

## ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

Factors Influencing Employees' Success in Working of  
TISCO Bank Public Company Limited at Head Office

พัชรี ลิ้มอนันตนนท์\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพประกอบด้วย บุคลิกภาพด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ และด้านนิสัยใจคอ ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิด และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 240 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแตกต่าง โดยใช้สถิติการหาค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้สถิติการหาค่าเอฟ การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ค่าต้นเนสต์ที่ 3 และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งระดับพนักงานปฏิบัติการ มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. บุคลิกภาพของพนักงานฯ ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ และด้านนิสัยใจคอ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ได้แก่ ในข้อความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร ในข้อการมีปฏิภาณไหวพริบ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร ในข้อการเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานในข้อความเอาจริงเอาจังกับงานที่ทำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร ตามลำดับ

\* นิสิตปริญญาโทสาขาวิชาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ทักษะในการทำงานของพนักงานฯ ประกอบด้วยด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิด พิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับดี

4. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฯ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อความมั่นคงขององค์กรอยู่ในระดับดีมาก และในข้อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับดี

ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยรวม ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ และด้านนิสัยใจคอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ปัจจัยด้านทักษะการทำงานโดยรวม ประกอบด้วยทักษะด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ ในทิศทางเดียวกันระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## Abstract

This research aims to study factors influencing employees' success in working of TISCO Bank Public Company Limited at Head Office. The studied factors are as follows: demographic data consists of gender, age, marital status, education level, position and work duration; personality factors consist of competence, intelligence, interest, and habit of mind; working skill factors consist of technical skill, human relation skill and innovative skill; and work motivation factors. All factors influence employees' success in working of TISCO Bank Public Company Limited at Head Office.

Sample size in this research is 240 employees of TISCO Bank Public Company Limited at Head Office. The questionnaires are applied as a tool in data collection. Statistics for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation and Cronbachs' alpha. Statistics for hypotheses testing are t-test for difference analysis, f-test for one-way analysis of variance, Dunnett T3 for pair difference analysis and Pearson Product Moment Correlation Coefficient for relationship analysis.

The results are as follows:

1. Most sample are female, aging at 30 years old or younger, having single status, holding bachelor degree, working as operational level employees, and having duration of work for five years.

2. Employees' personalities consist of competence, intelligence, interest and habits of mind. Considering in each category, the mentioned categories have the same meaning in left side of the questionnaire as follows: having cognitive and understanding in work compared to other persons in the organization, having wit compared to other persons in the organization, attending training course related to work, and having more contribution compared to other persons in the organization, respectively.

3. Employees' working skills consist of technical skill, human relation skill and innovative skill. Considering in each category, working skills are at the good levels.

4. Employees' work motivation showing that overall work motivations are at the good levels. Considering in each category, category of organization stability is at the very good levels and category of co-workers relation is at the good levels.

The hypotheses testing results are as follows:

1. Demographic Data: employees with different gender, education level and position influence employees' success in working differently with statistical significance of 0.01 levels.

2. Demographic Data: employees with different age and duration of work influence employees' success in working differently with statistical significance of 0.05 levels.

3. Overall personality factors consist of competence, intelligence, interest and habits of mind, have moderate positively related to employees' success in working with statistical significance of 0.01 levels.

4. Overall working skill factors consist of technical skill, human relation skill and innovative skill, have moderate positively related to employees' success in working with statistical significance of 0.01 levels.

5. Overall work motivation factors have high positively related to employees' success in working with statistical significance of 0.01 levels.

## บทนำ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลของการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และปรับปรุงแก้ไขด้านการบริหารงานบุคคลสำหรับผู้บริหาร และนำไปเป็นข้อมูลในการสร้างแรงจูงใจ

ในการทำงาน ส่งผลทำให้พนักงานทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข เต็มใจที่จะทำงาน และเมื่อพนักงานมีความสุขกับการทำงาน เต็มใจที่จะทำงานแล้วย่อมส่งผลที่ดีต่อบริษัทฯ ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ อีกทั้งสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับพนักงานในการปรับปรุงการทำงานของตนเอง เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานทั้งผู้บริหารและพนักงาน เพื่อการเติบโตขององค์กร

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ และด้านนิสัยใจคอ ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิด ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

### ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ใช้แนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2533: 112) ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ใช้แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541: 49 - 53) ปัจจัยที่กำหนดบุคลิกภาพของบุคคล ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ และด้านนิสัยใจคอ มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับทักษะการทำงาน ใช้แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ (2544: 24) ทักษะในการจัดการ ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิด เป็นส่วนสำคัญในการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จในการทำงาน

