยมาก	344	.418**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
3. ความมั่นคงของงาน มาก (ในปัจจุบัน) - น้อยมาก	344	.489**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน	n	ระดับความสำเร็จในการทำงาน			ทิศทางความสัมพันธ์
		r	p	ระดับ	
4.ความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ ภูมิใจอย่างมาก – ไม่ภูมิใจเลย	344	.492**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
5.พัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ – ไม่มีประสิทธิภาพเลย	344	.481**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
6.ตั้งใจในแต่ละวันอย่างเต็มที่เต็มใจมาก – น้อยมาก	344	.429**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
7. นำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้เสมอ – ไม่ใช้เลย	344	.476**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
8. สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มาก – น้อยมาก	344	.483**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
รวม	344	.583**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานกับระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมกับระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า.01 หมายความว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (+) เท่ากับ .583 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมที่มากขึ้น จะมีระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา

เป็นรายชื่อ พบว่า ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานคุ้มค่ามาก-ไม่คุ้มค่าเลย ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีมาก-น้อยมาก ความมั่นคงของงานมาก (ในปัจจุบัน)-น้อยมาก ความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ ภูมิใจอย่างมาก-ไม่ภูมิใจเลยพัฒนาการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ-ไม่มีประสิทธิภาพเลย ตั้งใจทำงานในแต่ละวันอย่างเต็มที่เต็มที่เต็มใจมาก-น้อยมาก นำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้เสมอ-ไม่ใช้เลย และสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มาก-น้อยมาก มีค่า (p) เท่ากันคือ.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าปัจจัยความสำเร็จในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .465, .418, .489, .492, .481, .429, .476 และ .483 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานคุ้มค่า มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความมั่นคงของงาน มีความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ มีพัฒนาการทำงานให้มประสิทธิภาพ ตั้งใจในแต่ละวันอย่างเต็มที่เต็มที่เต็มใจ นำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้เสมอ และสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายมากขึ้นจะมีระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน และเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย ชุดของคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน โดยศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ ระยะเวลาการของการปฏิบัติงาน ศึกษาลักษณะการทำงาน ได้แก่ ความสามารถทางสติปัญญา ทักษะในการทำงาน บุคลิกภาพ และความพึงพอใจ

1.1 ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในสาขาภาคเหนือตอนบนครั้งนี้ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.88 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.24 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.92 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี/หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 77.62 ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ 6-7 คิดเป็นร้อยละ 44.19 ปฏิบัติงานมาเป็นเวลา 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.45 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 29,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.69

ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถทางสติปัญญาของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 โดยพิจารณาตามลำดับความสามารถ ได้แก่ มีความสามารถทางสติปัญญาอยู่ในระดับดี

ในข้อความสามารถในการอธิบายหรือให้ความรู้แก่บุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.86 สามารถสรุปข้อมูลในประเด็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ย 3.63 มีความสามารถในการจดจำและระลึกข้อมูลต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.54 มีความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลข มีค่าเฉลี่ย 3.49 และสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ ซึ่งแปลว่าผลการวิเคราะห์ความสามารถทางสติปัญญาของพนักงานอยู่ในระดับดี จึงปฏิเสธสมมติฐานและยอมรับว่าระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนอยู่ในระดับดี (สูง)

ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะในการทำงานจากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ มีทักษะในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.73 สามารถสรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้คือ ด้านแนวความคิด พนักงานมีทักษะในการทำงานด้านแนวความคิดโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.87 ได้แก่ การจัดลำดับตามความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ย 4.14 และมีแนวคิดที่จะทำสิ่งใหม่ มีค่าเฉลี่ย 3.61ตามลำดับ ในด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.61 ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.63 และเป็นผู้นำด้านความคิด มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับและด้านเทคนิคของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ย 3.75 คือมีความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สื่อสารต่างๆ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 มีความชำนาญในงานที่ทำอยู่มาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 มีความสามารถในการคิดค้นวิธีการทำงานให้แล้วเสร็จได้และมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.68 และการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ ซึ่งแปลว่าผลการวิเคราะห์ทักษะในการทำงานของพนักงานด้านแนวคิด ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านเทคนิค อยู่ในระดับดี จึงปฏิเสธสมมติฐานและยอมรับว่าระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนอยู่ในระดับดี (สูง)

ข้อมูลด้านบุคลิกภาพจากการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 สามารถสรุปผลได้ว่า พนักงานมีระดับบุคลิกภาพคือไม่เคยรู้สึกเร่งรัดในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.12 ด้านการแสดงออกคือเก็บความรู้สึก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ทำงานเร็ว (ไม่ว่าจะเป็นการรับประทานอาหารหรือเดิน) มีค่าเฉลี่ย 3.97 พยายามทำงานหลายสิ่งในขณะเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.93 มีความสนใจในงานหลายประการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ใส่ใจการนัดหมายและไม่เคยสาย มีค่าเฉลี่ย 3.86 และมีการแข่งขันในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ ซึ่งแปลว่าผลการวิเคราะห์ด้านบุคลิกภาพของพนักงานอยู่ในระดับดี จึงปฏิเสธสมมติฐานและยอมรับว่าระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนอยู่ในระดับดี (สูง)

ข้อมูลด้านความพึงพอใจจากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 สรุปผลเป็นรายข้อดังนี้ ความพึงพอใจในการใช้เหตุผลในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ทำงานด้วยความราบรื่น มีความสุข มีค่าเฉลี่ย 3.97 ทำงานด้วยความร่าเริงเป็นส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ย 3.83 มีแรงกระตุ้นในการทำงานมากกว่าคนอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.75 และมีความกล้าเสี่ยงอย่างมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ ซึ่งแปลว่าผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับดี จึงปฏิเสธสมมติฐานและยอมรับว่าระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนอยู่ในระดับดี (สูง)

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานมีความภูมิใจในงานที่ทำอยู่อย่างมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 มีความมั่นคงของงานมาก (ในปัจจุบัน) มีค่าเฉลี่ย 3.80 นำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานคุ้มค่ามาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตั้งใจทำงานในแต่ละวันอย่างเต็มที่เต็มใจมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ ซึ่งแปลว่าผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดี จึงปฏิเสธสมมติฐานและยอมรับว่าระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนอยู่ในระดับดี (สูง)

2. การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน” มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน อยู่ในระดับดี (สูง) อภิปรายผลได้ว่าการปฏิบัติงานด้วยความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ มีความมั่นคงของงานและนำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้ทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานอย่างคุ้มค่า มีความตั้งใจในการทำงานแต่ละวันอย่างเต็มที่และเต็มใจ ทำให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานพนักงานผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ปรีดา จีรวิทวัส (2546)

ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในสายงานอาชีพของนักบัญชีในธุรกิจเอกชน โดยศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลและความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกายภาพที่ได้รับจากหน้าที่งาน ด้านเนื้องาน ด้านที่ได้รับการยอมรับนับถือและความมั่นคง ตลอดจนความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความภาคภูมิใจ ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีในธุรกิจเอกชนมีระดับของความสำเร็จโดยรวมในสายงานอาชีพนักบัญชีจะประสบความสำเร็จอย่างมาก และเมื่อพิจารณาความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชน พบว่าด้านการให้การยอมรับนับถือและความมั่นคง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความภาคภูมิใจ ด้านเนื้องาน ด้านการมีโอกาสนในการบริหารความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชนในด้านการพัฒนาอาชีพงาน นักบัญชีธุรกิจเอกชนไม่แน่ใจว่าจะประสบความสำเร็จ และ

2. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ ระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/หรือเทียบเท่า ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ 4-7 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นเวลาตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 29,999 บาท ซึ่งแปลว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานอยู่ในระดับดี จากสมมติฐานยอมรับว่าระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนอยู่ในระดับดี (สูง) สอดคล้องกับการศึกษาของ วรรณภา ชำนาญเวช (2551) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับ 6-7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไปและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้คือความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอยู่ในระดับดี พนักงานมีอายุ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05

3. ปัจจัยลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

ด้านความสามารถทางสถิติปัญหาโดยรวมกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือความสามารถทางสถิติปัญหาโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .316 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ สอดคล้องกับการ ศึกษาของ วรณภา ชำนาญเวช (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความสามารถทางสติปัญญาพบว่าอยู่ในระดับดี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสุธรรม รัตนโชติ (2552: 65) กล่าวว่า พฤติกรรมการแสดงออกและประสิทธิผลในการทำงานจะพิจารณาถึงความสามารถ (Ability) หมายถึงความสามารถทางสมอง ทางร่างกายของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ความสามารถเป็นสมรรถภาพหรือความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานต่างๆที่ได้รับมอบหมาย การพิจารณาความสามารถ เป็นสมรรถนะหรือขีดความสามารถนั้นเป็นความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual ability) เช่น การใช้เหตุผล การแก้ปัญหา เป็นต้น แสดงออกอย่างเด่นชัด มีผลต่อความสำเร็จ ความสามารถทางสติปัญญาสามารถทดสอบหรือวัดได้คือ ความสามารถในการคิดเลขได้ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว ความสามารถในการเข้าใจในสิ่งที่ได้อ่าน ฟังและมองเห็น สัมพันธ์กับคำพูดที่ใช้ในภาษา ความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอนและการแก้ไขปัญหาก็ถูกต้อง ความสามารถในการหาข้อสรุปปัญหาต่างๆอย่างมีเหตุผลและความสามารถในการจำและระลึก สอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541: 48) กล่าวว่าความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual ability) ความสามารถของบุคคลจะแตกต่างกัน เป็นผลมาจากพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อม แสดงออกซึ่งความสามารถที่เด่นชัดหรือความสามารถที่ด้อยมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของงาน ความสามารถทางสติปัญญาสามารถทดสอบหรือวัดได้จากแบบทดสอบ IQ (Intellectual Quotient test) ประกอบด้วยความถนัด (Aptitude test) ความเข้าใจภาษา (Verbal comprehension) ความไวในการรับรู้ (Perceptual speed) การให้เหตุผลเชิงอนุมานและอุปมาน (Inductive and deductive reasoning) ความเข้าใจในการมองภาพและรูปทรงต่างๆ (Spatial visualization) และความจำ (Memory) และการศึกษาของสุธิดา สุคนธ์ปฏิภาค (2549) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานบริษัทชนชาติประกันชีวิตจำกัด ศึกษาถึงความสามารถด้านต่างๆ เช่น ความสามารถทางสติปัญญาความสามารถด้านทักษะของผู้บริหารด้านบุคลิกภาพทางด้านความรู้ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ ด้านนิสัยใจคอที่มีผลต่อความสำเร็จของพนักงาน และศึกษาความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ที่มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานบริษัท ชนชาติประกันชีวิต จำกัด พบว่าความสามารถทางสติปัญญาและทักษะของ

พนักงานอยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนทางด้านบุคลิกภาพด้านความรู้พบว่าความรู้ความเข้าใจในการทำงานที่ทำอยู่เมื่อเทียบกับผู้อื่นมีความรู้อยู่ในระดับค่อนข้างมากกว่า รองลงมาคือความรอบรู้อยู่ในระดับค่อนข้างมาก บุคลิกภาพด้านความสนใจในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อยู่ในระดับดีและบ่อย การร่วมเข้ารับการอบรมและสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ อยู่ระดับค่อนข้างบ่อย บุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอพบว่าในด้านความเอาใจจริงเอาใจกับงานที่ทำอยู่ในระดับมาก รองลงมาในข้อความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่อยู่ในระดับดี การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี มีความกระตือรือร้นเมื่อเทียบกับบุคคลอื่นอยู่ในระดับค่อนข้างมากกว่าอีกทั้งในด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานพบว่าอยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก

ด้านทักษะในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ได้แก่ 1) ทักษะด้านแนวความคิดโดยรวมกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ความสามารถด้านแนวความคิดโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .307 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ 2) ด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .289 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ 3) ด้านเทคนิคโดยรวมกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ความสามารถด้านเทคนิคโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .236 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของ วรณภา ชำนาญเวช (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสามารถทางทักษะอื่นโดยรวมคือ ด้านแนวความคิด ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่ง สามารถอภิปรายผลได้ว่า พนักงานมีการจัดลำดับงานและความคิดมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับทักษะดีนั้น อาจเนื่องมาจากพนักงานมีการลงมือกระทำโดยกำหนดเวลาเป็นกิจวัตรหรือสามารถ

