

วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่



สารนิพนธ์
ของ
สุชีรา เณลิมพุดพิงค์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

ตุลาคม 2556

วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

ตุลาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
ตุลาคม 2556

สุชีรา เฉลิมพุดพิงศ์. (2556). *วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บช.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน และสำหรับการวิเคราะห์หาผลต่างของรายคู่ใช้ วิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิงจำนวน 200 คน พนักงานส่วนใหญ่ มีอายุ 38-45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-55,000 บาท สถานภาพโสด มีประสบการณ์ทำงาน 24-17ปี และสังกัดสายงานละ 80 คน

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับดี พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความกล้าตัดสินใจ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานสังกัดสายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สินมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานสังกัดสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล สังกัดสายงานบริหารความเสี่ยง สังกัดสายงานปฏิบัติการ และสังกัดสายงานธุรกิจภาครัฐ

4. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ทั้งในด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านความกล้าตัดสินใจ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

CULTURAL ORGANIZATION RELATING TO EMPLOYEES'S OPERATION
SATISFACTION OF KRUNG THAI BANK LIMITED
AT HEAD OFFICE



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration degree in Marketing
at Srinakharinwirot University
October 2013

Suchera Chalermputipong. (2013). *Cultural Organization Relating to Employee's Operation Satisfaction of Krung Thai Bank Limited at Head Office*. Master's project, M.B.A. (Marketing). Graduate School. Srinakarinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Supada Sirikudta.

This research aims to study organization culture relating to employee's satisfaction on operation of Krung Thai Bank Public Company Limited (KTB) at Head Office. Sample size is 400 employees. Questionnaire is the tool for data collection. Statistics for data analysis are frequency, percentage, mean, and standard deviation. Statistics for hypotheses testing are difference analysis by using the t-test, one-way analysis of variance, Pearson product moment correlation coefficient, and pair difference analysis by using Least Significant Difference.

Research results are as follows:

1. Respondents are 200 male and 200 female employees. Most employees are between 38 and 45 years of aged, holding Bachelor's degree, earning average monthly income between Baht 35,001 and 55,000, being single, having duration of work between 17 and 24 years, and working in different work lines for 80 employees each.
2. Respondents have opinions toward overall cultural organization of KTB at Head Office at the good level. Considering in each category, respondents have opinions at the good level toward category of caring, creative thinking, decisiveness, and reliability, respectively.
3. Respondents with different working line department influence overall satisfaction on operation in KTB at Head Office differently with statistical significance of 0.01 level. Employees at Debt Restructuring and Asset Management group are more satisfied than employees at Human Resources and Corporate Governance group, Risk Management group, Operation group and Government, and State Enterprise Relations group.
4. The study of relation between organization culture and employee's satisfaction on operation of KTB at Head Office shows that cultural organization has positively related to overall employee's operation satisfaction of KTB at Head Office in category of caring, reliability, creative thinking, and decisiveness at the high levels with statistical significance of 0.01 levels.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาของ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ อีกทั้งยังดูแลตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการวิจัยฉบับนี้ด้วยความห่วงใย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุณิศร์ และอาจารย์ รลิตา สังข์บุญนาท ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ใน ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย (สำนักงานใหญ่) ทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อในด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา พี่ชาย และขอขอบคุณเพื่อนๆ EX-MBA11 และเพื่อนพี่น้องฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลทุกคน ที่คอยห่วงใย ดูแลและคอยให้คำปรึกษาและช่วยเหลือทุกๆ ด้าน รวมทั้งยังคงเป็นกำลังใจเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น พยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้

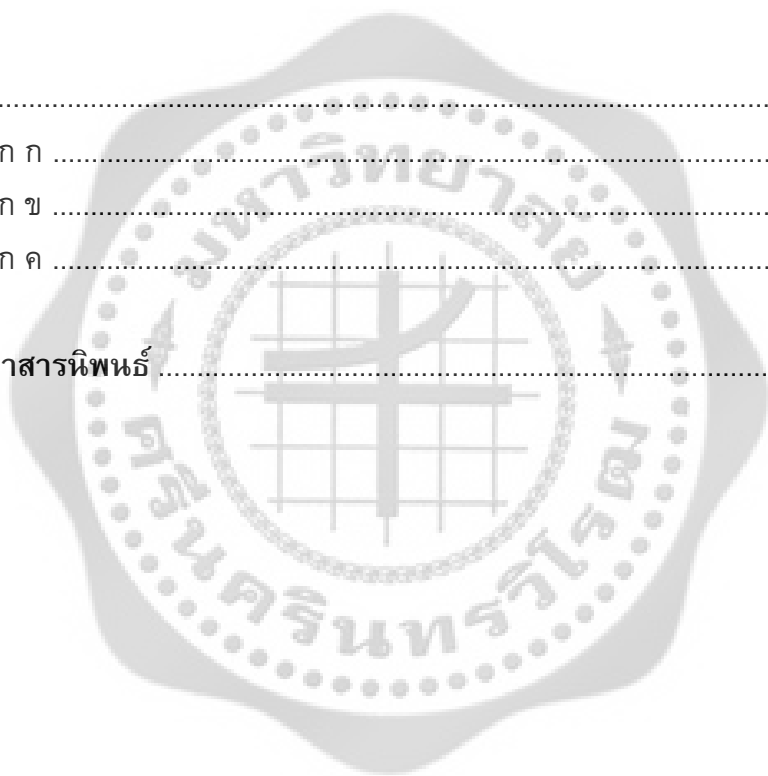
สุชีรา เฉลิมพุดพิงศ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
	ความสำคัญของการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
	สมมติฐานในการวิจัย	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	7
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	16
	ประวัติความเป็นมาของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย	19
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3	วิธีดำเนินการวิจัย	31
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	31
	การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย	33
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	38
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	71
	สังเขปการวิจัย	71
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	72

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
อภิปรายผลการวิจัย	75
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	79
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	82
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก	88
ภาคผนวก ข	95
ภาคผนวก ค	97
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	99



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงรายละเอียดของสังกัดสายงานทั้ง 13 สายงานที่นำมาสุ่ม	32
2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	46
3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ที่จัดกลุ่มใหม่	49
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กร ของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่.....	51
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	53
6 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ	55
7 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ	56
8 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ โดยใช้ One Way ANOVA	57
9 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา	58
10 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ One Way ANOVA	58
11 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	60
12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดย ใช้ One Way ANOVA	60
13 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส	61
14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน....	63

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน โดยใช้ One Way ANOVA	63
16 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสังกัดสายงาน	64
17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสังกัดสายงาน โดยใช้ Brown-Forsythe	65
18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่เป็นรายคู่ จำแนกตามสังกัดสายงาน โดยใช้ Dunnett's T3	66
19 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	68
20 แสดงสรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	70

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	6
2 ภาพแสดงความต้องการลำดับขั้นของมาสเตอร์	13
3 สัญลักษณ์ประจำของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	19
4 สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด	20
5 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	20
6 บัตรเครดิตกรุงไทย	21
7 ธนาคารแสนสะดวก	22
8 รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ	23
9 รางวัล Reader's Digest Trusted Brand GOLD Awards 2012	24
10 รูปแบบ สี และตัวอักษร ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	25
11 สัญลักษณ์ KTB Convenience	25



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันมีการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งภาคธุรกิจและผู้ประกอบการเองต้องมีจึงการปรับตัวทั้งในด้านการตลาด ด้านนโยบาย ด้านรูปแบบองค์กร เป็นต้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทุกๆด้าน ทำให้องค์กรส่วนใหญ่มุ่งเน้นการแข่งขันในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ซึ่งตัวแปรที่สำคัญได้แก่ “คน” (Man) “เงิน” (Money) “วัตถุดิบ” (Material) “เครื่องจักร” (Machine) และ “การบริหารจัดการ” (Management) ทำให้องค์กรต้องให้ความสำคัญกับทั้ง 5 ตัวแปรนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีคนเป็นตัวแปรสำคัญที่สุด ดังนั้นองค์กรต้องพยายามทำให้องค์กรมีความภักดีต่อองค์กร มีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วให้กับพนักงาน รวมไปถึงสร้างบรรยากาศในการทำงานที่จะสามารถเอื้ออำนวยให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ สิ่งต่างๆเหล่านี้ จะส่งผลให้พนักงานมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เพราะวัฒนธรรมองค์กร คือ ระบบของการกระทำ ความเชื่อ และค่านิยมร่วมกัน รวมทั้งความเข้าใจเกี่ยวกับเอกลักษณ์ของหน่วยงาน วัตถุประสงค์งานลักษณะของสัมพันธภาพของสมาชิกที่สืบทอดกันมา จนเกิดพฤติกรรมที่คุ้นเคยภายในองค์กร ซึ่งชี้้นำการกระทำและความคาดหวังในหมู่สมาชิก (Schermerhorn; et al. 1997: 267) และยังพบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรอีกด้วย โดยในทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ เป็นองค์กรภาคเอกชน หรือราชการต่างล้วนมีวัฒนธรรมองค์กรทั้งสิ้น เพื่อให้ทุกคนทำงานอยู่ร่วมกันในองค์กรนี้มีระเบียบแบบแผนที่เป็นไปในทางเดียวกัน มีระบบการทำงานเป็นหนึ่งเดียว มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งนับเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เมื่อบุคคลใดรู้สึกว่าจะตนไม่ได้รับความสนใจ หรือไม่มีความสำคัญสำหรับองค์กรต่อไป ก็อาจจะทำงานในหน้าที่อย่างไม่เต็มใจ มีความต้องการลาออกจากองค์กร หรือไม่ตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ก็จะก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ทั้งยังเกิดการสูญเสียคุณค่าของเป้าหมายที่องค์กรตั้งเอาไว้ ซึ่งองค์กรนั้นๆ ไม่อาจจะบรรลุถึงเป้าหมายได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่” เนื่องจาก บมจ.ธนาคารกรุงไทย เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นองค์กรที่มีศักยภาพและมุ่งมั่นสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง เพื่อความสำเร็จต่อองค์กรและคุณประโยชน์ต่อสังคม มีพนักงานที่มีความหลากหลายในด้านตำแหน่งหน้าที่และประสบการณ์การทำงาน ทำให้ผู้วิจัยมีความ

สนใจที่จะศึกษาถึงวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรของธนาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้พนักงานมีความตั้งใจทุ่มเทกำลังกายและใจ รู้สึกภาคภูมิใจต่อองค์กร นอกจากนี้ยังสามารถทำให้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรได้ยาวนานที่สุด และปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและการบริหารงานขององค์กรในภายภาคหน้าต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยจำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานและสังกัดสายงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง เพื่อทำให้เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานใหญ่ ในพื้นที่นครหลวง จำนวน 5,991 คน (www.intranet.ktb, รายงานอัตรากำลังพนักงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำเดือนพฤษภาคม 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานใหญ่ เนื่องจากทราบจำนวนประชากร โดยการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้โดยการใช้สูตรของ (Taro Yamane. 1967: 886) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ไม่

เกิน 5% (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 25-26) จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 15 คน รวมเป็นจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากสุ่มเลือก 5 สายงานจากสายงานทั้งสิ้น 13 สายงานที่สังกัดสำนักงานใหญ่ในพื้นที่นครหลวง (ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) สายงานละ 80 ตัวอย่างและวิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งออกเป็น

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 22 - 29 ปี

1.1.2.2 30 - 37 ปี

1.1.2.3 38 - 45 ปี

1.1.2.4 46 - 53 ปี

1.1.2.5 54 - 60 ปี

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 รายได้

1.1.4.1 15,001 - 35,000 บาท

1.1.4.2 35,001 - 55,000 บาท

1.1.4.3 55,001 - 75,000 บาท

1.1.4.4 75,001 - 95,000 บาท

1.1.4.5 95,001 บาทขึ้นไป

1.1.5 สถานภาพสมรส

1.1.5.1 โสด

1.1.5.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.5.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.6 ประสบการณ์การทำงาน

1.1.6.1 1 - 8 ปี

1.1.6.2 9 - 16 ปี

1.1.6.3 17 - 24 ปี

1.1.6.4 25 - 32 ปี

1.1.6.5 33 - 42 ปี

1.1.7 สังกัดสายงาน

1.1.7.1 สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล

1.1.7.2 สายงานธุรกิจภาครัฐ

1.1.7.3 สายงานบริหารความเสี่ยง

1.1.7.4 สายงานปฏิบัติการ

1.1.7.5 สายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน

1.2 วัฒนธรรมองค์กร (4C) ได้แก่

1.2.1 ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Caring)

1.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Credible)

1.2.3 ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Constructive)

1.2.4 ด้านความกล้าตัดสินใจ (Courageous)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานใหญ่

2. วัฒนธรรมองค์กร (**Organization Culture**) หมายถึง ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในธนาคารกรุงไทย และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงานธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานใหญ่ ในที่นี้จะประกอบด้วย

2.1 ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Caring) หมายถึง การทำงานร่วมกันเพื่อสิ่งที่ถูกต้องแก่ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และพันธมิตรทางธุรกิจยินดีในความสำเร็จของเพื่อนร่วมงาน และให้ความสำคัญกับการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับลูกค้า

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Credible) หมายถึง การเคารพซึ่งกันและกัน การร่วมกันทำงานเพื่อความสำเร็จ การมีจรรยาบรรณ การรักษาผลประโยชน์ของธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ และรับผิดชอบต่อการกระทำ

