

บทที่ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการพัฒนาประเทศรัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อพัฒนาบุคคลในชาติให้เกิดศักยภาพประสิทธิภาพ ในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์และความสุขแก่ตัวมนุษย์ ครอบครัว ประเทศชาติ และสากล โดยเฉพาะในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (2540-2544) ได้มีการกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นประเด็นหลักในการพัฒนาประเทศ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล , 2538) ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการพัฒนาที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคคลเพื่อการทำงานเป็นการส่งเสริมและป้องกันปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ ทั้งต่อบุคคลและต่อองค์การ บังอร โสพล (2537)

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่สำคัญยิ่ง ในระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ เป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุด มีขอบข่ายงานกระจายไปทุกภาคเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งทางภาคเกษตรกรรม อุตสาหกรรม พาณิชยกรรม และอื่นๆ (ชาญ เลิศอมรเสถียร , 2527) ธนาคารพาณิชย์ยังมีบทบาทสำคัญต่อระบบทางการเงินของประเทศสามารถสร้างความเจริญเติบโตให้แก่ประเทศ โดยทำหน้าที่ในการระดมเงินฝากและการปล่อยสินเชื่อเพื่อสนับสนุนการขยายตัวของภาคเศรษฐกิจต่างๆ และเป็นแหล่งเงินทุนของรัฐบาลในโครงการต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีได้คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดตามหลักทางเศรษฐศาสตร์ ที่จะต้องแสวงหากำไรมากที่สุดจากการประกอบการ นอกจากนั้นธนาคารพาณิชย์ยังมีบทบาทในการสร้างสรรค์และช่วยเหลือสังคม เช่น มีส่วนช่วยในการส่งเสริม การศึกษา การกีฬา ศิลปวัฒนธรรม และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในรูปแบบต่างๆ อีกด้วย ดังนั้นถ้าการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์มิได้มีการควบคุมรัดกุมเพียงพอจะสามารถส่งผลต่อความเสียหายของเศรษฐกิจและสังคมโดยส่วนรวมเป็นอย่างมาก (โครงการภาครัฐบาลของธนาคารพาณิชย์ , 2525 : 30-35)

ในธุรกิจการธนาคารนอกเหนือจากการลงทุน สถานที่ในการประกอบการ ทรัพยากรบุคคลถือเป็นหัวใจส่วนหนึ่งในการบริหารงานให้ธุรกิจนั้นประสบผลสำเร็จ บุคคลได้แยกออก

เป็นผู้ถือหุ้น คณะกรรมการผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะพนักงานธนาคารเป็นผู้ที่ใกล้ชิดติดต่อกับลูกค้ามากที่สุดเนื่องจากเป็นฝ่ายปฏิบัติงาน พนักงานจึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญมากในอันที่จะทำให้เป้าหมายของธนาคารประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว พนักงานจะต้องใช้ความรู้ ความสามารถในการสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร สร้างความประทับใจ และนิยมชมชอบในบริการของธนาคารในทางที่ดี โดยเฉพาะสินค้าของธนาคารก็คือเงิน สิ่งที่จะดึงดูดใจลูกค้าก็คือ การบริการ พนักงานจึงเป็นกำลังผลักดันให้ธนาคารเจริญก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพมั่นคง ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคารและผู้ฝากเงิน (สุนีย์ , 2523) พนักงานจึงเป็นกำลังผลักดันให้ธนาคารเจริญก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพมั่นคงจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่ควรจะต้องได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงาน เพราะการพัฒนาด้านตัวบุคคลก่อนจะสามารถช่วยพัฒนาด้านอื่นๆ ขององค์กรไปได้อย่างง่ายดายและมีประสิทธิภาพ (สุขุม คุณากรธรรม , 2524) ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ต้องเผชิญกับ สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร เทคโนโลยี และวิชาความรู้ต่างๆ ดังนั้นเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ซึ่งหมายถึงการมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรแล้ว องค์กรก็จำเป็นต้องปรับตัวให้รับกับการเปลี่ยนแปลง (สุขุม คุณากรธรรม , 2524) วงการเงินและธนาคารก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงและตื่นตัวอย่างมากต่อการปฏิรูปการดำเนินธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ กำลังรื้อปรับระบบขององค์กร (Re-engineering) สิ่งที่จะตามมาจากการรื้อปรับระบบในองค์กรประการแรก คือ การจัดการองค์กร และการจัดการบุคลากร การปรับเครื่องมือในการทำธุรกิจขึ้นมาใหม่ โดยเฉพาะการนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยรวมไปถึงการฝึกฝนพนักงานขึ้นมาใหม่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเตรียมองค์กร บุคลากร และบริการให้เกิดความพร้อม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด (ขวัญการเงินธนาคาร , 2537) การพัฒนาบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในแผนงาน โดยเน้น การพัฒนาเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน และการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่เพื่อใช้ในการทำงาน ซึ่งการฝึกอบรมเฉพาะทักษะการทำงานเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอควรจะต้องมีการสร้างเสริมจิตลักษณะบางประการที่จะช่วยให้บุคลากรมีความขยันขันแข็งขึ้นมีความพอใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและองค์กรมากขึ้นด้วย (บังอร โสภส , 2537) นอกจากนั้นการฝึกอบรมจะเกิดประโยชน์สูงสุดก็ต่อเมื่อผู้จัดการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจความต้องการ พื้นฐานของกลุ่มเป้าหมายว่าผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคนมีสภาพพื้นฐานมีความต้องการและมีปัญหาอะไรอย่างไรจึงต้องมารับการฝึกอบรม (ทวีป อภิสิทธิ์ , 2527) ดังนั้นการวิจัยเพื่อค้นหาสภาพพื้นฐานของบุคลากรจึงควรได้รับการส่งเสริมอย่างยิ่ง

บุคคลแต่ละคนจะอยู่ภายใต้อิทธิพลของจิตใจของตน และสภาพแวดล้อมภายนอกไปพร้อมๆ กัน (ดวงเดือน พันธุนาวัน , 2538) ผลการวิจัยต่างๆ ยืนยันว่าจิตลักษณะ 8 ประการ ซึ่งประกอบด้วย สถิติปัญญา สุขภาพจิต ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะคติ การมุ่งอนาคต การควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน และการมีจริยธรรมเป็นจิตลักษณะที่สำคัญต่อพฤติกรรมคนไทยโดยทั่วไปและเป็นจิตลักษณะที่มีความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (จินตนา บิลมาศ , 2529) จากการศึกษาของดวงเดือน พันธุนาวัน (2527) พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นจิตลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับข้าราชการในการทำงาน นอกจากนั้น McClelland (อ้างใน นีออน กลิ่นรัตน์! , 2538) กล่าวว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวบ่งชี้ถึงความมีคุณภาพของมนุษย์ เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้มีลักษณะเป็นผู้ประกอบการขึ้นในตัวบุคคล เมื่อบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ความสนใจ ความกระตือรือร้น ความตั้งใจและเต็มใจอุทิศเวลา แรงกายและความคิดของตนเพื่อสนองตอบความต้องการขององค์การให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนั้น Rotter (1966; อ้างใน พานทอง สุวรรณจุฑา , 2537) ได้ศึกษาพบว่าความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยพบว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงด้วย คือ จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นต่อความเป็นไปของสิ่งแวดล้อม มีความพยายามที่จะปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยคำนึงถึงผลสำเร็จที่จะได้รับจากความพยายามและความสามารถของตนเอง ความเชื่ออำนาจในตนนั้นนอกจากจะทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมที่เหมาะสมต่างๆ แล้วยังมีบทบาทร่วมกับการมีสุขภาพจิตที่ดีในการเป็นตัวเชื่อมระหว่างจิตลักษณะบางประการกับพฤติกรรมของบุคคล เช่น บุคคลจะกระทำในสิ่งที่ตนเห็นว่าสมควรทำก็ต่อเมื่อเขามีความเชื่ออำนาจในตนมากเท่านั้น (ดวงเดือน พันธุนาวัน , 2527) นอกจากนี้นักจิตวิทยายังเชื่อว่าลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมอาจมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการถ่ายโอนได้ ผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่าความสามารถและความถนัดของผู้เรียนสามารถทำนายความสำเร็จในการฝึกอบรมได้ระดับหนึ่งสำหรับในด้านบุคลิกภาพ ก็พบว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนมีการเรียนรู้ดีกว่าผู้ที่เชื่ออำนาจนอกตน และผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและเชื่ออำนาจในตนจะนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน มากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำและเชื่ออำนาจนอกตน สำหรับด้านแรงจูงใจการศึกษาก็ชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการฝึกอบรม (ชูชัย สมितिไกร , 2537) จากแนวคิด ดังกล่าวเห็นได้ชัดว่าจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนเป็นจิตลักษณะที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และส่งผลให้การฝึกอบรมพนักงานเกิดประโยชน์สูงสุด เพราะจะทำให้เข้าใจถึงจิตลักษณะอันเป็นสภาพพื้นฐานทางจิตใจของพนักงานสามารถพัฒนาให้พนักงานมีจิตลักษณะที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและเกิด

ประสิทธิผลที่เป็นจุดมุ่งหมายประการสุดท้ายและเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญที่สุดขององค์การหรือหน่วยงานต่างๆ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาจิตลักษณะของพนักงานสินเชื่อบริษัทพาณิชย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาจิตลักษณะนั้นๆ และส่งเสริมให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบว่าพนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันหรือไม่
2. เพื่อเปรียบเทียบว่าพนักงานสินเชื่อที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความเชื่ออำนาจในตนแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันหรือไม่
3. เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินพฤติกรรมการทำงานระหว่างพนักงานสินเชื่อเป็นผู้ประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินว่าแตกต่างกันหรือไม่
4. เพื่อศึกษาปริมาณการทำนายพฤติกรรมการทำงาน โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานสินเชื่อ

แนวความคิด ทฤษฎีพื้นฐาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้แบ่งสาระเป็นตอนๆ เพื่อเสนอเป็นลำดับดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทพาณิชย์
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริษัทพาณิชย์
4. จิตลักษณะกับพฤติกรรมการทำงาน
5. พฤติกรรมการทำงาน
6. การประเมินพฤติกรรมการทำงาน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินพฤติกรรมการทำงาน
8. ลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมการทำงาน
9. ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
10. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงาน
12. ความหมายของความเชื่ออำนาจในตนอำนาจนอกตน

13. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในคนอำนาจนอกตน

14. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในคนอำนาจนอกตนกับพฤติกรรมการทำงาน

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาบุคคลเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญขององค์การ หากองค์การใดมีทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพก็นับว่าองค์การมีทรัพย์สินอันมีค่าที่จะนำความสำเร็จก้าวหน้ามาสู่องค์การนั้นๆ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังต่อไปนี้

กุลธนะ ธนาพงศธร (2526) ได้รวบรวมความหมายของการพัฒนาบุคลากรที่นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความไว้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ทรรศนะ คือ

1.วิธีการที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญและทัศนคติ

2. การดำเนินความพยายามใดๆ ที่ทำให้สมรรถภาพเชิงสร้างสรรค์ของบุคคลแต่ละคนสอดคล้องกับงานในหน้าที่ที่บุคคลต้องกระทำ

3. การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ศิริมา ปาณจรุงคานนท์ (2527) ได้ให้คำจำกัดความของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคล หรือการพัฒนาพนักงานว่า หมายถึง กระบวนการในการเพิ่มพูนและปรับปรุงสมรรถภาพของกำลังคนในองค์การอันมีลักษณะเป็นการเพิ่มพูนคุณค่าของตัวบุคคลทั้งในด้านความรู้ ความคิดอ่าน และประสบการณ์ เพื่อให้บุคคลนั้นมีค่าเป็นทรัพยากรที่มีความเหมาะสมกับ หน้าที่และความรับผิดชอบต่อตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

จิระ หงส์คารมณ (2532) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่าเป็นกระบวนการในการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับความต้องการด้านการใช้แรงงานของประเทศ

Nadler (1989; อ้างใน บังอร โสฬส , 2538) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การที่นายจ้างจัดประสบการณ์ การเรียนรู้ให้กับพนักงานในช่วงเวลาที่กำหนดและเพื่อก่อให้เกิดความเจริญงอกงามในตัวพนักงาน

บังอร โสฬส (2537) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง การเสริมสร้างให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ทำงานได้ถูกต้อง สำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด ทำงานเต็มความสามารถด้วยความตั้งใจ พากเพียรและพอใจใน

การทำงาน นอกจากนั้นยังหมายความว่าความรวมถึงการป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาด อุบัติเหตุ ข้อขัดแย้งหรือปัญหาใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งการหยุดงาน หนึ่งงานและลาออก สามารถกล่าวได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการเสริมสร้าง ป้องกันและแก้ไข ทัศนคติความรู้ และจิตลักษณะของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้เขาเหล่านั้นมีความรู้ ความสามารถ มีพฤติกรรม และการปฏิบัติที่ เหมาะสมกับวัยและสถานการณ์แวดล้อม เพื่อ เป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างแท้จริงของสังคมหรือองค์การที่อยู่ร่วมกัน

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นจึงสามารถสรุปความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ ว่าเป็นกระบวนการในการส่งเสริมและเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โดยการ ส่งเสริมให้บุคลากรมีทักษะในการทำงาน ความรู้ ความสามารถ จิตลักษณะและประสบการณ์ ให้สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่มีอยู่ เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นมีความรู้ความสามารถมีพฤติกรรม การทำงานที่ เหมาะสมและการปฏิบัติที่เหมาะสมตามขีดความสามารถของตน โดยองค์การ จะได้รับประโยชน์จากกำลังคนของตนอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์

ด้วยสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเงินที่แปรเปลี่ยน ไปตลอดจนการดำเนินธุรกิจ ของธนาคารพาณิชย์ภายใต้การดำเนินนโยบายการเงินเสรีของ ธนาคารแห่งประเทศไทยทำให้ ธนาคารพาณิชย์ต้องประกอบการภายใต้สภาพแวดล้อมที่ลำบากยิ่งขึ้น มีการแข่งขันที่รุนแรงทั้ง ระหว่างธนาคารพาณิชย์ด้วยกันเองและกับสถาบันการเงินอื่นๆ นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยี ความต้องการการจัดการบริการทางการเงินของลูกค้าที่สลับซับซ้อนยิ่งขึ้น ความผัน พวนของอัตรา ดอกเบี้ย ฯลฯ เหล่านี้ล้วนกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคารและกดดันให้ ธนาคารพาณิชย์มีการปรับตัวในหลายๆ ด้านเช่นการปรับตัวในด้านการบริหารงาน การปรับตัว ในด้าน การบริการ การสร้างสรรค์บริการทางการเงินใหม่ๆ การพัฒนาระบบบริการภายใน การพัฒนาทรัพยากรบุคคล เนื่องจากธุรกิจเกี่ยวกับการบริการ เช่น ธนาคารพาณิชย์ บุคลากรเป็นปัจจัย การผลิตที่สำคัญมาก ประสิทธิภาพการผลิตของธนาคารจึงขึ้นอยู่กับประ สสิทธิภาพของบุคลากรเป็นสำคัญเพราะธุรกิจธนาคารนั้นต้องใช้เทคโนโลยีทันสมัยและทรงประ สสิทธิภาพเพียงใดหัวใจสำคัญก็อยู่ที่บุคคลผู้ให้บริการการพัฒนาบุคคลจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นใน การบริหารงานของ องค์การ

