

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์

ของ

นายกัลย์นพ นรินทร์สรศักดิ์

24 ก.ค. 2549

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2549  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ  
ของ  
นายกัลยณพ นรินทร์สรศักดิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2549

กัลย์นพ นรินทร์สรศักดิ์. (2549). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์  
สุพาตา สิริกุดตา.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน  
ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ความ  
ถนัดและความสามารถ บุคลิกภาพของพนักงาน บุคลิกภาพ TYPE A/B ค่านิยมของพนักงาน  
ทักษะของพนักงาน กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่  
ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นใน  
ธุรกิจเดียวกัน ด้านสวัสดิการที่ได้รับ และด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่  
ที่อยู่ในฝ่ายพิชิตการสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง และฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย จำนวนรวมทั้ง  
สิ้น 388 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทาง  
สถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่า  
ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ค่าที การ  
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด  
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพ  
โสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ 1-3 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน  
งาน 1-5 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 16,400-24,300

2. ความคิดเห็นเรื่องความถนัดและความสามารถ บุคลิกภาพ ค่านิยม และทักษะ ของ  
พนักงานอยู่ในระดับความคิดเห็นที่ดี สำหรับบุคลิกภาพโดยรวมมีบุคลิกภาพ TYPE A

3. ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับความสำเร็จปานกลาง

4. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุง  
ศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ในข้อขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกัน แตกต่างกันอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุง  
ศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ในข้อสวัสดิการที่ได้รับ และขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียว  
กัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

6. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ในข้อระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียว  
กัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



**FACTOR RELATED TO EMPLOYEES' SUCCESSFUL WORK PERFORMANCE OF  
BANK OF AYUDHYA AT HEAD OFFICE**

**AN ABSTRACT  
BY  
MR. KANNOP NARINSORASAK**

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the *Master of Business Administration* degree in Management  
at Srinakharinwirot University  
May 2006

Kannop Narinsorasak. (2006). *Factor related to employees' successful work performance of Bank of AYUDHYA at head office*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Supada Sirikuda.

The objective of this research is to study the factors related to employees' work success of Bank of AYUDHYA at head office. According to the objective, several factors are investigated in this research. They are individual factor, aptitude and ability, personality, TYPE A/B orientation, values and skills. The work success consists of job security compared with others, level of salary compared with other organizations in the same business, employment welfare, and size of organization compared in the same business.

The study was conducted by using three hundred and thirty eight questionnaires from three sections of Bank of AYUDHYA at head office: Credit Document Department, Center of Credit Department and Analyzed Individual Loan Department. In statistical viewpoint, the analysis techniques such as Percentage, Mean, Standard Deviation, T-Test, One Way Anova, Least Significant Difference (LSD), Pearson Product Moment Correlation are demonstrated by using SPSS for Windows as computational tool.

By applying these statistical techniques analyzing in line with research framework, the conclusion can be drawn as below:

1. Most of employees were female, age between 31-40, single marital status, Bachelor's degree educated, working in position officer 1-3 with 1-5 years experience and 16,400-24,300 Baht monthly income.

2. In aptitude and ability, personality, values and skill of respondents are introduced in the good level. In addition, the employees are the Type A orientation.

3. Overall successfulness in work performance of employees is in the medium level.

4. The employees with different gender have different overall success in work performance in the aspect of organization size compared with other organization in the same business at statistical significant level of .05.

5. The employees with different age have different overall success in work performance in the aspect of welfare earned and size of organization compared with other organization in the same business at statistical significant level of .05.

6. The employees with different educational level have different overall success in work performance in the aspect of the salary level of organization compared with other organization in the same business at statistical significant level of .05.

7. The employees with different position level have different overall success in work performance in the aspect of the job security and welfare earned at statistical significant level of .05.

8. The employees with different experience have different overall success in work performance in the aspect of job security, welfare earned and the salary level of organization compared with other organization in the same business at statistical significant level of .05.

9. The employees with different incomes have different overall success in work performance in the aspect of the salary level of organization compared with other organization in the same business at statistical significant level of .05.

10. Employees' aptitude and ability is positively correlated with their successfulness in work performance in term of the job security at medium level at statistical significant level at .01, in term of the size of organization, and in term of welfare earned at low level at statistical significant level of .01.

11. Employees' personality is positively correlated with their successfulness in work performance in term of the salary level of organization, in term of welfare earned and in term of the size of organization at low level at statistical significant level of .01.

12. Employees' TYPE A orientation is positively correlated with their successfulness in work performance in term of the salary level of organization and in term of welfare earned at low level at statistical significant level of .01.

13. Employees' value is positively correlated with their successfulness in work performance in term of the size of organization at medium level at statistical significant level of .01.

14. Employees' skill is positively correlated with their successfulness in work performance in term of the job security, in term of welfare earned and in term of the size of organization at low level at statistical significant level of .01.

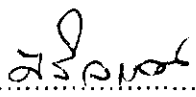
15. Employees' successfulness in work performance is positively correlated in term of the job security at best level at statistical significant level of .01, in term of the salary level of organization, in term of welfare earned and in term of the size of organization at medium level at statistical significant level of .01.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการ  
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....  
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....  
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

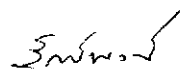
คณะกรรมการสอบ

.....  
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

ประธาน

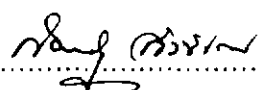
.....  
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....  
(อาจารย์ดร.รักษพงษ์ วงศาโรจน์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ .../... เดือน...พฤษภาคม...พ.ศ. 2549

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และความช่วยเหลือตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดดา ที่ได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ อาจารย์ ดร.รัชพงศ์ วงศาโรจน์ กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำ และความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยจนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่าน ทั้งนี้รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก สนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ผู้เกี่ยวข้อง และเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา คุณปู่ คุณย่า ผู้ให้โอกาสในการศึกษาที่ดีและให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดรวมทั้งพระคุณของครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา ให้แก่ผู้วิจัยกระทั่งประสบความสำเร็จครั้งนี้

