

## ปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

## FACTORS AFFECTING THE COOPERATIVE OF EMPLOYEES

## THANACHART BANK

ชมนุมพร วิทยานคร<sup>1</sup> กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารที่มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-Test, F-Test, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (MRA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุงานอยู่ระหว่าง 6 - 10 ปี ตำแหน่งงานปฏิบัติการ

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้จัดการยุคใหม่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้จัดการยุคใหม่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) แต่อายุงาน, ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

2. ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ความรู้สึคิดว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร, ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร, ทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร, ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร, ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร, ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยการจัดการด้านการรับรู้ข่าวสารองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** ความร่วมมือ, ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

### ABSTRACT

This study aimed to study (1) the difference of personal factors that influence satisfaction in the performance of the employees Tanachat Bank (2) Factors experienced in working of the employees Tanachat Bank (3) Factor perception. In behavior perception. Factors that influence the cooperation of the employees Tanachat Bank

The sample used in this research was an employee Tanachat Bank of the 400 people. The research tools used is the questionnaire and Data were analyzed by using Statistical Packet for the Social Sciences. The statistics used to analysis data is frequency, percent, mean, standard deviation, t-Test, F-Test, One Way ANOVA and Multiple Regression Analysis (MRA) a significance level of 0.05.

The results showed that the sample is representative of the employees of the Tanachat Bank. Most are female, position operating, work experience lower 5 years between 6 to 10years

1. The research results found that. Personal factors including sex, that Different not influence satisfaction in the cooperation of the employees Tanachat Bank but position operating, work experience that different influence satisfaction in the cooperation of the employees Tanachat Bank

2. Factors experienced in working of the employees Tanachat Bank. Influence satisfaction in the cooperation of the employees Tanachat Bank. Statistically significant at the level 0.05.

3. Factor perception. In behavior perception. Factors that influence the cooperation of the employees Tanachat Bank. influence satisfaction in the cooperation of the employees Tanachat Bank. Statistically significant at the level 0.05.

**KEYWORD:** COOPERATIVE, TANACHAT BANK

## บทนำ

การแข่งขันของภาคธุรกิจทางการเงินมีความรุนแรงมากขึ้น ทั้งจากผู้ประกอบการรายเดิมและผู้ประกอบการรายใหม่รวมทั้งธุรกิจ Non Bank ที่ต่างปรับองค์กรให้มีความแข็งแกร่งที่พร้อมจะรักษฐานลูกค้าเดิมและช่วงชิงลูกค้าใหม่อย่างเต็มที่ โดยสถาบันการเงินต้องเสนอขายบริการที่มีคุณภาพ ในขณะที่ผู้บริโภคจะมีอำนาจในการต่อรองมากขึ้น ทำให้การบริหารจัดการมีความยากลำบากและสลับซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้นธนาคารและสถาบันทางการเงินต่างๆ ต่างปรับกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและสร้างผลกำไรให้กับตนเองอย่างสูงสุด ซึ่งการดำเนินกิจกรรมต่างๆภายในองค์กรต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงานในองค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้ นั่นคือผลประโยชน์ที่มีกำไรสูงสุด

ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) เดิมเป็นสถาบันการเงินชื่อ บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด(มหาชน)ที่มีธุรกิจการเข้าซื้อรถยนต์เป็นธุรกิจหลัก จนกระทั่งกลายเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับความนิยมไว้วางใจจากกลุ่มลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น จากการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่างๆ ทำให้ธนาคารได้มุ่งเน้นการวางรากฐานที่แข็งแกร่ง อาทิ การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงสาขา การปรับโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการให้บริการและการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน พร้อมตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ภายใต้กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงมุ่งสู่ความแข็งแกร่งและการประสานประโยชน์ร่วมกัน จากเหตุผลดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัย มีความสนใจอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือของพนักงาน ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

### ประโยชน์ของการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยคาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรต่าง ๆ ดังนี้

1. ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ทราบถึงระดับความร่วมมือของพนักงาน

2. ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สามารถนำเสนอสร้างปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้พนักงานมีความร่วมมือในการทำงานเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในภาคธุรกิจการเงินการธนาคาร

3. สามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ และตอบสนองความต้องการของพนักงานเพื่อสร้างความร่วมมือให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