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ใช้แนวคิดของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์เกอร์ (1990: 105) จากทฤษฎี 2 ปัจจัย ซึ่งได้แก่ ปัจจัยการจูงใจ และปัจจัยค่าจูง เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และประสบความสำเร็จในการทำงาน

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับเป้าหมายและความต้องการประสพผลสำเร็จ ใช้แนวคิดของ

ธงชัย สันติวงษ์ (2533: 392 - 394) ความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการด้านความสำเร็จ ความต้องการด้านอำนาจ ความต้องการสายสัมพันธ์ คนทุกคนจะมีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่แต่ละคนเคยมีมาและส่งผลถึงพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จในการทำงาน

### สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ และด้านนิสัยใจคอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง  
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่ง ณ 31 พฤษภาคม 2552 มีจำนวนทั้งสิ้น 537 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และพัฒนาองค์กร ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน). 2552) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 229 คน และสำรองเพื่อป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 11 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 240 คน
2. ขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง  
ขั้นตอนที่ 1 การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยกำหนดสัดส่วนตามจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional) ในการสุ่มตัวอย่าง ใช้เกณฑ์ในการเลือกตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling)  
ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการสุ่มจับฉลากรายชื่อประชากรในแต่ละระดับตำแหน่งงานจนครบจำนวนตัวอย่าง แล้วแจกแบบสอบถามให้ตอบจะได้จำนวนรวม 240 คน
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล  
3.1 สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

3.1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลด้านบุคลิกภาพ ส่วนที่ 3 ด้านทักษะการทำงาน ข้อมูลส่วนที่ 4 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลส่วนที่ 5 ด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลด้านบุคลิกภาพ ส่วนที่ 3 ด้านทักษะการทำงาน ข้อมูลส่วนที่ 4 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลส่วนที่ 5 ด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัค

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน

3.3.1 การวิเคราะห์ความแตกต่าง โดยใช้สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test Independent เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในส่วนของลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ สถานภาพ

3.3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

3.3.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 - 4

#### 4. ค่าเฉลี่ยการแปลผลของเนื้อหาแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงาน มีจำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านเขาวนปัญญา ด้านความสนใจ และด้านนิสัยใจคอ ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ มีค่าเฉลี่ยในการให้คะแนนดังนี้

4.21 - 5.00 : พนักงานของบริษัทฯ มีระดับบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านซ้ายมาก

3.41 - 4.20 : พนักงานของบริษัทฯ มีระดับบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านซ้าย

2.61 - 3.40 : พนักงานของบริษัทฯ มีระดับบุคลิกภาพตรงกับระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 : พนักงานของบริษัทฯ มีระดับบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านขวา

1.00 - 1.80 : พนักงานของบริษัทฯ มีระดับบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านขวามาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการทำงานของพนักงาน มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิด ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ มีค่าเฉลี่ยในการให้คะแนนดังนี้

- 4.21 – 5.00 : พนักงานของบริษัทฯ มีทักษะในการทำงานดีมาก
- 3.41 – 4.20 : พนักงานของบริษัทฯ มีทักษะในการทำงานดี
- 2.61 – 3.40 : พนักงานของบริษัทฯ มีทักษะในการทำงานในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 : พนักงานของบริษัทฯ มีทักษะในการทำงานน้อย
- 1.00 – 1.80 : พนักงานของบริษัทฯ มีทักษะในการทำงานน้อยมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน มีจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ความมั่นคงขององค์กร การยอมรับในผลงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ มีค่าเฉลี่ยในการให้คะแนนดังนี้

- 4.21 – 5.00 : พนักงานของบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานดีมาก
- 3.41 – 4.20 : พนักงานของบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานดี
- 2.61 – 3.40 : พนักงานของบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 : พนักงานของบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานน้อย
- 1.00 – 1.80 : พนักงานของบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยมาก

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานมีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย ความภูมิใจในงานที่ทำ ความมั่นคงในการทำงาน และความสำเร็จในการทำงาน ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ มีค่าเฉลี่ยในการให้คะแนนดังนี้

- 4.21 – 5.00 : พนักงานของบริษัทฯ มีความสำเร็จในการทำงานดีมาก
- 3.41 – 4.20 : พนักงานของบริษัทฯ มีความสำเร็จในการทำงานดี
- 2.61 – 3.40 : พนักงานของบริษัทฯ มีความสำเร็จในการทำงานในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 : พนักงานของบริษัทฯ มีความสำเร็จในการทำงานน้อย
- 1.00 – 1.80 : พนักงานของบริษัทฯ มีความสำเร็จในการทำงานน้อยมาก