ธุรกิจหลักของธนาคารพาณิชย์ที่ทำรายได้ให้ธนาคารเป็นส่วนใหญ่ คือ การเป็นผู้ให้กู้ยืม เงิน (Leader of Money) แก่บุคคลและนักธุรกิจซึ่งตามกฎหมายของธนาคารพาณิชย์เรียกว่า “ให้ สินเชื่อ” หมายถึง การให้กู้ยืมเงิน ซึ่ง ชื้อลด รับช่วงซื้อตัวแลกเงินเป็นเจ้าหนี้เนื่องจากได้จ่าย

เงินตามประโยชน์ของผู้ค้าหรือเป็นเจ้าของนี้เนื่องจากได้จ่ายเงินตามภาระผูกพันตามเช็คเดอรัออฟเครดิต (ชนินทร์ พิทยาวิธิ , 2533) ปกตินโยบายพาณิชย์ที่มีการบริหารงานบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ จะใช้วิธีเลื่อนฐานะ (Promote) พนักงานอื่นๆ ภายในธนาคารขึ้นมาเป็นพนักงานสินเชื่อเป็นอันดับแรกโดยการกำหนดคุณสมบัติคุณสมบัติและประกาศรับสมัครสอบแข่งขัน ธนาคารจะมีโครงการฝึกอบรมพนักงานสินเชื่อเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องและมีผลตอบแทนและสถานภาพของพนักงานสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ที่สูง เพื่อเป็นการส่งเสริมขวัญกำลังใจและความมั่นคง ซึ่งจะมีผลสะท้อนไปสู่การทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และกำลังความคิดเพื่อ การพัฒนาธุรกิจของธนาคาร (ชนินทร์ พิทยาวิธิ , 2533) โดยพนักงานสินเชื่อ (Credit Officers) มีหน้าที่ที่สำคัญดังต่อไปนี้ คือ การหาลูกค้าใหม่ การเป็น ผู้ให้คำปรึกษาหรือแนะนำ การเป็นผู้ให้รับคำขอสินเชื่อ การสัมภาษณ์ผู้รับคำขอสินเชื่อ การสืบสวนหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอสินเชื่อ การวิเคราะห์สินเชื่อ การกำหนดวงเงินสินเชื่อ การเรียกเก็บหนี้ ซึ่งการที่จะปฏิบัติงานให้ได้รับผลสำเร็จตามหน้าที่ที่สำคัญดังกล่าวได้พนักงานสินเชื่อควรจะต้องมีความรู้พื้นฐานในด้านต่างๆ เช่น การบัญชี การเงิน การจัดการ การตลาด เศรษฐกิจและการเมือง กฎหมาย เป็นต้น โดยมีคุณสมบัติที่สำคัญดังต่อไปนี้ คือ มีพื้นความรู้และประสบการณ์ด้านการบัญชีหรือธุรกิจ การเป็นนักวางแผน เป็นผู้มีความประพฤติดี มีความละเอียดถี่ถ้วน เป็นผู้มีความกระตือรือร้นและขยัน มั่นเพียรในการทำงาน มีความรู้ในภาษาต่างประเทศ เป็นผู้ที่มีความสามารถในการรายงานและการนำเสนอ ชื่นชอบในงานและมีความซื่อสัตย์ จากการทบทวนเอกสารดังกล่าวเห็นได้ชัดว่าหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานสินเชื่อแตกต่างกับพนักงานอื่นๆ ของธนาคาร โดยที่พนักงานสินเชื่อจะต้องมีการติดต่อกับบุคคลภายนอกแทนธนาคารอยู่ตลอดเวลา การกระทำหรือคำพูดของพนักงานสินเชื่อมีผลต่อประสิทธิภาพ และภาพพจน์ของธนาคาร ดังนั้น พนักงานสินเชื่อจึงจะต้องเป็นผู้มีประสิทธิภาพในการทำงานมีบุคลิกภาพดี มี มนุษยสัมพันธ์ความสามารถสูง และเป็นเจ้าหน้าที่อีกฝ่ายหนึ่งที่มีความสำคัญที่ต้องได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาอยู่เสมอ

พนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์จึงควรมีจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์! และความเชื่ออำนาจในตนสูง เนื่องจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นจิตลักษณะที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานและเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพของมนุษย์ เมื่อบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม นอกจากนั้นยังพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเชื่ออำนาจในตน คือ จะเป็นผู้มีความกระตือรือร้น มีความพยายามที่จะปรับปรุงสภาพ โดยคำนึงถึงความสำเร็จที่จะได้รับจากความพยายาม ความสามารถของตนเอง และจะทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ดังนั้น พนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์จึงควรมีจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนสูงด้วย

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องธนาคารพาณิชย์

จักรกฤษณ์ ดันติพงศ์ (2522) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทย โดยคำว่าผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทยใช้ระบบบริหารแบบอัตรารับโดยหรือ ประชาธิปไตย นอกจากนั้นได้วิเคราะห์ถึงความแตกต่างของผู้บริหารในด้านเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับของผู้บริหาร และขนาดของธนาคาร ว่ามีผลต่อการจัดสภาพองค์การบริหารหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา สุ่มจากผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยจำนวน 16 ธนาคาร โดยศึกษาเฉพาะผู้บริหารที่ทำงานในสำนักงานใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับต่ำ ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับของผู้บริหาร และขนาดของธนาคารไม่มีผลต่อลักษณะการบริหารแต่ละระบบ คือ ระบบเผด็จการแบบเผด็จขาด ระบบเผด็จการแบบมีสืบลี ระบบการปรึกษาหารือและระบบเข้ามามีส่วนร่วม ส่วนการบริหารธนาคารพาณิชย์ไทยพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตยในการจัดระบบบริหาร

วิโรจน์ กุลตรรก์สุภกิจ (2523) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัดกับพนักงานธนาคารออมสิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงระดับขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ธนาคารพาณิชย์ในภาครัฐกิจเอกชนเปรียบเทียบกับพนักงานธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นธนาคารของรัฐว่ามีลักษณะเหมือนหรือต่างกันอย่างไร และมีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลในทางส่งเสริมหรือกระทบกระเทือนให้ขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานทั้งสองธนาคารอยู่ในระดับที่สูงหรือต่ำอย่างไร ผลการวิจัยพบว่า ระดับขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสิน อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้โดยที่ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งสองธนาคารอยู่ในระดับปานกลางด้วยกันสำหรับพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ปัจจัยที่มีผลในทางส่งเสริมให้ขวัญและความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงและปานกลางค่อนข้างสูง ได้แก่ ลักษณะงาน, ปริมาณงานตามที่ได้รับมอบหมาย, ความมั่นคงในการทำงาน, ผู้บังคับบัญชาและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบกระเทือนให้ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ได้แก่ ลักษณะการบริหารงาน หรือนโยบายของฝ่ายจัดการ, โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน, เพื่อนร่วมงานและเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ส่วนพนักงานธนาคารออมสิน ปัจจัยที่มีผลในทางส่งเสริม

ให้ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงและปานกลางค่อนข้างสูง ได้แก่ ลักษณะงาน, ปริมาณงานตามที่ได้รับมอบหมาย, ความมั่นคงในการทำงาน, ผู้บังคับบัญชา, เงินเดือนและ สวัสดิการต่างๆ ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบกระเทือนให้ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ได้แก่ ลักษณะการบริหารงาน หรือนโยบายของฝ่ายจัดการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานเนาวรัตน์ ดิษบุตร (2524) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานธนาคารในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่องานบุคลากรเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติที่เกี่ยวกับงานด้านบุคลากรของผู้บริการและพนักงานในแผนกบุคลากรและแผนกอื่นๆ และเพื่อเป็นความรู้ยืนยันแน่ชัดเกี่ยวกับทัศนคติต่องานด้านบุคลากรโดยมีหลักฐานแน่นอนไม่ใช่เพียง คำกล่าวอ้าง กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาลูกค้าจากผู้บริหาร พนักงานในแผนกบุคลากรและแผนกอื่นๆ ทั่วไป โดยประกอบด้วยผู้บริหารจำนวน 49 คน พนักงานในแผนกบุคลากร 49 คน พนักงานทั่วไป 176 คน ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่องานด้านบุคลากรดีกว่าพนักงานในแผนกทั่วไปและพนักงานในแผนกบุคลากรเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อใช้คำถามวัดทัศนคติต่อพฤติกรรม พบว่าในด้านปฏิบัติการผู้บริหารยังมีพฤติกรรมซึ่งให้เห็นว่าทัศนคติต่องานในแผนกบุคลากรน้อยกว่างานในแผนกอื่นๆ ผู้บริหารมีทัศนคติต่อการจัดหาบุคคลดีกว่าพนักงานทั่วไป และพนักงานในแผนกบุคลากรอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้บริหารมีทัศนคติด้านพัฒนาพนักงานดีกว่าพนักงานทั่วไปอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้บริหารมีทัศนคติด้านการจูงใจพนักงานดีกว่าพนักงานทั่วไปและ พนักงานในแผนกบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานทั่วไปมีทัศนคติด้าน การจูงใจดีกว่าพนักงานในแผนกบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้บริหารและพนักงานในแผนกบุคลากรมีทัศนคติต่อการบำรุงรักษาพนักงานดีกว่าพนักงานในแผนกทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานในแผนกบุคลากรมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานดีกว่าผู้บริหารและพนักงานทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศิริมา ปาณรังคานนท์ (2527) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าธนาคารทุกแห่งมีนโยบายที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกระดับแต่มีจะเน้นระดับบริหารก่อน การวางแผนพัฒนาเริ่มตั้งแต่พนักงานเริ่มเข้าทำงาน และพัฒนาเพื่อเตรียมขยายสาขา รวมทั้งเพื่อเตรียมไว้ป้องกันการขาดแคลนพนักงานระดับบริหารที่จะรับช่วงและสืบทอดในกรณีที่มีตำแหน่งว่างลง พนักงานเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 99.48) มีความเห็นสอดคล้องกันว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นสิ่งจำเป็นและต้องการจะพัฒนาตนเองให้สูงขึ้น นอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ได้รับ ธนาคาร

ส่วนใหญ่มีการวางแผนพัฒนาพนักงาน การวางแผนพัฒนาความก้าวหน้านี้ พนักงานส่วนใหญ่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา เช่น การได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ฝึกสอน ให้คำปรึกษาและแนะนำในเรื่องการพัฒนาดตนเอง ซึ่งปรากฏว่าพนักงานมีความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น ผลพลอยได้อันเกิดจากการที่หัวหน้างานช่วยเหลือในการพัฒนาแก่พนักงานก็ก่อให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับ ผู้ใต้บังคับบัญชาสูงขึ้น อันเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานในองค์กร ส่วนปัญหาที่มักจะพบคือ ข้อมูลที่เกี่ยวกับความต้องการที่จะพัฒนาในแผนงานลงไปจนถึงแต่ละบุคคลนั้น ไม่ได้จัดทำเป็นระบบและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

วิลิน พิชิตปัจจา (2536) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชนในเขตภาคเหนือโดยศึกษาลักษณะการจัดกิจกรรมการพัฒนาความพึงพอใจที่พนักงานมีต่อการจัดกิจกรรม และเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการจัดกิจกรรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 กิจกรรม คือ การสอนงาน การฝึกอบรมโดยพนักงานอาวุโสในหน่วยงาน สาขาการฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยสำนักงานใหญ่ การจัดวิทยากรภายนอกมาให้การฝึกอบรมและการหมุนเวียนตำแหน่ง บุคลากรที่ศึกษาแบ่งพิจารณาเป็น 4 ประเภท คือ เพศ สถานภาพทางครอบครัว หน้าที่หรือความ รับผิดชอบในหน่วยงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคาร ผลการวิจัยพบว่าลักษณะการจัด กิจกรรมการพัฒนาที่ธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชนในเขตภาคเหนือใช้ในการพัฒนาบุคลากรนั้น บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านยกเว้นการจัดวิทยากรจากภายนอกมาให้การฝึกอบรมซึ่งมีความ พึงพอใจในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดกิจกรรมปรากฏว่าด้านการสอนงานทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อการปฐมนิเทศเมื่อพนักงานเข้าทำงานใหม่ ด้านการฝึกอบรม โดยพนักงานอาวุโสทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในการที่พนักงานอาวุโสพยายามสร้างบรรยากาศที่เกื้อกูลต่อการที่พนักงานจะมาปรึกษาหารือปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน ด้านการฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยสำนักงานใหญ่ปรากฏว่าทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อการที่สำนักงานใหญ่รับผิดชอบช่วยค่าใช้จ่ายแก่พนักงานที่เดินทางไปรับการฝึกอบรม ด้านการฝึกอบรมโดยการจัดวิทยากรจากภายนอกมาให้การฝึกอบรมปรากฏว่า กลุ่มที่แยกตามเพศและหน้าที่ความ รับผิดชอบในหน่วยงานมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการที่ผู้จัดการสาขาเป็นผู้เชิญวิทยากรจากภายนอกมาตามที่เห็นสมควรส่วนกลุ่มที่แยกตามสถานภาพของครอบครัวและระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในการที่ธนาคารสอบถามความต้องการของพนักงานที่มีความรอบรู้ด้านทุกด้านในธนาคาร สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่บุคลากรมีต่อลักษณะการจัดกิจกรรมปรากฏว่าด้านการฝึกอบรม โดยพนักงานอาวุโสในหน่วยงานสาขา บุคลากรที่

มีสถานภาพของครอบครัวและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคารต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยสำนักงานใหญ่ปรากฏว่าบุคลากรที่มีหน้าที่หรือความรับผิดชอบในหน่วยงานต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการจัดการฝึกอบรมโดยการจัดวิทยากรจากภายนอกมาให้การฝึกอบรม ปรากฏว่าบุคลากรที่มีสถานภาพของครอบครัว หน้าที่หรือความรับผิดชอบในหน่วยงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคารต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการสอนงานและด้านการหมุนเวียนตำแหน่งพบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กนกภรณ์ สมะวรรณะ (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้สัมพันธภาพของลูกค้าค่อพนักงานสินเชื่อและพนักงานบัญชี ธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขาตลาดหนองบัว จังหวัดอุดรธานี โดยศึกษาศึกษาระดับสัมพันธภาพตามการรับรู้ของลูกค้าธนาคารเพชขายและเพชหญิงและศึกษา เปรียบเทียบการรับรู้สัมพันธภาพของลูกค้าธนาคารค่อพนักงานสินเชื่อและพนักงานบัญชีโดย ประชากรที่ศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2537จำนวน 130 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ระดับคะแนนสัมพันธภาพของลูกค้าเพชขายและเพชหญิงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พบว่าระดับสัมพันธภาพของลูกค้าทั้งเพชขายและเพชหญิงอยู่ในระดับต่ำ และการรับรู้ระดับคะแนนสัมพันธภาพของลูกค้าธนาคาร ค่อพนักงานสินเชื่อ และพนักงานบัญชีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าสัมพันธภาพของลูกค้าค่อพนักงานสินเชื่อดีกว่าแผนกบัญชี

4. จิตลักษณะกับพฤติกรรมการทำงาน

ในต่างประเทศมีการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับจิตลักษณะของบุคคลที่เหมาะสมกับแต่ละอาชีพ ประสิทธิภาพในการทำงานทั่วไปมีผู้วิเคราะห์สาเหตุไว้หลายกรณี รูปแบบของพฤติกรรมการทำงานที่ครอบคลุมสาเหตุมากที่สุดรูปแบบหนึ่งมี 95 ลักษณะ จาก 13 ด้าน ทั้งที่เป็นจิตลักษณะของบุคคล เช่น ความรู้ ความคิด ความรู้สึก ความสนใจ และความพอใจในอาชีพ ส่วนทางด้านสภาพภายนอก คือ โครงสร้างขององค์กร โครงสร้างของงาน และโครงสร้างของบุคคล (Wetrogan และคณะ 1983 , อ้างใน ดวงเดือน พันธุมนาวิน , 2538)