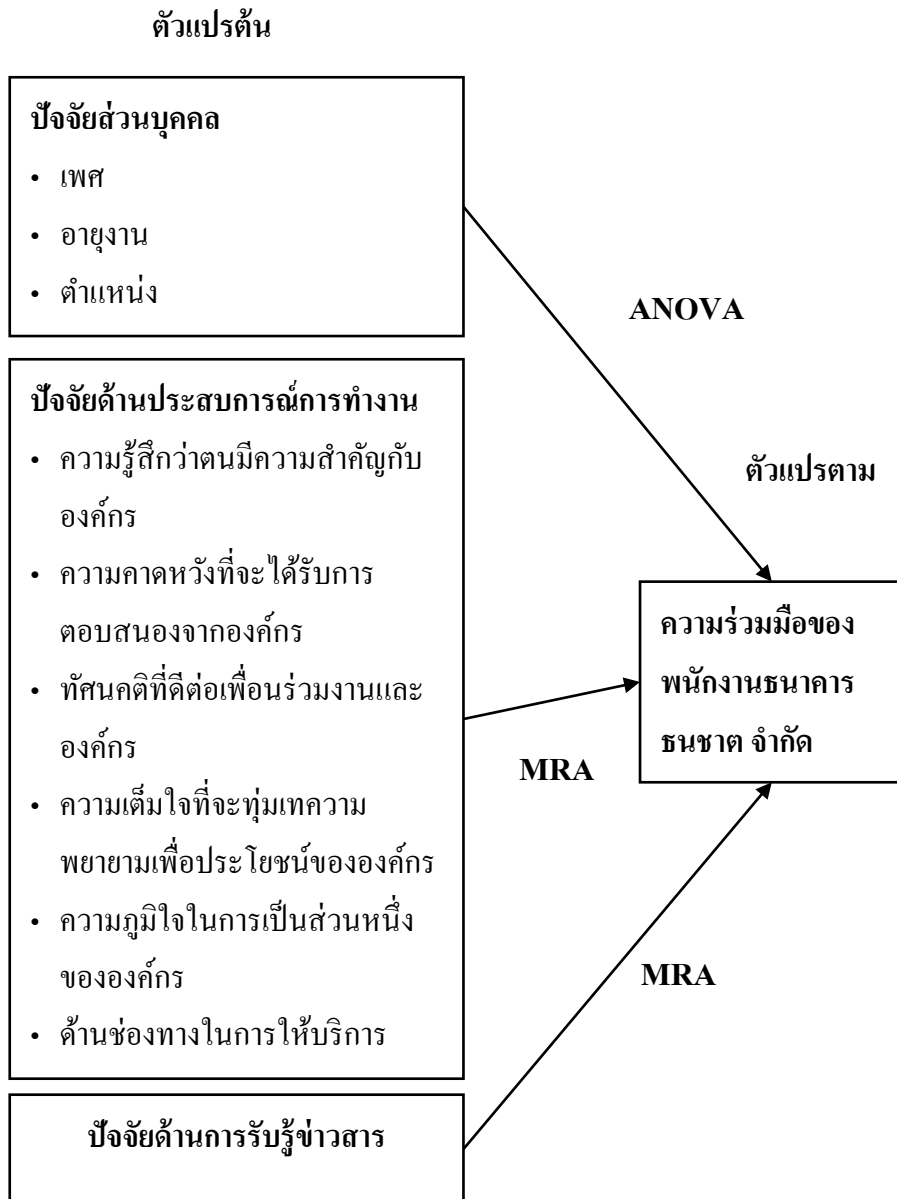
### **สมมติฐานการวิจัย**

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่ง ประกอบ เพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)

2. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตน มีความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)

3. ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย 2) ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่าพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานอันเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามอายุ อายุงานและรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านงาน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05งานของพนักงานบริษัทไม่แตกต่าง

สุรัตน์จิ คุตรระกูล (2550) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครในทุก ๆ ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 9 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ 2.80 และมีค่าอยู่ในระดับสูง 2 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในงานมีค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านความมั่นคงปลอดภัยมีค่าเฉลี่ย 3.71

และพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ ด้านสังกัดธนาคาร ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ ด้านตำแหน่งงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อัจฉิมา หอมระรื่น (2552) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอนไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31 - 35 ปีมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทและมีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ผลการวิจัย พบว่า (1) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน, ด้านนโยบายและการบริหาร, ด้านการปกครองบังคับบัญชา, ด้านสวัสดิการ, ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน (2) ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนจำแนกตามเพศ, อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

**วิธีดำเนินการศึกษา**

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) การกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (1967) โดยสุ่มตัวอย่างจากพนักงาน จำนวน 400 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยวิธีแบบสะดวกแจกแบบสอบถามไปยังสาขาต่างๆ อย่างทั่วถึง



3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะตรวจสอบรายการ (check-list) มีข้อความจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุงาน และ ตำแหน่งงาน เป็นคำถามปลายปิด (closed ended question) แบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีคำตอบให้เลือก 11 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 0 ถึงระดับ 10 เป็นคำถามเชิงบวก โดยมีข้อความเกี่ยวกับการ จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีคำตอบให้เลือก 11 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 0 ถึงระดับ 10 เป็นคำถามเชิงบวก โดยมีข้อความ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีคำตอบให้เลือก 11 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 0 ถึงระดับ 10 เป็นคำถามเชิงบวก โดยมีข้อความ จำนวน 5 ข้อ