ยืดหยุ่นงานได้ มีการสร้าง สรรค์งานไม่ว่าจะเป็นงานง่ายหรือยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อหน่าย และเป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่ารวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์และทำงานให้เสร็จทันเวลาอันสั้นได้ตามความรับผิดชอบ ซึ่งหมายถึงการจัดลำดับของการทำงานได้เองด้วยความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบต่อผลของการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การ ดังแนวคิดของศิริอร จันทรหัตถ์ (2544 : 42) ที่กล่าวถึงทักษะทางด้านความคิด (Conceptual skills) เป็นทักษะที่จำเป็นสูงสุดสำหรับผู้บริหารในองค์การทุกระดับ ผู้บริหารควรจะต้องมองเห็นภาพรวม ตระหนักและเข้าใจเป็นอย่างดีถึงภารกิจและหน้าที่ขององค์การ ตลอดจนมองเห็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาองค์การได้ซึ่งจะเป็นผู้บริหารที่เก่งงานและครองงานได้ ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องใช้ทักษะด้านนี้มากเป็นพิเศษ สำหรับผู้บริหารระดับกลาง เช่น ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง ผู้จัดการฝ่าย และผู้จัดการสาขา จำเป็นต้องใช้ทักษะด้านนี้ในระดับมาก ส่วนผู้บริหารระดับต้น เช่น หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าคณะวิชา หัวหน้าภาควิชา และหัวหน้าแผนก จำเป็นต้องใช้ทักษะด้านนี้ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ส่วนทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relation skills) เป็นทักษะที่จำเป็นรองลงมาสำหรับผู้บริหารในองค์การทุกระดับ ทักษะด้านนี้เป็นทักษะในการรู้จักคน เข้าใจคน ทำงานร่วมกับคนและครองคนได้ เรียกว่า “เก่งคน” ผู้บริหารจะต้องมีทักษะในการจูงใจบุคลากรในองค์การให้ร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ มีทักษะในการแก้ปัญหาอันเนื่องมาจากบุคลากรซึ่งปัญหาดังกล่าวจะมีผลกระทบต่อการทำงานโดยส่วนรวมขององค์การเช่น บุคลากรมีความผิดหวังในเรื่องส่วนตัว รู้สึกเซ็ง กังวลกับเรื่องครอบครัว กังวลกับการเลื่อนตำแหน่ง กลุ่มใจเรื่องหนี้สินและขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะในการเข้าสังคมเข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ มีทักษะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลได้ ผู้บริหารระดับสูงในองค์การจะหาเวลาว่างสำหรับส่วนตัวได้ยาก มีงานรับแขกและงานออกสังคมเป็นส่วนใหญ่ จึงเกี่ยวข้องกับบุคคลในองค์การในระดับปานกลาง ผู้บริหารระดับกลางจะเกี่ยวข้องกับบุคคลในระดับมาก ส่วนผู้บริหารระดับต้นจะใช้เวลากับบุคคลในระดับปานกลางค่อนข้างน้อยและพนักงานมีทักษะในการทำงานด้านเทคนิคอยู่ในระดับดี มีความสามารถคิดค้นวิธีการทำงานให้แล้วเสร็จมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สื่อสารต่างๆ โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำอยู่ด้วยความชำนาญในงานดังแนวคิดของ อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2547: 63) ได้ให้คำนิยามของ “ความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์” คือ ความสามารถในการอธิบายถึงแนวคิด หลักการ วิธีการและขั้นตอนการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งการตอบข้อซักถามที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ

แนวคิดของศิริอร ชันชหัตถ์ (2544: 42) ที่ได้เสนอหลักการ แนวคิด โดยให้ความหมายของคำว่า “ทักษะ” (Skill) คือ ความสามารถในการนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนรู้ การรับข้อมูลข่าวสาร ความถนัดและความชำนาญมาใช้ในการปฏิบัติงาน การบริหารเป็นกิจกรรมของหมู่คณะ องค์กรจะประกอบด้วยหมู่คณะจึงจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์เพื่อถือปฏิบัติ มีการสั่งการ มอบหมายงาน และประสานงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นการนำทักษะด้านเทคนิค (Technical skills) ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นอันดับสุดท้ายสำหรับผู้บริหารในองค์กรทุกระดับ แต่มีระดับความสำคัญแตกต่างกัน กล่าวคือผู้บริหารระดับสูงต้องใช้ทักษะด้านนี้ในระดับน้อย ผู้บริหารระดับกลางต้องใช้ทักษะด้านนี้ในระดับมาก ส่วนผู้บริหารระดับต้นต้องใช้ทักษะด้านนี้ในระดับมากที่สุด เพื่อเป็นปัจจัยในการดำเนินการให้บรรลุตามแผนงาน โครงการ นโยบายและเป้าหมายขององค์กร

ด้านบุคลิกภาพโดยรวมกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ พบว่าพนักงานมีระดับบุคลิกภาพอยู่ในระดับดี มีค่า (p) เท่ากับ .000 น้อยกว่า .01 หมายความว่า บุคลิกภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .413 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ สอดคล้องกับการศึกษาของ วรณภา ชำนาญเวช (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า บุคลิกภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง สามารถอภิปรายผลได้ว่าการทำงาน การแสดงออก ความสนใจในการทำงาน การนัดหมาย การแข่งขันมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541:49) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผน พฤติกรรมของบุคคลซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้ง ทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญารวมทั้งด้านสรีระ เน้นบุคลิกภาพภายนอกและภายในทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ หรือหมายถึงลักษณะภายในและภายนอกของบุคคล รวมทั้งรูปร่าง ทรวดทรง การแต่งกาย อากัปกิริยา ท่าทาง การวางตัว ความสนใจ นิสัย ความสามารถ การหย่อนสมรรถภาพ ความชอบ ความไม่ชอบ ความร่าเริง ความอดทน เขavnปัญญา ความจำ การลืม และรสนิยม เป็นต้น

ด้านความพอใจในงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร มีความพอใจในงานอยู่ในระดับดี ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า หมายความว่า ความพอใจในงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .580 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทาง เดียวกันระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของวรรณภา ชำนาญเวช (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการ ทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง สามารถอภิปราย ผลได้ว่า พลังใจ ความสะดวกสบาย ความราบรื่น ความสุขและความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ สิริอร จำปาทอง (2548) กล่าวว่าความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย 2 ประการ (ตามทฤษฎีของ Muchinsky.2003: 344) คือความพอใจ (Pleasure) แบ่งเป็น 2 ด้านได้แก่ ด้านบวกและด้านลบ และการกระตุ้นเร้า (Arousal) แบ่งเป็น 2 ด้านได้แก่ด้าน บวกและด้านลบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือ ตอนบนแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศแตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 อายุแตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน ผลการ ทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อ

สมมติฐานข้อที่ 2 ความสามารถด้านสติปัญญา ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความพอใจในงานและความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถทางสติปัญญา มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาความสามารถทางสติปัญญาเป็นรายข้อพบว่า ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่านกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานสรุปได้ว่า

ความสามารถด้านสติปัญญาในข้อความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขมาก จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมากซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความสามารถในการอธิบายหรือให้ความรู้แก่บุคคลอื่นกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ความสามารถด้านสติปัญญาในข้อความสามารถในการอธิบายหรือให้ความรู้แก่บุคคลอื่น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความสามารถในการอธิบายหรือให้ความรู้แก่บุคคลอื่นมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็วและถูกต้องกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าความสามารถทางสติปัญญาในข้อความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็วและถูกต้องมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความสามารถในการสรุปข้อมูลประเด็นสำคัญกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าความสามารถทางสถิติปัญหาในข้อความสามารถในการสรุปข้อมูลในประเด็นสำคัญมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความสามารถในการสรุปข้อมูลในประเด็นสำคัญมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความสามารถในการจดจำและระลึกข้อมูลต่างๆกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าความสามารถด้านสติปัญญาในข้อความสามารถในการจดจำและระลึกข้อมูลต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำกล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความสามารถในการจดจำและระลึกข้อมูลต่างๆ มากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความสามารถด้านทักษะ มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ ในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถทางทักษะโดยรวมของพนักงานในด้านแนวความคิด ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ ความสามารถด้านทักษะมีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาความสามารถทางทักษะเป็นรายข้อพบว่า