ส่วนในประเทศไทยนั้น ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคณะ (2538) ได้วิจัยเพื่อศึกษาและค้นหาจิตลักษณะที่เหมาะสมที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของคนไทยโดยทำการศึกษา ข้าราชการ พนักงานองค์การธุรกิจ ทั้งระดับคนงาน หัวหน้างานและเกษตรกร รวมถึงนักเรียนที่ประพฤติดีและมีพฤติกรรมที่เป็นที่ต้องการของสังคม จากการประมวลเอกสาร

และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมของบุคคลดังกล่าวและ ได้รวบรวมผลงานเข้าด้วยกันแล้ว
เสนอเป็นทฤษฎีดั้งไม้จริยธรรม ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ต้นไม้จริยธรรม

จากทฤษฎีดั้งไม้จริยธรรม ได้เสนอว่ามีลักษณะสำคัญอยู่ 8 ประการ ที่เป็นส่วนรากและ ลำต้นของต้นไม้ที่จะช่วยให้ต้นไม้ผลิดอกออกผลมาเป็นพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณภาพ ซึ่งได้แก่
ทำงานได้ดี ถูกต้องปลอดภัยและมีความพอใจในการทำงานโดยสามารถอธิบายให้ชัดเจนก็คือพฤติกรรม การทำงานที่มีคุณภาพมีรากฐานมาจากลักษณะ 3 ประการ คือ

- 1.สติปัญญา ความเฉลียวฉลาด
- 2.สุขภาพจิตดี ร่าเริง แจ่มใส
- 3.ความรู้และประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้มาจากลักษณะทั้ง 3 ประการนี้ ประกอบกับ ส่วนของลำต้นที่ต้องหล่อเลี้ยงพัฒนาให้ แข็งแรง คือ จิตลักษณะทั้ง 5 ประการ ซึ่งเป็นแกน ค้ำจุนในการดำรงชีวิตและชีวิตการทำงาน ได้แก่

1. ทักษะ ค่านิยม ที่มีต่อการทำงานและสถานการณ์แวดล้อมทั่วไป
2. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ รวมถึงความมีมานะ พากเพียรไปสู่ความสำเร็จ
3. ความเชื่ออำนาจในตนหรือในความสามารถและการกระทำของตนเอง
4. การมุ่งอนาคตและการควบคุมตน คือ มองเห็นความก้าวหน้าในอาชีพ รู้จักกาลเทศะ อดได้ รอได้ ปฏิบัติตนได้เหมาะสม

5. มีจริยธรรม ชื้อตรง ชื้อสัตย์ เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว

ผลการวิจัยต่างๆ ยืนยันว่าจิตลักษณะเหล่านี้เป็นลักษณะที่สำคัญต่อพฤติกรรมคนไทย โดยทั่วไป ผู้ที่มีจิตลักษณะหลายด้านสูงจะเป็นผู้มีพฤติกรรมที่เหมาะสมต่างๆ สูงกว่าผู้ที่มีจิตลักษณะหลายด้านต่ำ นอกจากนั้นผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของครู-อาจารย์ สังกัดกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้มีการสอนนักเรียนอย่างเหมาะสมเป็นผู้มีจิตลักษณะหลายประการสูงตามทฤษฎีคัตน ไม้จริยธรรม โดยเฉพาะความเชื่ออำนาจในตนเองเกี่ยวกับงานที่ทำความชอบ ความพอใจในอาชีพครู (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี , 2532 และ วิชัย เอียดบัว , 2534) และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นจิตลักษณะที่มีความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ ดังนั้นความเชื่ออำนาจในตนเองและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงเป็นหนึ่งในจิตลักษณะด้านสำคัญที่ควรส่งเสริมเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมนั้นก็คือ การทำงานที่มีประสิทธิภาพสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ด้วยเวลาอันรวดเร็ว และใช้งบประมาณที่น้อยที่สุด

5. พฤติกรรมการทำงาน

การทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์เพราะการทำงานสามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งด้านความจำเป็นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการมีชีวิตรอดและความต้องการด้านจิตใจการได้รับยอมรับและเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มช่วย สร้างความภูมิใจและความพึงพอใจในตนเองและความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าที่สามารถเลี้ยงดูตนเองได้โดยไม่เป็นภาระแก่ผู้อื่น สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมสูงขึ้น สังคมให้การยอมรับมากขึ้น

5.1 ความหมายของพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน

สุรนันทา ภูเกิ้ล (2532) ได้ให้ความหมาย พฤติกรรม (Behavior) ว่าหมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่ง ที่สามารถสังเกตเห็นได้ ได้ยิน นับได้ อีกทั้งวัดได้ด้วยเครื่องมือเป็นวัตถุวิสัยไม่ว่าจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2528) ได้ประมวลงานวิจัยอื่นๆ และงานวิจัยของตนเองเกี่ยวกับพฤติกรรม และได้จัดหมวดหมู่พฤติกรรมที่น่าเหมาะสมของข้าราชการไว้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1). พฤติกรรมเป็นพลเมืองดี หมายถึง พฤติกรรมซื้อสัตย์ รับผิดชอบต่อตนเองและ ผู้อื่นเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ปฏิบัติตามกฎหมายของบ้านเมือง มีความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูง เห็นแก่ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน อดได้รอได้ สุขภาพจิตดี สติปัญญาสูง

- 2). พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ หมายถึง พฤติกรรมการปรับคนให้สามารถทำงานแปลกใหม่ได้ ขอมริบ นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อพัฒนาอาชีพคนทำงานเพื่อส่วนรวมและหมู่คณะ
- 3). พฤติกรรมในหน้าที่ราชการ หมายถึง พฤติกรรมการใช้ความรู้ความสามารถความชำนาญในการทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและประเทศชาติ มีความมานะบากบั่น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมทั้ง 3 ประเภท เป็นพฤติกรรมที่น่าปรารถนา ซึ่งถ้าพฤติกรรมเหล่านี้ได้ปรากฏในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อก็จะเกิดผลดีในการปฏิบัติหน้าที่ที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการและต่อธนาคารที่พนักงานสินเชื่อปฏิบัติงาน

บุญรับ สักคิมณี (2532) ได้ให้ความหมายในแง่ต่างๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานไว้ เช่น พฤติกรรมการทำงานแบบมุ่งอนาคตและควบคุมตนเอง หมายถึง พฤติกรรมการทำงานในลักษณะต่างๆ ดังนี้ เช่น การไม่คล้อยตามผู้อื่นไปในทางเสื่อมเสีย การประพฤติตรงตามที่พูด การทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความอดทนและตั้งใจ เป็นต้น พฤติกรรมการเตรียมตัวเพื่อการทำงานในอนาคต หมายถึง การศึกษาหาความรู้ที่จำเป็นต่อการทำงาน การแสวงหาวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาการทำงาน การปรึกษากับผู้รู้เมื่อมีปัญหาในการทำงาน การรู้จักสังเกตและบันทึกสิ่งที่พบเห็นอันจะเป็นประโยชน์กับการทำงาน เป็นต้น พฤติกรรมการทำงานเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานในอนาคต หมายถึง การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน การรู้จักอดกลั้นที่จะตอบโต้เพราะเห็นความสำคัญของการที่จะต้องร่วมกันทำงานต่อไปการยอม เสียสละผลประโยชน์ของตนเพื่อรักษา ผลประโยชน์ที่ดีกว่าของหน่วยงานในระยะยาว การพิจารณาข้อมูลทุกด้านอย่างรอบคอบก่อนการตัดสินใจทำหรือไม่ทำอะไร

ไกรสิทธิ์ แก้วศรีนวล (2527) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า ความสามารถที่จะทำงานได้ โดยประสิทธิภาพเป็นรูปแบบหรือวิธีการในการทำงานที่จะทำให้งานนั้นๆ บรรลุผลสำเร็จเป็นสิ่งที่ยึดหยุ่นได้ สามารถเปลี่ยนแปลงได้

มัลลวีร์ อุดลวัฒน์ศิริ (2529) กล่าวว่า การทำงาน คือ การที่บุคคลใช้ศักยภาพของตนทำสิ่งหรือเรื่องที่เป็นประโยชน์ให้เกิดแก่ตนเอง แก่สังคมและมนุษยชาติ ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงานตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ด้วยวิธีที่ดีที่สุด ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถใช้ศักยภาพของตนทำในสิ่งที่มีประโยชน์แก่ตนเองและ ส่วนรวมได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ด้วยวิธีการที่ดีที่สุด สูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุดด้วย

สมจิตร นารีผล (2531) กล่าวว่า การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่ง่าย รวดเร็ว มีปริมาณมาก มีคุณภาพสูงและประหยัดจากเอกสาร ดังกล่าวข้างต้นสามารถให้คำจำกัดความของพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้ว่า พฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ การที่บุคคลสามารถใช้ศักยภาพของตนทำในสิ่งที่มีประโยชน์แก่ตนเองและส่วนรวมได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ด้วยวิธีการที่ง่าย รวดเร็ว มีปริมาณมาก มีคุณภาพสูงและประหยัด โดยมีวิธีการที่ขัดแย้งในการทำงานที่จะทำให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จ

๖

5.2. ทฤษฎีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน

พฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมเกิดจากแรงจูงใจในการทำงานเป็นสำคัญ

เกสินี หงษ์สนั่น (2518) ได้สรุปปัจจัยที่เป็นความต้องการพื้นฐานในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานไว้ 7 ประการ คือ

- 1) การให้เกียรติและตระหนักในผลงานที่ถูกกระทำ
- 2) เป็นผลงานที่ควรท้าทายต่อความสามารถ
- 3) การทำงานเป็นกลุ่มที่มีการประสานงานเป็นอย่างดี
- 4) มีอิสระในการวินิจฉัยปัญหา
- 5) มีความมั่นคงในการทำงาน
- 6) มีความก้าวหน้าซึ่งได้รับการพิจารณาอย่างเสมอภาคและยุติธรรม
- 7) มีการควบคุมดี

นอกจากนั้น Barnard (1967 , อ้างใน ปริญญา ณ วันจันทร์ , 2536) ได้กล่าวถึงเครื่องกระตุ้นทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานคือแรงจูงใจด้านวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสถานะทางกายภาพที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนการชดเชยหรือรางวัลที่ได้ปฏิบัติในหน่วยงานมาแล้ว สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลไม่ใช่วัตถุ (Personal Non - Material) จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่ไม่เป็นวัตถุ เช่น เกียรติยศ ตำแหน่ง การมีอำนาจ และจากการที่บุคคลมีความรู้ ความสามารถ และมีตำแหน่งทางสถานภาพทางสังคม จึงเป็นที่ยอมรับของบุคคลโดยทั่วไป

มัลลวีร์ อุดลัสนศิริ (2529) ได้อธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. เหตุจากตัวบุคคล

1) ปัญหาด้านร่างกายและจิตใจ เช่น การเจ็บป่วย ความวิตกกังวล เป็นต้น ซึ่งจะ
ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเสื่อมถอยลง

2) ขาดความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถหรือทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นใน
การทำงานซึ่งจะเป็นอุปสรรคต่อการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

3) ถิ่นนิยมในการทำงานบางอย่างของคนไทยที่ไม่เอื้อต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพใน
การทำงาน เช่น

ก. คุณลักษณะส่วนตัวที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน เช่น ขาดระเบียบวินัย ไม่มี
สมาธิ เกียจคร้าน ไม่ตรงต่อเวลา ห้วนใจง่าย ขลาดกลัว สะเพร่า ผิดวันประกันพรุ่ง
 เป็นต้น

ข. ปัญหาทางอารมณ์ ปฏิกริยาทางอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมจะรบกวนการทำงานของ
บุคคล เช่น ความเครียดซึ่งเกิดจากการขาดการพักผ่อนของสมองและร่างกายจะพบมากในพวก
บ้าน ความทุกข์ทางใจจะก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า รวมทั้งระคายเคืองในใจและการตัดสินใจ
ผิดพลาด นอกจากนั้นความวิตกกังวลและความกลัวต่อสถานการณ์ในการทำงานบางอย่างจะนำ
ไปสู่การหลีกเลี่ยงงานอื่นๆ และทำให้ไม่ประสบผลสำเร็จในเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

ค. ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

2. เหตุจากองค์ประกอบอื่นในการทำงาน

1) ขาดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจนและเหมาะสม

2) ขาดแผนและวิธีการในการทำงาน

3) มีเวลาไม่เพียงพอในการทำงาน ซึ่งอาจเนื่องมาจากการแบ่งเวลาที่ไม่เหมาะสม
รับภาระงานมากเกินไป หรืออาจทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน

4) สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน เช่น คับแคบ เสียงดัง ร้อน ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก

5) ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน

6) ขาดงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน

7) ใช้ทรัพยากรอย่างไม่ประหยัด ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์หรือความคุ้มค่าที่จะได้
รับจากการใช้จ่ายทรัพยากรทั้งบุคลากรและวัสดุภัณฑ์ที่ถูกทอดทิ้งให้เสียหายขาดการซ่อมแซมและ
ฟื้นฟูทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ

สมจิตร นารีผล (2531) ได้เสนอวิธีทำงานให้มีประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้

1. มีความตั้งใจ ซึ่งเป็นประการที่สำคัญที่สุด ความตั้งใจเป็นตัวการก่อให้เกิดการ
กระทำ หมายถึง จงใจคิดจะกระทำโดยเจตนา มีนิสัยมั่นคงในการทำงาน จิตใจมั่นคงเชื่อถือได้

ถือว่าบุคคลนั้นมีความตั้งใจที่จะสร้างความหวังเพื่อที่จะพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน

2. มีจุดมุ่งหมายในการทำงานให้ได้ผลดีนั้นในเบื้องต้นเราจะต้องมีความเข้าใจในเป้าหมายและจุดประสงค์ของงานเพราะข้อกำหนดอันนี้เป็นเงื่อนไขที่สำคัญแห่งความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงาน นอกจากนั้นยังเป็นเครื่องช่วยให้งานที่มีความยากลดความยากลง

3. การวางแผนการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการทำงาน หากมีการวางแผนการทำงานไว้เป็นอย่างดีแล้วก็จะช่วยให้งานที่ทำนั้นสำเร็จอย่างราบรื่นไม่สับสนและลดค่าใช้จ่ายทั้งในด้านเวลาและทรัพย์สินลงไปได้เป็นอย่างมาก

4. การวิเคราะห์เป็นหนทางหนึ่งในการรวบรวมจุดต่างๆ ของการทำงานเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์จะช่วยจัดสิ่งแฝงซึ่งไม่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานออกไป การวิเคราะห์นี้จะใช้การพัฒนาเปรียบเทียบกับเป้าหมายของงานว่าสิ่งที่เราจะประมวลเข้ากับงานนั้น ผลสุดท้าย จะตรงกับเป้าหมายของงานหรือไม่ นอกจากนั้นการวิเคราะห์จะช่วยให้งานที่ทำนั้นมีโอกาส ผ่านการตรวจตราอย่างรอบคอบเป็นครั้งสุดท้ายก่อนที่จะเสนอไปยังระดับสูงต่อไป

5. การกระตุ้นเตือนความจำ การจดบันทึกเป็นเครื่องมือช่วยสำคัญที่จะสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถรักษาเนื้อความ เนื้องาน เนื้อหาวิชาการไว้ได้ทนทาน