กัลยณพ นรินทร์สรศักดิ์

## สารบัญ

| บทที่                                           | หน้า |
|-------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ.....                                     | 1    |
| ภูมิหลัง.....                                   | 1    |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                    | 3    |
| ความสำคัญของการวิจัย.....                       | 3    |
| ขอบเขตการวิจัย.....                             | 3    |
| คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....                          | 4    |
| ตัวแปรที่ศึกษา.....                             | 5    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                       | 7    |
| สมมติฐานการวิจัย.....                           | 8    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....           | 9    |
| ความถนัดและความสามารถ.....                      | 9    |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ.....                    | 12   |
| ลักษณะบุคลิกภาพและการจัดประเภทบุคลิกภาพ.....    | 15   |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ TYPE A/B.....           | 21   |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยม.....                      | 22   |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในการทำงาน.....              | 26   |
| ทฤษฎีความต้องการ.....                           | 29   |
| ประวัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่..... | 34   |
| โครงสร้างการบริหารงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....   | 36   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                      | 37   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ |                                                                                | หน้า |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|------|
| 3     | วิธีดำเนินการวิจัย.....                                                        | 39   |
|       | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                                   | 39   |
|       | ประชากร.....                                                                   | 39   |
|       | กลุ่มตัวอย่าง.....                                                             | 40   |
|       | เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                     | 41   |
|       | ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                               | 48   |
|       | การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                                       | 49   |
|       | การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                          | 49   |
|       | สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                           | 51   |
| 4     | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                      | 57   |
|       | ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....             | 58   |
|       | ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องความถนัดและ              |      |
|       | ความสามารถ.....                                                                | 63   |
|       | ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องบุคลิกภาพ.....           | 64   |
|       | ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องบุคลิกภาพ TYPE A/B... .. | 65   |
|       | ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องค่านิยม.....             | 66   |
|       | ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องทักษะ.....               | 67   |
|       | ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ                |      |
|       | ความสำเร็จในการทำงาน.....                                                      | 68   |
|       | ส่วนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน.....                         | 69   |
| 5     | สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....                                              | 136  |
|       | ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                                                   | 136  |
|       | ความสำคัญของการวิจัย.....                                                      | 136  |
|       | การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                        | 138  |
|       | การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....                                             | 139  |
|       | สรุปผลการวิจัยค้นคว้า.....                                                     | 141  |
|       | อภิปรายผล.....                                                                 | 146  |
|       | ข้อเสนอแนะ.....                                                                | 154  |

## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                                                                                                  | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 แสดงลักษณะความสามารถทางสติปัญญา.....                                                                                                                 | 10   |
| 2 แสดงลักษณะความสามารถทางกายภาพ.....                                                                                                                   | 11   |
| 3 แสดงการสำรวจค่านิยมของ Rokeach โดยแบ่งเป็นค่านิยมปลายทาง<br>และค่านิยมที่ ใช้เป็นเครื่องมือ.....                                                     | 24   |
| 4 แสดงแมทริกซ์ระหว่างทักษะการจัดการ.....                                                                                                               | 28   |
| 5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วน.....                                                                                                      | 41   |
| 6 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance).....                                                                              | 54   |
| 7 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม.....                                                                 | 59   |
| 8 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่).....                                                  | 62   |
| 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเรื่องความถนัด<br>และความสามารถ.....                                                               | 63   |
| 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเรื่องบุคลิกภาพ.....                                                                              | 64   |
| 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเรื่องบุคลิกภาพ TYPE A/B.....                                                                     | 65   |
| 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเรื่องค่านิยม.....                                                                                | 66   |
| 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเรื่องทักษะ.....                                                                                  | 67   |
| 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น<br>เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน.....                                     | 68   |
| 15 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของ<br>พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ.....                          | 69   |
| 16 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของ<br>พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่จำแนกตามอายุ.....                          | 71   |
| 17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสวัสดิการที่ได้รับของ<br>พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่จำแนกตามอายุ.....                              | 72   |
| 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจ<br>เดียวกัน ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ..... | 73   |
| 19 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของ<br>พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพ.....                      | 74   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                                                   | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 20 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของ<br>พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....                                                                 | 75   |
| 21 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของ<br>พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....                                                                    | 78   |
| 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความมั่นคงของหน้าที่การงาน<br>เมื่อเทียบกับคนอื่นของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่<br>จำแนกตามตำแหน่งงาน.....                                          | 79   |
| 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสวัสดิการที่ได้รับของพนักงาน<br>ธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....                                                                        | 80   |
| 24 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของ<br>พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลา<br>ในการปฏิบัติงาน.....                                                   | 81   |
| 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความมั่นคงของหน้าที่การงาน<br>เมื่อเทียบกับคนอื่นของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่<br>จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....                             | 83   |
| 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับ<br>องค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่<br>จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....                     | 84   |
| 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสวัสดิการที่ได้รับของพนักงาน<br>ธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....                                                           | 85   |
| 28 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน<br>ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....                                                                | 87   |
| 29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับ<br>องค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่<br>จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....                              | 88   |
| 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถนัดและความสามารถมีความสัมพันธ์<br>กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่<br>ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น..... | 90   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                                                                 | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถนัดและความสามารถที่มี<br>ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร<br>กรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับ<br>องค์กรอื่นธุรกิจเดียวกัน..... | 92   |
| 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถนัดและความสามารถที่มี<br>ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร<br>กรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับ.....                                      | 94   |
| 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถนัดและความสามารถที่มี<br>ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร<br>กรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับธุรกิจเดียวกัน.....      | 96   |
| 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานที่มี<br>ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร<br>กรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่<br>การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น.....         | 99   |
| 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานที่มี<br>ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร<br>กรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบ<br>กับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน..... | 101  |
| 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานที่มี<br>ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร<br>กรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับ.....                                        | 103  |
| 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานที่มีความสัมพันธ์<br>กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่<br>ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจเดียวกัน.....             | 105  |
| 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ TYPE A/B ที่มีความสัมพันธ์<br>กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่<br>ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น.....              | 107  |

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า                                                                                                                                                                                                    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 49    | แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์<br>กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่<br>ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกัน.....129 |
| 50    | แสดงการวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงาน<br>ธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่..... 131                                                                                                        |
| 51    | แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 133                                                                                                                                                                     |

## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                                                                           | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 แสดงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล.....                                                   | 12   |
| 2 แสดงความต่อเนื่องระหว่างขั้นการพัฒนาเดิมที่ – ขั้นยังไม่พัฒนาหรือ<br>พัฒนาการน้อยของ Argyris..... | 15   |
| 3 แสดงรูปแบบการแก้ปัญหา 4 ประการ.....                                                               | 17   |
| 4 แสดงวิธีการต่างๆ ซึ่งการควบคุมภายในจะแตกต่างจากการควบคุมภายนอก.....                               | 19   |
| 5 แสดงการวัดลักษณะการปรับตัวด้านอารมณ์โดยใช้แนวคิดแบบ A และ B.....                                  | 21   |
| 6 แสดงทักษะและระดับการจัดการ.....                                                                   | 27   |
| 7 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....                                                           | 29   |
| 8 แสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....                                                      | 30   |
| 9 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg.....                                                               | 32   |
| 10 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg.....                               | 33   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ความสำเร็จขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับบริหารจัดการปัจจัยพื้นฐานทั้ง 4 ประการได้แก่ คน (MAN) เงิน (MONEY) วัสดุอุปกรณ์ (MATERIAL) วิธีปฏิบัติงาน (METHOD) ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด โดยเฉพาะปัจจัยด้านคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในองค์การเพราะเป็นพลังขับเคลื่อนที่จะทำให้องค์การนั้นมั่นคงและแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจได้ และที่สำคัญคนเป็นปัจจัยอย่างเดียวที่มีความรู้สึกนึกคิดเป็นผู้ที่ควบคุมให้ปัจจัยอื่นนำไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์การโดยมองความสำเร็จขององค์การเป็นเป้าหมายในการดำเนินการ แต่นับตั้งแต่การเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจในปี พ.ศ.2540 เป็นต้นมา ทุกธุรกิจต่างต้องปรับกลยุทธ์และปรับโครงสร้างองค์การเพื่อที่จะทำให้องค์การของตนสามารถดำรงอยู่ได้ โดยเฉพาะภาคธุรกิจสถาบันการเงินเป็นธุรกิจที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงเนื่องจากเป็นองค์การขนาดใหญ่ที่พนักงานอยู่เป็นจำนวนมาก ประกอบธุรกิจในการให้บริการด้านการเงินให้กับลูกค้า จนทำให้ธนาคารและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์หลายๆ แห่งต้องเลิกกิจการไป แต่สำหรับองค์การที่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ก็ต้องนำกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้เพื่อให้รอดพ้นจากสภาวะเศรษฐกิจในขณะนั้นมาได้ กลยุทธ์ที่สำคัญที่นำมาใช้และมีผลกระทบต่อความรู้สึกรู้สึกของพนักงานอย่างรุนแรงคือการลดคน(DOWNSIZING) ซึ่งธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งที่ยังคงดำเนินกิจการอยู่ได้จนมาถึงปัจจุบันได้ผ่านกระบวนการลดจำนวนพนักงานมาแล้วทั้งสิ้น เนื่องจากธนาคารมองว่าพนักงานเป็นต้นทุนที่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายสำคัญอย่างหนึ่งของกิจการ การลดจำนวนพนักงานเป็นการผลักดันให้พนักงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และต้องการเลือกที่จะลดพนักงานที่ไม่มีประสิทธิภาพหรือปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายงานที่ไม่อยู่ในแผนงานธุรกิจของธนาคาร แต่ปัจจุบันวิธีการนี้ไม่ใช่กลยุทธ์หลักที่จะถูกนำมาใช้แก้ปัญหาการดำเนินการในองค์การอย่างที่ผ่านมาหากจะนำมาใช้ก็เป็นเพราะความจำเป็นในการปรับโครงสร้างองค์การ(RESTRUCTURE)ให้เหมาะสมมากกว่าจะคำนึงถึงการลดค่าใช้จ่ายอย่างในอดีต เนื่องจากที่ผ่านมาการลดคนส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมากความต้องการที่จะคัดเลือกพนักงานที่ไม่มีประสิทธิภาพตามความต้องการของธนาคารกลับเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีประสิทธิภาพเปลี่ยนงานเพื่อเพิ่มความก้าวหน้าให้กับตนเอง

ในปัจจุบันแม้เศรษฐกิจของประเทศไทยจะมีความมั่นคงขึ้นแต่การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วทั้งที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศเช่น การปรับเพิ่มขึ้นของราคาน้ำมันอย่างต่อเนื่อง แนวโน้มขาขึ้นของอัตราดอกเบี้ย การลงทุนของภาครัฐบาลในโครงการขนาดใหญ่ (MEGA PROJECT) และการที่รัฐบาลทำข้อตกลงเขตการค้าเสรีกับประเทศคู่ค้าหรือFTA(FREE TRADE AREA) เป็นต้น ส่งผลให้ธุรกิจต้องมีการปรับตัวและมีความ

เตรียมพร้อมเพื่อเข้าสู่กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้นโดยมีการเข้ามาของนักลงทุนต่างชาติก่อให้เกิดธนาคารพาณิชย์ลูกครึ่งไทยกับต่างชาติเพิ่มขึ้น ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติเดิมที่มีอยู่ในประเทศก็มีการขยายกิจการเนื่องจากได้เปรียบในด้านเงินทุน และความแตกต่างของค่าเงิน ทำให้มีการเปิดรับสมัครพนักงานจำนวนมากเข้าไปทำงานโดยมีการให้ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือนสูงกว่าธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และได้มีโอกาสเพิ่มศักยภาพของตนเองในการทำงานเพราะได้เรียนรู้ระบบการทำงานที่ทันสมัยประกอบกับมีความสามารถในการใช้ภาษาสูงขึ้น ผลที่ตามมาคือพนักงานเหล่านี้จะได้เปรียบในการเปลี่ยนงานใหม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งและผลตอบแทนสูง ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมในองค์กรของธนาคารคือจากเดิมที่พนักงานจะไม่นิยมเปลี่ยนงานเพราะมองว่ามีความมั่นคงทั้งในด้านองค์กรและคุณภาพชีวิตของพนักงาน แต่ปัจจุบันกลับมีอัตราการเปลี่ยนงานเพิ่มสูงขึ้น ธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันจึงต้องมีการแข่งขันทั้งในด้านธุรกิจและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในการรักษาพนักงานเดิมของตนที่มีความรู้ความสามารถให้จงรักภักดีต่อองค์กรอันจะทำให้ธนาคารมีความสามารถในการพัฒนาและดำรงไว้ซึ่งความสามารถในการแข่งขันของธนาคารในระยะยาว การที่ธนาคารจะรักษาพนักงานไว้ได้ก็ต้องคำนึงถึงความต้องการของพนักงาน จากทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุดโดยมีเป้าหมายสูงสุดคือความต้องการความสำเร็จ จึงกล่าวได้ว่าความสำเร็จของธนาคารนั้นต้องควบคู่ไปกับความสำเร็จของพนักงาน

ปัจจุบัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้นจำนวน 7,802 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ วันที่ 16 ธันวาคม 2548) เป็นธนาคารแห่งหนึ่งที่ผ่านช่วงวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ.2540 มาได้โดยมีการปรับโครงสร้างธนาคารและนำกลยุทธ์ใหม่ๆ มาใช้ เช่น การปรับลดพนักงาน การเพิ่มเวลาการทำงาน การปรับลด-เพิ่ม จำนวนสาขาเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ เป็นต้น ซึ่งจากการขยายตัวในภาคธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีการทยอยเปิดธนาคารพาณิชย์แห่งใหม่เกิดขึ้นตลอดเวลา ทำให้มีการแข่งขันในการทำธุรกิจเป็นอย่างมากทั้งในด้านการให้บริการและการบริหารงานภายในองค์กร หากธนาคารใดสามารถรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูงไว้กับองค์กรได้ก็จะทำให้การบริหารงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ธนาคารมีความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง และฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย เนื่องจากเป็นฝ่ายงานที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับสินเชื่อรายย่อยซึ่งเป็นวงเงินที่อนุมัติให้กับลูกค้าที่นำไปใช้เพื่อการอุปโภค-บริโภค เช่น สินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย สินเชื่อบุคคล เป็นต้น โดยสินเชื่อดังกล่าวนี้นี้เป็นประเภทของวงเงินที่เป็นเป้าหมายหลักของธนาคารแห่งใหม่หลายๆ แห่งที่กำลังเปิดทำการขึ้นมาใหม่จึงเป็นสินเชื่อที่อัตราการแข่งขันกันสูง ส่งผลให้เป็นการเพิ่มโอกาสที่จะทำให้พนักงานมีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่สูง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าความสำเร็จในการทำงานซึ่งเป็นความต้องการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่นั้นคืออะไร และมีปัจจัยอะไรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการทำงานทั้งนี้ก็นำมาผลจากงานวิจัยที่ได้

ไปแนวทางกำหนดกลยุทธ์ในการวางแผนทรัพยากรบุคคลในองค์กรและนำไปสู่ความสำเร็จของธนาคารต่อไป