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 168 คน เพศชาย จำนวน 72 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และมีสถานภาพโสด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เป็นผู้มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จากตารางผลการวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า บุคลิกภาพโดยรวม เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาบุคลิกภาพเป็นรายด้านและรายข้อ ดูรายละเอียดจากตาราง 1

2.1 ด้านความสามารถ พนักงานมีบุคลิกภาพด้านความสามารถโดยรวม อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ซึ่งแสดงว่า พนักงานมีความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อ มีบุคลิกภาพด้านความสามารถ อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ได้แก่ ในข้อความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาในข้อความสามารถในการจดจำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และข้อความสามารถในการอธิบายงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

2.2 ด้านเชาวน์ปัญญา พนักงานมีบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาโดยรวม อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ซึ่งแสดงว่า พนักงานค่อนข้างมีเชาวน์ปัญญา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญา อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ได้แก่ ในข้อการมีปฏิภาณไหวพริบ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 รองลงมาในข้อการตัดสินใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และในข้อการตัดสินใจในการแก้ปัญหา เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

ตาราง 1 บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บุคลิกภาพของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับบุคลิกภาพ
<b>ด้านความสามารถ</b>			
1. ความรู้ ความเข้าใจในการทำงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร(มากกว่า.....น้อยกว่า)	3.66	.68	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
2. ความสามารถในการอธิบายงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร (มากกว่า.....น้อยกว่า)	3.55	.69	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
3. ความสามารถในการจดจำเมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร (มากกว่า.....น้อยกว่า)	3.61	.70	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
ด้านความสามารถโดยรวม	3.61	.61	ตรงกับข้อความด้านซ้าย



บุคลิกภาพของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับบุคลิกภาพ
<b>ด้านเขาวนปัญญา</b>			
4. การมีปฏิภาณ ไหวพริบ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร (มากกว่า.....น้อยกว่า)	3.61	.68	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
5. การตัดสินใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร (มากกว่า.....น้อยกว่า)	3.60	.71	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
6. การตัดสินใจในการแก้ปัญหา เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร (มากกว่า.....น้อยกว่า)	3.59	.71	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
ด้านเขาวนปัญญาโดยรวม	3.60	.64	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
<b>ด้านความสนใจ</b>			
7. การเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน (บ่อยครั้ง.....ไม่เคย)	3.53	.92	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
8. การแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยี (บ่อยครั้ง.....ไม่เคย)	3.50	.80	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
ด้านความสนใจโดยรวม	3.51	.76	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
<b>ด้านนิสัยใจคอ</b>			
9. ความกระตือรือร้นในการทำงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร (มากกว่า.....น้อยกว่า)	3.83	.71	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
10. ความเอาใจจริงเอาใจกับงานที่ทำเมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร(มากกว่า.....น้อยกว่า)	4.01	.70	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
11. การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร (บ่อยครั้ง.....น้อยครั้ง)	4.00	.65	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
ด้านนิสัยใจคอโดยรวม	3.95	.60	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
<b>บุคลิกภาพโดยรวม</b>	<b>3.68</b>	<b>.50</b>	<b>ตรงกับข้อความด้านซ้าย</b>

2.3 ด้านความสนใจ พนักงานมีบุคลิกภาพด้านความสนใจโดยรวม อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ซึ่งแสดงว่า พนักงานมีความสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อ มีบุคลิกภาพด้านความสนใจ อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ได้แก่ ในข้อการเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 รองลงมาในข้อการแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

2.4 ด้านนิสัยใจคอ พนักงานมีบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอโดยรวม อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ซึ่งแสดงว่า พนักงานมีนิสัยใจคอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อ มีบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอ อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ได้แก่ ในข้อความเอาจริงเอาจังกับงานที่ทำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาในข้อการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และในข้อความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูลทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทักษะการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งเมื่อพิจารณาทักษะการทำงานเป็นรายด้านและรายข้อ มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านเทคนิค พบว่า ทักษะการทำงานด้านเทคนิคโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีทักษะด้านเทคนิคอยู่ในระดับดี ได้แก่ ในข้อความความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาในข้อการสื่อสาร โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

3.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ทักษะในการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อของทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี ได้แก่ ในข้อลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาในข้อลักษณะการสื่อสารของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

3.3 ด้านความคิด พบว่า ทักษะในการทำงานด้านความคิดโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีทักษะด้านความคิดอยู่ในระดับดี ได้แก่ ในข้อลักษณะด้านความคิดทำสิ่งใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 รองลงมาในข้อความคิดริเริ่มของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีรายละเอียดดังนี้