6. การแบ่งงาน การกำหนดการทำงานแต่ละวันของผู้ปฏิบัติงาน มีส่วนสำคัญที่จะทำให้งานที่ทำในแต่ละวันสำเร็จลุล่วงอย่างรวดเร็วเป็นระบบควรมีการแบ่งงานชิ้นใหญ่ออกเป็นส่วนเล็กๆ แล้วพยายามทำให้สำเร็จไปทีละขั้นจะทำให้รู้สึกภูมิใจ และเกิดกำลังใจที่จะทำงานชิ้นต่อไป

จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรต่าง ๆ นั้นเกิดจากความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรและพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมของของแต่ละบุคคลร่วมกัน ในองค์การธนาการพาณิชย์ก็เช่นเดียวกันย่อมต้องการพนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม มีความรู้ความสามารถเพื่อการปฏิบัติงานและการบริการที่มีคุณภาพ คุณสมบัติที่อยู่ในตัวบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะกำหนดผลสำเร็จในการทำงานพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น มีสาเหตุมาจากสาเหตุภายนอกตัวบุคคล เช่น สภาพแวดล้อม และสถานการณ์ต่างๆ กับสาเหตุภายในตัวบุคคล เช่น ความเชื่อ ทัศนคติ ความรู้สึก ตลอดจนค่านิยมที่บุคคลมีอยู่ (ดวงเดือน พันธุนานวิน , 2528) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาการพาณิชย์ดังเหตุผลที่เลือกศึกษาในกลุ่มตัวอย่างนี้ที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น

6. การประเมินพฤติกรรมการทำงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานบุคคลมีความสำคัญต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งสามฝ่ายในองค์การ คือ พนักงานผู้ปฏิบัติงานเอง ผู้บังคับบัญชา และองค์การ โดยรวมในส่วนของพนักงานนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญมากในชีวิตการทำงานประจำวันเพราะมีผลต่อการให้ทุนให้โทษ การขึ้นเงินเดือน การคงอยู่ทำงานกับองค์การต่อไป และความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ในส่วนของผู้บังคับบัญชาก็มีความสำคัญเช่นเดียวกับพนักงาน เพราะผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชามาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ในส่วนขององค์การนั้น การปฏิบัติงานจะสำเร็จลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์ย่อมต้องอาศัยผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน (ชาญ เลิศอมรเสถียร, 2527)

ได้มีผู้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไว้หลายประการ ดังนี้

Josep (อ้างใน ชาญ เลิศอมรเสถียร , 2527) การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาได้บันทึกและลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานในระยะเวลาที่กำหนดไว้

เสนาะ ดิยาว (2516) การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงานและสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง

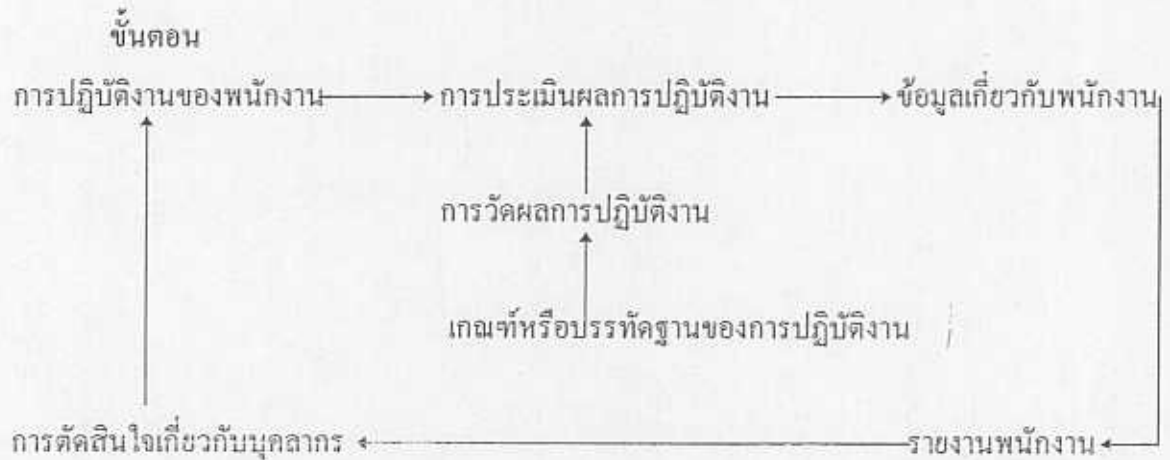
ธงชัย สันติวงศ์ (2525) การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดได้ว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้ประสิทธิภาพดีมากน้อยเพียงใด

ชาญ เลิศอมรเสถียร (2527) การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การวัดผล การปฏิบัติงานของบุคคลคนหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่งโดยทำการจดบันทึกไว้เป็นระยะๆ ตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ แล้วนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐาน

การปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ หรือเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของการทำงานนั้นๆ แล้วพิจารณาว่าสูงต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ เป็นที่พอใจหรือไม่เพียงใด มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่หรือไม่เพื่อเป็นเครื่องประกอบการพิจารณาในผลประโยชน์ตอบแทนความดีความชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น

สามารถสรุปความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การวัดผลการปฏิบัติงานพนักงานในหน่วยงานว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด เพื่อประกอบการพิจารณาผลตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

William และ Davis (อ้างในชาญ เลิศอมรเสถียร,2527) ได้แสดงขั้นตอนหรือกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปไว้ดังนี้



ภาพที่ 2 ขั้นตอนหรือกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นส่วนต่างๆ ของระบบการประเมินผล มาตรการที่ใช้วัดการปฏิบัติงานจะต้องเหมือนกันเพราะการประเมินมีผลต่อพนักงานถ้าการวัดการปฏิบัติงานไม่เกี่ยวกับงานแล้วผลการประเมินจะไม่แน่นอนหรือมีความลำเอียงซึ่งไม่เพียงแต่จะให้ผลที่บิดเบือนไม่ตรงความจริงแล้วข้อผิดพลาดในรายงานพนักงานจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับบุคลากร

ขั้นตอนหรือกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปไว้ดังนี้

1. ขั้นตอนกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมิน โดยวัตถุประสงค์ทั่วไปของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีดังต่อไปนี้ คือ

- 1) เพื่อหาคุณค่าของพนักงาน
- 2) เพื่อใช้ประกอบพิจารณาวางแผนการปฏิบัติงาน
- 3) เพื่อใช้ประกอบพิจารณาวางแผนความต้องการกำลังพล
- 4) เพื่อใช้ประกอบพิจารณาวิธีสรรหาพนักงาน
- 5) เพื่อใช้ประกอบพิจารณาแต่งตั้งบุคคลเข้าปฏิบัติงาน
- 6) เพื่อใช้ประกอบพิจารณาขึ้นเงินเดือน
- 7) เพื่อใช้ประกอบพิจารณาพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
- 8) เพื่อใช้ประกอบพิจารณาปรับปรุงสมรรถภาพของผู้ปฏิบัติงาน
- 9) เพื่อรักษาระดับคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

- 10) เพื่อการพัฒนาศักยภาพ
- 11) เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาจัดการฝึกอบรม
- 12) เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาปรับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่
- 13) เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาการเลิกจ้าง
- 14) เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาจัดสวัสดิการให้พนักงาน
- 15) เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 16) เพื่อช่วยขจัดข้อขัดแย้งในองค์กร

2. ขั้นตอนการคัดเลือกพนักงานหรือปัจจัยที่จะประเมินโดยกำหนดให้เหมาะสมสำหรับที่จะประเมินบุคคลที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ที่จำแนกไว้ตามวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่จะนำไปใช้ เพื่อที่จะทำการประเมินได้อย่างถูกต้องและใกล้เคียงความจริงที่สุด ลักษณะที่พึงประเมินมีอยู่ 2 เรื่อง คือ

1) ผลงานโดยพิจารณาว่าเมื่อถึงเวลาที่กำหนดแล้ว พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหนและมีปัญหาหรือไม่

2) พฤติกรรมโดยพิจารณาถึงพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานเป็นหลัก เช่น ความขยันในการทำงาน ความกระตือรือร้น ความอดทน เป็นต้น

3.) ขั้นตอนวิธีการประเมิน วิธีการที่จะนำมาใช้เพื่อการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานนั้น มีหลายวิธีแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงานและประเภทของพนักงาน วิธีการดังกล่าว ได้แก่

- 1) การให้คะแนนตามมาตราส่วน (Graphic Rating Scales GRS)
- 2) การตรวจสอบรายการชนิดไม่กำหนดน้ำหนัก และชนิดกำหนดน้ำหนัก (Check List และ Weighted Check List)
- 3) การบังคับให้เลือก (Forced Choice)
- 4) การให้เขียนคำบรรยาย (Essay Description)
- 5) การบันทึกเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incidents)
- 6) การประเมินตามพฤติกรรมหรือการคาดคะเนพฤติกรรมโดยอาศัยมาตราส่วน (Behaviorally Anchored Rating Scales - BARS or Behavioral Expectation Scale BES.)
- 7) การประเมินโดยผลงาน (Appraisal by Result)
- 8) การจัดอันดับ (Ranking)
- 9) การจัดคู่เปรียบเทียบ (Paired Comparison)

- 10) การบังคับการกระจาย (Forced Distribution)
- 11) การทดสอบและการสังเกต (Performance Test and Observation)
- 12) การสัมภาษณ์ (Field Review)
- 13) การประเมินตามค่าคะแนน (Point Rating)
- 14) การใช้ศูนย์ประเมิน (Assessment Center)

4. ขึ้นกำหนดขอบเขตของผู้ประเมิน ในปัจจุบันองค์การมีวัตถุประสงค์ที่จะประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนทุกระดับ ต้องกำหนดว่าผู้ใดจะรับการประเมินเมื่อใด และมี ผู้ใดเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินนั้น

5. ขึ้นกำหนดตัวผู้ประเมิน

- 1) ผู้บังคับบัญชาของผู้ที่จะถูกประเมิน
- 2) การใช้กลุ่มทำหน้าที่ประเมิน
- 3) การประเมินผลด้วยตนเอง
- 4) การประเมินผลโดยเพื่อนร่วมงาน
- 5) ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาประเมินผู้บังคับบัญชาของตน

6. ขึ้นกำหนดความถี่ของการประเมินผล โดยทั่วไปควรจัดปีละ 2 ครั้ง หรืออย่างน้อย ที่สุดปีละ 1 ครั้ง เนื่องจากถ้าจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานน้อยกว่าปีละครั้งแล้ว ผู้ที่ถูก ประเมินอาจจะไม่เห็นความสำคัญ หรือในทางตรงกันข้ามหากทำบ่อยเกินไป แม้ว่าจะก่อให้เกิด ความแม่นยำในการประเมินมากขึ้น แต่ก็จะทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลามาก นอกจากนั้นยัง อาจทำให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ถูกประเมินผลเบื่อหน่ายได้

7. ขึ้นจัดทำบันทึกการประเมินผล

8. ขึ้นวิเคราะห์ผลการประเมิน การวิเคราะห์ห้องใช้ผู้เชี่ยวชาญและเข้าใจมุ่งหมายของ การประเมินเป็นอย่างดี เพราะจะได้ผลการประเมินที่น่าเชื่อถือและเกิดความมั่นใจว่าได้วัดในสิ่งที่ ต้องการจะวัด

9. ขึ้นแจ้งผลการประเมินผล Ronald L. Burke (อังโนชาญ เลิศอมรเสถียร , 2527) กล่าวไว้ว่า ถ้าการกระทำในขั้นนี้ไม่ดีแล้ว ผลที่เกิดขึ้นก็คือ ประสิทธิภาพในการทำงานจะลดลง

10. ขึ้นติดตามผลการประเมินผลการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบว่าได้นำผลการประเมินผลไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพถูกต้องตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงใด และยังทำให้ทราบถึงอุปสรรคที่เกิดขึ้น สามารถนำมาปรับปรุงระบบการประเมินผลการ ปฏิบัติงานให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

แนวโน้มในระยะปัจจุบันมุ่งประเมินผลงานของผู้ถูกประเมินที่ทำได้จริงๆ มากกว่าการมุ่งในเรื่องการประเมินคุณสมบัติหรือบุคลิกภาพของผู้ถูกประเมิน และมีวัตถุประสงค์ในการประเมินเพื่อพัฒนาบุคคล มากกว่าเน้นเรื่องการพิจารณาโยกย้ายเงินเดือน วิธีการประเมินเน้นในเรื่องความร่วมมือกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา คือ มุ่งเน้นถึงการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งทั้งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินในการผลักดันให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย (ชาญ เลิศอมรเสถียร , 2526) ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้วิธีการประเมินตามพฤติกรรมหรือการคาดคะเนพฤติกรรมโดยอาศัยมาตราส่วน (Behaviorally Anchored Rating Scales - BARS or Behavioral Expectation Scale BES) เนื่องจากง่ายต่อการทำความเข้าใจและการนำมาใช้ ผู้ประเมินสามารถทำการประเมินให้เสร็จในเวลาอันรวดเร็ว มิติที่ประเมินยึดถือมาจากข้อความบรรยายเกี่ยวกับลักษณะที่สังเกตเห็นได้จากพฤติกรรม ประเมินโดยให้พนักงานสินเชื่อประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินพฤติกรรมการทำงาน

ชาญ เลิศอมรเสถียร (2527) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อรวบรวมหลักการ ขั้นตอน มาตรการและเทคนิคที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไปและเพื่อศึกษาแนวทางปฏิบัติในการประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยซึ่งจะชี้ให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่แนวทางการแก้ปัญหาที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ ผลการศึกษาพบว่าธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ คือ มีแบบฟอร์มสำหรับประเมินผลมีขั้นตอนในการประเมินผลมีการกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน และมีการนำผลการประเมินนั้นไปใช้ในการพิจารณาความดีความชอบ สำหรับทัศนคติในเรื่องนี้พนักงานธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่เป็นระบบ และให้มีการนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการพิจารณาความดี ความชอบสำหรับปัญหาที่พบที่ยังไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการและแนวทางในการแก้ไขมีดังต่อไปนี้

1. ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้แบบฟอร์มสำหรับประเมินผล ส่วนใหญ่ใช้เพียงไม่กี่แบบเท่านั้นในการประเมินผลการปฏิบัติงานของทุกระดับ ทุกประเภทเพื่อไม่ให้มีข้อได้เปรียบเสียเปรียบจากแบบฟอร์มสำหรับประเมินผลนั้น จำนวนแบบฟอร์มที่จัดทำขึ้นควรสอดคล้องกับลักษณะของงานที่แตกต่างกันออกไป ตามคำบรรยายลักษณะงานที่ได้กำหนดไว้

2. ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้แบบฟอร์มสำหรับประเมินผลมักจะถือแบบฟอร์มเป็นความลับ ทำให้พนักงานส่วนใหญ่ไม่ทราบเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ใช้วัดผลการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีแนวทางที่ดีในการทำงานจึงควรเปิดเผยเกณฑ์ที่ใช้วัดผลงานในแบบฟอร์มสำหรับประเมินผลก่อนที่จะทำการประเมินให้พนักงานได้ทราบ

3. ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มักจะ ไม่มีการแจ้งข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบซึ่งก่อให้เกิดความยากลำบากในการพัฒนาพนักงานถ้าธนาคารต้องการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว จะต้องแจ้งข้อบกพร่องและคำแนะนำให้แก่พนักงานเพื่อจะได้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นในโอกาสต่อไป

4. ธนาคารพาณิชย์มักจะให้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพียงคนเดียว ซึ่งมีโอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาดในการประเมินผลได้มาก โดยเฉพาะ ปัญหา ความลำเอียงส่วนตัวเพื่อลดข้อผิดพลาดในการประเมินผลจะให้ผู้บังคับบัญชา 1 คนและผู้บังคับบัญชา ในระดับเดียวกันหรือระดับถัดไปอีก 2 คน มีส่วนร่วมในการประเมิน