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่มีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความถนัดและความสามารถที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพ TYPE A/B ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
5. เพื่อศึกษาค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กับความความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
6. เพื่อศึกษาทักษะที่มีความสัมพันธ์กับความความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

#### ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคาร เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อธนาคารเป็นผลให้พนักงานทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานก่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินการควบคู่กับความสำเร็จในการทำงานตามความต้องการของพนักงาน
2. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ปรับปรุงการบริหารในหน่วยงานของตน และสามารถตอบสนองนโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารได้ดียิ่งขึ้น
3. ผลจากการวิจัยสามารถเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อสืบค้นสำหรับผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในองค์กรต่างๆ

#### ขอบเขตการวิจัย

โครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง และฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย โดยมีพนักงานรวมทั้งหมด 388 คน (ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ข้อมูล ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2548)

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง และฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้ขนาดตัวอย่าง 197 ตัวอย่าง และผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 40% ได้เท่ากับ 79 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 276 กลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 388 คน ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่อยู่ในฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง และฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนในแต่ละฝ่ายที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 ให้กับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่อยู่ในฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง และฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยาสาขาสำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ
2. ความถนัด หมายถึง การมีความชำนาญเป็นพิเศษในการทำบางสิ่งบางอย่าง หรือมีความสามารถในการเรียนรู้บางอย่าง หรือความสามารถเฉพาะอย่างของบุคคล
3. ความสามารถ หมายถึง การมีความรู้ หรือทักษะในการทำงานบางอย่าง หรือเป็นสมรรถภาพของบุคคลที่จะทำงานต่างๆ ได้ตามที่ได้รับมอบหมาย
4. บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคลซึ่งมีความเป็นเอกลักษณ์ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็น รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย กริยา ท่าทาง การวางตัว ความ

คิด ความรู้สึก ความสนใจ ความสามารถ สถิติปัญหา รสนิยม ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่

5. บุคลิกภาพ TYPE A/B หมายถึง บุคลิกภาพที่มาจากแนวคิด A และ B ที่มีความสำคัญด้านพฤติกรรมองค์การ โดยกำหนดให้แบบ A เป็นลักษณะที่มีความกระตือรือร้นสูงปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จ และต้องการความสมบูรณ์แบบ กล่าวคือเป็นบุคคลที่ชอบการแข่งขัน ทำงานรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีลักษณะก้าวร้าวไม่อดทน แบบ B เป็นลักษณะที่มีการดำเนินชีวิตแบบเรียบง่าย และมีการแข่งขันกันในชีวิตประจำวันน้อย กล่าวคือเป็นบุคคลที่ไม่ชอบการแข่งขัน มีความรู้สึกตอบสนองช้า

6. ค่านิยม หมายถึง หลักการหรือมาตรฐานที่บุคคลยึดถือเป็นกฎเกณฑ์ของการตัดสินใจสิ่งใดมีค่าสำหรับตัวเขา ตัวมาตรฐานนี้จะเป็นการบ่งชี้ให้บุคคลมีความสนใจ เจตคติ และการประพฤติปฏิบัติไปในแนวทางที่สอดคล้องกับค่านิยมของตนเอง ซึ่งในที่นี้หมายถึงค่านิยมของพนักงานกรุงศรีอยุธยาสาขาสำนักงานใหญ่

7. ทักษะ หมายถึง คือ ความรู้ และความชำนาญในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการกระบวนการ และขั้นตอน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสาขาสำนักงานใหญ่

8. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปตามความมุ่งหมายของหน่วยงานหรือตามที่ได้รับมอบหมายให้ทำ

### ตัวแปรที่ศึกษา

#### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งเป็นดังนี้

##### 1.1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

###### 1.1.1 เพศ

###### 1.1.1.1 ชาย

###### 1.1.1.2 หญิง

###### 1.1.2.อายุ

###### 1.1.2.1 21 - 30 ปี

###### 1.1.2.2 31 - 40 ปี

###### 1.1.2.3 41 - 50 ปี

###### 1.1.2.4 ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

### 1.1.3.สถานภาพ

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรสแล้ว

1.1.3.3 หย่าร้าง/หม้าย

### 1.1.4.ระดับการศึกษาสูงสุด

1.1.4.1 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.1.4.2 สูงกว่าปริญญาตรี