ทักษะด้านแนวความคิดโดยรวมกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าทักษะด้านแนวความคิดของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะทางด้านแนวความคิดโดยรวมมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานสรุปได้ว่าทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทักษะด้านเทคนิคโดยรวมกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานสรุปได้ว่าทักษะด้านเทคนิคของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะทางด้านเทคนิคโดยรวมมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความสามารถด้านบุคลิกภาพ มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอน บน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลิกภาพโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาบุคลิกภาพของพนักงานเป็นรายชื่อพบว่า

บุคลิกภาพในการทำงาน ในข้อไม่ใส่ใจการนัดหมาย-ไม่เคยสาย กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพในการทำงานคือ ไม่ใส่ใจการนัดหมาย-ไม่เคยสาย มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บุคลิกภาพในการทำงานข้อไม่มีการแข่งขัน-มีการแข่งขันกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพในข้อ ไม่มีการแข่งขัน-มีการแข่งขันมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความ สามารถในการแข่งขันมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บุคลิกภาพในการทำงานในข้อไม่เครียด-เครียดทุกครั้งในการทำงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพในข้อความไม่เครียด-เครียดทุกครั้งในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการเครียดในการทำงานทันตามกำหนดทุกครั้งมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บุคลิกภาพในการทำงานในข้อ ทำงานช้า-ทำงานเร็ว (ไม่ว่าจะเป็นการรับประทานอาหารหรือเดิน) กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพในข้อการทำงานช้า-ทำงานเร็ว (ไม่ว่าจะเป็นการรับประทานอาหารหรือเดิน) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการทำงานช้า-ทำงานเร็ว (ไม่ว่าจะเป็นการรับประทานอาหารหรือเดิน) ได้มากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บุคลิกภาพในการทำงานในข้อการแสดงออกถึงความรู้สึก-เก็บความรู้สึกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพในการทำงานในข้อการแสดงออกถึงความรู้สึก-เก็บความรู้สึกมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บุคลิกภาพในการทำงานในข้อการทำงานขึ้นหนึ่งในขณะหนึ่ง-พยายามทำงานหลายสิ่งในขณะเดียวกันกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพในการทำงานขึ้นหนึ่งในขณะหนึ่ง-พยายามทำงานหลายสิ่งในขณะเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความสามารถในการทำงานขึ้นหนึ่งในขณะหนึ่งโดยไม่พยายามทำงานหลายสิ่งในขณะเดียวกัน จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บุคลิกภาพในการทำงานในข้อมีความสนใจหลายประการ-มีความสนใจนอกเหนือจากงานน้อย กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพในการทำงานในข้อมีความสนใจหลายประการ-มีความสนใจนอกเหนือจากงานน้อย มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความสนใจหลายประการ-มีความสนใจนอกเหนือจากงานน้อย จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ความพอใจในงาน มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาด้านความพอใจในงานของพนักงานเป็นรายข้อพบว่า

ความพอใจในงานในข้อ มีความร่าเริงเป็นส่วนใหญ่-มีความหดหู่ กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าความพอใจในงานในข้อมีความร่าเริงเป็นส่วนใหญ่-มีความหดหู่มีความสัมพันธ์ กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความร่าเริงในการทำงานเป็นส่วนใหญ่มากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพอใจในงานในข้อ มีแรงกระตุ้นมากกว่าคนอื่น-มีแรงกระตุ้นน้อยกว่าคนอื่นกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าความพอใจในงานในข้อมีแรงกระตุ้นมากกว่าคนอื่น-มีแรงกระตุ้นน้อยกว่าคนอื่น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทาง

เดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงกระตุ้นในการทำงานมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพอใจในงานในข้อ มีความราบรื่น มีความสุข-มีอุปสรรค ไม่มีความสุขกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปว่าความพอใจในงานในข้อมีความราบรื่น มีความสุข-มีอุปสรรค ไม่มีความสุขมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความราบรื่นและมีความสุขมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพอใจในงานในข้อมีความกล้าเสี่ยงอย่างมาก-ไม่ชอบเสี่ยงเลยกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ความพอใจในงานในข้อมีความกล้าเสี่ยงอย่างมาก-ไม่ชอบเสี่ยงเลย มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความกล้าเสี่ยงมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพอใจในงานในข้อ ใช้เหตุผลในการตัดสินใจ-ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ความพอใจในงานในข้อ ใช้เหตุผลในการตัดสินใจ-ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานใช้เหตุผลในการตัดสินใจมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อบังคับจูงใจความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงานเป็นรายข้อพบว่า

ความสำเร็จในการทำงาน ในข้อคำตอบแทนที่ได้จากการทำงาน คุ่มค่ามาก-ไม่คุ่มค่าเลยกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน ในข้อคำตอบแทนที่ได้จากการทำงาน คุ่มค่ามาก-ไม่คุ่มค่าเลย มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ

พัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความสำเร็จในการทำงาน ในข้อ ตั้งใจในแต่ละวันอย่างเต็มที่เต็มใจมาก-น้อยมากกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน ในข้อ ตั้งใจในแต่ละวันอย่างเต็มที่เต็มใจมาก-น้อยมาก มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานตั้งใจในการทำงานในแต่ละวันอย่างเต็มที่เต็มใจมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความสำเร็จในการทำงาน ในข้อ นำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้เสมอ-ไม่ใช้เลย กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าความสำเร็จในการทำงาน ในข้อนำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์ มาใช้เสมอ-ไม่ใช้เลย มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานนำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้มากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความสำเร็จในการทำงาน ในข้อ สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มาก-น้อยมาก กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน ในข้อ สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มาก – น้อยมาก มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลตามสมมติฐาน

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน
อภิปรายผลได้ดังนี้

เพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน จากผลการทดสอบ
สมมติฐานพบว่า เพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทาง
สถิติ.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง อาจเนื่องมาจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในสาขาฝ่าย
กิจการภาคเหนือตอนบนส่วนใหญ่เพศหญิงจะทำงานในระดับปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่จึงทำให้
จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีมากกว่า ดังนั้นปัจจัยด้านเพศจะขึ้นอยู่กับลักษณะ
ของงานที่ทำว่าเป็นงานลักษณะใด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ โทมัส (Thomas. 1972, pp.260-274)
ที่กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านเพศ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับ
ลักษณะของงานที่ทำว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความ
ต้องการทางการเงิน ซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานประเภทเดียวกันไม่ว่าจะเป็นของเพศหญิง
หรือเพศชาย ก็จะมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องใช้ความละเอียดเหมือนกัน
ดังนั้น พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน จึงมีความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน

อายุแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน
พบว่า อายุแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มี
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี อาจเนื่องมาจาก
กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 30 อาจมีประสบการณ์ในการทำงานที่น้อยกว่า ซึ่งรวมไปถึงหน้าที่
ความรับผิดชอบต่องานมีน้อยกว่า ค่าตอบแทนที่ได้ย่อมต่ำกว่ากลุ่มที่อายุมากและระยะเวลาใน
การปฏิบัติงานมีน้อยกว่า และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อาจเนื่องมาจากเป็นกลุ่มที่ได้ตอบ
แบบสอบถามมีจำนวนน้อยกว่า นอกจากนี้ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานยังเป็นแรงกระตุ้นเพื่อให้
พนักงานทำงานโดยมีจุดมุ่งหมาย หรือตั้งเป้าหมายชีวิตที่จะต้องทำงานให้ประสบผลสำเร็จ เพื่อ
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติ
งานของโทมัส (Thomas. 1972, pp.260-274) ที่กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วน
เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และใช้เป็นเครื่องชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานคือ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นนักแต่อายุที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานมากด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย ดังนั้นพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน จึงมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถานภาพแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สถานภาพแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อภิปรายได้ว่าพนักงานที่มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อาจมาจากพฤติกรรมการแสดงออกและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากกว่าการพิจารณาถึงสถานภาพของผู้ปฏิบัติงาน ดังที่วันชัย มีชาติ (2548: 45) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานว่า พฤติกรรมการแสดงออกและประสิทธิผลในการทำงาน จะพิจารณาถึงตัวแปรสำคัญในระดับบุคคลเช่น การศึกษาถึงภูมิหลังเฉพาะของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ (Age) เพศ (Gender) สถานภาพสมรส (Marital status) ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร (Length of service with an organization) ที่อ้างว่า แม้ตัวแปรเหล่านี้จะไม่มีผลซับซ้อนและเป็นการเริ่มต้นที่ถูกต้องและง่ายต่อการศึกษาให้ลึกลงไปในรายละเอียดของตัวแปรอื่นๆที่มีความซับซ้อนได้ โดยตัวแปรคุณลักษณะของบุคคล โดยเฉพาะข้อมูลด้านสถานภาพสมรส ซึ่งสอดคล้องการศึกษาของสนธิยา ชูขจร (2546) ที่ศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) ได้อภิปรายผลในส่วนของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่เป็นโสด ดังนั้นสถานภาพของพนักงานที่แตกต่างกันจึงมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอภิปรายผลได้ว่าอาจเนื่องจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความสามารถในการรับรู้ข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งความกระตือรือร้นและ

ความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่ตนรับผิดชอบ ดังแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ อากรณ ภู่วิทยพันธ์ (2547: 40) ได้ให้คำนิยามของ “ความสามารถในการเรียนรู้” คือ ความสามารถในการรับรู้ข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่ตนรับผิดชอบทั้งงานในปัจจุบันและงานใหม่อยู่เสมอ โดยแสดงรายละเอียดของความสามารถในแต่ละระดับ ดังนั้น ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันจึงมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตำแหน่งแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้างานระดับ 8 มีความสำเร็จในการทำงาน น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน 4-7 และพนักงานบริหาร อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน 4-7 มีการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของค่าตอบแทน ความก้าวหน้า ความสำเร็จของงานและความภูมิใจในงาน เกี่ยวเนื่องมาจากหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ ดังนั้นพนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน จึงมีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรณภา ชำนาญเวช (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีจุดมุ่งหมายในการศึกษาเพื่อ ศึกษาถึงปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานมีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่าง มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี 5-10 ปี และ 10-15 ปี มีความสำเร็จในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน

มากกว่า ย่อมประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานมากกว่า ไม่ว่าจะประสบความสำเร็จในภาพรวม ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า ผลสำเร็จของงาน และความภูมิใจในงาน เนื่องจากประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าและเป็นผลมาจากเรียนรู้เกี่ยวกับงานนั้นให้ถ่องแท้ มีการคิดสังเคราะห์และฝึกทักษะ ให้เชี่ยวชาญ สอดคล้องกับการศึกษาของ วันชัย มีชาติ (2548: 46) ที่ศึกษาถึงภูมิหลังเฉพาะของ พนักงาน เช่น ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ตัวแปรนี้แม้จะไม่มี ความซับซ้อนและเป็นการเริ่มต้นที่ ถูกต้องและง่ายต่อการศึกษาให้ลึกลงไปในรายละเอียดของตัวแปรอื่นๆที่มีความซับซ้อนได้ โดยตัวแปรคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาปฏิบัติงาน หรือ ความอาวุโสในการทำงาน ดังนั้น พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จึงมีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่า รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อ เดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000–29,999 บาท 30,000–39,999 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป มี ความสำเร็จในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000–29,999 บาท อาจ เนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่าหรือน้อยกว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานแตกต่างกัน ไป ซึ่งตำแหน่งงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000–29,999 บาท อาจเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการเป็น ส่วนใหญ่จึงทำให้มีจำนวนระดับรายได้ที่สูงกว่าระดับอื่น นอกจากนี้พนักงานระดับปฏิบัติการจะ ประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีแรงกระตุ้นที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ กระตุ้นตนเองให้มีความ มุ่งมั่นและมีมานะไปสูเป้าหมายเบื้องหน้า มีใจสู้งาน ซึ่งรวมไปถึงสิ่งเหล่านี้ ได้แก่ เงินเดือน มาก ตำแหน่งงานสูง ความสำเร็จที่เกิดจากงานย่อมมาพร้อมกัน ไม่ว่าจะเป็ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า ผลสำเร็จของงาน และความภูมิใจในงาน ย่อมเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความสำเร็จใน การทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของโทมัส (Thomas.1972, pp.260-274) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน ปัจจัยดังกล่าว คือ ระดับเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอกับการดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงาน เพิ่มนอกเวลาและเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ ดังนั้นพนักงานที่มีรายได้ ต่อเดือนแตกต่างกัน จึงมีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