อุบล ภัทระ (2535) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมาย 4 ประการ คือ เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษาตามการประเมินตนเองและตามการประเมินของผู้บริหาร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องานกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของครูที่มีภูมิหลังทางชีวสังคมแตกต่างกันและเพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะบางประการกับลักษณะทางชีวสังคมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของครู กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาลุ่มมาจากโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 จำนวน 240 คน ผลการวิจัยพบว่า ตัวพยากรณ์ที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษาตามคำรายงานของตัวครูเอง คือ ปึงจัญใจ วุฒิการศึกษา และปึงจัญสุขศาสตร์ ส่วนตัวพยากรณ์ที่สำคัญตามคำรายงานของผู้บริหาร คือ ปึงจัญสุขศาสตร์ วุฒิการศึกษา และอายุราชการ ทัศนคติต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน เมื่อพิจารณาพร้อมกับตัวแปรวุฒิการศึกษา โดยเฉพาะกลุ่มครูชายที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ทัศนคติต่องานต่ำจะมีพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าครูกลุ่มอื่นๆ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของปึงจัญใจและปึงจัญสุขศาสตร์ พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รายได้ นโยบายและการบริหาร เป็นตัวทำนายที่ดีของทัศนคติต่องาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร รายได้ การได้รับการยอมรับ เป็นตัวทำนายที่ดีของพฤติกรรมการทำงานของครูทั้งในกลุ่มครูชายและครูหญิงที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง ปานกลาง และต่ำ นอกจากนั้นยังพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรง

จิตใจใฝ่สัมฤทธิ์กับอายุราชการในกลุ่มครูชายและครูที่ประเมินพฤติกรรมการทำงานโดยตนเอง และพบว่าพฤติกรรมการทำงานในการประเมินด้วยตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินโดยผู้บริหาร

จากงานวิจัยของอุบล ภัสระ (2535) ผู้วิจัยสามารถตั้งสมมติฐานในการวิจัยได้ว่า พฤติกรรมการทำงานตามการประเมินตนเองของพนักงานสินเชื่อและผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน

8. ลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปรทางด้านชีวสังคมที่ได้ศึกษาวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านพฤติกรรมการทำงานจากการประมวลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ Bergeth (อ้างใน / ปริญา ณ วันจันทร์ , 2536) ซึ่งให้เห็นว่า ตัวแปรด้านชีวสังคมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของครู สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bender (1973) นอกจากนั้นอุบล ภัสระ (2535) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การทำงานของครูมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 จำนวน 240 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มอย่างมีขั้นตอน (Multistage Random Sampling) พบว่า พฤติกรรมการทำงานของครูตามการประเมินของผู้บริหาร ได้ตัวพยากรณ์ที่สำคัญเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัย สุขศาสตร์ (เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหาร สภาพ การทำงาน ความมั่นคงในงาน) รองลงมาคือ วุฒิการศึกษา และ อายุราชการ นอกจากนั้นยังพบว่า ทักษะที่ต้องงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยข้างต้นไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจักรกฤษณ์ ดันติพงศ์ (2522) ได้ศึกษา พฤติกรรมเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน ระดับของผู้บริหาร และขนาดของธนาคารไม่มีผลต่อลักษณะการบริหารแต่ละระบบ

จะเห็นได้ว่า ลักษณะทางชีวสังคมบางด้านส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครู แต่ไม่ส่งผลต่อผลพฤติกรรมเกี่ยวกับภาวะผู้นำของธนาคารพาณิชย์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะส่วนตัวของพนักงานสินเชื่อ อันได้แก่ วุฒิการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน ลักษณะงานที่ตรงกับนิสัยและขนาดของอำเภอที่ปฏิบัติงานว่าจะมีความสัมพันธ์ในรูปแบบที่เป็นสาเหตุโดยตรงต่อ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์หรือไม่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานในการวิจัยว่าพนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางชีวสังคมที่แตกต่างกันน่าจะมี พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน



8.1 วุฒิการศึกษา กับ พฤติกรรมการทำงาน

จากการวิจัยของสำนักงานการศึกษาแห่งชาติปี พ.ศ.2520 พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าครูที่มีวุฒิศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี ซึ่งขัดแย้งกับปริญญา ณ วันจันทร์ (2536) ที่ได้ศึกษาผลร่วมกันของวุฒิการศึกษาและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์พบว่า วุฒิการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความเชื่ออำนาจในตนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานของครู โดยไม่พบว่าครูที่มีวุฒิการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าครูที่มีวุฒิศึกษาดำ และไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวุฒิการศึกษา กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แต่พบว่าครูที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าครูที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุบล ภัสระ (2535) ศึกษาผลร่วมของวุฒิการศึกษาและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่า กลุ่มครูชายที่มีวุฒิศึกษาดำกว่าปริญญาตรีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ จะมีพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าครูกลุ่มอื่นๆ

จินตนา บิลมาศ (2529) พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีจิตลักษณะ บางประเภทที่แตกต่างกัน ในส่วนของจิตลักษณะเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตนนั้นปรากฏว่า ข้าราชการที่ได้รับการศึกษาสูงกว่ามีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่าข้าราชการที่ได้รับการศึกษาดำในหมู่ข้าราชการที่ทำงานอยู่ในจังหวัดที่เจริญมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นภเกตุ สุขสมเพียร (2539) พบว่า กำนัน - ผู้ใหญ่บ้านที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเชื่ออำนาจในตนและพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลงานวิจัยดังกล่าวของจินตนา บิลมาศ และปริญญา ณ วันจันทร์ ผู้วิจัยจึงสามารถ ตั้งสมมติฐานในการวิจัยได้ว่าพนักงานสินเชื่อที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงที่เหมาะสมกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำและพนักงานสินเชื่อที่มีวุฒิการศึกษาสูงจะมีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีวุฒิศึกษาดำ

8.2 ประสบการณ์การทำงาน กับ พฤติกรรมการทำงาน

อุบล ภัสระ (2535) ศึกษาผลร่วมของอายุราชการและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยพบว่าครูชายที่มีอายุราชการน้อย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำจะมีพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าครูกลุ่มอื่น ๆ

ปริญญา ณ วันจันทร์ (2536) พบว่าทัศนคติต่อวิชาชีพครู แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

และการปฏิบัติทางพุทธศาสนาร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของครูในกลุ่มครูอายุราชการน้อยอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็น

ตัวแปรที่มีความสำคัญอันดับสอง รองจากทัศนคติต่อวิชาชีพครูและในกลุ่มครูที่มีอายุราชการปานกลางพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแทนที่สำคัญในการทำนายประสิทธิภาพของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

และจากการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของ Lortie (1975; อ้างใน ปริญา ณ วันจันทร์, 2536) พบว่า ครูเข้ารับราชการใหม่มีอายุรำนการน้อยจะมีทักษะในการทำงานน้อยกว่าอายุราชการมาก

นวกฤต สุขสมเพียร (2539) พบว่า กำนัน - ผู้ใหญ่บ้านที่ประสบการณทำงานต่างกันมีความเชื่ออำนาจโนตน ลักษณะมุ่งอนาคตและพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยของปริญา ณ วันจันทร์ และ Lortie ผู้วิจัยจึงสามารถตั้งสมมติฐานในการวิจัยได้ว่าพนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานสูงน่าจะเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูง

8.3 ลักษณะงานที่ตรงกับลักษณะนิสัยกับพฤติกรรมการทำงาน

ในประเทศไทยได้มีการวิจัยพบว่า ข้าราชการที่ทำงานตรงกับอุปนิสัยมากกว่า มีจิตลักษณะทั้ง 5 ประเภท คือ เหตุผลเชิงจริยธรรม ความเชื่ออำนาจโนตน สุขภาพจิตของข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทัศนคติต่อการทำงาน และลักษณะมุ่งอนาคตสูงกว่าข้าราชการที่ทำงานตรงกับอุปนิสัยน้อยกว่าข้าราชการที่ยอมรับว่างานที่ทำอยู่ตรงกับอุปนิสัยของตนมากจะเป็นผู้ที่มีความพอใจในงานของตนมาก (บุญรับ สักคิมฉี , 2532 จินตนา บิลมาศ และคณะ , 2529) และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง ฉะนั้นถ้าได้มีการวิจัยพบว่าลักษณะนิสัยเช่นไรที่จะตรงกับงานของพนักงานสินเชื่อก็จะเป็นประโยชน์ในการคัดเลือกพนักงานสินเชื่อและชี้แนวทางการพัฒนาจิตใจของพนักงานสินเชื่อให้เหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ให้มากขึ้น

จากผลงานวิจัยของจินตนา บิลมาศ และคณะ (2529) กับผลงานวิจัยของ บุญรับ สักคิมฉี (2532) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานในการวิจัยพนักงานสินเชื่อครั้งนี้ว่าที่มีลักษณะงานที่ตรงกับนิสัยมากจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะงานตรงกับนิสัยน้อย

8.4 ขนาดของอำเภอที่ปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการทำงาน

สภาพสังคมที่ต่างกันเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเมืองและสังคมชนบทมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนในด้านต่างๆ หลาย

ประการ เช่น ลักษณะอาชีพ ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ในเมืองเป็นไปอย่างซับซ้อนไม่ใกล้ชิดเหมือนในชนบท เป็นต้น คณิต คงหัตถี (2537) นอกจากนั้นจังหวัดขอนแก่นเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการขยายตัวและการเจริญเติบโตเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นผลมาจากนโยบายพัฒนาจังหวัดขอนแก่นให้เป็นเมืองหลักของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนเป็นศูนย์กลางของธุรกิจ อุตสาหกรรม บริการและการคมนาคม (ประสิทธิ์ ทำดี , 2534)

จินตนา บิลมาศ และคณะ (2529) พบว่า ข้าราชการในจังหวัดเจริญมากมีความสัมพันธ์ระหว่าง จิตลักษณะทัศนคติต่อการทำงานราชการกับความเชื่ออำนาจในตน ทัศนคติต่อการทำงานราชการกับลักษณะมุ่งอนาคตและการควบคุมตน ทัศนคติต่อการทำงานราชการกับสุขภาพจิตในปริมาณสูงใน ข้าราชการเก่ามากกว่าข้าราชการบรรจุใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในจังหวัดเจริญน้อยปรากฏว่าความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการทำงานราชการมีความสัมพันธ์กับลักษณะมุ่งอนาคตและการควบคุมตนในปริมาณสูงในข้าราชการเก่ามากกว่าในข้าราชการใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนั้นผลการวิจัยยังพบว่า ภูมิสำเนาการรับราชการเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่มีผลต่อความแตกต่างของจิตลักษณะของข้าราชการเนื่องจากพบว่าความแตกต่างของจิตลักษณะของข้าราชการมีใน ข้าราชการจังหวัดเจริญมากกว่าข้าราชการที่มีภูมิสำเนาอยู่ในจังหวัดเจริญน้อยและข้าราชการกรุงเทพฯ

จากผลงานวิจัยของจินตนา บิลมาศ (2529) ผู้วิจัยจึงสามารถตั้งสมมติฐานการวิจัยได้ว่า พนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานในอำเภอขนาดใหญ่จะมีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานในอำเภอขนาดกลางและอำเภอขนาดเล็ก

9. ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

Murray (อังโน อัจฉรา สุขารมณ์ และคนอื่นๆ , 2528) เป็นบุคคลแรกที่กล่าวถึงความต้องการผลสัมฤทธิ์ (Achievement Need) ว่าเป็นความต้องการที่อยู่ในมนุษย์ทุกคนเป็นความต้องการของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรค ผ่าฟันกระแทกสิ่งที่ยากให้ประสบผลสำเร็จ Murray ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า หมายถึง ความปรารถนาที่จะได้รับผลสำเร็จในกิจกรรม ต่างๆ มีความต้องการที่จะเป็นผู้นำในการทำงานอย่างมีอิสระ มีความเพียรพยายามที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ได้ตั้งไว้ พฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ก็คือการพยายามทำงานที่ยากติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน มีความมุ่งมั่นและรู้สึกสนุกกับกิจกรรมนั้นๆ

จรรุญ เรื่องประพันธ์ (2531) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า หมายถึง ความปรารถนาที่บุคคลต้องการจะได้รับผลสำเร็จในงานที่ยากซับซ้อนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่

ขัดขวาง พยายามที่จะหาวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ปัญหา มีความทะเยอทะยานสูงเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จมีความต้องการเป็นอิสระในการแสดงออก ต้องการชนะในการแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเยี่ยมหรือทำดีกว่าบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องรู้สึกสบายใจเมื่อประสบผลสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความล้มเหลว

Hillgard (1967) ให้คำนิยามแรงจูงใจไฟส์ลัมฤทธิ์ว่า คือ แรงจูงใจชนิดหนึ่งที่ทำให้บุคคลมี การกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมายด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจไฟส์ลัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จไปด้วยดี ได้ผลเป็นเยี่ยม โดยทุ่มเทความพยายามทั้งหมดที่มีอยู่จนสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ จากคำจำกัดความนี้แสดงว่า แรงจูงใจไฟส์ลัมฤทธิ์เป็นส่งผลักดันให้บุคคลที่มีจิตลักษณะด้านนี้มีความมานะพยายามมีความอดทนที่จะเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้และพยายามทำสิ่งต่างๆ ด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม ซึ่งลักษณะเช่นนี้เองที่เป็นจิตลักษณะที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม

10. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจไฟส์ลัมฤทธิ์

Maslow (1970) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ว่า ความต้องการของคนเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 5 ชั้น ด้วยกัน คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiology Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำดื่ม หรือความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย บุคคลใดก็ตามที่อยู่ในภาวะการขาดแคลนอาหาร ความปลอดภัย และการเข้าสังคมแล้ว บุคคลนั้นจะมีความต้องการทางด้านร่างกายมากที่สุด

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยก็ตามมา คือ ต้องการความปลอดภัยจากสภาพดินฟ้าอากาศหรือสภาพแวดล้อมภายนอก ปลอดภัยจากการถูก ทำร้ายร่างกาย รวมไปถึงความมั่นคงในเรื่องงานด้วย

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว จนไม่มีความหิวและความกระหาย มีความมั่นคงในชีวิต มีความปลอดภัยจากการถูกทำร้ายแล้ว ขั้นต่อไปก็ต้องการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการการยอมรับจากเพื่อนในฐานะเป็นสมาชิกหนึ่งในสังคม

4. ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) ความต้องการมีอำนาจความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต ความต้องการสถานภาพทางสังคม Maslow เน้นในเรื่อง การยอมรับตนเองและการที่สังคมยอมรับด้วย

5. ความต้องการสัจการแห่งตน (Self Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ก็คือ เมื่อมนุษย์ได้ตอบสนองความต้องการขั้นต่าง ๆ แล้วบุคคลจะมีความต้องการอีกระดับหนึ่ง ซึ่งบุคคลจะใช้ความสามารถที่มีอยู่พยายามจะทำความต้องการทั้ง 5 ขั้นนี้ จะทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ถ้ามีความต้องการขั้นสูง ก็จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงด้วยจากทฤษฎีแรงจูงใจไปสู่ความสำเร็จของ McClelland (1987) ซึ่งได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้แบ่งความต้องการแรงจูงใจพื้นฐานออกเป็น 3 แบบ คือ ความต้องการอำนาจความต้องการความรัก และความต้องการสัมฤทธิ์ผล ซึ่งความต้องการทั้ง 3 แบบนี้เป็นที่ยอมรับกันมากในวงการบริหารงานทั่วไป McClelland เชื่อว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งแรงจูงใจนี้มี 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบภายใน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในร่างกายของบุคคลซึ่งมีความต้องการ ทศนคติ ค่านิยม ความวิตกกังวล ความตั้งใจและจิตลักษณะของบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายนอกเป็นสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่บุคคล อาศัยสถานที่ บรรยากาศในการทำงาน ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้แรงจูงใจเกิดการเปลี่ยนแปลง