### 1.1.5.ตำแหน่งงาน

1.1.5.1 เจ้าหน้าที่ 1-3

1.1.5.2 เจ้าหน้าที่ 4-5

1.1.5.3 เจ้าหน้าที่ 6

1.1.5.4 เจ้าหน้าที่ 6 ขึ้นไป

### 1.1.6.ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.1.6.1 1-5 ปี

1.1.6.2 5-10 ปี

1.1.6.3 10-15 ปี

1.1.6.4 15 ปีขึ้นไป

### 1.1.7.รายได้ต่อเดือน

1.1.7.1 12,000 – 19,000 บาท

1.1.7.2 19,000 – 26,000 บาท

1.1.7.3 26,000 – 33,000 บาท

1.1.7.4 ตั้งแต่ 33,000 บาท ขึ้นไป

## 1.2 ความถนัดและความสามารถ

## 1.3 บุคลิกภาพของพนักงาน

## 1.4 บุคลิกภาพ TYPE A/B

## 1.5 ค่านิยมของพนักงาน

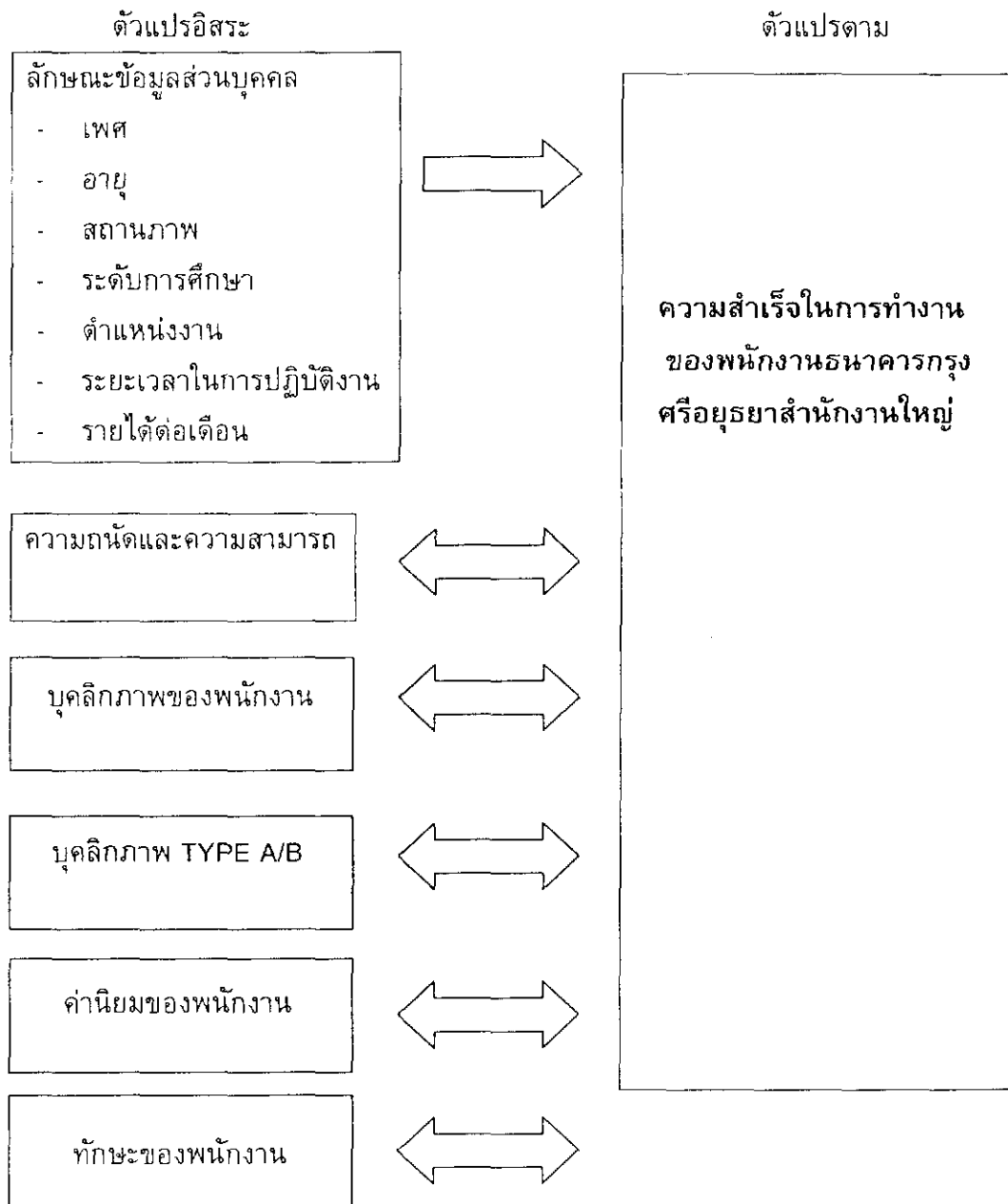
## 1.6 ทักษะของพนักงาน

## 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



### สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
2. ความถนัดและความสามารถมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
3. บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
4. บุคลิกภาพ TYPE A/B มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
5. ค่านิยมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
6. ทักษะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความถนัด และความสามารถ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ TYPE A/B
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงาน
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในการทำงาน
6. ทฤษฎีความต้องการ
7. ประวัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่
  - โครงสร้างการบริหารงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความถนัด และความสามารถ

ความถนัด (Aptitude) หมายถึง การมีความชำนาญเป็นพิเศษในการทำบางสิ่งบางอย่าง หรือเป็นความสามารถในการเรียนรู้บางอย่าง หรือความสามารถเฉพาะอย่างของบุคคล

ความสามารถ (Ability) หมายถึง การมีความรู้ หรือทักษะในการทำงานบางอย่าง หรือเป็นสมรรถภาพของบุคคลที่จะทำงานต่างๆ ได้ตามที่ได้รับมอบหมาย

ความถนัด (Aptitude) และความสามารถ (Ability) เป็นสิ่งที่ผู้บริหารใช้ในการพิจารณาเมื่อมีการจ้างงาน หรือคัดเลือกผู้สมัครงาน โดยทั่วไปแล้วแบ่งออกเป็น 2 ประการดังนี้

1. ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual ability) ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลจะแตกต่างกันเป็นผลมาจากพันธุกรรม และสภาพแวดล้อม ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวของงาน ความสามารถทางสติปัญญาสามารถทดสอบหรือวัดได้จากแบบทดสอบ IQ (Intellectual Quotient (IQ) Test) ซึ่งลักษณะความสามารถทางสติปัญญาแสดงตามตาราง 1

2. ความสามารถทางกายภาพ (Physical ability) ประกอบด้วยความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การ งานบางอย่าง เช่น ตำรวจ ทหาร พนักงานดับเพลิง นักบิน เป็นต้น จะต้องมีการทดสอบความสามารถทางกายภาพ เพราะเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะด้าน ซึ่งลักษณะความสามารถทางกายภาพแสดงดังตาราง 2

ตาราง 1 แสดงลักษณะความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual ability)

| ความสามารถทางสติปัญญา<br>(Intellectual ability)                   | รายละเอียด<br>(Description)                                                                     | งานที่เหมาะสม<br>(Job example)                       |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1. ความถนัดเกี่ยวกับตัวเลข<br>(Number aptitude)                   | ความสามารถในการคิดเลขได้อย่างถูกต้องแม่นยำ                                                      | นักบัญชี นักคำนวณ                                    |
| 2. ความเข้าใจภาษา<br>(Verbal comprehension)                       | ความสามารถที่จะเข้าใจในสิ่งที่ได้อ่าน ฟัง และมองเห็นความสัมพันธ์ของคำพูดที่ใช้ในภาษา            | ผู้บริหารโรงงานที่ปฏิบัติตามนโยบายของกิจการ          |
| 3. ความไวในการรับรู้<br>(Perceptual speed)                        | ความสามารถในการมองเห็นและแยกแยะความเหมือน ความคล้ายคลึง และความแตกต่างได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง | พนักงานสอบสวน                                        |
| 4. การให้เหตุผลเชิงอนุมาน<br>(Inductive reasoning)                | ความสามารถในการอธิบายเหตุผลได้อย่างเป็นขั้นตอน และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง               | นักวิจัยตลาด นักวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า        |
| 5. การใช้เหตุผลเชิงอนุมาน<br>(Deductive reasoning)                | ความสามารถในการหาข้อสรุปได้อย่างมีเหตุผล                                                        | หัวหน้างาน ซึ่งทำหน้าที่ให้คำแนะนำ ควบคุมดูแลพนักงาน |
| 6. ความเข้าใจในการมองภาพและรูปทรงต่างๆ<br>(Spatial visualization) | ความสามารถในการจินตนาการ ตกแต่ง และปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สวยงาม                                   | นักออกแบบตกแต่งภายใน สถาปนิก                         |
| 7. ความจำ (Memory)                                                | ความสามารถในการจำและระลึกถึงข้อมูลต่างได้                                                       | พนักงานขาย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์                  |