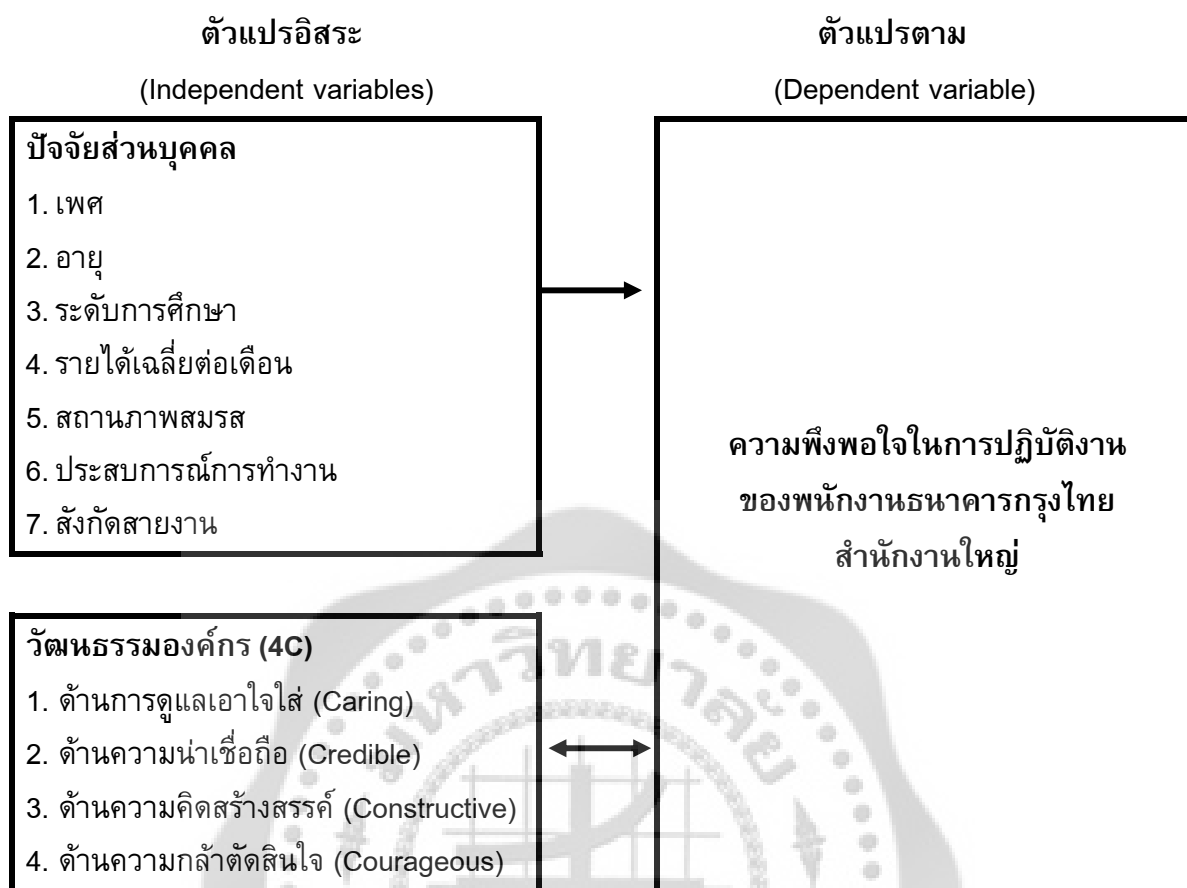
2.3 ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Constructive) หมายถึง การแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการทำงานร่วมกัน

2.4 ด้านความกล้าตัดสินใจ (Courageous) หมายถึง การตัดสินใจและลงมือทำจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ตระหนักว่าเมื่อมีโอกาส เมื่อนั้นมีความรับผิดชอบ โดยความรับผิดชอบต้องมาพร้อมกับความรู้สึกเป็นเจ้าของในงานนั้นๆ

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทนและความก้าวหน้าในงาน อันผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ที่จะกระทำหรือปฏิบัตินั้นก่อให้เกิดผลตอบแทนต่อตนเองและองค์การ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่” สามารถกำหนดแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้การวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานและสังกัดสายงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
2. วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมเอกสารและแนวคิด รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ประวัติความเป็นมาของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ และแบบแผนทางพฤติกรรมที่ยอมรับและปฏิบัติโดยสมาชิกขององค์กร เนื่องจากองค์กรจะสร้างวัฒนธรรมที่พิเศษของพวกเขาเองขึ้นมาเพื่อแสดงวิถีทางของการดำเนินงานที่แตกต่างกับวัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะต้องปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอุปสรรคต่อบริษัทเพื่อที่จะเผชิญกับการคุกคามทางการแข่งขัน หรือการรับเอาการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม สามารถนำบริษัทไปสู่การชะงักงันและความล้มเหลว ในที่สุดความสำเร็จของบริษัทอาจขึ้นอยู่กับความสามารถเข้าใจวัฒนธรรมของพวกเขา และเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม องค์กรทุกแห่งต่างมีวัฒนธรรมของพวกเขาเอง แม้ว่าจะมีค่านิยมของวัฒนธรรมองค์กรอยู่หลายอย่าง โดยทั่วไปวัฒนธรรมหมายถึงวิถีชีวิตขององค์กร วิถีทางที่เรากระทำอยู่ ณ ที่นี้ หัวใจสำคัญของวัฒนธรรมคือ ค่านิยมร่วมที่ถูกสันนิษฐานว่าเป็นส่วนหนึ่งตามธรรมชาติขององค์กร วัฒนธรรมจะนำไปสู่กฎของพฤติกรรมที่อาจจะเขียนไว้เป็นหรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษรที่กระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร ยิ่งกว่านั้น วัฒนธรรมจะมีผลกระทบโดยตรงต่อความสอดคล้องระหว่างพนักงานและองค์กรด้วย ดังนั้น วัฒนธรรมจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่กำหนดระดับความพอใจของพนักงาน

องค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรของพวกเขา เพื่อที่จะสนับสนุนการคิดค้นสิ่งใหม่และความสามารถแข่งขันได้อย่างไร ประการแรก วัฒนธรรมที่ไม่เสริมสร้างจะต้องถูกยอมรับโดยผู้บริหารระดับสูงว่าเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น เมื่อปัญหาทางวัฒนธรรมได้ถูกยอมรับแล้ว สมยศ นาวิการ (สมยศ นาวิการ. 2546: 119-135) ได้กล่าวถึงข้อเสนอแนะของโรเบิร์ต เอฟ. อัลเลนว่าการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมจะมีอยู่ 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 วัฒนธรรมปัจจุบันจะถูกวิเคราะห์อย่างรอบคอบและอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงจะต้องถูกระบุ เราจะต้องพัฒนาแผนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขึ้นมา โดยมุ่งที่เป้าหมายการสร้างความเป็นเลิศขององค์กร

ขั้นตอนที่ 2 สมาชิกขององค์กรจะได้รับการแนะนำกระบวนการเปลี่ยนแปลง การประชุมเชิงปฏิบัติการและการฝึกอบรมจะถูกดำเนินการ เพื่อที่จะติดต่อดสื่อสารความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและแถลงเป้าหมายใหม่ของบริษัทแก่พนักงาน

ขั้นตอนที่ 3 การแปรสภาพองค์กรได้บรรลุความสำเร็จ นี่คือหัวใจของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม นโยบาย โครงการ และระเบียบวิธีปฏิบัติงานของบริษัทต้องถูกเปลี่ยนแปลงเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้ ณ ขั้นตอนที่ 1 และถูกติดต่อดสื่อสาร ณ ขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 ผู้บริหารระดับสูงได้ข้อมูลป้อนกลับและประเมินวัฒนธรรมที่ถูกสร้างขึ้นใหม่ วัฒนธรรมเก่าอาจจะต้องดำเนินการปรับปรุงที่จำเป็น เพื่อที่จะสนับสนุนความมั่นคงและความต่อเนื่องของวัฒนธรรมแบบสิ่งมีชีวิตที่ต้องการวัฒนธรรม “ใหม่” จะต้องสนับสนุนการก่อร่างใหม่ขององค์กรเพื่อให้เป็นบริษัทที่ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า และปัจจัยสำคัญอย่างอื่นภายในสภาพแวดล้อม

1.1 วิวัฒนาการของวัฒนธรรมองค์กร

โดยทั่วไปเราสามารถกล่าวได้ว่า รากฐานของวัฒนธรรมองค์กรจะสะท้อนให้เห็นค่านิยมและความเชื่อของผู้ก่อตั้งของพวกเขา แต่วัฒนธรรมจะถูกปรับปรุงเมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมจะทำให้วัฒนธรรมองค์กรบางอย่างล้าสมัยไป และแม้แต่ไร้ประโยชน์ ไปเลย รากฐานใหม่ของวัฒนธรรมจะต้องถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อรากฐานเก่าถูกละทิ้งไป เพื่อที่จะรักษาความสำเร็จของพวกเขาเอาไว้ (สมยศ นาวิการ. 2546: 122-123)

1.2 ผลกระทบของวัฒนธรรมต่อกลยุทธ์

วัฒนธรรมองค์กรอาจสนับสนุนหรือขัดขวางการดำเนินกลยุทธ์ของบริษัทได้ เพราะว่าวัฒนธรรมจะสะท้อนอดีต การปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรจะต้องเกิดขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม สิ่งที่สำคัญ คือ การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์จะต้องตามมาด้วยการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมที่สอดคล้องกัน มิฉะนั้นแล้วกลยุทธ์จะล้มเหลว สมยศ นาวิการ (2546: 119-135) ได้กล่าวถึงแนวคิดของเอ็ดการ์ เอช. ไชน์ นักวิจัยทางการบริหารซึ่งชี้ให้เห็นว่าบริษัทที่ติดตามการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมอาจจะกำหนดกลยุทธ์ขึ้นมาที่เหมาะสมบนพื้นฐานของการเงิน ผลิตภัณฑ์หรือการตลาด แต่กลยุทธ์จะไม่ถูกดำเนินการเพราะว่า กลยุทธ์ต้องการ “สมมุติฐานค่านิยม และวิธีการทำงานใหม่” ที่แตกต่างไปจากวัฒนธรรมองค์กรเดิม องค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์และโครงสร้างของพวกเขาได้ แต่จะพบว่าพนักงานหันกลับไปสู่วิธีการดำเนินงานก่อนหน้านี้ของพวกเขาได้ ถ้าพวกเขาไม่ยอมเผชิญหน้ากับสมมุติฐานรากฐานทางวัฒนธรรมของพวกเขา

1.3 ส่วนผสมของวัฒนธรรมองค์การ

เทอร์เรนซ์ ดีล และ อัลเลน เคนเนดี (สมยศ นาวิการ. 2546: 119-135; อ้างอิงจาก Terrence Deal; & Allene Kennedy. n.d.) ได้กล่าวว่า “การดำรงอยู่อย่างแท้จริง” ขององค์กรจะอยู่ “ภายในหัวใจและจิตใจของพนักงานของพวกเขา” วัฒนธรรมองค์การจะหมายถึงการผสมผสานของ ค่านิยม เรื่องราว วีรบุรุษ และงานพิธี ที่มีความหมายอย่างมากต่อบุคคลที่ทำงานอยู่ภายในองค์กร

ค่านิยม (Values) หมายถึง สิ่งที่มีความสำคัญที่สุดต่อเรา ค่านิยมจะเป็นมาตรฐานที่มี อิทธิพลเกือบทุกด้านของชีวิตเรา การใช้ดุลยพินิจทางศีลธรรมของเรา การตอบสนองของเราต่อ อิทธิพลเกือบทุกด้านของชีวิตเรา การใช้ดุลยพินิจทางศีลธรรมของเรา การตอบสนองของเราต่อ บุคคลอื่น ความผูกพันของเราต่อเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมจะถูกพิจารณาว่าเป็นหลักการพื้นฐาน ทางวัฒนธรรมขององค์กร ค่านิยมที่เข้มแข็งจะทำให้พนักงานรู้ว่าพวกเขาถูกคาดหวังให้ปฏิบัติ อย่างไร และการกระทำอะไรจะถูกยอมรับ โดยทั่วไป ค่านิยมขององค์กรจะมีคุณลักษณะสามอย่าง 1) ค่านิยมยืนยันทือบางสิ่งบางอย่างที่สำคัญภายในองค์กร 2) ผู้บริหารจะเปลี่ยนแปลงและสื่อสาร ค่านิยมไปยังสมาชิกขององค์กรและ 3) สมาชิกทุกคนขององค์กรจะรับรู้และร่วมกันภายใน สภาพแวดล้อมขององค์กร ค่านิยมอาจจะถูกพิจารณาว่าเป็นหน้าที่หรือความดีเด่น ค่านิยมที่มุ่ง หน้าที่จะชี้ให้เห็นว่า สมาชิกขององค์กรควรจะทำเนื้องานของพวกเขาอย่างไร พวกเขาจะต้อง ให้บริการระดับไหนหรือคุณภาพของสินค้าที่คาดหวังไว้ ค่านิยมที่มุ่งความดีเด่นจะมุ่งความ เชี่ยวชาญของหน่วยธุรกิจ การสรรหาผู้บริหารระดับสูงที่เชี่ยวชาญ และการส่งเสริมบริษัทต่อ สาธารณชน ล้วนแต่เป็นการสร้างค่านิยมที่มุ่งความดีเด่น การสร้างค่านิยมร่วมจะเป็นกุญแจที่สำคัญ อย่างยิ่งต่อการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็ง ค่านิยมจะเป็นแกนของวัฒนธรรมองค์การทุกองค์การ ในฐานะที่เป็นหัวใจปรัชญาของบริษัท เพื่อการบริหารที่เป็นเลิศ ค่านิยมจะสร้างความรู้สึกของ ทิศทางร่วมแก่พนักงานทุกคนและให้แนวทางแก่พฤติกรรมประจำวันของพวกเขา โดยข้อเท็จจริงเรา เชื่อว่าบริษัทจะบรรลุความสำเร็จอยู่บ่อยครั้งเนื่องจากพนักงานของพวกเขาผูกพันยึดเอาและดำเนิน ตามค่านิยมขององค์กร

เรื่องราว (Stories) จะเป็นส่วนผสมที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การ เรื่องราว หรือเกร็ดเล็กๆ น้อยๆ จะมีพลังภายในการถ่ายทอดวัฒนธรรม เพราะว่าเรื่องราวจะคล้ายกับแผนที่ที่ ช่วยให้บุคคลรู้ว่าสิ่งต่างๆถูกกระทำอย่างไร เรื่องราวจะเป็นการบรรยายที่ถูกเล่าซ้ำท่ามกลาง พนักงาน และโดยปกติจะอยู่พื้นฐานของข้อเท็จจริง