นอกจากนั้น McClelland (1961) ยังได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยศึกษาว่าผู้ที่มีความต้องการผลสัมฤทธิ์สูงและผู้ที่มีความต้องการผลสัมฤทธิ์ต่ำมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันอย่างไร จากข้อคิดเห็นของนักเศรษฐกิจและนักสังคมวิทยาที่ว่าบุคคลที่สำคัญที่สุดใน การพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่นักธุรกิจหรือผู้ประกอบการเพราะเป็นผู้ที่ทำให้กำลังผลิตเพิ่มขึ้น ดังนั้น McClelland จึงเลือกศึกษาเฉพาะลักษณะของนักธุรกิจจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการสัมฤทธิ์สูงและกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการสัมฤทธิ์เพื่อดูว่าความต้องการสัมฤทธิ์ผลทำให้เกิดพฤติกรรมดั่งนักธุรกิจหรือไม่ ซึ่ง ทำให้เขาได้พบข้อเท็จจริงที่ระบุพฤติกรรมเยี่ยงนักธุรกิจหรือพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ 6 ลักษณะ คือ

1. กล้าเสี่ยงพอสมควร (Moderate Risk - Taking) ในเหตุการณ์ที่ต้องใช้ความสามารถโดยไม่ขึ้นกับโชคชะตาจะมีการตัดสินใจเด็ดเดี่ยว ไม่ลังเล บุคคลที่ต้องการผลสัมฤทธิ์สูงมักไม่พอใจที่จะทำงานง่าย ๆ แต่ต้องการงานที่มีความยากลำบากพอสมควร เนื่องจากมีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง เพราะการทำงานที่ยากให้ลู่ลื่นไปได้นั้นจะนำความพอใจมาสู่ตนเอง ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีความต้องการ ผลสัมฤทธิ์ต่ำมักจะหลีกเลี่ยงงานที่ต้องเสี่ยง

เพราะกลัวความล้มเหลวหรือ มิฉะนั้นก็มักจะยอมเสี่ยงจนเกินเหตุผลทั้ง ๆ ที่รู้ว่าจะไม่ประสบผลสำเร็จ โดยเชื่อถือในโชคว่าจะเข้าข้างตน

2. ขยันขันแข็ง (Energetic) หรือชอบการกระทำแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ผู้ที่ต้องการผลสัมฤทธิ์สูงไม่จำเป็นต้องขยันขันแข็งในทุกกรณี แต่จะมานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทาย หรือขยันความสามารถของตนและจะทำให้ตนเกิดความรู้สึกว่าได้ทำงานสำคัญสำเร็จลุล่วงไปแล้ว ผู้มีความต้องการผลสัมฤทธิ์สูงมักจะไม่นับขยันขันแข็ง ในงานอันเป็นกิจวัตรประจำวัน แต่จะขยันขันแข็งเฉพาะงานที่ต้องใช้สมองหรือเป็นงานที่ไม่ซ้ำแบบใคร หรือสามารถค้นหาวิธีการใหม่ ๆ ที่จะแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไป

3. รับผิดชอบต่อตนเอง (Individual Responsibility) ผู้ที่มีความต้องการผลสัมฤทธิ์สูงมักจะพยายามทำงานให้สำเร็จเพื่อความพึงพอใจของตนเอง มิใช่หวังให้คนอื่นยกย่อง มีความต้องการ เสรีภาพในการคิดและการกระทำ ไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการ

4. ต้องการให้ทราบแน่ชัดถึงผลการตัดสินใจของตน (Knowledge of Results of Decision) โดยไม่ใช่เพียงการคาดคะเนเอาว่าต้องเป็นลักษณะอย่างนั้นอย่างนี้ นอกจากนี้ ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงจะพยายามที่จะทำให้ดีขึ้นกว่าเดิมอีกเมื่อทราบแน่ชัดว่าผลการกระทำของตนเป็นอย่างไร

5. มีการทำนายหรือการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Anticipation of Future Possibilities) ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักเป็นบุคคลที่มีแผนระยะยาวเพราะเล็งเห็นการณ์ไกลกว่าผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ

6. มีทักษะในการจัดระบบงาน (Organization Skill) ซึ่งเป็นลักษณะที่ควรจะมี Hermans (1970 ; อ้างใน นีออน กลิ่นรัตน์ , 2537) กล่าวว่า ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ มีความทะเยอทะยานมีความหวังอย่างมากว่าตนเองจะประสบความสำเร็จถึงแม้ว่าผลจากการกระทำจะขึ้นอยู่กับโอกาสก็ตามมีความอดทนใน การทำงานที่ยาก ๆ ได้เป็นเวลานาน มีความพยายามได้เข้าไ้สู่สถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น เมื่องานที่ทำอยู่ถูกขัดจังหวะหรือถูกรบกวนผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะพยายามทำต่อไปให้สำเร็จมีความรู้สึกว่าการเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง และสิ่งต่าง ๆ ที่จะผ่านพ้นไปอย่างรวดเร็ว จึงควรรีบทำสิ่งต่าง ๆ ให้ทันกับเวลา คำนึงถึงอนาคตมาก เลือกเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถในการทำงานเป็นอันดับแรก ต้องการให้ตนเป็นที่รู้จักแก่ผู้อื่นโดยพยายามทำงานของตนให้ได้อยู่เสมอ และมีความพยายามปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ได้อยู่เสมอ

จากลักษณะดังกล่าวข้างต้น มีบางลักษณะที่สอดคล้องกับความเชื่อของ Lindgren (1967) ที่ว่าพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความทะเยอทะยาน การมุ่งแข่งขัน

และพยายามปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับ Guilford (1959) ซึ่งกล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าประกอบด้วย ประการแรกความทะเยอทะยานโดยทั่วไป คือ ความปรารถนาที่จะทำการให้สำเร็จ ประการที่สองความเพียรพยายาม ได้แก่ ความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จ และประการสุดท้ายคือ ความอดทน เดิมใจที่จะลำบากในการมุ่งมั่นทำกิจการแม้จะยากลำบากเพียงใดก็ตาม

Prayag Metha (1969) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อาจแสดงได้อย่างหนึ่งอย่างใดในลักษณะ 3 ประการ ดังต่อไปนี้ ลักษณะประการแรก คือ มีความต้องการให้งานที่ตนเองทำมีความสำเร็จในระดับสูง หรือด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม ลักษณะประการที่สอง คือ งานที่มีลักษณะเป็นเอกลักษณะ เป็นงานที่ได้ทำงานสำเร็จเป็นอย่างดี และมีลักษณะเป็นงานของตน ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของบุคคล เช่น ผลงานที่สร้างสรรค์ขึ้นจากงานศิลปะและงานอื่นๆ ที่แตกต่างไปจากธรรมดาและลักษณะประการสุดท้ายคืองานที่ต้องใช้เวลานานลักษณะอย่างหนึ่งของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ก็คือความตั้งใจในการทำงานที่ต้องใช้เวลานานในจุดมุ่งหมายของงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นงานที่สามารถทำสำเร็จในชีวิต เช่น ความมุ่งหวังที่จะเป็นวิศวกร แพทย์ นักกฎหมาย และนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ หรืออื่น ๆ

Atkinson (1966) ได้อธิบายว่า แรงผลักดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้ตัวว่าการกระทำของตนจะต้องได้รับการประเมินผลจากตัวเองหรือบุคคลโดยเทียบเคียงกับมาตรฐานอันดีเยี่ยมผลจากการประเมินอาจเป็นที่พอใจเมื่อทำสำเร็จก็ได้ นอกจากนั้นยังกล่าวถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ 3 ประเด็น คือ

1. แรงจูงใจที่จะบรรลุความสำเร็จ (Motive to Achieve Success) บุคคลแต่ละคนมีแรงจูงใจที่จะบรรลุความสำเร็จรวมทั้งแรงจูงใจที่จะหลีกเลี่ยงความล้มเหลวแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของแต่ละคน ถ้าเขาประสบความสำเร็จเขาก็จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าบุคคลที่เคยประสบความล้มเหลวมาก่อนซึ่งจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

2. โอกาสของความสำเร็จ (Probability of Success) ถ้างานที่ทำไม่ยากหรือง่ายเกินไป บุคคลจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มาก ถ้างานที่ทำง่ายหรือยากมากเกินไปไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์มากหรือน้อยเขาจะไม่คิดว่าเขาจะมีโอกาสที่จะสำเร็จหรือล้มเหลว

3. คุณค่าของความสำเร็จ (Incentive Value of Success) บุคคลจะมีความพึงพอใจใน ความสำเร็จของตนมากยิ่งขึ้นถ้างานที่ทำสำเร็จเป็นงานที่ยาก ตรงกันข้าม ถ้างานที่ทำสำเร็จนั้นเป็นงาน ที่ง่าย บุคคลนั้นก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในความสำเร็จนั้นมากเท่าไร

Secord และ Mehta (1969 ; อ้างใน จินตนา อินทรไทย , 2523) ให้ข้อสังเกตว่าถ้ามี การท้าทายเกี่ยวกับมาตรฐานของการกระทำแล้วแต่ละบุคคลจะตอบสนองต่อ

สถานการณ์แตกต่างกัน บุคคลที่ตั้งมาตรฐานสำหรับตัวเองสูงจะเพียรพยายามให้บรรลุถึงมาตรฐานส่วนบุคคลที่ไม่ได้ ตั้งมาตรฐานสำหรับตนเองไว้จะมีความเพียรพยายามต่ำ และมีความรู้สึกละเลยต่อผลสัมฤทธิ์ของตน บุคคลทั้งสองประเภทนี้พวกแรกจะมีแรงจูงใจสัมฤทธิ์สูงกว่าพวกหลัง

จากเอกสารที่นำเสนอข้างต้นจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคคลจะมีประสิทธิภาพสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับแรงจูงใจเป็นสำคัญ พฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นผู้ที่มีลักษณะกล้าเสี่ยงพอสมควร มีความทะเยอทะยาน มีความพยายามที่ทำงานให้สำเร็จ โดยคำนึงถึงอนาคตและเวลา ขยันขันแข็ง อดทน มีความรับผิดชอบ กระทำกิจกรรมใด ๆ โดยวางแผนไว้ล่วงหน้า มีทักษะในการจัดระบบงาน นอกจากนั้นยังมีความพยายามปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ดีอยู่เสมอ แต่การที่บุคคลจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงหรือต่ำนั้นต้องคำนึงถึงแรงจูงใจที่จะบรรลุความสำเร็จ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล โอกาสของความสำเร็จ และคุณค่าของความสำเร็จที่แต่ละบุคคลได้รับ เห็นได้ชัดว่าลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงเป็นลักษณะของผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมนั่นเอง

11. งานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงาน

งานวิจัยตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานในประเทศไทยยังมีการศึกษากันน้อยมาก ส่วนมากจะศึกษากับกิจกรรมเฉพาะเรื่อง เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการเรียนซึ่งเป็นพฤติกรรมที่คล้ายการทำงาน (ปริญญา ณ วันจันทร์ , 2536) ผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงาน ดังต่อไปนี้

ปริญญา ณ วันจันทร์ (2536) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครู ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของครู นอกจากนั้นยังพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทัศนคติต่อวิชาชีพครู ความเชื่ออำนาจในตน ความเชื่อทางพุทธ การปฏิบัติทางพุทธ อิทธิบาท 4 สามารถร่วมกันในการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของครูได้

อุบล ภัสระ (2535) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มครูชายที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำจะมีพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าครูกลุ่มอื่น ๆ ครูชายที่มีอาชีวราชการน้อยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำจะมีพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าครูกลุ่มอื่น ๆ นอกจากนั้นยังพบว่า ตัวพยากรณ์ที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรม การทำงานของครูมัธยมตามคำรายงานของตัวครูเอง คือ ปัจจัยจูงใจ วุฒิการศึกษา และปัจจัยสุขศาสตร์ ส่วนตัวพยากรณ์ที่สำคัญตามคำทำนายของผู้บริหาร คือ

ปัจจัยสุขภาพจิต ภูมิการศึกษาและอายุราชการ และพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร รายได้ การได้รับการยอมรับ เป็นตัวทำนายที่ดีของพฤติกรรมการทำงาน ของครูทั้งในกลุ่มครูชายและครูหญิงที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง ปานกลางและต่ำ

Pottharst (1967) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับระดับใน การทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชาย จำนวน 43 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มที่มีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์สูง ปานกลาง และต่ำ ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะได้คะแนนใน การทำงานสูงกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

Stephenson (1971) ได้ทำการศึกษาว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเป็นตัวพาใน การแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพได้หรือไม่ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคที่ อินเดีย จำนวน 60 คน แบ่งออกเป็น 10 กลุ่ม ตามระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เครื่องมือที่ ใช้ศึกษา คือ แบบทดสอบเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์และกำลังใจ ผลการศึกษาปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงสุดจะมีความสามารถในการแก้ปัญหาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีแรง จูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำสุดแสดงว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการ แก้ปัญหา

McClelland (1966) ได้ศึกษาความกล้าเสี่ยงในการทำงานของผู้ที่มีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูงและต่ำ โดยศึกษาเด็กในระดับชั้น 3 จำนวน 32 คน พบว่า ผู้ที่มีแรง จูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความกล้าเสี่ยงปานกลาง ส่วนผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำจะมีความกล้า เสี่ยงไม่มากและไม่ค่อยเกินไป

Henderson (1987) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของครูกับการพัฒนาอาชีพของ ตนเองพบว่า ครูที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะพัฒนาตนเองในด้านการเลื่อนตำแหน่งและมี ความพึงพอใจในการทำงานสูง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมการทำงานของครูย่อมจะเป็นพฤติกรรม การทำงานที่มีประสิทธิภาพด้วย

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทาง บวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของครู และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการ แก้ปัญหาโดยพบว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีแรง จูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ต่ำ นอกจากนั้นยังพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นหนึ่งในตัวแปรร่วมที่สามารถ ทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของครู โดยทำนายร่วมกับความเชื่ออำนาจในตน ทักษะคิดต่อ วิชาชีพ ความเชื่อทางพุทธ การปฏิบัติทางพุทธ อิทธิบาท 4 ซึ่งสามารถสรุปถึงข้อดีของการ มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ได้ว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีโอกาสประสบความสำเร็จได้มากกว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำกว่า โดยจะมีประสิทธิภาพในการทำงานและแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มี

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำกว่า นอกจากนั้นผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความกล้าเสี่ยงในการทำงานที่เหมาะสมอีกด้วย

จากผลงานวิจัยของปริญญ์ ณ วันจันทร์ , Pottharst , Stephenson และ Henderson ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสามารถตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า พนักงานสินเชื่อที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงน่าจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความเชื่ออำนาจในคนสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมของพนักงานสินเชื่อได้