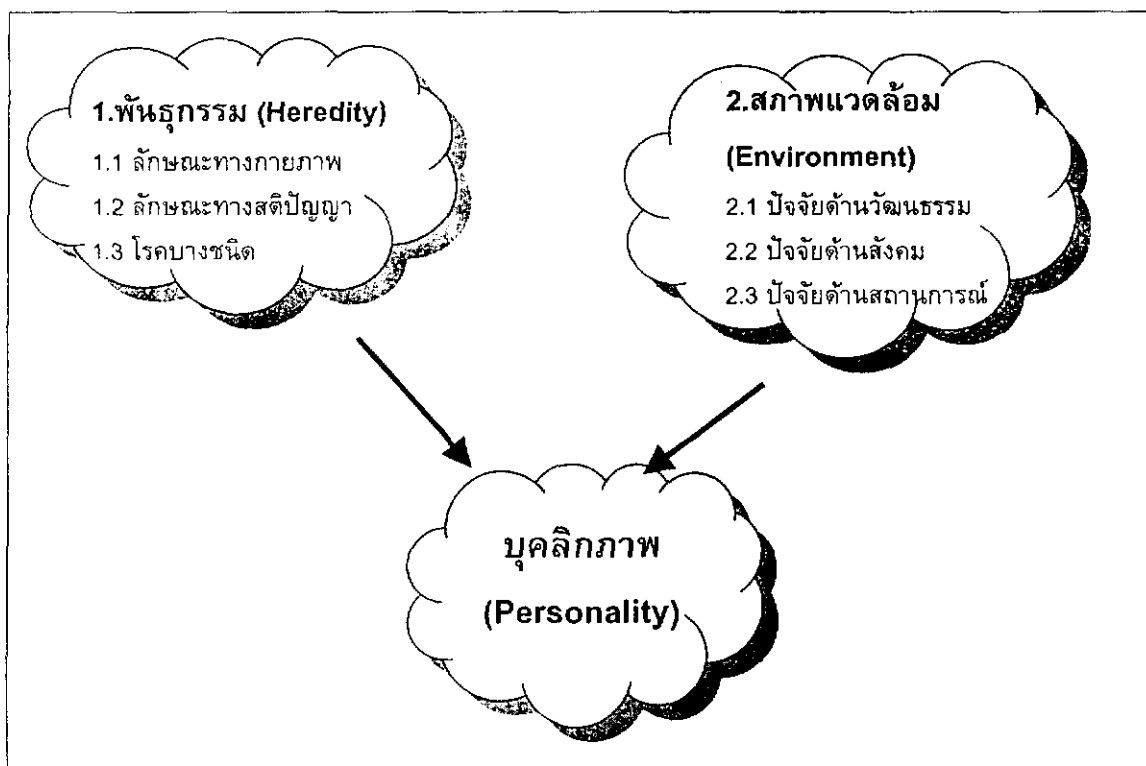
ตาราง 2 แสดงลักษณะความสามารถทางกายภาพ (Physical ability)

| ความสามารถทางกายภาพ<br>(Physical ability)                                                                                                                                                                                                | รายละเอียด (Description)                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ปัจจัยด้านความแข็งแรง (Strength factors)</p> <p>1. ความคล่องตัว (Dynamic strength)</p> <p>2. การทรงตัว (Trunk strength)</p> <p>3. ความอดทนแข็งแรง (Static strength)</p> <p>4. ความแข็งแรงของร่างกายเป็นพิเศษ (Explosive strength)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อติดต่อกันเป็นเวลานาน</li> <li>● ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อหรือการทรงตัว</li> <li>● ความสามารถในการทำงานหนัก ยกย้ายสิ่งของ</li> <li>● ความสามารถที่จะใช้พลังงานได้อย่างสูงสุดในการปฏิบัติงานที่ยากลำบาก</li> </ul>                                          |
| <p>ปัจจัยด้านความยืดหยุ่น (Flexibility factors)</p> <p>5. ความยืดหยุ่นของร่างกาย (Extent flexibility)</p> <p>6. ความยืดหยุ่นหรือความคล่องตัว (Dynamic flexibility)</p>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ความสามารถในการเคลื่อนไหวลำตัว การใช้แรงในการแบกหามของหนัก</li> <li>● ความสามารถในการทำกิจกรรมเคลื่อนไหวได้รวดเร็ว</li> </ul>                                                                                                                                                            |
| <p>ปัจจัยด้านอื่นๆ (Other factors)</p> <p>7. การประสานของร่างกาย (Body coordination)</p> <p>8. ความสมดุล (Balance)</p> <p>9. ความคงทน (Stamina)</p>                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ความสามารถในการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันของอวัยวะทุกส่วนในร่างกาย<br/>ตัวอย่างเช่น หมอผ่าตัดจะต้องมีความสามารถในการทำงานร่วมกันระหว่างมือและสายตาที่ดี</li> <li>● ความสามารถในการรักษาสมดุลของร่างกาย</li> <li>● ความสามารถในการใช้ความพยายามอย่างสูงติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน</li> </ul> |

## ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคลซึ่งมีความเป็นเอกลักษณ์ ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นรูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย กิริยา ท่าทาง การวางตัว ความคิด ความรู้สึก ความสนใจ ความสามารถ สติปัญญา รสนิยม ฯลฯ บุคลิกภาพของคนเรานั้นเป็นสิ่งที่ต้องใช้ระยะเวลาในการหล่อหลอม ซึ่งสามารถปรับปรุง พัฒนา หรือเสริมสร้างให้ดีขึ้นได้ ซึ่งบุคลิกภาพมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลทั้งในด้านส่วนตัว ครอบครัว และองค์การ การเรียนรู้ในเรื่องของบุคลิกภาพจะทำให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์การได้ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพและการพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality determinants and development) ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลในการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลแสดงดังภาพประกอบ 1 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งได้แก่ (1) พันธุกรรม (Heredity) (2) สภาพแวดล้อม (Environment)

ที่มา : Schermerhorn, Hunt ;& Osborn.(2003) : 66

1. พันธุกรรม (Heredity) หมายถึง ลักษณะต่างๆ ที่ได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลานโดยผ่านยีนส์ (Genes) ในโครโมโซม (Chromosome) ซึ่งได้แก่ (1.1) ลักษณะทางกายภาพ เช่น เพศ สีผิว ความสูง กรุ๊ปเลือด เป็นต้น (1.2) ลักษณะทางสติปัญญา (1.3) โรคบางชนิด เช่น เบาหวาน ไวรัสตับอักเสบบี ตาบอดสี เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อม (Environment) หมายถึงสภาพที่มีผลต่อบุคลิกภาพ ประกอบด้วย

2.1 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural factors) ประกอบด้วย

(1) วัฒนธรรมพื้นฐานหรือวัฒนธรรมหลัก (Culture) เป็นรูปแบบหรือวิถีทางในการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ที่คนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับ ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดและควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมใดสังคมหนึ่ง

(2) วัฒนธรรมรองหรือวัฒนธรรมย่อย (Subculture) เป็นวัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มภายในสังคมซึ่งมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน (Schiffman ; & Kanuk. 2000 : G-13) กล่าวคือ ในแต่ละวัฒนธรรมพื้นฐานจะประกอบด้วยวัฒนธรรมกลุ่มย่อยที่มีเอกลักษณ์เฉพาะสำหรับสมาชิกในกลุ่มนั้นๆ วัฒนธรรมย่อยเกิดจากพื้นฐานทางภูมิศาสตร์และลักษณะพื้นฐานของมนุษย์ ประกอบด้วย (2.1) กลุ่มเชื้อชาติ (Nationality groups) (2.2) กลุ่มศาสนา (Religious groups) (2.3) กลุ่มสีผิว (Racial Groups) (2.4) พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ (Geographical areas) หรือภูมิภาค (Region) (2.5) กลุ่มอาชีพ (Occupational) (2.6) กลุ่มอายุ (Age) (2.7) กลุ่มย่อยด้านเพศ (Sex)

(3) ชั้นของสังคม (Social class) หมายถึง การแบ่งหรือการจัดลำดับสมาชิกภายในสังคมออกเป็นระดับฐานะที่แตกต่างกัน (Schiffman ; & Kanuk. 2000 : G-12) มนุษย์ที่อยู่ร่วมกันในสังคมจะมีสถานะทางสังคมที่ไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับระดับของการศึกษา รายได้ พื้นฐานครอบครัว และอาชีพ โดยชั้นของสังคมจะเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลว่าเขาควรจะทำตัวอย่างไร เพื่อให้เหมาะสมกับสถานะทางสังคมของตน