2. ความสามารถทางสติปัญญา มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาความสามารถทางสติปัญญาเป็นรายข้อพบว่า ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่านกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานสรุปได้ว่า ความสามารถด้านสติปัญญาในข้อความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขมาก จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมากซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การอธิบายหรือให้ความรู้แก่บุคคลอื่น การทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และการจดจำและระลึกข้อมูลต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 48) ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual ability) ความสามารถของบุคคลจะแตกต่างกันเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม สติปัญญาดังกล่าวแสดงออกซึ่งความสามารถที่เด่นชัด หรือความสามารถที่ด้อย ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของงานความสามารถทางสติปัญญาสามารถทดสอบหรือวัดได้จากแบบทดสอบ IQ (Intellectual Quotient test) ประกอบด้วยความสามารถด้านความถนัด (Aptitude test) ความเข้าใจภาษา (Verbalcomprehension) ความไวในการรับรู้ (Perceptual speed) การให้เหตุผลเชิงอนุมานและอุปมาน (Inductive and deductive reasoning) ความเข้าใจในการมองภาพและรูปทรงต่าง ๆ (Spatial visualization) และความจำ (Memory)

3. ความสามารถด้านทักษะ มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถทางทักษะ โดยรวมของพนักงานในด้านแนวความคิด ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ ความสามารถด้านทักษะมีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยที่ความสามารถด้านทักษะโดยรวมด้านแนวความคิด ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างคำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านแนวความคิด ในข้อการจัดลำดับงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ในข้อการทำงานร่วมกับผู้อื่นและด้านเทคนิค ความชำนาญในงานที่ทำอยู่ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามคำกล่าวของ Robert Katz (อ้างอิงใน ศิริอร ชันธหัตถ์ (2544: 42)) แนวคิดทักษะการจัดการ (Managerial skills) เป็นทักษะทางการบริหารของผู้บริหารซึ่งประกอบด้วยทักษะที่สำคัญ 3 ทักษะคือ ทักษะทางด้านความคิด (Conceptual skills) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relation skills) และทักษะด้านเทคนิค (Technical skills)

4. ความสามารถด้านบุคลิกภาพ มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลิกภาพโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่บุคลิกภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอน บน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การใส่ใจ การนัดหมาย การแข่งขัน การเร่งรัด การทำงานเร็ว การแสดงออกถึงความรู้สึก ทำงานขึ้นใจขึ้นหนึ่งหรือหลายขึ้นในขณะ เดียวกันและมีความสนใจงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอน บน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสิริวรรณ เจริญรัตน์และคณะ (2541:49) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา และด้านสรีระ เน้นบุคลิกภาพภายนอกและภายในทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ หรือหมายถึงลักษณะภายในและภายนอกของบุคคล รวมทั้งรูปร่างทรวดทรง การแต่งกาย อากัปกิริยา ท่าทางการวางตัว ความสนใจ นิสัย ความสามารถ การหย่อนสมรรถภาพ ความชอบ ความไม่ชอบ ความร่าเริง ความอดทน เขาวนปัญญา ความจำ การลืม และรสนิยม เป็นต้น

5. ความพึงพอใจในงาน มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนผลการทดสอบ

สมมติฐานพบว่า ความพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาด้านความพอใจในงานของพนักงานเป็นรายข้อพบว่า ความพอใจในงานในข้อ มีความร่าเริงเป็นส่วนใหญ่-มีความหดหู่ กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าความพอใจในงานในข้อมีความร่าเริงเป็นส่วนใหญ่-มีความหดหู่มีความสัมพันธ์ กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความร่าเริงในการทำงานเป็นส่วนใหญ่ มีแรงกระตุ้นมากกว่าคนอื่น มีความราบรื่นมีความสุข มีความกล้าเสี่ยง และใช้เหตุผลในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์สมชาย หิรัญกิตติ สิริอร จำปาทอง (2548) กล่าวว่าความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย 2 ประการ (ตามทฤษฎีของ Muchinsky.2003:344) คือ (1) ความพอใจ (Pleasure) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบวก และด้านลบ (2) การกระตุ้นเร้า (Arousal) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบวก และด้านลบ

6. ความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงานเป็นรายข้อพบว่า ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานคุ้มค่ามาก มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความมั่นคงของงาน ความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ พัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ตั้งใจในแต่ละวันอย่างเต็มที่เต็มใจ นำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้เสมอ และสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เซเลส และสเตราส์ (Strauss and Sayles. 1960 อ้างอิงจาก โสภณ ณ พัทลุง. 2537: 45) กล่าวถึง ความสำเร็จในการปฏิบัติงานไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานแม้จะเป็นงานที่ได้รับเงินเดือนสูงสุด อาจไม่พอใจในการทำงานเมื่อรู้สึกว่าจะไม่ประสบความสำเร็จหรือเป็นคนที่ไม่สำคัญ คนหนึ่งเขาไม่มีโอกาสทำอะไร และไม่รู้จักจุดหมายที่แน่นอน ความต้องการที่รุนแรงของคนคือ ความรู้สึกสัมฤทธิ์ผล เพราะทำให้เขามี

ความรู้สึกว่าเขาได้ทำอะไรให้สำเร็จ และงานของเขาสำคัญและมีความหมายต่อบุคคลอื่น ซึ่งความภูมิใจเหล่านี้ ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยให้เขารู้สึกประสบความสำเร็จและเชื่อถือตนเองได้

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ควรพิจารณาดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1.1 ควรจัดให้มีการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานที่มีประสบการณ์หรืออายุการทำงานน้อย แต่มีความสามารถในการทำงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.1.2 ควรเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการมีโอกาสเสนอผลงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงาน เพื่อใช้พิจารณาการเลื่อนตำแหน่งงานและมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นทำให้มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อไป

3.1.3 ควรจัดให้มีการอบรมสัมมนา ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในด้านต่างๆ ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสได้เรียนรู้งานด้วยตนเอง เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานขององค์กร

3.1.4 ควรมีการเพิ่มผลประโยชน์ในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีความสุข และความพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันทางลักษณะภูมิประเทศในแต่ละเขตของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่แตกต่างกันมาทำการศึกษาเปรียบเทียบอันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

3.2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานเพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาด้านบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ .(2545). *การบริหารค่าตอบแทน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- กิริติ ยศยิ่งยง .(2549). *ขีดความสามารถ* กรุงเทพมหานคร มิสเตอร์ก๊อปปี้ (ประเทศไทย).
- กัลยา วานิชย์บัญชา .(2553). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ Excel* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร
สามลดาการพิมพ์.
- _____. (2546). *การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 6).
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7).
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2538). *การวิเคราะห์เพื่อสถิติธุรกิจ: สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ*.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลย์นพ นรินทร์สรศักดิ์ .(2548). “ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่” (สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (ถ่ายเอกสาร).
- จัญญ พรหมสุวรรณ .(2533). “การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ
ในภาคใต้ของประเทศไทย.” (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, สงขลา.
- ชูศรี วงศ์รัตน์ .(2541). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฐิติพร ชมพุกำ .(2547). *การจัดการคนเก่ง: เครื่องมือสำคัญสำหรับคนสำคัญขององค์กร*
(กรกฎาคม – กันยายน) กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ .(2549). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์* กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เดโช สวานานนท์ .(2542). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ตุลา มหาพสุชานนท์ .(2547). *หลักการจัดการและหลักการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์ พ.ศ.พัฒนา.
- เทพนม เมืองแมน .(2540). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ .(2543). *องค์กรและการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ข้อมูลประชากรจากฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์
สำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2555.

- นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี .(2545). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ* (ฉบับแก้ไขปรับปรุง)
(พิมพ์ครั้งที่ 13).กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิพนธ์ พิสุทธิภักดิ์ .(2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน*
สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดตราด (วิทยานิพนธ์ ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยบูรพา,
ชลบุรี.
- บุญยืน ลิตตา .(2543). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงาน*
การประถมศึกษา จังหวัดปราจีนบุรี (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- บุญเรือน สัจจธรรมนุกูล .(2546). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน*
สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)
ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, กรุงเทพมหานคร.
- บัญชา แก้วส่อง .(2545). *องค์การ: การจัดการและพัฒนา* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษรพัฒนา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ .(2535). *การบริหารงานวิชาการ* กรุงเทพมหานคร สหมิตรออฟเซท.
- ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ .(2543). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ:กรุงเทพมหานคร*
เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- ปภัส ฉัตรยาลักษณ์ .(2540). *บทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานตามการรับรู้และตามความ*
คาดหวังของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบังคับบัญชา
(วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ปรีดา จีรวีวัต .(2546). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในสายงานอาชีพของนักบัญชี*
ในธุรกิจเอกชน (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, กรุงเทพมหานคร.
- พจมาน เตียววัฒนรัฐดิกาล .(2545). *การบริหารจัดการองค์กรอุตสาหกรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- พิชิต เทพวรรณ .(2552). *การจัดการทรัพยากรเชิงกลยุทธ์* กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พิชาย รัตนศิลา ณ ภูเก็ต .(2552). *องค์การและการบริหารจัดการ* กรุงเทพมหานคร :
ซิงค์ บีคอนด์ บุ๊คส์.
- พชนี นนทศักดิ์ และคณะ .(2552). *การจัดการสมัยใหม่ (Modern Management: 9ed,*
Samuel C. Certo) กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี .(2548). *พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior, Stephen P.Robbins)*
พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

- วรรณภา ชำนาญเวช .(2551). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- วิภาส ทองสุทธิ .(2552). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อินทภาษ.
- วิเชียร วิทยอุดม .(2552). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: ธนัชการพิมพ์.
- _____. (2547). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- วันชัย มีชาติ .(2548). *พฤติกรรมการบริหารองค์การและระบบ* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชัย โถสุวรรณจินดา .(2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร โพรเพล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ .(2542). *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ซีรฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- _____. (2545). *องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- _____. (2548). *จิตวิทยาธุรกิจ Business Psychology* กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- _____. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริอร ชันชหัตถ์ .(2544). *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.
- สนธิยา ชูจร .(2546). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- สมชาย หิรัญกิตติ .(2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมยศ นาวิการ .(2547). *ความสำเร็จทางการบริหาร* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991.
- _____. (2545). *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991.
- สุธรรม รัตนโชติ .(2552). *พฤติกรรมองค์กรและการจัดการ (Organizational Behavior And Management : John M. Ivancevich and Robert Konopaske and Michael T. Matteson, 2005)* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ท็อป.
- สุธิดา สุคนธปฏิภาค .(2549). “ปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานบริษัท ธนาคารประกันชีวิต จำกัด.” สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (ถ่ายเอกสาร).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน .(2546). *คู่มือการพัฒนากระบวนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์* (พิมพ์ครั้งที่ 7). ศูนย์ผลิตตำราเรียน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร.

- เสรี จบุญสูง .(2534). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ ในเขตภาคเหนือ* (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- โสภณ ฅ พัทลุง .(2537). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธร 4* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ภาคใต้.
- อมร หนูมาศ .(2536). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อลงกรณ์ มีสุทธาและสมิต สัจฉกร .(2546). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน พิมพ์ครั้งที่ 6* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- อาภรณ์ ภูววิทยพันธ์ .(2547). *Competency Dictionary* (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อารินทร์ดา วุธีระ .(2549). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) ไม่ได้ตีพิมพ์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, กรุงเทพมหานคร.
- Certo, S.C. (1994). *Supervision : Quality and diversity through leadership*. New York: Richard D.Irwin. Douglas Engel, James F., Blackwell, Roger D., Miniard, Paul W. *Consumer behavior*. Chicago: Dryden Press.
- Golembiewski, R.T. (2001) *Handbook of Organizations : Behavior : Revised and Expanded*. (2nd ed.). New York: The McGraw-Hill.
- Gilmer. B. V. (1971) *Industrail Psychology*. New York : McGraw-Hill, Book.
- Harrell Thomas (1972) *Willard Industrial Psychology* New York: Holt Rinehart and Winston.
- Herzberg, Frederick, Bernarol and Synderman, Barbara Bloch. (1959). *The Motivation to Work*. New York : John Wiley and Sons.
- Kennet C. Laudon and Jane P. Laudon” (2002) *Management Informaton System*. New York: Prentice Hall.
- McGregor (1960). *The Human Side of Enterprise*, New York : McGraw-Hill Muchinsky, Paul M., Marchese, Marc C (2003) *Psychology applied to work. An Introduction to Industrial and organizational psychology: Australia Thomson, Wadsworth*.

Moorhead, Gregory, and Griffin, Ricky, W. (1995) *Organizational behavior: Managing people and organizations* 4 th ed. Boston : Houghton Mifflin

Schiffman, Leon G., Kanuk, Leslie Lazar (1994) *Consumer behavior*. London: Prentice Hall International.

Schemerhon, John R., James G. Hunt ; & Richard N Osborn. (2003) *Organizational Behavior*. 7 th ed. USA : John Wiley & Son.