การสร้างเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยทำการศึกษาทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงประกอบงานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยทำการการสร้างแบบสอบถามจากตัวแปรอิสระและตัวแปรตามจากกรอบแนวความคิดที่ได้กำหนดไว้

3. ผู้วิจัยทำการทดสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยทำการสุ่มสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และนำผลได้ไปวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์

4. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรตัวอย่าง คือพนักงานของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 ชุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิง บทความในวารสาร อินเทอร์เน็ต และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลขึ้นมาใหม่ตามกลุ่มประชากรที่กำหนด จำนวน 400 คน โดยได้รับความร่วมมือจากธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)

#### การวิเคราะห์และสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูลภายหลังจากที่ได้ทำการเก็บข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่างมาลงรหัสข้อมูลและวิเคราะห์ตัวแปรต่างๆตามวัตถุประสงค์โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Packet for the Social Sciences) โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยการทดสอบใช้สถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) และ ค่าร้อยละ (percent) เพื่อให้เห็นภาพรวมของลักษณะกลุ่มตัวอย่างและเปรียบเทียบข้อมูล

2. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานและปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร โดยการทดสอบใช้สถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistics) ค่าร้อยละ (percent), ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อบรรยายคุณลักษณะของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ว่ามีความสัมพันธ์กับความร่วมมือหรือไม่

3. วิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย เพศ, อายุงาน, ตำแหน่งงาน โดยการทดสอบใช้สถิติเชิงอ้างอิง (inferential statistic) คือ t-Test, F-Test และ One Way ANOVA (Post Hoc

Multiple Comparisons Scheffe) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความร่วมมือหรือไม่

4. วิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน และปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร โดยการทดสอบใช้สถิติเชิงอ้างอิง (inferential statistic) ใช้คือ Multiple Regression Analysis (MRA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือ หรือไม่

#### ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	สถิติที่ใช้	ค่า นัยสำคัญ	ผลการ ทดสอบ
<b>สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล</b>			
เพศ	t-Test	0.415	ปฏิเสธ
อายุงาน	F-Test	0.000	ยอมรับ
ตำแหน่ง	F-Test	0.042	ยอมรับ
<b>สมมติฐานที่ 2 ด้านประสิทธิภาพการทำงาน</b>			
ความรู้สึกว่าคนมีความสำคัญ ต่อองค์กร	F-Test	0.000	ยอมรับ
ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนอง จากองค์กร	F-Test	0.000	ยอมรับ
ทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและ องค์กร	F-Test	0.000	ยอมรับ
ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายของ องค์กร	F-Test	0.000	ยอมรับ
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อประโยชน์ขององค์กร	F-Test	0.000	ยอมรับ
ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่ง ขององค์กร	F-Test	0.000	ยอมรับ

สมมติฐานที่ 3 ด้านปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร			
พฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสาร	F-Test	0.000	ยอมรับ

ตารางที่ แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด มหาชน

ตัวแปรทำนาย	ค่าสัมประสิทธิ์		T	Sig.
	$b_0$	$\beta_0$		
ค่าคงที่	3.544		13.663	0.000
ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับ การชี้แจงจากการประชุม	0.593	0.700	19.480	0.000*
ค่าคงที่	2.535		8.719	0.000
ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับ การชี้แจงจากการประชุม	0.442	0.522	11.939	0.000*
ได้รับข้อมูลข่าวสารในการ ปฏิบัติงานขององค์กร	0.279	0.287	6.555	0.000*
ค่าคงที่	1.669		5.328	0.000
ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับ การชี้แจงจากการประชุม	0.413	0.488	11.563	0.000*
ได้รับข้อมูลข่าวสารในการ ปฏิบัติงานขององค์กร	0.251	0.258	6.113	0.000*
พอใจในสวัสดิการเช่นค่า เดินทาง ค่าปฏิบัติงานนอก เวลา ค่าที่พัก โบนัส	0.157	0.205	6.025	0.000*
ค่าคงที่	1.664		5.362	0.000
ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับ	0.427	0.504	11.949	0.000*