วีรบุรุษ (Heroes) จะเป็นแบบจำลองบทบาทของบริษัทภายในการดำเนินงาน การแสดงให้เห็น คุณลักษณะและการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่เป็นอยู่ พวกเขาจะแสดงให้เห็นคุณลักษณะและ การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่เป็นอยู่ พวกเขาจะแสดงให้เห็นจุดเด่นของค่านิยมที่บริษัทต้องการ เสริมแรงด้วย “วีรบุรุษคือนักจูงใจที่ยิ่งใหญ่ผู้วิเศษ บุคคลที่ทุกคนต้องฟังพาเมื่อความยุ่งยากได้ เกิดขึ้น” เรามักจะพบว่าวีรบุรุษเป็นพระเอกของเรื่องราวที่ถ่ายทอดกันภายในองค์กร เช่น โทมัส วัตสัน ณ ไอบีเอ็ม สตีเวน จ็อบ ณ แอปเปิ้ลคอมพิวเตอร์ วิลเลียม พาเลีย ณ ซีบีเอส และ ลีโอ เอ

คอคคา ณ ไครสเลอร์ ต่างเป็นบุคคลที่โดดเด่น และมีคุณสมบัติของวีรบุรุษของเรื่องราวที่ถูกบอกเล่ากันภายในบริษัทของพวกเขา แม้แต่ภายหลังจากที่พวกเขาได้ล่วงลับไปแล้ว

พิธีและงานพิธี (Rituals and Ceremonies) ส่วนผสมอย่างสุดท้ายของวัฒนธรรมองค์กรคือ พิธีและงานพิธีที่เป็นสัญญาณภายนอกของสิ่งที่องค์กรให้คุณค่า เหมือนกับสัญลักษณ์พิธีจะเป็นแนวทางของพฤติกรรมภายในชีวิตองค์กรประจำวัน พิธีอาจจะมีทั้งระเบียบวิธีการประเมินผลและการให้รางวัล การประชุมพนักงานเป็นประจำ การเลี้ยงอำลา การจัดสรรที่จอดรถยนต์ และการจัดตารางเวลาการทำงาน งานพิธีจะคล้ายคลึงกับพิธี แต่จะเป็นการแสดงที่ละเอียดกว่าที่เกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง การฟังคำปราศรัย และการเลี้ยงมอบรางวัล ต่างเป็นตัวอย่างของงานพิธี ด้วยพิธีและงานพิธีผู้มีส่วนร่วมสามารถปลูกฝังความเข้าใจ และความเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อวัฒนธรรมองค์กรโดยการเฉลิมฉลองด้วยกันได้มีนักวิชาการอีกหลายท่าน ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรไว้หลายทัศนะ สามารถสรุปได้ดังนี้

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540: 11) ได้ให้นิยามวัฒนธรรมองค์กรว่าเป็นสิ่งต่างๆ อันประกอบด้วยสิ่งประติษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจและข้อสมมติพื้นฐานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์กรจากองค์ประกอบของความหมายข้างต้นที่ได้กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์กรที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกันและมีการถ่ายทอดสู่สมาชิกใหม่ขององค์กร จากความหมายของวัฒนธรรมองค์กรที่ได้กล่าวมาแล้วพบว่ามีการถ่ายทอดต่างกันออกไป ซึ่งโดยสรุปแล้วจะเห็นว่าในการให้นิยามวัฒนธรรมองค์กรโดยมากจะกล่าวถึงส่วนประกอบต่างๆ ดังนี้

1. กล่าวถึงองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กร เช่น เป็นวิถีชีวิต ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ข้อสมมติพื้นฐาน และความหมายร่วมกัน เป็นต้น
2. เป็นการยึดถือปฏิบัติร่วมกันภายในองค์กร
3. มีการถ่ายทอดไปยังสมาชิกโดยวิธีต่างๆ

روبบินส์ (Robbins. 1994: 467) ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์กรว่า หมายถึง ระบบของความหมายร่วมกันที่เกิดจากสมาชิกขององค์กร ทำให้สามารถแยกความแตกต่างขององค์กรหนึ่งออกจากองค์กรอื่น ๆ ได้

ฮอฟส์เฟ็ด (Hofstede. 1997: 180) ได้ให้นิยามวัฒนธรรมองค์กรว่าเป็นแบบแผนความคิด ความรู้สึกของสมาชิกที่ได้รับการกำหนดร่วมกันภายในองค์กร ซึ่งมีผลให้สมาชิกขององค์กรนั้นแตกต่างไปจากสมาชิกขององค์กรอื่น

1.4 หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเพราะความเชื่อและค่านิยมร่วมทำให้องค์กรมีความร่วมมือและความผูกพัน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยตรง วัฒนธรรมองค์กรช่วย

สรรคสร้างบูรณาการในองค์กร ทำให้เกิดกลุ่มที่มีความเชื่อ ค่านิยม รวมทั้งปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกกับ วัฒนธรรมองค์กรและความชัดเจนของภารกิจ (Mission) จะทำให้สามารถทำนายประสิทธิผลองค์กร ได้ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการตอบรับในทางบวกต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรได้

1.5 ลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องค่อนข้างจะเป็นนามธรรม เนื่องจากเกี่ยวข้องกับค่านิยม และความเชื่อของคนซึ่งเป็นสิ่งที่จะสังเกตเห็นได้ยาก จึงควรเข้าใจถึงคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร เพื่อจะช่วยให้มองเห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งนักวิชาการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของ วัฒนธรรมองค์กรคือ

กอร์ดอน (Gordon. 1999: 344-345) โรบบินส์ (Robbins. 1994: 245) และเชอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ (Schermerhorn; et al. 1991: 352) ได้ศึกษาถึงคุณลักษณะสำคัญของวัฒนธรรม องค์กรโดยให้สมาชิกขององค์กรต่างๆ แสดงความเห็นสรุปว่าคุณลักษณะที่สำคัญมีอยู่หลายประการ ดังต่อไปนี้ คือ

1. การส่งเสริมนวัตกรรมและยอมรับความเสี่ยง (Innovation and Risk Taking) คือการที่ สมาชิกขององค์กรได้รับการกระตุ้นให้สรรคสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ กล้าเสี่ยงในการดำเนินการด้วยการแสวงหาโอกาส และยอมรับความคิดใหม่

2. การใส่ใจต่อรายละเอียด (Attention to Detail) คือระดับความคาดหวังที่สมาชิกองค์กร แสดงออกซึ่งความถูกต้องในการวิเคราะห์

3. การมุ่งผลผลิต (Outcome Orientation) คือระดับการบริหารมุ่งการปฏิบัติเพื่อผลลัพธ์ หรือผลผลิตมากกว่าการใส่ใจต่อเทคนิคและวิธีการในการทำให้บรรลุผล

4. การให้ความสำคัญกับสมาชิก (People Orientation) คือการตัดสินใจทางการบริหารที่ ให้ความสำคัญในผลลัพธ์ ที่จะกระทบต่อสมาชิกในองค์กร ผู้บริหารให้ความสำคัญคุณธรรมเคารพในสิทธิ ของบุคคล ให้การสนับสนุน และไม่สร้างแรงกดดัน

5. การทำงานเป็นทีม (Team Orientation) คือระดับที่กิจกรรมในงานต่างๆ จัดขึ้นเพื่อให้ ความสำคัญกับงานต่าง ๆ เป็นทีม มากกว่าเน้นความสามารถของรายบุคคล

6. การมุ่งสู่ชัยชนะ (Aggressiveness) คือระดับที่สมาชิกในองค์กรแข่งขันกันทำงาน มากกว่าทำงานสบาย

7. การมุ่งรักษาความมั่นคง (Stability) คือระดับที่กิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรมุ่งรักษาไว้ซึ่ง สถานภาพเดิมให้สามารถคาดการณ์สิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยการยึดถือกฎระเบียบ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือระดับการติดต่อสื่อสารที่จำกัดอยู่เฉพาะกับ สายบังคับบัญชาอย่างเป็นทางการ

9. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) คือ การให้ความสำคัญกับการ พัฒนาวิชาชีพตามระบบขั้นตอน ให้โอกาสในการฝึกอบรมให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

10. การให้ความดีความชอบ (Performance-Reward) คือการให้รางวัลตามความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีบรรทัดฐานในการพิจารณาความดีความชอบ
11. การตัดสินใจ (Decision Making) คือการตัดสินใจและแก้ไขความขัดแย้ง
12. การวางแผน (Planning) ระดับการให้ความสำคัญกับการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว การวางแผนเชิงรับ (Reactive) การวางแผนแบบริเริ่มเชิงรุก (Proactive) และการมีส่วนร่วมในการวางแผนจากสมาชิกองค์การ
13. การปฏิบัติทางการบริหาร (Management Practice) ความยุติธรรมและสอดคล้องของนโยบายกับการปฏิบัติในการบริหาร การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน การสร้างสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบายในการทำงาน การช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา
14. การปฏิบัติงานตามสบาย (Easygoingness) เน้นสภาพของความสงบ อดทน ใจเย็น และความขัดแย้งต่ำ
15. การรักษาความอยู่รอด (Fortress) ให้ความสำคัญของการแข่งขันเพื่อความอยู่รอด ให้โอกาสปฏิบัติงานแก่สมาชิก แต่ไม่ประกันความมั่นคงในงาน
16. วัฒนธรรมสโมสร (Club) ให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีละการทำงานเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม ยึดความอาวุโส ไม่มีโอกาสก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว
17. การยึดความสามารถเฉพาะตัว (Baseball Team) ให้ความสำคัญกับความสามารถเฉพาะตัวสูง ให้รางวัลตอบแทนเป็นตัวเงินสูงจากผลงาน ความผูกพันในงานไม่สำคัญเท่ากับผลงาน
18. การให้ความอิสระแก่บุคคล (Individual Autonomy) คือระดับของความรับผิดชอบอิสระ และโอกาสที่บุคคลในองค์กรได้รับการริเริ่มเพื่อดำเนินการต่างๆ
19. การยอมรับความขัดแย้ง (Conflict Tolerance) คือระดับที่มีความขัดแย้งแฝงอยู่ในความสัมพันธ์ระหว่างหมู่เพื่อฝูงและกลุ่มทำงาน แต่ยังคงมีความเต็มใจ ซื่อสัตย์ต่อกัน
20. การชี้แนะ (Direction) คือระดับขององค์กรที่กำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน และความคาดหวังในผลการทำงาน
21. การแสดงตัว (Identify) คือระดับที่สมาชิกในองค์กรแสดงตัวว่าเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร

1.6. ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545: 91) ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) นี้เป็นทฤษฎีดั้งเดิมเกี่ยวกับการจูงใจที่อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ได้เสนอไว้ อาจกล่าวได้ว่าสาระสำคัญของทฤษฎีก็คือ เน้นย้ำในเรื่องความต้องการของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนนั้นมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาอย่างไม่มีที่สิ้นสุด และเป็นความต้องการที่เป็นกลุ่มเป็นชุดที่มีการจัดลำดับไว้เป็นหลัชั้น ความต้องการระดับชั้นที่ต่ำที่สุดคือ ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ (Basic Physiological and Biological Needs) และระดับสูงสุดก็คือความ

3. ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Constructive) ตามความหมายในด้านวัฒนธรรมองค์กรขององค์กร จะหมายถึง การแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในทีมงานเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการทำงานร่วมกัน

4. ด้านความกล้าตัดสินใจ (Courageous) ตามความหมายในด้านวัฒนธรรมองค์กร จะหมายถึง ความปรารถนาที่จะเป็นผู้นำในตลาด การตัดสินใจและลงมือทำจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ตระหนักว่าเมื่อมีโอกาส เมื่อนั้นมีความรับผิดชอบ โดยความรับผิดชอบต้องมาพร้อมกับความรู้สึกรับผิดชอบเป็นเจ้าของในงานนั้นๆ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

มอร์ส (Morse. 1958: 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะที่จิตปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

โคลมิก (Cormick. 1947: 298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

เอล (Elia. 1972: 125) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลว่าชอบมากชอบน้อยเพียงไร

โวลแมน (Wolman. 1973: 84) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการ หรือแรงจูงใจ

ฟีลเจอร์ด และดูราน (Fitzgerald; & Durant. 1980: 86) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหลังจากให้บริการของ หน่วยงานรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหลังจากได้รับการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การบริการอย่างก้าวหน้า

พิน คงพล (2529) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรักชอบ ยินดี เต็มใจ ที่มีต่อองค์ประกอบ หรือสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

มณีรัตน์ แสงเดือน (2542) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึก หรือทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่าง หรือหมายถึง ความรัก ชอบ ประทับใจ หรือ ทัศนคติของบุคคลหนึ่งมีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าได้ ซึ่งความพึงพอใจนี้จะเกิดจากสิ่งเร้าต่าง ๆ

อัมพร เจริญชัย (2536) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง “สิ่งที่สนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือ อาจเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความสดชื่นเอมใจ ตลอดจนสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลง ไปตามความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น”

หลุยส์ จำปาเทศ (2533: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุป่าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ทรัพยากรบุคคลถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารงาน ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรเป็นผลเนื่องมาจากคน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง การบริหารงานบุคคลจึง

ถือเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญมากของงานด้านการบริหาร โดยเฉพาะการได้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและคงอยู่ได้

2.2 การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร การประกอบระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อบริการ อาจจะทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการ ขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2540: 249) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ทำให้นักการตลาดได้รับรู้ทัศนคติต่อสินค้าและบริการ ตลอดจนรักษาระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อสินค้า และบริการเป็นการรักษาความซื่อสัตย์ (Loyalty) ต่อสินค้า และบริการของผู้บริโภค

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี

โคร์แมน (สมศักดิ์ คงเที่ยง; และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: 161-162; อ้างอิงจาก Korman, 1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

มัมฟอร์ด (สมศักดิ์ คงเที่ยง; และอัญชลี โพธิ์ทอง. 2542: 162; อ้างอิงจาก Manford. 1972) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H.; Herzberg, F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

3.2 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานให้ประสิทธิผลสูงสุดวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างหลายประการ โดยเฉพาะบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ในการนำมาซึ่งความสำเร็จความพึงพอใจในการทำงาน หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ประดับ ชันทองทิพย์ (2536: 15) สรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในการทำงานว่า ความเสถียร ชอบ สุขใจ หรือเจตคติที่ดีของแต่ละบุคคลที่มี ต่องานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความเต็มใจที่จะเสียสละแรงกายแรงใจ สติปัญญาให้แก่งานขององค์กร