Strauss, George and Leonard R. Sayles. (1960) *Personnel : The Human Problems of Management* Englewood Cliffs New Jersey : Preutice-Hall.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง **ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน**

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยมีเนื้อหาสอบถามเกี่ยวกับเรื่อง “ปัจจัยสู่
ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่าย
กิจการสาขาภาคเหนือตอนบน”

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะค้นคว้า รวบรวมคำตอบและวิเคราะห์ผลเกี่ยวกับปัจจัย
ความสำเร็จของพนักงานผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ 4-7 โดยส่วนใหญ่ หัวหน้าระดับต้น 8-9 และ
หัวหน้างานระดับ 10 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนความพอใจใน
งานและความเป็นอยู่ของพนักงาน

เพื่อให้การนำข้อมูลและความรู้ที่ได้ ให้เป็นประโยชน์อย่างสูงต่อการทำความเข้าใจใน
ทฤษฎี เนื้อหาและเพื่อประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ ผู้ศึกษาขอความกรุณาจากท่านให้กรอกข้อมูล
ตามความเป็นจริงที่สุด โดยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับและขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม
ทุกท่านที่เสียสละเวลาในการกรอกแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความสามารถของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านทักษะในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 5 ความพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

นางสายสมร อิศสอาด

ผู้ศึกษาปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	<input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี
<input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส / อยู่ด้วยกัน
<input type="checkbox"/> หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	
4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี / หรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	
5. ตำแหน่ง

<input type="checkbox"/> พนักงานระดับปฏิบัติการระดับ 4-7	<input type="checkbox"/> หัวหน้างานระดับ 8
<input type="checkbox"/> ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ระดับ 9	<input type="checkbox"/> ผู้จัดการสาขา ระดับ 10
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ปี	<input type="checkbox"/> 5 – 10 ปี
<input type="checkbox"/> 10 – 15 ปี	<input type="checkbox"/> 15 ปีขึ้นไป
7. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,000 – 19,999 บาท
<input type="checkbox"/> 20,000 – 29,999 บาท	<input type="checkbox"/> 30,000 – 39,999 บาท
<input type="checkbox"/> 40,000 บาทขึ้นไป	

ส่วนที่ 2 ข้อมูลลักษณะการปฏิบัติงาน

(1) ด้านความสามารถทางสติปัญญาของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ○ ตรงกับข้อความเป็นจริงมากที่สุด

1. ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน

มาก.....:.....:.....:.....:.....: น้อย

5 4 3 2 1

2. ความสามารถในการอธิบายหรือให้ความรู้แก่บุคคลอื่น

มาก.....:.....:.....:.....:.....: น้อย

5 4 3 2 1

3. ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

มาก.....:.....:.....:.....:.....: น้อย

5 4 3 2 1

4. ความสามารถในการสรุปข้อมูลในประเด็นสำคัญ

มาก.....:.....:.....:.....:.....: น้อย

5 4 3 2 1

5. ความสามารถในการจดจำและระลึกข้อมูลต่าง ๆ

ความจำดี.....:.....:.....:.....:.....: ความจำไม่ค่อยดี

5 4 3 2 1

(2) ด้านทักษะในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ○ ตรงกับข้อความเป็นจริงมากที่สุด

1. ด้านแนวความคิด

1.1 ด้านความคิดและทำสิ่งใหม่.....:.....:.....:.....:.....: ทำสิ่งเดิม

5 4 3 2 1

1.2 ด้านจัดลำดับความสำคัญของงาน.....:.....:.....:.....:.....: จัดลำดับตามความชอบ

5 4 3 2 1

2. ด้านมนุษยสัมพันธ์

2.1 การทำงานชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น::::: ชอบทำงานตาม
คำฟัง

5 4 3 2 1

2.2 การแสดงเป็นผู้นำด้านความคิด.....:::: ชอบทำตามความคิดของผู้อื่น

5 4 3 2 1

3. ด้านเทคนิค

3.1 ความสามารถในการคิดค้นวิธีการทำงานให้แล้วเสร็จได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เสมอ:::: น้อยครั้ง

5 4 3 2 1

3.2 ความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ

มาก:::: น้อย

5 4 3 2 1

3.3 การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำอยู่

เสมอ:::: ไม่เคย

5 4 3 2 1

3.4 ความชำนาญในงานที่ทำอยู่

มาก:::: น้อย

5 4 3 2 1

(3) ข้อมูลด้านบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ตรงกับข้อความเป็นจริงมากที่สุด

1. ไม่ได้ใจการนัดหมาย:::: ไม่เคยสาย

1 2 3 4 5

2. ไม่มีการแข่งขัน.....:::: มีการแข่งขัน

1 2 3 4 5

3. ไม่เคยรู้สึกเร่งรัด.....:::: เร่งรัดทุกครั้ง
1 2 3 4 5
4. ทำงานช้า.....:::: ทำงานเร็ว
1 2 3 4 5 (ไม่ว่าจะเป็นการรับประทานหรือเดิน)
5. แสดงออกถึงความรู้สึก.....:::: เก็บความรู้สึก
1 2 3 4 5
6. ทำงานชิ้นหนึ่งในขณะหนึ่ง.....:::: พยายามทำงานหลายสิ่งใน
1 2 3 4 5 ขณะเดียวกัน
7. มีความสนใจหลายประการ:::: มีความสนใจนอกเหนือจากงานน้อย
1 2 3 4 5

(4) ความพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย○ ตรงกับคุณลักษณะและความเป็นตัวของท่านมากที่สุด

1. มีความร่าเริงเป็นส่วนใหญ่:::: มีความหดหู่มากเป็นส่วนใหญ่
5 4 3 2 1
2. มีแรงกระตุ้นมากกว่าคนอื่น:::: มีแรงกระตุ้นน้อยกว่าคนอื่น
5 4 3 2 1
3. มีความราบรื่น มีความสุข:::: มีอุปสรรค ไม่มีความสุข
5 4 3 2 1
4. มีความกล้าเสี่ยงอย่างมาก:::: ไม่ชอบเสี่ยงเลย
5 4 3 2 1
5. ไข่เหตุผลในการตัดสินใจ:::: ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจ
5 4 3 2 1

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตรในสาขาภาคเหนือตอนบน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ○ ตรงกับความต้องการและความเป็นตัวของท่านมากที่สุด

1. ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานคุ้มค่ามาก.....::::: ไม่คุ้มค่าเลย
5 4 3 2 1
2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีมาก.....::::: น้อยมาก
5 4 3 2 1
3. ความมั่นคงของงานมาก (ในปัจจุบัน)::::: น้อยมาก
5 4 3 2 1
4. ท่านมีความภูมิใจในงานที่ทำอยู่อย่างมาก::::: ไม่ภูมิใจเลย
5 4 3 2 1
5. ท่านพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ::::: ไม่มีประสิทธิภาพเลย
5 4 3 2 1
6. ท่านตั้งใจในแต่ละวันอย่างเต็มที่เต็มใจมาก::::: น้อยมาก
5 4 3 2 1
7. ท่านนำทัศนคติที่ดีและสร้างสรรค์มาใช้เสมอ.....::::: ไม่ใช่เลย
5 4 3 2 1
8. ท่านสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมาก::::: น้อยมาก
5 4 3 2 1

ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสายสมร อีสอาด
วัน เดือน ปี เกิด	19 สิงหาคม 2509
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	คณะบัญชีและการเงิน (บช.บ.) มหาวิทยาลัยพายัพเชียงใหม่
สถานที่ทำงาน	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาออยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
ตำแหน่ง	หัวหน้าพนักงานการเงินระดับ 8