การชี้แจงจากการประชุม				
ได้รับข้อมูลข่าวสารในการ	0.235	0.241	5.726	0.000*
ปฏิบัติงานขององค์กร				
พอใจในสวัสดิการเช่นค่า	0.138	0.180	5.174	0.000*
เดินทาง ค่าปฏิบัติงานนอก				
เวลา ค่าที่พัก โบนัส				
อายุงาน	0.075	0.099	2.933	0.004*
ค่าคงที่	1.350		4.097	0.000
ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับ	0.408	0.483	11.333	0.000*
การชี้แจงจากการประชุม				
ได้รับข้อมูลข่าวสารในการ	0.240	0.247	5.900	0.000*
ปฏิบัติงานขององค์กร				
พอใจในสวัสดิการเช่นค่า	0.124	0.162	4.605	0.000*
เดินทาง ค่าปฏิบัติงานนอก				
เวลา ค่าที่พัก โบนัส				
อายุงาน	0.089	0.118	3.432	0.001*
ทำงานนอกเวลางานได้โดย	0.062	0.092	2.685	0.008*
ไม่รับค่าตอบแทน				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างความร่วมมือของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด มหาชน กับตัวแปรอิสระ 35 ตัวแปร โดยใช้การคัดเลือกตัวแปรแบบขั้นตอนเข้าสู่สมการที่ละเอียด พบว่า มีตัวแปรอิสระเพียง 5 ตัวแปรเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความร่วมมือของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด มหาชน โดยตัวแปรอิสระกลุ่มนี้มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ความร่วมมือของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด มหาชนร้อยละ 59.1 และสามารถอธิบายผลสัมฤทธิ์ความร่วมมือของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด มหาชนได้ร้อยละ 59.6 ( $R^2 = 0.596$ )จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์

การถดถอยมาตรฐาน (Beta) เพื่อพิจารณาจัดลำดับความสำคัญให้แก่ตัวแปรที่มีผลต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด มหาชน ได้แก่ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับการชี้แจงจากการประชุม, ได้รับข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานขององค์กร, พอใจในสวัสดิการเช่นค่าเดินทาง ค่าปฏิบัติงานนอกเวลา ค่าที่พัก โบนัส, อายุงาน และ ทำงานนอกเวลางานได้โดยไม่รับค่าตอบแทนมีค่า Beta เท่ากับ 0.408, 0.240, 0.124, 0.089 และ 0.062 จากผลการวิเคราะห์ได้ผลการถดถอยพหุคูณ เพื่อพยากรณ์ความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด มหาชนเป็นดังนี้

ความร่วมมือ (Y) = 1.350 + 0.41(ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับการชี้แจงจากการประชุม) + 0.24(ได้รับข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานขององค์กร) + 0.12(พอใจในสวัสดิการเช่นค่าเดินทาง ค่าปฏิบัติงานนอกเวลา ค่าที่พัก โบนัส) + 0.09(อายุงาน) + 0.06(ทำงานนอกเวลางานได้โดยไม่รับค่าตอบแทน)

#### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

##### สรุปผลการวิจัย

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) แต่อายุงาน, ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความผลต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
- ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ความรู้สึว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร, ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร,ทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร, ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร, ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร, ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- ปัจจัยการจัดการด้านการรับรู้ข่าวสารองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. จากการสำรวจการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เกี่ยวกับตำแหน่งงาน และอายุงาน มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือต่อองค์กร อาจแสดงให้เห็นว่า ตำแหน่ง มีส่วนสำคัญในการจูงใจพนักงานให้มีความร่วมมือกับธนาคาร และอายุงานอาจแสดงให้เห็นว่า ถ้ามีอายุงานมากก็จะมี ความผูกพันและเต็มใจร่วมมือกับองค์กร

2. จากการสำรวจการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานและปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ต่างก็เป็นสิ่งสำคัญที่แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของพนักงาน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาซ้ำในเรื่องนี้และติดตามผลเป็นระยะเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความทันสมัยตรงตามความต้องการของพนักงานที่มาจากธนาคารนครหลวงไทยก่อนควรรวมกับพนักงานธนาคารชนชาติ ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร เป็นเรื่องของความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละคนที่อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามระยะเวลาและสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดและสามารถทำให้ทราบความร่วมมือของพนักงานได้อย่างต่อเนื่อง

2. ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบด้านความร่วมมือและผลการปฏิบัติงานว่า สอดคล้องกันหรือไม่

### อ้างอิง

กุสุมา จ้อยช้างเนียม.(2547).แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย. <http://research.rdi.ku.ac.th/world/cache/1c/abstKusumaCHOAll.pdf>

สุรัตน์จิ คุตระกุล. (2550).แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา

ธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. [http://dcms.thailis.or.th/tdc/](http://dcms.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=239954&display=list_subject&q=%BE%B9%D1%A1%A7%D2%B9)

[browse.php?option=show&browse\\_type=title&titleid=239954&display=list\\_subject&q=%BE%B9%D1%A1%A7%D2%B9](http://dcms.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=239954&display=list_subject&q=%BE%B9%D1%A1%A7%D2%B9).

อัจฉิมา หอมระรื่น. (2552).ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท  
แคนนอนไฮ-เทค(ประเทศไทย)จำกัด.[http://www.pnru.ac.th/offi/arit/upload-  
files/uploadfile/55/9072554b88691900c0e36f12ad570fc3.pdf](http://www.pnru.ac.th/offi/arit/upload-files/uploadfile/55/9072554b88691900c0e36f12ad570fc3.pdf)