2.2 ปัจจัยด้านสังคม (Social factors) ประกอบด้วย

(1) กลุ่มอ้างอิง (Reference group) หมายถึง กลุ่มที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง ซึ่งกลุ่มเหล่านี้จะมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์จึงต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง กลุ่มอ้างอิงแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

(1.1) กลุ่มปฐมภูมิ (Primary groups) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนสนิท เพื่อนบ้าน เป็นต้น ซึ่งได้มีการพบปะกันอย่างต่อเนื่องแบบไม่เป็นทางการ

(1.2) กลุ่มทุติยภูมิ (Secondary groups) ได้แก่ สถาบันการศึกษา ศาสนา องค์กรธุรกิจ ตลอดจนกลุ่มบุคคลต่างๆ ในสังคมที่มีการติดต่อกันแบบไม่เป็นทางการ

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการขัดเกลาหรือการอบรมสั่งสอนของกลุ่มมีอิทธิพลต่อการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลในหลายระดับด้วยกัน กล่าวคือ เมื่อเด็กเข้าโรงเรียนครูและเพื่อนจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดหรือการพัฒนาบุคลิกภาพของเด็กในฐานะเป็นสมาชิกของโรงเรียนและของกลุ่มเพื่อน เมื่อเด็กเติบโตไปทำงาน ไปมีชีวิตในสังคม เขาก็จะได้รับการขัดเกลา ถ่ายทอด และพัฒนาบุคลิกภาพจากกลุ่มหรือสังคมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้องด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

นอกจากนี้กลุ่มที่มีความสำคัญอีกกลุ่มหนึ่งคือ “สื่อมวลชน” ซึ่งมีมากมายหลากหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารเราไม่อาจจะปฏิเสธได้ว่าสื่อมวลชนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดหรือปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของบุคคลโดยไม่รู้ตัว

(2) ครอบครัว (Family) ครอบครัวประกอบด้วยบิดามารดา (Parents) และพี่น้อง (Siblings) ซึ่งถือเป็นกลุ่มปฐมภูมิที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อทัศนคติ ความคิดเห็น ค่านิยม ตลอดจนบุคลิกภาพของบุคคล

(3) บทบาทและสถานะ (Roles and statuses) บุคคลจะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัว องค์กร และสถาบันต่างๆ ซึ่งบุคคลจะมีบทบาทและสถานะที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มตัวอย่างเช่น ในครอบครัวเราอาจมีบทบาทเป็นพ่อ แม่ ลูก พี่ น้อง สามี ภรรยา แต่ในสังคมเราอาจจะมีบทบาทเป็นครู ตำรวจ หรือนายกรัฐมนตรี เป็นต้น ทำให้ต้องมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบทบาทและสถานะของตน

2.3 ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Situational factors) สถานการณ์เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพและพฤติกรรมของบุคคลที่สำคัญอีกประการหนึ่ง เนื่องจากสถานการณ์มีความไม่แน่นอนและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นเหตุให้บุคคลเกิดความกดดันและไม่สบายใจ ซึ่งบุคคลอาจใช้กลไกการป้องกันตัว (Defense mechanism) อันเป็นกลวิธีที่มนุษย์ได้จากการเรียนรู้ ทำให้รู้จักปรับตัวได้เมื่อเกิดปัญหาขึ้น แต่หากบุคคลใช้กลไกการป้องกันตัวมากเกินไปโดยใช้หลักความเป็นจริงน้อยลง ก็อาจมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคลได้ ทำให้ไม่ยอมเผชิญกับความจริง และนำไปสู่ปัญหาบุคลิกภาพในที่สุด

การมุ่งการพัฒนา (Developmental approaches) เป็นโมเดลที่มีการตรวจสอบอย่างเป็นระบบถึงวิธีการพัฒนาบุคลิกภาพในช่วงเวลาที่ผ่านไป ซึ่งแนวความคิดนี้เป็นของ Chris Argyris, Daniel Levinson และ Gail Sheehy โดย Argyris ได้สังเกตว่าบุคคลมีการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ บุคคลสามารถได้รับการพัฒนาจากขั้นที่ยังไม่พัฒนา (Immaturity) หรือมีพัฒนาการน้อย ไปสู่ขั้นที่มีการพัฒนาเต็มที่ (Maturity) ดังภาพประกอบ 2 ซึ่ง Argyris เชื่อว่าหลายองค์การจะต้องมีการพัฒนาพนักงานอยู่เสมอ เพราะถ้าพนักงานมีทักษะที่ยังไม่พัฒนาหรือมีพัฒนาการน้อยก็อาจสร้างปัญหาให้กับองค์การได้ ดังนั้นองค์การจะต้องมีการให้ข้อมูลที่ดีที่สุดให้แก่พนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาตนเอง ทำให้องค์การมีพนักงานที่ดีขึ้น

Levinson และ Sheehy ได้ระบุว่าบุคลิกภาพของบุคคลสามารถกำหนดได้ในช่วงเวลาต่างๆ 3 ขั้น คือ (1) ขั้นอายุ 18-30 ปี (2) ขั้นอายุ 30-45 ปี (3) ขั้นอายุ 45-85 ปีขึ้นไป ซึ่งในแต่ละขั้นจะมีผลกระทบต่อการจ้างแรงงานและสาขาอาชีพ การประยุกต์ใช้บุคลิกภาพเหล่านี้จะพัฒนาการสนองการบริหารที่แตกต่างกัน ดังนั้นความจำเป็นและลักษณะด้านบุคลิกภาพของบุคคลในการประกอบอาชีพจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์การซึ่งจะมีการพัฒนาผ่านขั้นอายุต่างๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการเจริญเติบโตของพนักงานเพิ่มขึ้น

| จากขั้นยังไม่พัฒนา (From immaturity)                            | ไปสู่ขั้นการพัฒนาเต็มที่ (To Immaturity)             |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1. ชอบเป็นผู้ตาม (Passivity)                                    | 1. ชอบกิจกรรม (Activity)                             |
| 2. ชอบพึ่งพาผู้อื่น (Dependence)                                | 2. ชอบความเป็นอิสระ (Independence)                   |
| 3. มีพฤติกรรมจำกัด<br>(Limited behavior)                        | 3. มีพฤติกรรมหลากหลาย<br>(Diverse behavior)          |
| 4. มีความสนใจแคบ<br>(Shallow interests)                         | 4. มีความสนใจหลากหลาย<br>(Deep interests)            |
| 5. มีทัศนะในระยะสั้น<br>(Short time perspective)                | 5. มีทัศนะในระยะยาว<br>(Long time perspective)       |
| 6. ชอบเป็นลูกน้อง (ผู้ใต้บังคับบัญชา)<br>(Subordinate position) | 6. ชอบเป็นผู้บังคับบัญชา<br>(Superordinate position) |
| 7. เข้าใจตัวเองน้อย<br>(Little self-awareness)                  | 7. เข้าใจตัวเองมาก<br>(Much self-awareness)          |