12. ความหมายของความเชื่ออำนาจในตน - อำนาจนอกตน

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ได้ให้ความหมายความเชื่ออำนาจในตนว่า หมายถึง ความคิดของบุคคลที่เชื่อว่าความสำเร็จ ความล้มเหลว หรือความเป็นไปของเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นกับคนนั้นเป็นผลมาจากความสามารถและการกระทำของตน ส่วนผู้ที่มีความเชื่ออำนาจนอกตน หมายถึง ความคิดของบุคคลที่เชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับคนนั้นเกิดจากความสามารถและการกระทำของผู้อื่น

บำรุง บุญยงค์ (2514) ได้ให้ความหมายความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง ความเชื่อหรือทัศนคติของบุคคลที่รับรู้ว่าจะแวดล้อม เหตุการณ์ รางวัลหรือแรงหนุนกำลัง เป็นผลมาจากการกระทำที่ถาวรของตนเอง เป็นลักษณะความเชื่อในการกระทำของตน ส่วนความเชื่ออำนาจนอกตน หมายถึงความเชื่อหรือทัศนคติของบุคคลที่รับรู้ว่าจะแวดล้อม เหตุการณ์ รางวัลหรือแรงหนุนกำลังอยู่ภายใต้การควบคุมของสิ่งที่มีอำนาจเหนือตนเองเป็นลักษณะความเชื่อในโชคกลาง

Rotter (1966 ; อ้างในพานทอง สุวรรณจุฑะ , 2537) ได้ให้ความหมายความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง ความคิดที่เชื่อว่า ความสำเร็จ ความล้มเหลว หรือความเป็นไปของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับคนเป็นผลมาจากความสามารถ ทักษะ หรือการกระทำของตนเอง ส่วนความเชื่ออำนาจ นอกตน หมายถึง ความคิดที่เชื่อว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวหรือความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับคนขึ้นอยู่กับโชคกลาง ความบังเอิญ หรือขึ้นอยู่กับอำนาจของผู้อื่น ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจนอกตนจะเป็นคนที่เฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้น ไม่ค่อยประสบความสำเร็จในชีวิต มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ส่วนผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนจะมีความกระตือรือร้นต่อความเป็นไปของสิ่งแวดล้อม ที่จะนำมาซึ่งประโยชน์สำหรับพฤติกรรมในอนาคตของเขาความพยายามปรับปรุงสภาพของสิ่งแวดล้อมได้ตามลำดับขั้น กำนึงถึงผลสัมฤทธิ์จาก ความพยายาม และความสามารถของตนเองอยู่เสมอ โดยเฉพาะเมื่อประสบความสำเร็จ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สามารถให้คำจำกัดความความเชื่ออำนาจในตนได้ว่า ความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง ความเชื่อหรือทัศนคติของบุคคลที่เชื่อว่าสิ่งแวดล้อม เหตุการณ์ ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับคนนั้นเป็นผลมาจากความสามารถและการกระทำของตน ส่วนความเชื่ออำนาจนอกตนนั้น หมายถึง ความเชื่อหรือทัศนคติของบุคคลที่เชื่อว่าสิ่งแวดล้อม เหตุการณ์ ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับคนนั้นเป็นผลมาจากโชคกลาง ความบังเอิญ หรือเกิดจากความสามารถและการกระทำของผู้อื่น

13. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในตน

Rotter (1966;อ้างในพานทอง สุวรรณจุฑะ,2537) ได้สรุปพฤติกรรมทัศนคติเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน-ความเชื่ออำนาจนอกตนในเชิงการรับรู้ในผลตอบแทนจากการกระทำของบุคคลไว้ดังนี้ คือ

1. การรับรู้ในลักษณะของโชคเคราะห์ ความบังเอิญ มีอิทธิพลของผู้อื่นบันดาลให้เป็นไป หรือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝันด้วยอำนาจใด ๆ ที่อยู่รอบตัวเขา ผู้รับรู้ผลตอบแทนในลักษณะ เช่นนี้ได้เชื่อว่าเป็นผู้มีทัศนคติแบบเชื่ออำนาจนอกตนเอง

2. การรับรู้ในลักษณะของผลอันเนื่องมาจากการกระทำของตนโดยตรงหรือจากความสามารถในตัวของเขาผู้ที่รับรู้ผลตอบแทนในลักษณะการเช่นนี้ได้เชื่อว่าเป็นผู้ที่มีทัศนคติแบบเชื่ออำนาจในตนเอง

ลักษณะทั่วไปของทัศนคติทั้งสองประการสามารถอธิบายโดยอาศัยทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมที่ว่าผลตอบแทนอย่างหนึ่งที่ได้มาจากพฤติกรรมของบุคคลย่อมก่อให้เกิดความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนเช่นเดียวกันจากพฤติกรรมอย่างใหม่ ความคาดหวังเหล่านี้ก่อตั้งขึ้นจากพฤติกรรมหรือเหตุการณ์เฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งก่อนแล้วจึงขยายไปครอบคลุมพฤติกรรมหรือเหตุการณ์อื่น ๆ กลายเป็นบุคลิกภาพสำคัญในตัวบุคคล นอกจากนั้นผลตอบแทนแต่ละครั้งอาจมีผลทำให้ความคาดหวังในครั้งต่อไปสูงขึ้นหรือต่ำลงอีกด้วย นอกจากนั้นยังสามารถอธิบายต่อไปได้อีกว่าความคาดหวังโดยทั่วไปประกอบกับความคาดหวังเฉพาะของบุคคลอันเนื่องมาจากผลตอบแทนที่ได้มาจากอดีตจะทำให้เกิด ทัศนคติแบบเชื่อโชคกลาง หรือทำให้เกิดทัศนคติแบบเชื่อในความสามารถและความชำนาญของตนขึ้นเป็นบุคลิกภาพประจำตัวของบุคคล และทัศนคติเหล่านี้เองที่จะมีผลย้อนกลับไปสู่ความคาดหวังในผลของพฤติกรรมอันใหม่ ๆ อีก กล่าวคือ ผู้ที่เชื่อโชคกลางย่อมจะหวังในผลตอบแทนจากการกระทำของตนเองได้น้อยกว่าผู้ที่เชื่อในความสามารถของตนเอง หรือทักษะของตน ทัศนคตินี้จะเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของคนบางคนแตกต่างกัน

Solomon และ Oberlander (1974) ได้ทำการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน -อำนาจนอกตน โดยอาศัยแนวคิดเบื้องต้นในทฤษฎีแรงจูงใจทั่วไป ซึ่งระบุว่าแรงจูงใจอันดับแรกของมนุษย์คือความพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมให้ได้ผล เชื่อเกี่ยวกับการควบคุม จึงเป็นจิตลักษณะที่สำคัญของบุคคลโดยทั่วไป การควบคุมนี้จำแนกเป็นสองลักษณะ คือ

1. การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การที่คนเลือกกระทำพฤติกรรมตามที่ตนคิดหรือต้องการเรียกว่าความเป็นตัวของตัวเอง แต่การกระทำพฤติกรรมตามที่คนอื่นชักจูงหรือบังคับจะเรียกว่าการคล้อยตาม

2. การควบคุมผลการกระทำ โดยพิจารณาว่าผลดังกล่าวนี้เกิดจากทักษะความสามารถ และความพยายามของตนเองหรือเป็นเพราะอำนาจของโชคกลาง โอกาสและการกระทำของคนอื่น ถ้าเป็นเพราะทักษะความพยายามของตนเองก็จะเรียกว่าความเชื่ออำนาจในตน แต่ถ้าเชื่อว่าเกิดจากโชคกลาง หรือเกิดจากบุคคลอื่นจะเรียกว่าความเชื่ออำนาจนอกตนอย่างไรก็ตามการควบคุมพฤติกรรม และการควบคุมผลการกระทำอาจจะปะปนกันอยู่มากในหลายสถานการณ์

ตามแนวความคิดที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ถ้าบุคคลที่เชื่อว่าผลการกระทำที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องจากเคราะห์กรรม โชคกลาง และบุคคลอื่นที่มีอำนาจมากกว่าตน ซึ่งไม่อาจควบคุมได้ บุคคลนั้นจะเป็นผู้มีความเชื่ออำนาจนอกตน ส่วนบุคคลที่เชื่อว่าผลการกระทำที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่เกิดจากทักษะความชำนาญ หรือความสามารถของตน ตนสามารถควบคุมตนได้ บุคคลนั้นก็จะเป็นผู้มีความเชื่ออำนาจในตน

Strickland (1977) ได้อธิบายว่า ความเชื่ออำนาจในตนจะทำให้บุคคลมีความคาดหวังในความสำเร็จของพฤติกรรมที่จะทำต่อไป จะเป็นคนที่มีความตั้งใจเริ่มทำกิจกรรมต่าง ๆ เพราะเชื่อว่า จะทำให้เกิดผลตามต้องการได้ด้วยตนเองซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถของเขาเอง ส่วนบุคคลที่เชื่อในอำนาจนอกตนจะทำให้เขามีความคาดหวังในความสำเร็จของพฤติกรรมที่ขึ้นอยู่กับโชคชะตา

นอกจากนี้ Solomon และ Oberland (1974) กล่าวว่า การวิจัยส่วนมากมุ่งไปที่การควบคุมผลการกระทำ คือ ศึกษาเกี่ยวกับการคาดหวังของบุคคลว่า พฤติกรรมที่เขากระทำลงไปจะก่อให้เกิดผลตอบแทนหรือไม่ รวมทั้งศึกษาเกี่ยวกับคุณค่าหรือความสำคัญของผลตอบแทนที่มีต่อบุคคลนั้นด้วย ถ้าบุคคลใดเห็นว่าผลที่ได้รับนั้นมีได้เกิดจากการกระทำของตนหรือมองไม่เห็นความสอดคล้องกันระหว่างผลตอบแทนกับความพยายามของตนแล้ว บุคคลนั้นจะรับรู้สถานการณ์ดังกล่าวว่าเกิดจากอำนาจภายนอก ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลใดเชื่อว่าการกระทำ

ของคนเป็นสิ่งที่ทำให้ตน ได้รับผลตอบแทนตามที่ตนต้องการ บุคคลนั้นก็จะรับรู้สถานการณ์ดังกล่าวว่าเกิดจากอำนาจในตนเอง

ดังนั้น ความเชื่ออำนาจในตน - อำนาจนอกตน จึงเป็นกระบวนการในการรับรู้อำนาจในการกระทำและความสอดคล้องของผลการกระทำโดยเห็นว่าอำนาจที่เป็นเหตุให้เกิดผลกับตนมีสองลักษณะ คือ ปัจจัยที่อยู่เหนือการควบคุมของตนเองกับปัจจัยความสามารถของตนเอง หลังจากนั้นจึงใช้การรับรู้ที่คาดหวังในการกระทำในอนาคต

หนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจของผู้รับการอบรม คือ ความเชื่ออำนาจควบคุม (Locus of Control) กล่าวคือ ผู้ที่เชื่ออำนาจในตนน่าจะมีแรงจูงใจในการเรียนรู้สูงกว่าผู้ที่เชื่ออำนาจนอกตน เพราะเขามีความเชื่อว่าการจะทำให้ผลงานออกมาดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับสาเหตุสำคัญจากการกระทำของตนเองซึ่งมีผลการวิจัยยืนยันสมมติฐานนี้ (Goldstein ; อ้างในชูชัย สมิทธิไกร, 2537)

จากเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ทราบได้ว่า ถ้าบุคคลใดเป็นผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนแล้วจะเป็นผู้ที่เชื่อในความสามารถของตนเอง ทำงานโดยหวังความสำเร็จจากความสามารถของตนเองเป็นหลัก และหวังผลจากการทำงานต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะทำให้เป็นคุณลักษณะสำคัญที่ติดตัวไปได้อีกเนื่องจากผลตอบแทนจากงานแต่ละครั้งนั้นย่อมทำให้เกิดความคาดหวังในครั้งต่อไปตามมาด้วย ดังนั้น หากพนักงานธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงก็จะเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมในหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้ การเข้ารับการฝึก อบรมต่าง ๆ เกิดประโยชน์สูงสุด

14. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในตน - อำนาจนอกตนกับพฤติกรรมการทำงาน

จันทร์เพ็ญ เจริญผลารักษ์ (2515) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของผู้นำกับความเกรงใจและโลกทัศน์แบบควบคุมภายนอกภายในตน กลุ่มตัวอย่างเป็นครูมัธยมจำนวน 128 คน พบว่า ครูที่มีพฤติกรรมการทำงานสูงจะมีความเชื่ออำนาจในตนสูง

นภเกตุ สุขสมเพียร (2539) ศึกษาความเชื่ออำนาจในตน ลักษณะมุ่งอนาคตและพฤติกรรมการทำงานของกำนัน - ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า กำนัน-ผู้ใหญ่บ้านที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเชื่ออำนาจในตนและพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กำนัน - ผู้ใหญ่บ้านที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความเชื่ออำนาจในตน ลักษณะมุ่งอนาคตและพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความเชื่ออำนาจในคนของกำนัน-ผู้ใหญ่บ้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะมุ่งอนาคตในกลุ่มอายุต่ำกว่า 36 ปี และกลุ่มอายุ 36 - 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความเชื่ออำนาจในคนของกำนัน-ผู้ใหญ่บ้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะมุ่งอนาคตทั้งสามกลุ่มประชากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าอายุและระดับการศึกษาสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปริญญา ณ วันจันทร์ (2536) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างเป็นครูสายผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย สำนักงานคณะกรรมการ ประถมศึกษา แห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการ ปีการศึกษา 2533 ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปร 7 ตัว คือ ความเชื่อทางพุทธ การปฏิบัติทางพุทธ อิทธิบาท 4 ทักษะคดีต่อวิชาชีพครู ความเชื่ออำนาจในคน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของครูได้

มนตรี อนันตรักษ์ (2527) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติแบบควบคุมจากภายในภายนอกคน ทัศนคติทางวิทยาศาสตร์ และความเชื่อโชคลางในกลุ่มผู้มีอาชีพครู พบว่า พฤติกรรมการทำงานของครูที่มีประสิทธิภาพสูงจะมีความเชื่ออำนาจในคนสูงด้วย นอกจากนี้ ความเชื่ออำนาจในคนยังมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมหรือลักษณะอื่นๆที่นำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม คือ ความเป็นผู้นำ ความเกรงใจ ทัศนคติทางวิทยาศาสตร์ ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ข้อมูล และความเชื่อโชคลางต่ำ

วิเชียร รักการ (2522) ได้ทำการวิจัยเปรียบเทียบลักษณะทางจิตของนิสิต และ นิสิตอาสาสมัครโดยศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในส่วนที่เกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในคนกับพฤติกรรมการทำงานอาสาพัฒนา พบว่า ความเชื่ออำนาจในคนจะทำให้คนมีพฤติกรรมไม่ชอบอยู่เฉย ๆ ชอบกิจกรรมต่าง ๆ มีความอยากรู้อยากเห็นพยายามใฝ่ใจเรียนรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี มีความกระตือรือร้น มีลักษณะผู้นำ มีวินัยแก่ตนเอง และมีคุณธรรมแห่งความเป็นพลเมืองดีสูง

ศักดิ์ชัย นิรัญเทวี (2532) ได้ศึกษาพฤติกรรมที่เหมาะสมของครูกรุงเทพมหานคร พบว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในคนสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในคนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จินตนา และคนอื่น ๆ (2529) ได้ศึกษาความเชื่ออำนาจในคนของข้าราชการ พบว่า ในข้าราชการใหม่นั้นมีทั้งกลุ่มที่มีความเชื่ออำนาจในคนสูงและกลุ่มที่มีความเชื่ออำนาจในคนต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าในกลุ่มข้าราชการที่มีความเชื่อในอำนาจในคนสูงมีความสัมพันธ์กับ