นงนุช เอี่ยมสวัสดิ์ (2547: 24) ได้สรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญของนักการตลาดทำให้งานสำเร็จ ทำให้ตั้งใจทำงาน ขยัน มีความรับผิดชอบ เสียสละ มีความร่วมมือ และสมานสามัคคีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน การยอมรับจากผู้อื่น การปฏิบัติของผู้นำต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายงาน เงินเดือน ผลตอบแทน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน

บุญช่วย ไชยเมืองชื่น (2548: 29) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดได้จากการได้รับการตอบสนอง

ความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมาย ไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 122) สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรการ Strauss and Sayles (ศุภกิจ อัครเบญจพล. 2543: 13) ให้แนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานก็ต่อเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้ (รสรินทร์ แมบจันทิก. 2547: 10; อ้างอิงจาก Blum; & Naylor. n.d.) ให้แนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับทัศนคติต่าง ๆ ที่เป็นผลมาจากปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา สภาพงาน โอกาสก้าวหน้า การยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสมในปริมาณงาน มิตรภาพ และความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ส่วน Rao (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2543: 14) สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีหรืออารมณ์ทางบวกที่สะสมมาจากประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล

ซีคอร์ด และแบคแมน (Secord; & Backman. 1964: 391) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์กรที่แตกต่างกัน บางคนอาจจะพอใจเมื่อได้ทำงานสำเร็จ บางคนอาจจะพอใจในลักษณะของงาน แต่บางคนอาจจะพอใจในสภาพแวดล้อม และเพื่อนร่วมงาน (Wexley; & Yukl. 1977: 117) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกของคนงานที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ ค่าจ้าง สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เนื้อหาของงาน ความปลอดภัย และโอกาสก้าวหน้า ขณะเดียวกัน ศรีสกุล สังข์ศรี (2541: 25) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลรวม ของความรู้สึก หรือเจตคติในทางบวกต่องาน อันเป็นผลเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน เป็นต้น

นอกจากนี้ (จรัส เพ็ชรเที่ยง. 2542: 12; อ้างอิงจาก Morse. n.d.) ให้แนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของพนักงานให้น้อยลง ถ้าความตึงเครียดมีมาก จะเกิดความไม่พอใจในการทำงาน และความเครียดมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความเครียดก็จะลดลง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2545: 133) ให้แนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์กรที่แตกต่างกัน เป็นผลรวมของความรู้สึกหรือเจตคติในทางบวกต่องาน อันเป็นผลเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลประโยชน์ตอบแทน ตามทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ Secord and Backman และ Wexley and Yukl

4. ประวัติความเป็นมาของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ประวัติธนาคาร

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "KRUNG THAI BANK LIMITED" ใช้สัญลักษณ์ "นกยูงยักษ์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ภาพประกอบ 3 สัญลักษณ์ประจำของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ในระยะแรกของการก่อตั้ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มีสาขารวม 81 แห่ง จำนวนพนักงาน 1,247 คน ยอดสินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท ยอดเงินฝากรวม 4,442.20 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสอง เพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย



ภาพประกอบ 4 สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด

ผลการดำเนินงานของธนาคารได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบลงจนเกิดความไม่สะดวกและไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่ มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 และได้ใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน



ภาพประกอบ 5 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

วันที่ 17 สิงหาคม 2530 ธนาคารกรุงไทยได้รับโอนสิทธิ์และหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด มาบริหารตามนโยบายของกระทรวงการคลัง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยามมี ปัญหาหลายด้านที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น ทำให้เป็นภาระที่รัฐบาลจะต้องจัดการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งไม่ทราบว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด และหลังจากการรวมกับธนาคารสยามแล้ว ทำให้

ธนาคารกรุงไทยมีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ สามารถจะสนองตอบนโยบายการเงิน การคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น "ธนาคารนำ" (Lead Bank) ได้

ปี 2531 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวที่มีสาขาและเครื่อง ATM อยู่ครบ ทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงานขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขา ในเขตรอบนอกที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไป และในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งนับเป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่แห่งแรก โดยมีการซื้อ-ขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2532 และปี 2533 มีการเปิดตัวบัตรเครดิตกรุงไทย นอกจากนี้ยังเป็นสถาบันแห่งแรกในประเทศไทยที่นำระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (K-NET) มาใช้ ปี 2534 ธนาคารกรุงไทยได้รับยกย่องให้เป็นบริษัทดีเด่นประจำปี 2534



ภาพประกอบ 6 บัตรเครดิตกรุงไทย

ช่วงปี 2535 – 2538 เรียกได้ว่าเป็นยุคพัฒนาสู่โลกาภิวัตน์ มีการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างขององค์กรที่เรียกว่า Reengineering มีความเติบโตในทุกๆ ด้าน อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านเงินฝากและเงินให้สินเชื่อ ด้วยกลยุทธ์ด้านการตลาดนโยบาย Top 15 ทำให้เข้าถึงลูกค้ารายใหญ่ 15 รายของแต่ละจังหวัด นอกจากนี้ยังมีการใช้นโยบายการติดตามหนี้ การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ Online P-6000 เป็น P-9000 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งความเติบโตในทุกๆ ด้านเป็นผลให้ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2538 อนุมัติให้ธนาคารกรุงไทยเป็นรัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 1 แห่งแรกของประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2538 เป็นต้นไป

ปี 2540 เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำขึ้นภายในประเทศ และได้ส่งผลกระทบต่อให้สถาบันการเงินจำนวนมากต้องถูกสั่งปิดกิจการ ทางกรมได้ดำเนินการแก้ไขปัญหามาอย่างต่อเนื่อง และเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง นายธารินทร์ นิมมานเหมินท์ ได้ประกาศมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน โดยให้ธนาคารกรุงไทยรับโอนสินทรัพย์และหนี้สินที่ดีของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ และรับโอนสินทรัพย์ หนี้สิน สาขาและพนักงานของธนาคารมหานคร พร้อมให้ธนาคารเพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 185,000 ล้านบาท เป็น 219,850 ล้านบาท เสนอขายแบบเฉพาะเจาะจงให้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน เพื่อบริการควบโอนกิจการในครั้งนี้

ปี 2544-2546 ฐานะการเงินของธนาคารมีความแข็งแกร่งมากขึ้น ภายหลังจากโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพไปยังบริษัทบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด มีการปรับโครงสร้างขององค์กรครั้งใหญ่ เพื่อเอื้อต่อการสร้างและขยายขนาดของสินทรัพย์ การสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง และลดต้นทุนการดำเนินงาน พร้อมกันนั้น ได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างฐานะของความเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ โดยเน้นระบบควบคุมการบริหารความเสี่ยงทุกด้านอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารยังได้เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจไทยให้ฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว โดยเป็นแกนนำในการปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบ มีการให้สินเชื่อแก่องค์กรภายใต้การดูแลของรัฐ โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ควบคู่ไปกับการให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไป และมีการเปิดให้บริการกลุ่มลูกค้าพิเศษ ได้แก่ธนาคารชุมชนและธนาคารอิสลาม

ปี 2548 ธนาคารก้าวสู่การเป็น **The Convenience Bank “ธนาคารแสนสะดวก”** อย่างเต็มตัว มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทและครบวงจร สามารถใช้บริการของธนาคารได้จากทุกที่ ทุกช่องทาง และตลอดเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด (Online Real Time) ได้มีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ช่องทางต่างๆ ในการบริการให้สดใส ทันสมัย เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ และเพิ่มเครือข่ายและขยายช่องทางในการให้บริการกับลูกค้ากระจายไปตามแหล่งชุมชน นอกจากนี้ในปี 2548 ได้ออกบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อาทิ โครงการ KTB Exporter Club บริการโอนเงินด่วน KTB Speed Cash Transfer บริการเงินฝากระยะยาว 48 เดือน



ภาพประกอบ 7 ธนาคารแสนสะดวก

ในปี 2549 - ปัจจุบัน ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนภายใต้วิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การเป็น The Convenience Bank และเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และชัดเจน ธนาคารได้ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแผนแม่บททางการเงินและการบริหารจัดการตามแนวทาง Basel III และการเป็น Processing Bank ซึ่งนำเสนอการชำระเงินควบคู่ไปกับผลิตภัณฑ์และบริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ด้วยบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยในทุกที่ทุกเวลา

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นประจำปี 2555

รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น เป็นรางวัลที่มอบให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้แทนของผู้ถือหุ้นภาครัฐ ในการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ และส่งเสริมการบริหารงานของฝ่ายจัดการให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งในปีนี้ธนาคารได้รับรางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น ต่อเนื่องกันมาเป็นปีที่ 3 จึงได้รับการยกฐานะให้เป็นรางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประเภทเกียรติยศ

รางวัลการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น เป็นรางวัลที่มอบให้รัฐวิสาหกิจที่มีการส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) โดยมีนโยบาย แผนการดำเนินงาน กระบวนการมีส่วนร่วม และการสร้างจิตสำนึกให้แก่พนักงานโดยทั่วไป รวมทั้งมีโครงการด้าน CSR ที่สะท้อนภาพถึงผลลัพธ์ของการดำเนินการตามนโยบายด้าน CSR ขององค์กร ซึ่งในส่วนของธนาคารกรุงไทย ได้แก่ โครงการกรุงไทย ยุววานิช

รางวัลผู้นำองค์กรดีเด่น เป็นรางวัลที่มอบให้กับ ผู้บริหารสูงสุดที่สามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน โดยมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และสามารถผลักดันองค์กรให้บรรลุถึงวิสัยทัศน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งเพียงพอที่จะสร้างความสำเร็จให้เกิดผลเป็นที่ประจักษ์แก่องค์กร ซึ่งคุณอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์ เป็นผู้บริหารระดับสูงที่ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ของธนาคารกรุงไทยมาเป็นระยะเวลา 8 ปี และตลอดระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งได้สร้างความสำเร็จให้กับธนาคารอย่างมากมาย รวมทั้งวางรากฐานในการดำเนินธุรกิจที่ดีของธนาคารในอนาคต เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืนอย่างแท้จริง โดยกรรมการผู้จัดการใหญ่คนปัจจุบันคือ คุณวรภัค รัชยาวงษ์ เข้ามารับตำแหน่งเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2555 จนถึงปัจจุบัน



ภาพประกอบ 8 รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ



ภาพประกอบ 9 รางวัล Reader's Digest Trusted Brand GOLD Awards 2012

รางวัล Reader's Digest Trusted Brand GOLD Awards 2012 ในประเภทธนาคาร จากนิตยสาร Reader's Digest ซึ่งเป็นรางวัลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในเรื่องของความเชื่อมั่น คุณภาพ ความเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค ความรับผิดชอบต่อสังคม และความคิดสร้างสรรค์

วิสัยทัศน์ (Vision)

ธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน

พันธกิจ (Mission)

- เป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ
- มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ
- สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีที่สุดอย่างยั่งยืน
- ส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา
- ยึดมั่นในหลักการทำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารกรุงไทยภาพลักษณ์ใหม่

“FLY TO THE FUTURE” โบายบิน...สู่ความเป็นธนาคารแสนสะดวกยุคใหม่
ธนาคารปรับปรุงภาพลักษณ์ใหม่ จากแนวคิดความมุ่งมั่นที่ไม่เคยหยุดยั้ง เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในทุกด้านให้เต็มประสิทธิภาพ ในวันนี้ ธนาคารกรุงไทย เป็นสถาบันการเงินที่เข้มแข็ง พร้อมก้าวสู่ยุคใหม่ ทันสมัย และแสนสะดวก ตอบสนองความต้องการทุกกลุ่มลูกค้า สอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตยุคใหม่ในวันนี้ พร้อมทั้งจะ โบายบิน...สู่ความเป็นธนาคารแสนสะดวกยุคใหม่ “

FLY TO THE FUTURE” ซึ่งถ้าเปรียบธนาคารกรุงไทยเป็นนก เราคือ นกวาทยุภักดิ์ ที่พร้อมจะสยายปีกบินไปข้างหน้า สู่หนานฟ้าที่กว้างไกลยิ่งกว่า เพื่อนำความสะดวกสบายและบริการทางการเงินที่ทันสมัย ไปมอบให้กับคนไทยทั่วประเทศ



ภาพประกอบ 10 รูปแบบ สี และตัวอักษร ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

รูปแบบ	เป็นอิสระ	นกวาทยุภักดิ์หลุดจากกรอบจำกัด เพื่อการโยยบินที่เป็นอิสระและคล่องตัวยิ่งกว่า
สี	สีฟ้า	หมายถึง ความทันสมัย อิสระที่ไร้ขอบเขต พลังแห่งความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะ โยยบินนำพาไปสู่ความก้าวหน้าที่กว้างไกลทั่วแผ่นดินฟ้าไทย และสีฟ้า SKY BLUE ยังสื่อถึงความรู้สึกสะดวกสบายที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับจากธนาคารกรุงไทย
ตัวอักษร	มันคงหนักแน่น	ด้วยตัวอักษรตรง
	ทันสมัย	ด้วยเส้นของตัวอักษรที่ตรงเฉียบคมผสมผสานกับเส้นโค้งที่ดูนุ่มนวล มีความเป็นกันเอง

KTB
Convenience
บริการสะดวก ชีวิตสบาย

ภาพประกอบ 11 สัญลักษณ์ KTB Convenience

สัญลักษณ์ KTB Convenience ซึ่งเป็น Brand Promise ของธนาคาร ที่เป็นดั่งพันธะสัญญาในการเป็นธนาคารที่จะมอบความสะดวกสบายให้ลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกความต้องการ ในทุกๆ ด้านของธุรกรรมทางการเงิน สัญลักษณ์ KTB Convenience ใหม่ จึงสะท้อนให้เห็นถึง