4.1 แรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับดีมาก ในข้อความมั่นคงขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

4.2 แรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับดี ในข้อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาในข้อการยอมรับในผลงานของท่าน และข้อการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ในข้อความสำเร็จในการทำงานของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ในข้อคำตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และในข้อความก้าวหน้าในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีรายละเอียดดังนี้

5.1 พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับดี ในข้อความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา ในข้อความภูมิใจในงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และในข้อความสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ

5.2 พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และในข้อความสำเร็จมากกว่าเพื่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ตามลำดับ

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

6.1 สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน โดยจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 6 สมมติฐาน ดังนี้คือ

6.1.1 พนักงานฯ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.1.2 พนักงานฯ ที่มีอายุแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.1.3 พนักงานฯ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.1.4 พนักงานฯ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.1.5 พนักงานฯ ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.1.6 พนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

6.2.1 บุคลิกภาพด้านความสามารถโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานฯ มีบุคลิกภาพด้านความสามารถโดยรวมดีขึ้น จะทำให้มีความสำเร็จในการทำงานเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

6.2.2 บุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้



## อภิปรายผลการวิจัย

1. **ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**  
พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปรมะ สตะเวทิน (2533: 112) ที่กล่าวไว้ว่า เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างเพศหญิงและเพศชาย พบว่า เพศชายมีทัศนคติความคิดเด็ดเดี่ยว มีความรู้สึกไม่อ่อนไหวง่ายไปตามอารมณ์ ดังนั้นเพศชายจึงมีความสำเร็จในการทำงานมากกว่าเพศหญิง สำหรับอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม จะเห็นได้ว่าอายุช่วงนี้จะเป็นช่วงที่มีประสบการณ์ การทำงานพอสมควร จึงส่งผลทำให้พนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความสำเร็จในการทำงานมากกว่าช่วงอายุอื่น การศึกษาถือเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวาง และเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ

สถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน พนักงานระดับหัวหน้างานจะมีวุฒิภาวะ มีอำนาจ มีสถานะการเป็นผู้นำ จึงมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานได้สูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านระยะเวลาการทำงานแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน จะเห็นได้ว่า พนักงานที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป จะมีประสบการณ์การทำงานมาก จึงสามารถนำประสบการณ์การทำงานไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับการทำงานได้ จึงส่งผลทำให้มีความสำเร็จในการทำงาน (ปรมะ สตะเวทิน. 2533: 112)

ในส่วนของสถานภาพ ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยงยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์ (2538) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง ที่กล่าวไว้ว่า พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่เป็นโสด ไม่ว่าจะพนักงานสมรสแล้วหรือไม่ก็ตาม ต่างก็ต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงานให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น สถานภาพจึงไม่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

2. **ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ** สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีบุคลิกภาพมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และเอาใจจริงเอาใจกับงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีบุคลิกภาพของ คีร์วอร์น เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541: 49-53) ที่กล่าวไว้ว่า ลักษณะของบุคลิกภาพที่ดี แอนดรู คาร์เนกี ผู้ประสบความสำเร็จจากธุรกิจอันยิ่งใหญ่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ยอมรับว่าบุคลิกภาพเป็นอันดับสำคัญอันดับแรกที่จะทำให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จ บุคคลที่มีบุคลิกภาพดี ทำให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ยอมรับของสังคม

3. **ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน** สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีทักษะการทำงานในด้านต่างๆ ได้แก่ (1) ทักษะด้านเทคนิค ซึ่งมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน ได้แก่ คอมพิวเตอร์ เครื่องคำนวณ และสามารถสื่อสารโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (2) ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยชอบทำงานเป็นทีม เป็นคนชอบพูด มีความคิดริเริ่ม และ (3) ด้านความคิด ชอบคิดทำสิ่งใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับทักษะการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2544: 24) พนักงานที่มีทักษะการทำงานที่ดี ก่อให้เกิดความชำนาญในการทำงาน ส่งผลทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงานได้อย่างดียิ่ง

4. **ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน** สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีแรงจูงใจในการทำงานที่ดีมาก กล่าวคือ มีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน และมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดี คือ งานที่ทำเป็นที่ยอมรับของคนอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี ได้รับความตอบแทนและสวัสดิการที่ดี มีความสำเร็จในการทำงาน และมีความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามโมเดลแสดงลำดับชั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ในขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 ตามแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550: 170) กล่าวคือ พนักงานต้องมีความรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน และต้องการยอมรับทางสังคม เมื่อพนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี จะส่งผลทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จขององค์กร