จิตลักษณะ อื่น ๆ ที่เอื้อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมคือเหตุผลเชิงจริยธรรม และทัศนคติต่อการทำงาน โดยจะมีจิตลักษณะดังกล่าวสูงด้วย

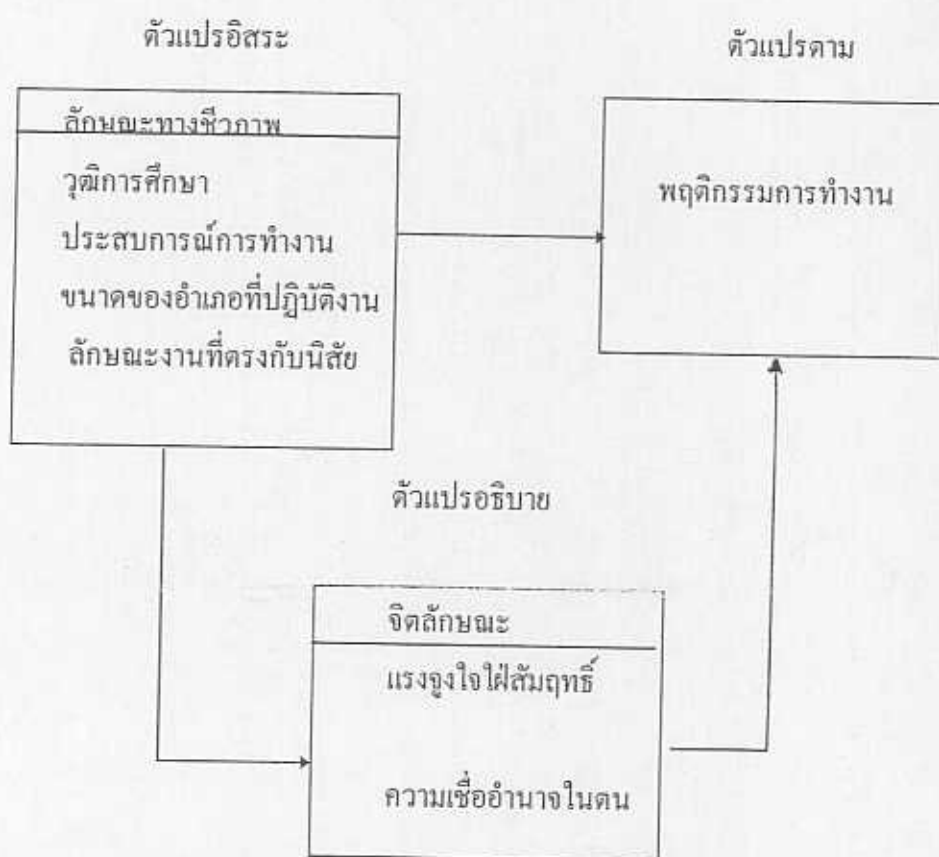
Strickland (1977) ได้ศึกษาความเชื่อในอำนาจในตน - อำนาจนอกตนกับบุคคลที่ทำงานในโรงงานพบว่าบุคคลที่มีความกกระคือหรือสั่นในการทำงานมีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่าบุคคลที่มีความเชื่ออานาในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Seeman และ Evan (อ้างอิงมาจาก Rotter ,1971) ได้วิจัยพบว่า บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตนจะเป็นผู้ใฝ่ใจพยายามเรียนรู้เกี่ยวกับสภาพการณ์ในการทำงานได้ดีกว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจนอกตน

จากการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่า ลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์กับจิตลักษณะ พฤติกรรม และลักษณะอื่นๆ ที่นำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม คือ เหตุผลเชิงพฤติกรรม ทัศนคติต่อการทำงาน ทัศนคติทางวิทยาศาสตร์ ความเชื่อโชคกลางต่ำ โดยเป็นจิตลักษณะที่เอื้อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังพบว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำและพฤติกรรมการทำงานของครูที่มีประสิทธิภาพสูงจะมีความเชื่ออำนาจในตนสูงด้วย

จากผลงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสามารถตั้งสมมติฐานในการวิจัยว่า พนักงานสินเชื่อที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าพนักงานที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ

และจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพที่ 3



สมมติฐานที่ใช้ในการทำวิจัย

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผลการวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของธนาคารพาณิชย์มีอยู่บ้าง แต่ยังไม่มีเพียงพอที่จะตอบคำถามได้ว่ามีตัวแปรอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพของพนักงานสินเชื่อ งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครู ถึงแม้ว่าลักษณะงานของครู และพนักงานสินเชื่อจะมีความแตกต่างกัน แต่ทั้งครูและพนักงานสินเชื่อก็มีคุณสมบัติหลายประการที่คล้ายคลึงกัน เห็นได้จากลักษณะพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพของครูและพนักงานสินเชื่อที่มีผู้เสนอไว้ ดังต่อไปนี้

ชนิดา รักษ์พลเมือง (2521) ได้กล่าวไว้ว่า ครูเปรียบเสมือนผู้ขายบริการให้แก่ลูกค้า คือ นักเรียน ดังนั้นต้องพยายามสร้างความสนใจให้แก่ลูกค้า โดยมีวิธีการและหลักการที่คืบหน้าอยู่เสมอ ครูจึงควรมีลักษณะที่ควรปลูกฝังไว้ให้มีคุณภาพที่ชวนให้ลูกค้าสนใจ คือ มีความจริงใจต่อนักเรียน ซึ่งจะทำให้นักเรียนมีความมั่นใจในตัวครู มีความกระตือรือร้นในอาชีพ ต้องชวนขายหาความรู้อยู่เสมอ มีความอดทนทั้งกาย วาจาและใจ รวมไปถึงการอดทนต่อความไม่เข้าใจและความไม่พอใจของนักเรียน และศรีสมร พุ่มละออ (2530) ได้ให้ความหมายของครู

ที่มีประสิทธิภาพว่าต้องมีความรู้ กว้างขวางทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคม มีความสามารถในการใช้ภาษาในการถ่ายทอด มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความประพฤติเรียบร้อยนอกจากนี้ประภาพรรณ สุวรรณสุขา (2524) ได้กล่าวว่าหนึ่งในพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพของครูคือ ติดตามความเคลื่อนไหวทางการศึกษาอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม อบรมเพิ่มประสบการณ์ด้านวิชาชีพของตนอยู่เสมอ นอกจากนั้นยังต้องสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี มีเหตุผล มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ลักษณะดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับคุณสมบัติสำคัญที่จะส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อประสบผลสำเร็จตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ว่าจะเป็น การที่จะต้องมีความรู้พื้นฐานด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อวิชาชีพ การเป็นนักวางแผน เป็นผู้มีปฏิภาณไหวพริบ มีความละเอียดถี่ถ้วน มีความกระตือรือร้นและขยันหมั่นเพียรในการทำงาน มีความสามารถในการรายงานและการนำเสนอ ชื่นชอบในงาน มีความซื่อสัตย์ มีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความสามารถสูง เป็นพนักงานที่ต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาอยู่เสมอ (ชรินทร์ พิทยาวิวิธ , 2533)

ผู้วิจัยจึงขอสรุปสมมติฐานการวิจัยดังนี้

- 1.พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน
- 2.พนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำ
- 3.พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะงานที่ตรงกับนิสัยมากจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะงานที่ตรงกับนินิสน้อย
- 4.พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อระหว่างการประเมินตนเองและการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินไม่แตกต่างกัน
- 5.พนักงานสินเชื่อที่มีวุฒิการศึกษาสูงจะมีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ
- 6.พนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอที่มีขนาดใหญ่จะมีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอขนาดกลางและอำเภอขนาดเล็ก
- 7.พนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานสูงจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำ
- 8.พนักงานสินเชื่อที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

9.พนักงานสินเชื่อที่มีความเชื่ออำนาจในคนสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าพนักงานสินเชื่อที่มีความเชื่ออำนาจในคนต่ำ

10.แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในคนสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ

ขอบเขตของการวิจัย

1.การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในคนและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตจังหวัดขอนแก่น และศึกษาปริมาณการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อโดย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และ ความเชื่ออำนาจในคน

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น แบ่งออกเป็น ธนาคารขนาดใหญ่ คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารขนาดกลาง คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) และธนาคารขนาดเล็ก คือ ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยทุน (มหาชน) จำกัด ธนาคารสหธนาคาร จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน) และธนาคารแหลมทอง จำกัด (มหาชน) (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2539) จำนวน 180 คน และผู้บังคับบัญชาของพนักงานสินเชื่อ จำนวน 50 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่

1) วุฒิการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

2) ประสบการณ์การทำงาน

- ไม่เกิน 1 ปี
- ประสบการณ์การทำงานน้อย 1 - 5 ปี
- ประสบการณ์การทำงาน ปานกลาง 6 - 10 ปี

- ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

3) ลักษณะงานที่ตรงกับนิสัย

- ตรงมาก

- ตรงน้อย

4) ขนาดของอำเภอที่ปฏิบัติงาน

- อำเภอขนาดใหญ่

- อำเภอขนาดกลาง

- อำเภอขนาดเล็ก

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงาน คือ ลักษณะการทำงานของพนักงาน สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ด้านต่าง ๆ อันประกอบด้วย การให้บริการ ความรับผิดชอบต่องาน ในหน้าที่ ความซื่อสัตย์ การพัฒนาตนเอง สัมพันธภาพระหว่างลูกค้าและพนักงาน การแสดงความคิดเห็น ความสามารถในการวิเคราะห์ การแก้ปัญหาและความกล้าในการตัดสินใจ

3.3 ตัวแปรจิตวิทยาหรือตัวแปรอธิบาย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตน

ข้อตกลงเบื้องต้น

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นจิตลักษณะที่สามารถวัดได้ด้วยแบบวัดจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ บลูมริบ สกคัมฉี (2532) ความเชื่ออำนาจในตนเป็นจิตลักษณะที่สามารถวัดได้ด้วยแบบวัดจิตลักษณะด้านความเชื่ออำนาจในตนซึ่งผู้วิจัยพัฒนาจากแบบวัดจิตลักษณะด้านความเชื่ออำนาจในตนของบลูมริบ สกคัมฉี (2532) ส่วนพฤติกรรมการทำงานสามารถวัดได้ด้วยแบบประเมินพฤติกรรมการทำงานที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาลักษณะการทำงานของพนักงานสินเชื่อ

ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้ในส่วนของการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาประเมินเป็นภาพรวม เท่านั้น ไม่สามารถประเมินเป็นรายบุคคลได้ และเป็นการประเมินในเรื่องของพฤติกรรมการทำงานเท่านั้น โดยมีได้ประเมินเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและปริมาณงานของพนักงานสินเชื่อ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จไปด้วยดี ได้ผลเป็นเยี่ยม โดยทุ่มเทความพยายามทั้งหมดที่มีอยู่จนสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ สามารถวัดได้โดยแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุญรับ สักคิมฉี (2532) จำนวน 18 ข้อ พิสัยของคะแนน เท่ากับ 1 - 6 คะแนนสูงแสดงว่าบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คะแนนต่ำแสดงว่ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

2. ความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง ความเชื่อหรือทัศนคติของบุคคลที่เชื่อว่า สิ่งแวดล้อม เหตุการณ์ ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นผลมาจากความสามารถและการกระทำของตน สามารถวัดได้โดยแบบวัดจิตลักษณะด้านความเชื่ออำนาจในตนซึ่งผู้วิจัยพัฒนาจากแบบวัดจิตลักษณะด้านความเชื่ออำนาจในตนของบุญรับ สักคิมฉี (2532) จำนวน 19 ข้อ พิสัยของคะแนน เท่ากับ 1 - 6 คะแนนสูงแสดงว่ามี ความเชื่ออำนาจในตนสูง คะแนนต่ำแสดงว่าบุคคลมี ความเชื่ออำนาจในตนต่ำ

3. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานในหน้าที่ในเรื่องที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับผูปฏิบัติ เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน คือ การให้บริการ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ความซื่อสัตย์ การพัฒนาตนเอง ความสามารถในการวิเคราะห์ การแสดงความคิดเห็น การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหาและความกล้าในการตัดสินใจ สามารถวัดได้โดยแบบประเมินพฤติกรรมการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวน 34 ข้อ พิสัยของคะแนนเท่ากับ 1 - 6 คะแนนสูงแสดงว่าบุคคลมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูง คะแนนต่ำแสดงว่าบุคคลมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมต่ำ

4. พฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมของพนักงานสินเชื่อ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายของธนาคารและความรับผิดชอบต่อตนเองอย่างซื่อสัตย์ สามารถให้คำแนะนำลูกค้าและมีทักษะในการให้บริการ เป็นคนกลางระหว่างลูกค้ากับธนาคารทำงานสำเร็จลุล่วงโดยลูกค้าต้องได้รับความพอใจสูงสุด ภายได้ข้อกำหนดและผลตอบแทนที่ยอมรับได้ของธนาคาร

5. พนักงานสินเชื่อ หมายถึง พนักงานธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีหน้าที่ในการหาลูกค้าใหม่ การเป็นผู้ให้คำปรึกษาหรือแนะนำ การเป็นผู้ให้รับคำขอสินเชื่อ การสัมภาษณ์ผู้รับคำขอสินเชื่อ การสืบสวนหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอสินเชื่อ การวิเคราะห์สินเชื่อ การกำหนดวงเงินสินเชื่อ และการเรียกเก็บหนี้

6. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง พนักงานระดับบริหารของธนาคารพาณิชย์ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานสินเชื่อ ได้แก่ ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการ และหรือหัวหน้าสายสินเชื่อ

7. วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของพนักงานสินเชื่อโดยแบ่งออกเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

8. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานสินเชื่อโดยแบ่งออกเป็นประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี ประสบการณ์การทำงาน 1 - 5 ปี ประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี และประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ขึ้นไป

9. ลักษณะงานที่ตรงกับนิสัย หมายถึง การยอมรับว่างานที่ทำอยู่ตรงกับลักษณะนิสัยของพนักงานสินเชื่อที่มีต่อหน้าที่การปฏิบัติงานมากแค่ไหน สามารถวัดได้จากข้อคำถามที่แทรกอยู่ในแบบวัดข้อมูลทั่วไปในส่วนที่ 1 ของแบบสอบถาม ตัวเลือกประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และไม่ตรงเลย

10. ขนาดของอำเภอที่ปฏิบัติงาน หมายถึง ขนาดของอำเภอในแต่ละธนาคาร ซึ่งพนักงานสินเชื่อปฏิบัติงานอยู่ แบ่งออกเป็น อำเภอขนาดใหญ่ คือ อำเภอเมือง อำเภอขนาดกลาง คือ อำเภอบ้านไผ่ และอำเภอขนาดเล็กที่มีสาขาธนาคารพาณิชย์ คือ อำเภอพล อำเภอชุมแพ อำเภอภูเวียง อำเภอกระนวน อำเภอน้ำพอง และอำเภอมัญจาคีรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตนและลักษณะทางจิตสังคมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่ออย่างไร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรของธนาคารพาณิชย์จะสามารถส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ ต่อองค์กรและต่อประเทศชาติ

2. ทำให้ทราบถึงความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ซึ่งผู้บริหารธนาคารพาณิชย์อาจสามารถนำไปพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ข้อมูลที่ได้รับอาจทำให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ และผลักดันให้หาแนวทางในการส่งเสริมและฝึกอบรมบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมเพิ่มมากขึ้น

4. ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการสร้างแบบฝึกหรือออกแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตน

5. ข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานในกลุ่มอาชีพอื่นต่อไป