ความเป็นธนาคารกรุงไทย	ด้วยชื่อย่อ KTB ซึ่งมีลักษณะของตัวอักษรแบบเดียวกับ ตัวอักษรของสัญลักษณ์ธนาคาร
ความเรียบง่าย ความสับสนไหล	ในบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคาร ด้วยลักษณะตัวอักษรแบบ Free Hand ที่ต่อเนื่องกัน
ความรวดเร็ว	ด้วยเครื่องหมาย “ปีก” ที่เป็นส่วนหนึ่งของคำว่า Convenience

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิลเลียมส์ และคณะ (Coates.1997; Citing Williams; et al. 1992) กล่าวว่าเหตุผลสำคัญที่สุดในการอ้างอิงวัฒนธรรมองค์กร คือ ความผูกพันต่อองค์กร (Corporate commitment) ที่เข้มแข็งจะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันที่สูงกว่าองค์กรอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมชนิดเดียวกัน ซึ่งคำกล่าวนี้เป็นสมมติฐานที่นำไปสู่การดำเนินโครงการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร แต่อย่างไรก็ตามก็ยังคงการโต้แย้งว่าการใช้ทรัพยากรมนุษย์ทั้งเพศชายและเพศหญิงจะต้องมีความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) ด้านบุคคลในระดับที่สูง แม้ว่าจะมีการยอมรับในเพศหญิงมากขึ้นแต่ก็ยังคงมีความแตกต่างกันระหว่างทั้ง 2 เพศ

โรส (Coates. 1997; Citing Rose. 1991) กล่าวว่าหลักการของวัฒนธรรมองค์กร คือ ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) ซึ่งยังคงเป็นข้อถกเถียงว่าองค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จส่งผลมาจากการบริหารความผูกพันต่อองค์กร (Commitment Management) หรือมาจากการพัฒนาทางด้านศักยภาพของมนุษย์ ซึ่งพันธะสัญญาจะนำมาซึ่งการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกและความไวต่อสภาพที่แท้จริงขององค์กร (Pondy ;et al,1983) และพันธะสัญญานี้ยังจะสนับสนุนไปสู่การมีประสิทธิภาพ ความต้องการที่จะพัฒนาตลอดจน การตัดสินใจเพื่อสิ่งที่ดีกว่า (Dore,1989)

โอลิเวอร์ และวิลคินสัน (Coates.1997; Citing Oliver; & Wilkinson. 1989) ได้ระบุว่าในสภาพแวดล้อมที่ความผันผวนอยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงความต้องการในการขยายตัวขององค์กรจะให้ความสำคัญอย่างสูงกับวัฒนธรรมองค์กรและพันธะสัญญา

โคสท์ (Coates. 1997) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเพศและวัฒนธรรมองค์กร (Gender & Corporate Culture) พบว่าองค์กรประกอบด้านบุคคลก็เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กรด้วยเช่นกัน เมื่อมีการกระจายอำนาจอย่างถูกต้องตามสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งพนักงานมีความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรที่ถูกต้องก็จะมีกรปรับเปลี่ยนการกระทำที่ขาดการไตร่ตรองมาเป็นการกระทำที่ผ่านการไตร่ตรองมาอย่างดี ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์และงานวิจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กรส่วนใหญ่มีทัศนะว่าวัฒนธรรมองค์กรจะแสดงถึงความต้องการที่จะให้พนักงานมองย้อนกลับไปยังความรับผิดชอบของตนเองและจะต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ และการเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร ซึ่งความต้องการนี้จะผลักดัน

ให้พนักงานต้องเข้ารับการฝึกอบรมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในการส่งมอบคุณค่าให้กับองค์กร

วรรณช เนตรพิศาลวนิช (2538: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐบาล กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. วัฒนธรรมองค์กรของฝ่ายการพยาบาล โดยรวมจาก 11 โรงพยาบาลจำแนกตามรายลักษณะ คือ ลักษณะสร้างสรรค์ในระดับค่อนข้างน้อย ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชาอยู่ในระดับค่อนข้างมากถึงมาก ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

2. วัฒนธรรมองค์กรของฝ่ายการพยาบาล ลักษณะสร้างสรรค์ทั้ง 4 มิติ โรงพยาบาลขนาดใหญ่และขนาดไม่ใหญ่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีลักษณะสร้างสรรค์มากกว่าโรงพยาบาลขนาดไม่ใหญ่ ส่วนลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว โดยรวมโรงพยาบาลทั้ง 2 ขนาด ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. วัฒนธรรมองค์กรของฝ่ายการพยาบาล ลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวของโรงพยาบาลทุกสังกัด มีแนวโน้มไม่แตกต่างกัน แต่วัฒนธรรมองค์กรของฝ่ายการพยาบาลลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา ของโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีแนวโน้มมากกว่าโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และ กระทรวงกลาโหม

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ทำการวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลหลากหลายอาชีพ ได้มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

รุ่ง กุ์พวงไพโรจน์ (2540) ศึกษาเรื่อง การศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามคุณลักษณะ ของงาน ความพึงพอใจในงาน และความต้องการสัมฤทธิ์ผล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าหญิง กลุ่มพนักงานที่สมรสมีความพึงพอใจในงาน มากกว่ากลุ่มพนักงานโสด กลุ่มพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน กลุ่มพนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มพนักงาน ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายทางทักษะ ความสำคัญของงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

สุระ หีบโอสถ (2540) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และบุคลากรในองค์การต้องการให้ปรับปรุงใน

ด้านการสร้างขวัญและกำลังใจในขั้นแรก คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเฉพาะการส่งเสริมเพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาดูงาน ความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติอยู่เมื่อเปรียบเทียบกับสายงานอื่น ๆ วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน โดยศึกษาถึงสถานภาพส่วนตัวของวิศวกร สภาพความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้างขึ้นตามทฤษฎีของ Herzberg ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีระดับมาก คือ ความรับผิดชอบ ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์ กับผู้ที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า มนุษย์มีแรงจูงใจยอมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของ Maslow ที่กำหนดไว้ 5 ชั้น จากทฤษฎีทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีลำดับชั้นความต้องการไม่เท่ากัน ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานไม่เท่ากัน อีกทั้งปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานยังขึ้นอยู่กับงาน และสิ่งแวดล้อมของงานด้วย

ชรินทร์ สรรพกิจกำจร (2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงาน ของบุคลากรในด้านเพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้ วุฒิทางการศึกษาสถานภาพ สมรส และตำแหน่งหน้าที่การงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานโดยภาพรวม และรายได้อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามตัวแปรต่างๆ พบว่า บุคลากรที่มีเพศช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

กัมพล พันธุ์เกษมสุข (2548) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพและการจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีเพศอายุ การศึกษาและระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนการหาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพและการจูงใจ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยทางด้านการจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE ส่วนปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ จะไม่สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานได้

พิศมัย เชื้อมีแรง (2543) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี ในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนและเพื่อเปรียบเทียบความพึง

พอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการเป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ค่าตอบแทนต่อเดือนและระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรีมีความพึงพอใจในปฏิบัติงานโดยรวม และด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยค้ำจุนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

จากงานวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะมีปัจจัยทางสถานภาพของบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่งงาน และรายได้ เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความแตกต่าง เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีสิ่งกระตุ้นทำให้เกิดแรงจูงใจ หรือแรงผลักดันให้เกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานได้นั้นประกอบไปด้วยลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยเหล่านี้ควรที่จะสร้างให้เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อความก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์กรนั่นเอง ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนวัฒนาวิทยาลัยและเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูจำแนกตามตัวแปรต้นได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การสอน ตำแหน่งงาน และรายได้ เพื่อนำข้อมูลนำเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปแนวความคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

ในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษา ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ดังนั้น จึงนำแนวความคิดและทฤษฎีที่ได้ศึกษามาประยุกต์ใช้ในงานวิจัย สร้างกรอบแนวความคิด และใช้ในการออกแบบสอบถาม โดยแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี ดังนี้ จากแนวความคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดต่าง ๆ มาใช้ดังนี้

วัฒนธรรมองค์กร

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีการใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของ Maslow's ในเรื่องความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีหน่วยงานที่ใช้แนวคิดนี้ในการกำหนดรากฐานทางวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ บริษัท ทรู ได้มีการวางรากฐานมาจากความเชื่อเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ที่จะสามารถกลายเป็นแรงขับเคลื่อนหรือจูงใจ อันจะเป็นเหตุทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองนั้นต่อไปซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการศึกษา คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งสัมพันธ์กับการตอบสนองความต้องการในส่วนของวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Caring)
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credible)
3. ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Constructive)
4. ด้านความกล้าตัดสินใจ (Courageous)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ซีคอร์ด และแบคแมน (Secord; & Backman) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์กรที่แตกต่างกัน และ Wexley and Yukl ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกของคณงานที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ ค่าจ้าง สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เนื้อหาของงาน ความปลอดภัย และโอกาสก้าวหน้า ซึ่ง ศรีสกุล สังข์ศรี ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกหรือเจตคติในทางบวกต่องาน อันเป็นผลเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน เป็นต้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นผลเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆกัน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลประโยชน์ตอบแทน ตามทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ Secord and Backman และ Wexley and Yukl

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวัดธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานใหญ่ ในพื้นที่นครหลวง จำนวน 5,991 คน (www.Intranet.ktb, รายงานอัตรากำลังพนักงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำเดือนพฤษภาคม 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานใหญ่ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ทำการสำนักงานใหญ่ และอาคารในพื้นที่นครหลวง เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มพนักงานธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานใหญ่ ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (Yamane, T. 1967.) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(E)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

แทนค่าจะได้

$$n = \frac{327}{1 + 5,991 (0.05)^2}$$

$$= 374.47 \text{ หรือ } 375 \text{ คน}$$

ทั้งนี้ ได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 25 ตัวอย่าง รวมขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 400 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากสุ่มเลือก 5 สายงานที่สังกัดสำนักงานใหญ่ในพื้นที่นครหลวง จากสายงานทั้งสิ้น 13 สายงานที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 1 แสดงรายละเอียดของสังกัดสายงานทั้ง 13 สายงานที่นำมาสุ่ม

สังกัดสายงานสำนักงานใหญ่	สังกัดสายงานที่สุ่มได้
1. สายงานการตลาดและสื่อสารองค์กร	1. สายงานทรัพยากรบุคคลและ บริษัทภิบาล
2. สายงานกำกับและบริหารงานกฎหมาย	2. สายงานธุรกิจภาครัฐ
3. สายงานตรวจสอบภายใน	3. สายงานบริหารความเสี่ยง
4. สายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล	4. สายงานปฏิบัติการ
5. สายงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และบริการจัดการทางการเงิน	5. สายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน
6. สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 1	
7. สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 2	
8. สายงานธุรกิจภาครัฐ	
9. สายงานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย	
10. สายงานบริหารการเงิน	
11. สายงานบริหารความเสี่ยง	
12. สายงานปฏิบัติการ	
13. สายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน	

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดโควตาจาก 5 สายงานที่สุ่มได้ตามขั้นตอน เก็บข้อมูลสายงานละ 80 คน รวม 400คน

ขั้นที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้ในขั้นที่ 1 คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ในสังกัด 5 สายงานที่สุ่มได้ ตามโควตาสายงานละ 80 คน จนได้จำนวนแบบสอบถามรวม 400 ตัวอย่าง

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานและสังกัดสายงาน รวมจำนวน 6 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Check List) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal scale) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ เพศ และสังกัดสายงาน และข้อมูลประเภทจัดลำดับ (Ordinal Scale) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงาน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งช่วงอายุออกเป็น 5 ช่วง

จากพนักงานทั้งหมดของธนาคาร ข้อมูลที่มีค่ามากที่สุดคือ 60ปี เป็นอายุของพนักงานที่มากที่สุด และข้อมูลที่มีค่าน้อยที่สุดคือ 22 ปีเป็นอายุของพนักงานที่น้อยที่สุด (www.Intranet.ktb, ข้อมูลพนักงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำเดือนมีนาคม 2556)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{อายุสูงสุด} - \text{อายุต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{60 - 22}{5} = 7.6 \text{ เฉลี่ยประมาณ 8 ปี} \end{aligned}$$

2.1 22 - 29 ปี

2.2 30 - 37 ปี

2.3 38 - 45 ปี

2.4 46 - 53 ปี

2.5 54 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ปริญญาตรี

3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

โดยเหตุผลที่ใช้รายได้เฉลี่ย 15,000 บาทเป็นข้อมูลต่ำที่สุด เนื่องจากพนักงานเข้าใหม่ que เข้ามาปฏิบัติงานกับธนาคารนั้นจะได้อัตราค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนเริ่มต้น 15,000 บาท แต่เนื่องด้วยข้อมูลเงินเดือนเป็นความลับส่วนบุคคล ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้ ผู้วิจัยจึงแบ่งเป็น 5 อันตรภาคชั้น ช่วงละ 20,000บาท ดังนี้

4.1 15,001 - 35,000 บาท

4.2 35,001 - 55,000 บาท

4.3 55,001 - 75,000 บาท

4.4 75,001 - 95,000 บาท

4.5 95,001 บาทขึ้นไป

5. สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

5.1 โสด

5.2 สมรส /อยู่ด้วยกัน

5.3 หม้าย /หย่าร้าง /แยกกันอยู่

6. ประสบการณ์การทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)ว่า มีระยะเวลาในการทำงานให้กับธนาคารกรุงไทยนานเท่าใด

ข้อมูลที่มีค่ามากที่สุดคือ 42ปี เป็นอายุงานของพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานร่วมกับธนาคารนานที่สุด ข้อมูลที่มีค่าน้อยที่สุดคือไม่ถึงหรือเท่ากับ 1ปี (www.Intranet.ktb, รายงานข้อมูลพนักงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำเดือนพฤษภาคม 2556)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{42 - 1}{5} = 8.2 \text{ เฉลี่ยประมาณ 8 ปี} \end{aligned}$$

6.1 1 - 18 ปี

6.2 9 - 16 ปี

6.3 17 - 24 ปี

6.4 25 - 32 ปี

6.5 33 - 42 ปี

7. สังกัดสายงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) แบ่งออกเป็น 5 ตัวเลือกตามที่สามารถได้ ดังนี้