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธนาคาร ดังนี้

1. **ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ** ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเขาวินปัญญา ด้านความสนใจ และด้านนิสัยใจคอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมด้านการฝึกอบรม ควรจัดฝึกอบรมทักษะด้านต่างๆ ให้มากขึ้น เช่น อบรมให้พนักงานได้รับความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับงานจัดอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้พนักงานมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ เพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าในหน้าที่ รวมทั้งมีการกำหนดเส้นทางอาชีพให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานได้ทราบว่า หากพนักงานมีความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานแล้วจะสามารถเจริญเติบโตในสายงานไปถึงตำแหน่งใด ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะพัฒนาตัวเองให้มีศักยภาพมากขึ้น เพื่อที่จะไปถึงจุดมุ่งหมายนั้น เช่น การฝึกอบรมทางองค์การ ต้องจัดการฝึกให้ตรงกับงานที่พนักงานทำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพแก่ตัวพนักงาน หรือควรจัดฝึกอบรมเป็นครั้งคราว เพื่อเป็นการกระตุ้น

2. **ทักษะการทำงานด้านเทคนิค** พบว่า พนักงานที่มีความชำนาญ มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ และมีการสื่อสาร โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ที่ดี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้นธนาคารควรมีการปรับปรุง

อุปกรณ์สำนักงานให้มีประสิทธิภาพ มีโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับการใช้งาน และมีอุปกรณ์เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน จัดให้มีการอบรมความรู้ในการใช้อุปกรณ์สำนักงานเพิ่มขึ้น จัดให้มีการฝึกให้พนักงานมีความชำนาญในงานที่ทำอยู่ และมีการสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำอยู่ เพื่อให้พนักงานใช้ความสามารถที่มีอยู่ ทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

3. **ทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์** พนักงานส่วนใหญ่มีการทำงานเป็นทีม ควรเพิ่มความสามัคคี บริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความรักและความสามัคคีภายในองค์กร เช่น มีการแข่งขันกีฬาประจำปี หรือเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความสนใจในสิ่งเดียวกัน ร่วมกันจัดตั้งเป็นชมรมต่าง ๆ เพื่อทำงานร่วมกัน และบริษัทควรให้โอกาสพนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการพัฒนาการสื่อสารที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อให้การทำงานเป็นหมู่คณะ ราบรื่นมากขึ้น ดังนั้นธนาคารควรจัดให้มีแรงงานสัมพันธ์ เช่น การจัดกีฬาส่งเสริมความสามัคคีระหว่างแผนกต่างๆ จัดงานเลี้ยงประจำปี มีการจัดอบรมนอกสถานที่ เป็นต้น

4. **ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน** มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความเพียงพอของผลตอบแทนที่ได้รับ การได้รับการยอมรับในผลที่ทำ ทั้งจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ดังนั้นธนาคารควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานดังนี้

4.1 ธนาคารควรพัฒนาสวัสดิการ เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจ มีความสุขกับการทำงาน และมีความก้าวหน้าในการทำงาน จะทำให้พนักงานประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคาร

4.2 ผู้บริหารควรคำนึงถึงการบริหารการจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม รวมถึงมีการให้การอบรม ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ และให้โอกาสในการหมุนเวียนเรียนรู้งานตามแผน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นวิธีการนำไปสู่ความสำเร็จของตัวพนักงานและองค์กรในที่สุด

4.3 ธนาคารควรรักษาและส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานภายในธนาคารไว้ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานแก่ทุกฝ่าย โดยผู้บริหารต้องเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ให้มากที่สุด ส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีให้เกิดขึ้นระหว่างพนักงานด้วยตนเอง โดยเน้นถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้ชัดเจนและโปร่งใส รวมถึงมีการจัดระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในการทำงานให้กับพนักงานอย่างครบครัน

## เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). **องค์การและการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนากรทิสโก้ จำกัด (มหาชน). (2552). **ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร**. ข้อมูล ณ 31 พฤษภาคม 2552.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2533). **ความหมายความสำคัญ วัตถุประสงค์และประเภทของการสื่อสาร. หลักนิเทศศาสตร์**. ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ยงยุทธ พิรพงศ์พัฒน์. (2538). **ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ ส.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- \_\_\_\_\_. (2544). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: บ้านเสรีรัตน์.
- \_\_\_\_\_. (2550). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สนธิยา ชูขจร. (2546). **ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Herzberg, Frederick and others. (1990). *The Motivation to Work*. New York: John Willey and Sons, Inc.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Haper & Row, Inc.
- Yamane, Taro. (1970). *Statistics : An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York: Haper & Row. Ac Nielsen.