7.1 สายงานทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป

7.2 สายงานธุรกิจภาครัฐ

7.3 สายงานบริหารความเสี่ยง

7.4 สายงานปฏิบัติการ

7.5 สายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดด้านวัฒนธรรมองค์กร ใช้วัดด้านวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งทำการศึกษา 4 ด้าน ด้านละ 3 ข้อ คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความความน่าเชื่อถือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านความกล้าตัดสินใจ

ลักษณะของแบบสอบถามแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็น โดยมีเกณฑ์การกำหนดคะแนน ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย

3 คะแนน หมายถึง เฉยๆ

2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค. 2537: 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กร ดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กร ดี

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กร ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กร ไม่ดี

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กร ไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ลักษณะของแบบสอบถามแบบลิเคอร์ท สเกล (Likert scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็น โดยมีเกณฑ์การกำหนดคะแนน ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย

3 คะแนน หมายถึง เฉยๆ

2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค. 2537: 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย
2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถามให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการควบคุม สาระนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและแนะนำ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมนำมาปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำไปทดสอบ (Try Out) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ค่า Alpha ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม การใช้วิธีสัมประสิทธิ์ ครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546: 449) โดยมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีระดับความเชื่อมั่นสูง และค่าที่มากกว่า 0.7 เป็นต้นไปแสดงว่ายอมรับว่ามีค่าความเชื่อมั่น จึงจะนำแบบสอบถามไปใช้จริงในการวิจัย

จากการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient α) ของครอนบัก (Cronbach) จากการทดลองใช้ (Try out) กับพนักงาน จำนวน 30 คน ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะยอมรับค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.7 เป็นต้นไป ได้ผลดังนี้

ด้านการดูแลเอาใจใส่ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.728

ด้านความน่าเชื่อถือได้ค่าความเชื่อมั่น 0.733

ด้านความคิดสร้างสรรค์ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.712

ด้านความกล้าตัดสินใจได้ค่าความเชื่อมั่น 0.738

และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ค่าความเชื่อมั่น 0.750

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่นไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากแหล่งข้อมูล 2 แบบ ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บตัวอย่างด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 ตัวอย่าง

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เอกสารและเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถามและใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลมาลงบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการจัดหมวดหมู่และเพื่อทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของประชากร โดยทำการวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีทางสถิติ t-test สำหรับตัวแปร ที่แบ่งเป็นสองกลุ่มและสถิติ One Way ANOVA สำหรับตัวแปรที่มากกว่า 2กลุ่ม สำหรับค่านี้สำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 0.05 และสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้สถิติพื้นฐานอันประกอบด้วย

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร ดังนี้

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ หรือ) %Percentage)
 f แทน ค่าความถี่ที่ต้องการแปลเป็นค่าร้อยละ
 n แทน ค่าจำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 49)

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

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 49) ใช้สูตร ดังนี้

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ด้วยวิธีครอนบัท (Cronbach's Alpha) สูตร Alpha Coefficient ของครอนบัท (Cronbach) สำหรับโปรแกรม SPSS for Windows (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546: 43)

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{\overline{covariance} / \overline{variance}}{1 + (K - 1) \overline{covariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนค่าถาม
 $\overline{con\ variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างค่าถามต่างๆ
 $\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของค่าถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 ค่าสถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2548: 108) ใช้สูตรดังนี้

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

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left\{ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right\}}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติ t - test
	\bar{X}_1	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
	\bar{X}_2	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน องศาความเป็นอิสระ

3.2 การใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) หรือ (One Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (ตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม) กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2548: 113) ใช้สูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}, df = (k-1, n-k)$$

เมื่อ	F	แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
	MS_b	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	k	แทน จำนวนประชากรที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร
	df	แทน ชั้นความอิสระ

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ แอลฟา = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fishers Least – Significant Differnce (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 161)

$$\text{เมื่อ } n_1 \neq n_j \quad LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{ถ้า } n_1 = n_j \quad LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดยที่ $df_w = n - k$

- เมื่อ LSD แทนค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ i และ j
 MSE แทนค่า Mean Square error ได้จากการตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
 k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
 n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
 α แทน ค่าความเชื่อมั่น
 n_i แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i
 n_j แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

3.3 ใช้สูตรการวิเคราะห์ Brown-Forsythe (B) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung, 2001: 300) สามารถเขียนสูตรได้ดังนี้

$$\beta = \frac{MSB}{MSW'}$$

โดยที่ $MSW' = \sum_{i=1}^k (1 - \frac{n_i}{N}) S_i^2$

- เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
 MSB แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MSW' แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับ Brown-Forsythe
 k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
 n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
 N แทน ขนาดของประชากร
 S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

3.4 กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์, 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
	$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Dunnett's T3
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	N_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	N_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

กรณีตรวจสอบเงื่อนไขแล้วพบว่า ตัวแปรของแต่ละกลุ่มย่อยมีการแจกแจงแบบปกติ และมีค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มแตกต่างกัน จะใช้สถิติทดสอบ Brown - Forsythe ในการทดสอบค่าเฉลี่ย และถ้าพบว่ามีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ว่ามีคู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในระดับความสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 242)

3.5 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\left[N \sum X^2 - (\sum X)^2 \right] \left[N \sum Y^2 - (\sum Y)^2 \right]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X กับ Y
	N	แทน	จำนวนคู่ของข้อมูล
	X	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน X
	Y	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y

โดยค่าที่เรียกว่า "สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์" โดยปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

1. ถ้ามีค่าติดลบ หมายความว่า ตัวแปร 2 ตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
2. ถ้ามีค่าเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปร 2 ตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ถ้ามีค่าเป็น 0 หมายความว่าตัวแปร 2 ตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ (กัลยา วาณิชบัญชา. 2544: 280)

ซึ่งมีความหมายของค่า r มีดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544:

316)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ความหมาย

- | | |
|-------------|----------------------------|
| 0.81 - 1.00 | มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก |
| 0.61 - 0.80 | มีความสัมพันธ์ระดับสูง |
| 0.41 - 0.60 | มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง |
| 0.21 - 0.40 | มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ |
| 0.01 - 0.20 | มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก |
| 0.00 | ไม่มีความสัมพันธ์ |

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ซึ่งกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงาน โดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคิดสร้างสรรค์

และด้านความกล้าตัดสินใจ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	200	50.00
หญิง	200	50.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
22 – 29 ปี	76	19.00
30 – 37 ปี	94	23.50
38 – 45 ปี	134	33.50
46 – 53 ปี	71	17.75
54 – 60 ปี	25	6.25
รวม	400	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	3.25
ปริญญาตรี	222	55.50
สูงกว่าปริญญาตรี	165	41.25
รวม	400	100.00
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
10,000 – 35,000 บาท	96	24.00
35,001 - 55,000 บาท	153	38.25
55,001 - 75,000 บาท	101	25.25
75,001 - 95,000 บาท	30	7.50
95,001 บาทขึ้นไป	20	5.00
รวม	400	100.00
5. สถานภาพสมรส		
โสด	198	49.50
สมรส/อยู่ด้วยกัน	187	46.75
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	15	3.75
รวม	400	100.00
6. ประสบการณ์การทำงาน		
1 – 8 ปี	126	31.50
9 – 16 ปี	81	20.25
17 – 24 ปี	137	34.25
25 – 32 ปี	38	9.50
33 – 42 ปี	18	4.50
รวม	400	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. สังกัดสายงาน		
สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล	80	20.00
สายงานธุรกิจภาครัฐ	80	20.00
สายงานบริหารความเสี่ยง	80	20.00
สายงานปฏิบัติการ	80	20.00
สายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน	80	20.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 38-45 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ อายุ 30-37 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 อายุ 22-29 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 อายุ 46-53 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 และอายุ 54-60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-55,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001-75,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-35,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 75,001-95,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 95,001 บาทขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 และ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 17-24 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน 1-8 ปี จำนวน 126 คน คิด

เป็นร้อยละ 31.50 ประสบการณ์ทำงาน 9-16 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 ประสบการณ์ทำงาน 25-32 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และประสบการณ์ทำงาน 33-42 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

สังกัดสายงาน ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 สายงานธุรกิจภาครัฐ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 สายงานบริหารความเสี่ยง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 สายงานปฏิบัติการ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และสายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 เท่ากัน

เนื่องจากตัวแปรด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงาน มีความถี่ในบางกลุ่มน้อยเกินไป จึงต้องปรับกลุ่มใหม่ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 2

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,001-35,000 บาท	96	24.00
35,001-55,000 บาท	153	38.25
55,001-75,000 บาท	101	25.25
75,001 บาทขึ้นไป	50	12.50
รวม	400	100.00
5. สถานภาพสมรส		
โสด	198	49.50
สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	202	50.50
รวม	400	100.00
6. ประสบการณ์การทำงาน		
1-8 ปี	126	31.50
9-16 ปี	81	20.25
17-24 ปี	137	34.25
25 ปีขึ้นไป	56	14.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ที่ปรับกลุ่มใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงาน ได้ดังนี้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-55,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001-75,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-35,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 75,001 บาทขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 และโสด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 17-24 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน 1-8 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ประสบการณ์ทำงาน 9-16 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 ประสบการณ์ทำงาน 25 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านความกล้าตัดสินใจ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Caring)			
1. องค์กรมีการดูแลเอาใจใส่พนักงานเป็นอย่างดี	3.90	0.679	ดี
2. พนักงานได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	4.07	0.673	ดี
3. พนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	4.09	0.611	ดี
รวมด้านการดูแลเอาใจใส่	4.02	0.535	ดี
ด้านความน่าเชื่อถือ (Credible)			
1. องค์กรมีความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ	4.03	0.663	ดี
2. องค์กรมีการจัดโครงสร้างตามตำแหน่งงานที่เหมาะสมและชัดเจน	3.75	0.669	ดี
3. พนักงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นตามลำดับการเลื่อนขั้นของตำแหน่งงาน	3.74	0.767	ดี
รวมด้านความน่าเชื่อถือ	3.84	0.572	ดี
ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Constructive)			
1. องค์กรมีการสนับสนุนและมีช่องทางให้พนักงานแสดงความคิดเห็นริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเป็นอย่างดี	3.88	0.733	ดี
2. พนักงานได้รับโอกาสให้พัฒนาตนเองและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง	3.97	0.660	ดี
3. พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในที่ทำงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.99	0.631	ดี
รวมด้านความคิดสร้างสรรค์	3.95	0.551	ดี

ตาราง 4 (ต่อ)

วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความกล้าตัดสินใจ (Courageous)			
1. พนักงานสามารถตัดสินใจได้ทันทีเมื่อเห็นว่าสิ่งที่กระทำถูกต้อง	3.90	0.699	ดี
2. พนักงานได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือประสานงานเป็นอย่างดีในการทำงาน	3.99	0.668	ดี
3. พนักงานได้รับโอกาสในการพิจารณาแก้ปัญหาและตัดสินใจในงานอยู่เสมอ	3.91	0.673	ดี
รวมด้านความกล้าตัดสินใจ	3.93	0.584	ดี
รวมวัฒนธรรมองค์กร	3.94	0.480	ดี

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.02$) ด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.95$) ด้านความกล้าตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.93$) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ พนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.09$) พนักงานได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.07$) และองค์กรมีการดูแลเอาใจใส่พนักงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ องค์กรมีความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.03$) องค์กรมีการจัดโครงสร้างตามตำแหน่งงานที่เหมาะสมและชัดเจน ($\bar{X} = 3.75$) และพนักงานมีโอกาที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นตามลำดับการเลื่อนขั้นของตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

ด้านความคิดสร้างสรรค์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในที่ทำงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.99$) พนักงานได้รับโอกาสให้พัฒนาตนเองและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

($\bar{X} = 3.97$) และองค์กรมีการสนับสนุนและมีช่องทางให้พนักงานแสดงความคิดเห็นริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

ด้านความกล้าตัดสินใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความกล้าตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ พนักงานได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือประสานงานเป็นอย่างดีในการทำงาน ($\bar{X} = 3.99$) พนักงานได้รับโอกาสในการพิจารณาแก้ปัญหาและตัดสินใจในงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.91$) และพนักงานสามารถตัดสินใจได้ทันทีเมื่อเห็นว่าสิ่งที่กระทำถูกต้อง ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีความพอใจในงานที่ทำ เนื่องจากได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์	3.87	0.714	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาทำให้มีความสุขในการทำงาน	3.90	0.792	มาก
3. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	4.08	0.645	มาก
4. สภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือภายในสำนักงานมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.91	0.699	มาก
5. การได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดีจากหน่วยงาน	3.87	0.637	มาก
6. มีความพึงพอใจกับองค์กรที่ทำงาน	4.01	0.683	มาก
รวมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.94	0.524	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 4.08$) มีความพึงพอใจกับองค์กรที่ทำงาน ($\bar{X} = 4.01$) สภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือภายในสำนักงานมีความเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.91$) ผู้บังคับบัญชาทำให้มีความสุข

ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.90$) การได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดีจากหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.87$) และมีความพอใจในงานที่ทำ เนื่องจากได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t – test) ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันจะใช้ค่า Equal Variance not Assumed สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปร (t – test) และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจะใช้ค่า Equal Variance Assumed สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปร (t – test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 6 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	Levene's test				t-test for Equality of Means			
	เพศ	\bar{X}	S.D.	F	Sig.	t	df	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	ชาย	3.93	0.566	4.983*	0.026	-0.318	387.209	0.751
	หญิง	3.95	0.479					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละเพศแตกต่างกัน จึงใช้ค่าสถิติ t – test กรณี Equal variances not assumed ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.751 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า

0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติ F-test ในตาราง ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 7 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	0.512	4	395	0.727

จากตาราง 7 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.727 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มช่วงอายุทั้ง 5 กลุ่มมีความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติทดสอบ F-test ต่อไป

ตาราง 8 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ โดยใช้ One Way ANOVA

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.260	4	0.315	1.150	0.332
	ภายในกลุ่ม	108.189	395	0.274		
	รวม	109.449	399			

จากตาราง 8 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.332 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติ F-test ในตาราง ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความ

แตกต่างกันของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 9 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	0.662	2	397	0.516

จากตาราง 9 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.516 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มระดับการศึกษาทั้ง 3 กลุ่มมีความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติทดสอบ F-test ต่อไป

ตาราง 10 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ One Way ANOVA

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.082	2	0.041	0.150	0.861
	ภายในกลุ่ม	109.366	397	0.275		
	รวม	109.449	399			

จากตาราง 10 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.861 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติ F-test ในตาราง ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญที่ต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 11 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	1.211	3	396	0.305

จากตาราง 11 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.305 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทั้ง 4 กลุ่มมีความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติทดสอบ F-test ต่อไป

ตาราง 12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ One Way ANOVA

ตัวแปร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.866	3	0.289	1.053	0.369
	ภายในกลุ่ม	108.583	396	0.274		
	รวม	109.449	399			

จากตาราง 12 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.369 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t – test) ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันจะใช้ค่า Equal Variance not Assumed สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปร (t – test) และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจะใช้ค่า Equal Variance Assumed สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปร (t – test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปร	สถานภาพสมรส	Levene's test				t-test for Equality of Means		
		\bar{X}	S.D.	F	Sig.	t	df	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	โสด	3.90	0.512	1.029	0.311	-1.457	398	0.146
	สมรส/ อยู่ด้วยกัน/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.98	0.533					

จากตาราง 13 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.311 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จึงใช้ค่าสถิติ $t - test$ กรณี Equal variances assumed ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.146 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติ F-test ในตาราง ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	2.325	3	396	0.074

จากตาราง 14 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.074 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงานทั้ง 4 กลุ่มมีความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติทดสอบ F-test ต่อไป

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยใช้ One Way ANOVA

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.216	3	0.072	0.261	0.853
	ภายในกลุ่ม	109.233	396	0.276		
	รวม	109.449	399			

จากตาราง 15 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.853 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสังกัดสายงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติ F-test ในตาราง ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสังกัดสายงาน

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.585**	4	395	0.007

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสังกัดสายงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่ากลุ่มสังกัดสายงานทั้ง 5 กลุ่มมีความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe ต่อไป

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสังกัดสายงาน โดยใช้ Brown-Forsythe

ตัวแปร	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม	3.468**	4	345.846	0.009

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสังกัดสายงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายความว่าค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 ต่อไป

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่เป็นรายคู่ จำแนกตามสังกัดสายงาน โดยใช้ Dunnett's T3

สังกัดสายงาน	\bar{X}	สายงาน ทรัพยากร บุคคลและ บรรษัท ภิบาล	สายงาน ธุรกิจ ภาครัฐ	สายงาน บริหาร ความ เสี่ยง	สายงาน ปฏิบัติการ	สายงานปรับ โครงสร้างหนี้ และบริหาร ทรัพย์สิน
		4.02	3.80	4.00	3.85	4.04
สายงานทรัพยากรบุคคล และบรรษัทภิบาล	4.02	-	0.22** (0.008)	0.02 (0.799)	0.17* (0.045)	-0.02 (0.799)
สายงานธุรกิจภาครัฐ	3.80		-	-0.20* (0.016)	-0.05 (0.508)	-0.24** (0.004)
สายงานบริหารความเสี่ยง	4.00			-	0.15 (0.080)	-0.04 (0.611)
สายงานปฏิบัติการ	3.85				-	-0.19* (0.024)
สายงานปรับโครงสร้างหนี้ และบริหารทรัพย์สิน	4.04					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยแตกต่างกัน 5 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีสังกัดสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาลกับพนักงานที่มีสังกัดสายงานธุรกิจภาครัฐ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาลมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสังกัดสายงานธุรกิจภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีสังกัดสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสังกัดสายงานธุรกิจภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

พนักงานที่มีสังกัดสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาลกับพนักงานที่มีสังกัดสายงานปฏิบัติการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสังกัดสายงานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสังกัดสายงานทรัพยากรบุคคล

และบรรษัทภิบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสังกัดสายงานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

พนักงานที่มีสังกัดสายงานธุรกิจภาครัฐกับพนักงานที่มีสังกัดสายงานบริหารความเสี่ยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงานธุรกิจภาครัฐมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสังกัดสายงานบริหารความเสี่ยง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสังกัดสายงานธุรกิจภาครัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสังกัดสายงานบริหารความเสี่ยง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

พนักงานที่มีสังกัดสายงานธุรกิจภาครัฐกับพนักงานที่มีสังกัดสายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงานธุรกิจภาครัฐมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสังกัดสายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีสังกัดสายงานธุรกิจภาครัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสังกัดสายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

พนักงานที่มีสังกัดสายงานปฏิบัติการกับพนักงานที่มีสังกัดสายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงานปฏิบัติการมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสังกัดสายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสังกัดสายงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสังกัดสายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

H_0 : วัฒนธรรมองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

H_1 : วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 19 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

วัฒนธรรมองค์กร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านการดูแลเอาใจใส่	0.652**	0.000	สูง	เดียวกัน
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	0.616**	0.000	สูง	เดียวกัน
3. ด้านความคิดสร้างสรรค์	0.673**	0.000	สูง	เดียวกัน
4. ด้านความกล้าตัดสินใจ	0.612**	0.000	สูง	เดียวกัน
รวม	0.745**	0.000	สูง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า

ความพึงพอใจต่อวัฒนธรรมองค์กรในภาพรวม

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.745 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมดีขึ้น จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง แยกพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการดูแลเอาใจใส่

ความสัมพันธ์ระหว่างการดูแลเอาใจใส่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การดูแลเอาใจใส่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.652 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการดูแลเอาใจใส่ดีขึ้น จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

ด้านความน่าเชื่อถือ

ความสัมพันธ์ระหว่างความน่าเชื่อถือกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.616 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความน่าเชื่อถือดีขึ้น จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

ด้านความคิดสร้างสรรค์

ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดสร้างสรรค์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.673 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความคิดสร้างสรรค์ดีขึ้น จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

ด้านความกล้าตัดสินใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างความกล้าตัดสินใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความกล้าตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.612 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความกล้าตัดสินใจดีขึ้น จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

ตาราง 20 แสดงสรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และวัฒนธรรมองค์กร กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
1. ปัจจัยส่วนบุคคล	
เพศ	×
อายุ	×
ระดับการศึกษา	×
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	×
สถานภาพสมรส	×
ประสบการณ์การทำงาน	×
สังกัดสายงาน	✓
2. วัฒนธรรมองค์กร	
ด้านการดูแลเอาใจใส่	✓
ด้านความน่าเชื่อถือ	✓
ด้านความคิดสร้างสรรค์	✓
ด้านความกล้าตัดสินใจ	✓
หมายเหตุ	เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย เครื่องหมาย × หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรของธนาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้พนักงานมีความตั้งใจทุ่มเทกำลังกายและใจ รู้สึกภาคภูมิใจต่อองค์กร นอกจากนี้ยังสามารถทำให้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยจำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง เพื่อทำให้เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อไป

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
2. วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน ส่วนใหญ่มีอายุ 38-45 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-55,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 สถานภาพโสด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 มีประสบการณ์ทำงาน 17-24 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 สังกัดสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล สายงานธุรกิจภาครัฐ สายงานบริหารความเสี่ยง สายงานปฏิบัติการ และสายงานปรับโครงสร้างหนี้ และบริหารทรัพย์สิน สายงานละ 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 เท่ากัน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.02$) ด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.95$) ด้านความกล้าตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.93$) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ พนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.09$) พนักงานได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.07$) และองค์กรมีการดูแลเอาใจใส่พนักงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ องค์กรมีความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.03$) องค์กรมีการจัดโครงสร้างตามตำแหน่งงานที่เหมาะสมและชัดเจน ($\bar{X} = 3.75$) และพนักงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นตามลำดับการเลื่อนขั้นของตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

ด้านความคิดสร้างสรรค์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในที่ทำงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.99$) พนักงานได้รับโอกาสให้พัฒนาตนเองและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.97$) และองค์กรมีการสนับสนุนและมีช่องทางให้พนักงานแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

ด้านความกล้าตัดสินใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความกล้าตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ พนักงานได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือประสานงานเป็นอย่างดีในการทำงาน ($\bar{X} = 3.99$) พนักงานได้รับโอกาสในการพิจารณาแก้ปัญหาและตัดสินใจในงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.91$) และพนักงานสามารถตัดสินใจได้ทันทีเมื่อเห็นว่าสิ่งที่กระทำถูกต้อง ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 4.08$) มีความพึงพอใจกับองค์กรที่ทำงาน ($\bar{X} = 4.01$) สภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือภายในสำนักงานมีความเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.91$) ผู้บังคับบัญชาทำให้มีความสุขในการทำงาน ($\bar{X} = 3.90$) การได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดีจากหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.87$) และมีความพอใจในงานที่ทำเนื่องจากได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยแตกต่างกัน 5 คู่ ได้แก่

1. พนักงานที่มีสังกัดสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสังกัดสายงานธุรกิจภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01
2. พนักงานที่มีสังกัดสายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสังกัดสายงานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
3. พนักงานที่มีสังกัดสายงานธุรกิจภาครัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสังกัดสายงานบริหารความเสี่ยง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
4. พนักงานที่มีสังกัดสายงานธุรกิจภาครัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสังกัดสายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01
5. พนักงานที่มีสังกัดสายงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสังกัดสายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.745 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แยกพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการดูแลเอาใจใส่

การดูแลเอาใจใส่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.652 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการดูแลเอาใจใส่ดีขึ้น จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

ด้านความน่าเชื่อถือ

ความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.616 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความน่าเชื่อถือดีขึ้น จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

ด้านความคิดสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.673 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความคิดสร้างสรรค์ดีขึ้น จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

ด้านความกล้าตัดสินใจ

ความกล้าตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.612 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความกล้าตัดสินใจดีขึ้น จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ สามารถนำผลการทดสอบสมมติฐานมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีวัฒนธรรมองค์กรในด้านต่างๆ ที่สนับสนุนบุคลากรในองค์กรโดยไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศชายและหญิง จึงทำให้พนักงานทั้งเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัมพล พันธุ์เกษมสุข (2548) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE พบว่า พนักงานทงที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีวัฒนธรรมองค์กรที่ปรับให้เข้ากับพนักงานทุกช่วงอายุสามารถสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงทำให้พนักงานทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรินทร์ สรรพกิจกำจร (2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัมพล พันธุ์เกษมสุข (2548) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE พบว่า พนักงานทงที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีการจัดโครงสร้างองค์กร ตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับระดับการศึกษา ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถของพนักงาน จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรินทร์ สรรพกิจกำจร (2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัมพล พันธุ์เกษมสุข (2548) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE พบว่า พนักงานทงที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีการกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงาน จึงทำให้พนักงานที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิด Strauss and Sayles (ศุภกิจ อัครเบญจพล. 2543: 13) ให้แนวคิดว่า บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานก็ต่อเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้

5. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างเหมาะสมทำให้พนักงานทุกสถานภาพสมรสสามารถแบ่งเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ โดยงานที่รับผิดชอบไม่กระทบกับชีวิตส่วนตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรินธร สรรพกิจกำจร (2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

6. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีวัฒนธรรมองค์กรในด้านต่างๆ ที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ส่งผลให้พนักงานส่วนใหญ่ต้องการทำงานอยู่ในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัมพล พันธุ์เกษมสุข (2548) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE พบว่า พนักงานทुरुที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

7. พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานสังกัดสายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สินมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานสังกัดสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล สังกัดสายงานบริหารความเสี่ยง สังกัดสายงานปฏิบัติการ และสังกัดสายงานธุรกิจภาครัฐ ตามลำดับ เป็นผลเนื่องมาจากองค์ประกอบทางด้านโครงสร้างของตำแหน่งงานลักษณะของงานที่ทำ และสภาพแวดล้อมในการทำงานอื่นๆ ประกอบกัน จึงทำให้พนักงานสังกัดสายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สินมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงที่สุด และเหตุที่พนักงานแต่ละสังกัดสายงานมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน จึงทำให้พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไปด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของซีคอร์ดและแบคแมน (Secord; & Backman. 1964: 391) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์กรที่แตกต่างกัน บางคนอาจจะพอใจเมื่อได้ทำงานสำเร็จ บางคนอาจจะพอใจในลักษณะของงาน แต่บางคนอาจจะพอใจในสภาพแวดล้อม และเพื่อน

ร่วมงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของเวซเลค และยุก (Wexley; & Yukl. 1977: 117) ให้ความสำคัญ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ความรู้สึกของคณงานที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ ค่าจ้าง สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เนื้อหาของงาน ความปลอดภัย และโอกาสก้าวหน้า

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

1. การดูแลเอาใจใส่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากการที่องค์กรให้การดูแลเอาใจใส่พนักงาน ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ช่วยเหลือในการทำงานเป็นอย่างดี ทำให้พนักงานสามารถดำเนินชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากมีการดูแลเอาใจใส่พนักงานให้ดียิ่งขึ้น พนักงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Morse (จรัส เพ็ชรเที่ยง. 2542: 12) กล่าวว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของพนักงานให้น้อยลงทำให้เกิดความพึงพอใจ ถ้าความตึงเครียดมีมากจะเกิดความไม่พอใจในการทำงาน และความเครียดมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความเครียดก็จะลดลง สอดคล้องกับแนวคิดของ กอร์ดอน (Gordon. 1999: 344-345) ที่ศึกษาถึงคุณลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรว่า มีการให้ความสำคัญกับสมาชิก (People Orientation) คือการตัดสินใจทางการบริหารที่ให้ความสำคัญในผลลัพธ์ ที่จะกระทบต่อสมาชิกในองค์กร ผู้บริหารให้ความยุติธรรมเคารพในสิทธิของบุคคล ให้การสนับสนุน และไม่สร้างแรงกดดัน

2. ความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากพนักงานมีความคิดเห็นว่าการให้ความร่วมมือกันในการทำงาน องค์กรมีการจัดโครงสร้างที่เหมาะสม พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นว่าการมีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นหากมีการสร้างความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น พนักงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ กอร์ดอน (Gordon. 1999: 344-345) ที่ศึกษาถึงคุณลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรว่า ต้องมีการทำงานเป็นทีม (Team Orientation) คือระดับที่กิจกรรมในงานต่าง ๆ จัดขึ้นเพื่อให้ความสำคัญกับงานต่าง ๆ เป็นทีม มากกว่าเน้นความสามารถของรายบุคคล

3. ความคิดสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจาก

ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน มีการสนับสนุนให้โอกาสพนักงานแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนให้โอกาสในการพัฒนาตนเอง ดังนั้นการเปิดโอกาสให้พนักงานให้แสดงความคิดสร้างสรรค์ในงาน จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ กอร์ดอน (Gordon. 1999: 344-345) ที่ศึกษาถึงคุณลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรว่า มีการส่งเสริมนวัตกรรมและยอมรับความเสี่ยง (Innovation and Risk Talking) คือการที่สมาชิกขององค์กรได้รับการกระตุ้นให้สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ กล้าเสี่ยงในการดำเนินการด้วยการแสวงหาโอกาส และยอมรับความคิดใหม่ และมีการฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) คือ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิชาชีพตามระบบขั้นตอน ให้โอกาสในการฝึกอบรมให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความกล้าตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากการให้อิสระในการทำงาน พนักงานสามารถตัดสินใจในการทำงานภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของตนได้ทันที หรือมีการมอบอำนาจการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ดังนั้นหากพนักงานได้รับโอกาสในการตัดสินใจเพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ กอร์ดอน (Gordon. 1999: 344-345) ที่ศึกษาถึงคุณลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรว่า มีการให้อิสระแก่บุคคล (Individual Autonomy) คือระดับของความรับผิดชอบอิสระและโอกาสที่บุคคลในองค์กรได้รับการริเริ่มเพื่อดำเนินการต่างๆ และมีการตัดสินใจ (Decision Making) คือการตัดสินใจและแก้ไขความขัดแย้ง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับดีทั้ง 4 ด้าน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งผู้บริหารองค์กรจะต้องรักษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่ดีเช่นนี้ และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสายงานธุรกิจภาครัฐให้เพิ่มขึ้นจากเดิมเป็นอันดับแรก เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานสังกัดสายงานธุรกิจภาครัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก แต่ก็มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าสังกัดสายงานอื่นๆ โดยการสำรวจความต้องการของพนักงานในสังกัด เพื่อนำมาพัฒนาเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง

วัฒนธรรมองค์กร มีการนำการเปลี่ยนแปลงมาดำเนินการในหน่วยงาน เพื่อสร้างความเป็นเลิศขององค์กร

2. ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญในการรักษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สินให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงเช่นนี้ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานสังกัดสายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สินมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงที่สุด โดยการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมให้พนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร สนับสนุนด้านการศึกษาต่อเพื่อให้พนักงานได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เกิดความรู้รอบรู้และสามารถนำมาพัฒนาปรับใช้ในงาน เกิดการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพในการทำงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร

3. ผู้บริหารองค์กรต้องสังเกต ติดตาม สืบหาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อที่จะนำข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้ในการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับดีหรือดีขึ้นกว่าเดิม

4. ผู้บริหารองค์กรควรรักษาวัฒนธรรมองค์กรที่ดีในทุกด้านให้คงอยู่ในระดับดีเช่นนี้ต่อไป แต่ก็ควรมีการพัฒนาด้านความน่าเชื่อถือให้ดีขึ้นเป็นอันดับแรก เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่มีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับดี แต่มีความคิดเห็นต่อด้านความน่าเชื่อถือต่ำกว่าด้านอื่นๆ โดยการกำหนดโครงสร้าง Career Path เกณฑ์ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม ซึ่งควรมีการพิจารณาตามความสามารถและผลสำเร็จของงานอย่างยุติธรรม เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงอนาคตในการทำงาน มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้จักชะตากรรม ชำนาญ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาต่อ ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กรในอนาคต และควรมีการจัดโครงสร้างองค์กร กำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ กำหนดมาตรฐานการทำงานงานของพนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อลดความซ้ำซ้อนหรือลดปัญหาปริมาณงานที่ไม่เหมาะสม

5. ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญในการรักษาวัฒนธรรมองค์กรด้านความกล้าตัดสินใจให้คงอยู่ในระดับดีเช่นนี้ ควรมีการพัฒนาเกี่ยวกับการตัดสินใจทันทีเมื่อเห็นว่าสิ่งที่กระทำถูกต้องให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจทันทีอยู่ในระดับดี แต่ก็มีความคิดเห็นต่ำกว่าข้ออื่นๆ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการทำงานสามารถตัดสินใจได้ทันทีภายใต้ความรับผิดชอบของตนได้อย่างเต็มที่ โดยผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือ และเพื่อนร่วมงานทุกคนให้ความร่วมมือช่วยเหลือประสานงานกันเป็นอย่างดี

6. ผู้บริหารองค์กรควรรักษาและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรด้านความคิดสร้างสรรค์ให้คงอยู่ในระดับดี ควรพัฒนาเกี่ยวกับการสนับสนุนและมีช่องทางให้พนักงานแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการสนับสนุนและมีช่องทางให้พนักงานแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ในระดับดี

แต่ก็มีความคิดเห็นต่ำกว่าข้ออื่นๆ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในการทำงาน หรือปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของงาน มีการเสริมแรงทางด้านขวัญและกำลังใจ เมื่อพนักงานทำงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายควรมีการยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

7. ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญและรักษาวัฒนธรรมองค์กรด้านการดูแลเอาใจใส่ให้คงอยู่ในระดับดี แต่ก็ควรมีการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรด้านการดูแลเอาใจใส่ให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น โดยผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานให้การดูแลเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือพนักงาน สร้างบรรยากาศในหน่วยงานให้น่าอยู่เป็นมิตร เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่ มีการมอบหมายงานตามความเหมาะสมโดยปริมาณงานต้องสอดคล้องกับจำนวนพนักงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานสามารถจัดสรรแบ่งเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพการบริการภายใน เพื่อให้องค์กรสามารถนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการบริหารงานบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาทัศนคติ ความพึงพอใจ แรงจูงใจในการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีอื่นๆ เช่น ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg's เพื่อนำข้อมูลมาสร้างความพึงพอใจให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน และทำให้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัมพล พันธุ์เกษมสุข. (2548). *วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพและการจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ฉบับปรับปรุงแก้ไข*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2548). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for windows*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2550). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกศินี ทีประสาน. (2539). *ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. ปรินูฎยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จรัส เพ็ชรเที่ยง. (2542). *การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ธรินธร สรรพกิจกำจร. (2542). *ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- หงนุช เอี่ยมสวัสดิ์. (2547). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน โครงการภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน*. ปรินูฎยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญช่วย ชัยเมืองชื่น. (2548). *ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน จังหวัดลำปาง ต่อการประเมินคุณภาพภายนอก*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ลำปาง: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. ถ่ายเอกสาร.
- ประดับ ชันทองทิพย์. (2536). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานครูเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลในจังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาปฐมวัย). พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.
- พิน คงพล. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษา จังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้*. ปรินูฎยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.

- พิศมัย เชื้อมีแรง. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดนนทบุรี. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพโรศาล ไกลสิทธิ์. (2524). วัฒนธรรมการทำงานของคนไทย. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (พัฒนาบริหารศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- แพรพรรณ ทูลธรรม. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มณีรัตน์ แสงเดือน. (2542). ประเมินการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครปฐม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การปกครอง). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รง ภูพวงไพโรจน์. (2540). ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รสรินทร์ แมบจันทิก. (2547). ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มหาจักรไฟฟ้าสากล จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณช เนตรพิศาลวิช. (2538). การศึกษาวัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐบาล กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การปกครอง). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). คู่มือการวิจัย : การวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- . (2543). คู่มือการวิจัย : การวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2543). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- . (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศุภกิจ อัครเบญจพล. (2543). *ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2546). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนทร วงศ์ไวศยวรรณ. (2540). *วัฒนธรรมองค์กร: แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์*. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.
- สุระ หีบไอสถ. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเมืองกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การปกครอง). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. (2550). *ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาส์น.
- อัมพร เจริญชัย. (2536). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาล จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมการแพทย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- Greet, Hofstede. (1997). *Culture's Consequences International Differences in Work-Related Values*. Cross Cultural Research & Methodology series Vol.5; Sage Publications Ltd. London England.
- Judith R. Gordon; & Steven R. Gordon. (1999). *Information systems: a management approach*. New Jersey: Pearson Hall (Prentice Hall) Education, Inc. Upper Saddle River.
- Robbins, Stephen P. (1994). *Management*. 4th ed. USA: Prentice-Hall.
- . (2003). *Management*. 7th ed. New Jersey: Prentice Hall.

Schermerhorn; et al. (1991). *Focus on Management Principles*. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass.

Schermerhorn; & John R. (1999). *Organizational Culture and Leadership*. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass.





ภาคผนวก



แบบสอบถาม
วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร โดยมีเนื้อหาสอบถามข้อมูลในการสารนิพนธ์ เรื่อง “วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่”

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะค้นคว้า รวบรวมข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร เพื่อวิเคราะห์ผลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1** บั้จจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่
- ตอนที่ 2** ความคิดเห็นของท่านต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่
- ตอนที่ 3** ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ผู้วิจัย

นางสาวสุชีรา เฉลิมพุดิพงษ์

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ส่วนที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

1. เพศ

<input type="radio"/> ชาย	<input type="radio"/> หญิง
---------------------------	----------------------------

2. อายุ

<input type="radio"/> 22 - 29 ปี	<input type="radio"/> 30 - 37 ปี
<input type="radio"/> 38 - 45 ปี	<input type="radio"/> 46 - 53 ปี
<input type="radio"/> 54 - 60 ปี	

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="radio"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="radio"/> ปริญญาตรี
<input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี	

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="radio"/> 15,001 - 35,000 บาท	<input type="radio"/> 35,001 - 55,000 บาท
<input type="radio"/> 55,001 - 75,000 บาท	<input type="radio"/> 75,001 - 95,000 บาท
<input type="radio"/> 95,001 บาทขึ้นไป	

5. สถานภาพสมรส

<input type="radio"/> โสด	<input type="radio"/> สมรส / อยู่ด้วยกัน
<input type="radio"/> หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	

6. ประสบการณ์การทำงาน : ระยะเวลาในการทำงานให้กับธนาคารกรุงไทย

<input type="radio"/> 1 - 8 ปี	<input type="radio"/> 9 - 16 ปี
<input type="radio"/> 17 - 24 ปี	<input type="radio"/> 25 - 32 ปี
<input type="radio"/> 33 - 42 ปี	

7. สังกัดสายงาน

- สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล
- สายงานธุรกิจภาครัฐ
- สายงานบริหารความเสี่ยง
- สายงานปฏิบัติการ
- สายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน



ส่วนที่ 2
ความคิดเห็นของท่านต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย
สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

วัฒนธรรมองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
1.ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Caring)					
- องค์กรมีการดูแลเอาใจใส่พนักงานเป็นอย่างดี					
- ท่านได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา					
- ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม					
2.ด้านความน่าเชื่อถือ (Credible)					
- องค์กรมีความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ					
- องค์กรมีการจัดโครงสร้างตามตำแหน่งงานที่เหมาะสมและชัดเจน					
- ท่านมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นตามลำดับการเลื่อนขั้นของตำแหน่งงาน					
3.ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Constructive)					
- องค์กรมีการสนับสนุนและมีช่องทางให้พนักงานแสดงความคิดเห็นริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเป็นอย่างดี					
- ท่านได้รับโอกาสให้พัฒนาตนเองและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง					
- ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในที่ทำงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					

วัฒนธรรมองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
4.ด้านความกล้าตัดสินใจ (Courageous) - ท่านสามารถตัดสินใจได้ทันทีเมื่อเห็นว่าสิ่งที่กระทำถูกต้อง					
- ท่านได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือประสานงาน เป็น อย่างดีในการทำงาน					
- ท่านได้รับโอกาสในการพิจารณาแก้ปัญหาและตัดสินใจ ใน งานอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 3

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
	5	4	3	2	1
- ท่านมีความพอใจในงานที่ท่านทำ เนื่องจากได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์					
- ผู้บังคับบัญชาทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน					
- สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้					
- สภาพแวดล้อมต่างๆในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือภายในสำนักงานมีความเหมาะสมและเพียงพอ					
- ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดีจากหน่วยงาน					
- ท่านมีความพึงพอใจกับองค์กรที่ท่านทำงาน					

***** จบแบบสอบถาม *****

ผู้จัดทำแบบสอบถาม ขอขอบคุณที่ท่านให้ความกรุณาเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/4032 วันที่ 10 กันยายน 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุชีรา เฉลิมพุดพิงค์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏช์ กุลิษฐ์ และ อาจารย์ รสिता สังข์บุญนาค เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุชีรา เฉลิมพุดพิงค์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน รักษาการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 083-541-1454



ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ดร. ณิชภัฏ กุณิสร์	ประธานกรรมการบริหาร หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์รสิตา สังข์บุญนาค	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อสกุล นางสาวสุชีรา เฉลิมพุดมพงศ์
วันเดือนปีเกิด 20 กรกฎาคม พ.ศ.2525
สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 49 ซอยเจริญนคร 20 ถนนเจริญนคร เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600

ประวัติการศึกษา

พ.ศ .2537 ประถมศึกษา
จาก โรงเรียนสตรีวิฑูฒศึกษา
พ.ศ .2543 มัธยมศึกษา
จาก โรงเรียนศึกษานารี
พ.ศ. 2548 ศษ.บ. ศึกษาศาสตรบัณฑิต
จาก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ .2556 บธ.ม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