ภาพประกอบ 2 แสดงความต่อเนื่องระหว่างขั้นการพัฒนาเต็มที่ – ขั้นยังไม่พัฒนาหรือพัฒนาการน้อยของ Argyris (Argyris's maturity-immaturity continuum)

ที่มา : Schermerhorn, Hunt ; & Osborn. (2003) : 67

### ลักษณะบุคลิกภาพและการจัดประเภทบุคลิกภาพ

ลักษณะบุคลิกภาพ (Personality) เป็นบุคลิกภาพที่มีลักษณะค่อนข้างถาวรที่อธิบายถึงพฤติกรรมเฉพาะอย่างของบุคคล จากการวิจัยพฤติกรรมองค์การโดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพที่มีมาตรฐาน (Standardized personality tests) เพื่อพิจารณาถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลในเชิงบวกและเชิงลบ จึงทำให้ได้มิติของบุคลิกภาพ 5 ประการ (Big five personality dimensions) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การเปิดเผย (Extraversion) หมายถึง บุคลิกภาพที่ชอบเข้าสังคม ช่างพูด ช่างคุย และชอบแสดงออกเป็นลักษณะของบุคคลที่จะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานขายและตำแหน่งงานบริหาร
2. การประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีจิตใจดี พร้อมจะให้ความร่วมมือและเป็นที่น่าไว้วางใจ
3. ลักษณะยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีความรับผิดชอบ มีหลักการ เหตุผล ยืนหยัด และมุ่งความสำเร็จ ตัวอย่างของอาชีพที่มีบุคลิกภาพนี้ ได้แก่ วิศวกร ตำรวจ ผู้บริหาร พนักงานขาย และพนักงานที่มีทักษะและกึ่งทักษะ
4. ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional stability) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงบุคลิกภาพที่สงบ เช่น ไม่วิตกกังวล มีความรู้สึกปลอดภัย และผ่อนคลาย

5. เปิดใจสู่การเรียนรู้ (Openness to experience) หมายถึง บุคลิกภาพที่แสดงถึงการมีจินตนาการ ความอยากรู้อยากเห็น และใจกว้าง

**การจัดประเภทของบุคลิกภาพ (Personality classifications)** เราสามารถแบ่งลักษณะบุคลิกภาพของพฤติกรรมองค์การได้ 3 ลักษณะ ดังนี้ (1) ลักษณะด้านสังคม (Social traits) (2) ลักษณะแนวความคิดของบุคคล (Personal conception traits) (3) ลักษณะการปรับตัวด้านอารมณ์ (Emotional adjustment traits) โดยมีรายละเอียดดังนี้

**1. ลักษณะด้านสังคม (Social traits)** เป็นลักษณะซึ่งสะท้อนถึงวิธีการที่บุคคลปรากฏตัวต่อบุคคลอื่นโดยมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในการกำหนดลักษณะทางสังคมที่ต่างกัน ลักษณะนี้ใช้แนวความคิดในการแก้ปัญหา (Problem solving style) ตามทฤษฎีของ Carl Jung ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียง โดยวิธีนี้จะใช้ในการวัดบุคลิกลักษณะทางด้านสังคม ซึ่งสะท้อนถึงวิธีการที่บุคคลใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลข้อมูลในการแก้ปัญหาและทำการตัดสินใจโดยมีรายละเอียดดังนี้

**1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Information gathering)** จะเกี่ยวข้องกับการจัดหาและการจัดระเบียบข้อมูลเพื่อนำไปใช้ รูปแบบของข้อมูลจะมีการเก็บรวบรวมจากการใช้เหตุผล (Sensation) ไปจนถึงการใช้ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ (Intuitive) กล่าวคือ

(1) ลักษณะของบุคคลที่มุ่งเน้นที่ใช้เหตุผล (Sensation-type individuals) จะพบในบุคคลที่ชอบการทำงานประจำ ซึ่งจะมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมุ่งที่รายละเอียดที่กำหนดไว้เป็นอย่างดี และจะทำงานโดยอาศัยข้อเท็จจริงมากกว่าที่จะมองในแง่ของความเป็นไปได้

(2) ลักษณะของบุคคลที่มุ่งเน้นที่ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ (Intuitive-type individuals) จะพองใจภาพรวมขนาดใหญ่ (Big picture) ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาใหม่ๆ ไม่ชอบการทำอะไรที่เป็นกิจวัตร และจะมองถึงความเป็นไปได้มากกว่าการพิจารณางานด้วยข้อเท็จจริง

**1.2 การประเมินผล (Evaluation)** จะเกี่ยวข้องกับการใช้วิจารณ์เกี่ยวกับการใช้ข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมเอาไว้แล้ว รูปแบบของการประเมินข้อมูลจะมุ่งเน้นที่ความรู้สึก (Feeling) และมุ่งเน้นที่ความคิด (Thinking) กล่าวคือ

(1) ลักษณะของบุคคลที่มุ่งเน้นที่ความรู้สึก (Feeling-type individuals) จะมุ่งความสำคัญที่การปฏิบัติตามแบบค่านิยมร่วม และพยายามที่จะปรับตัวเองให้เข้ากับบุคคลอื่น โดยพยายามที่จะหลีกเลี่ยงปัญหาซึ่งเป็นผลมาจากการไม่ลงรอยกัน

(2) ลักษณะของบุคคลที่มุ่งเน้นที่ความคิด (Thinking-type individuals) จะใช้เหตุผลและสติปัญญาเพื่อแก้ปัญหาและควบคุมอารมณ์

เมื่อนำทักษะการเก็บรวบรวมข้อมูล (Information gathering) และการประเมินผล (Evaluation) มาเชื่อมกันแล้วจะทำให้เกิดลักษณะรูปแบบการแก้ปัญหา 4 ประการ คือ (1) การใช้เหตุผล-ความรู้สึก (Sensation Feeling) (SF) (2) การใช้เหตุผล-ความคิด (Sensation-thinking) (ST) (3) ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ-ความรู้สึก (Intuitive-feeling) (IF) (4) ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ-ความคิด (Intuitive-thinking) (IT) ดังภาพประกอบ 3

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1.การใช้เหตุผล-ความรู้สึก [Sensation-feeling (SF)] ประกอบด้วย</p> <p>1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</p> <p>1.2 สนใจรายละเอียดของมนุษย์เฉพาะด้าน</p> <p>1.3 ความเป็นมิตรและความเป็นเพื่อนกัน</p> <p>1.4 การสื่อสารโดยเปิดเผย</p> <p>1.5 การตอบสนองต่อบุคคล</p> <p>1.6 มุ่งความสำคัญเฉพาะด้าน</p> <p>1.7 เป้าหมายได้รับความช่วยเหลือ</p> <p>นำเสนอโดย Anita Rudick ผู้บริหารระดับสูงของ Body shop</p>                                                                                                                                | <p>1.การใช้เหตุผล-ความคิด [Sensation-thinking (ST)] ประกอบด้วย</p> <p>2.1 การมุ่งความสำคัญที่รายละเอียดด้านเทคนิค</p> <p>2.2 สรุปประเด็นที่มีขั้นตอน</p> <p>2.3 ระมัดระวังเกี่ยวกับกฎและขั้นตอน</p> <p>2.4 สามารถไวใจได้และมีความรับผิดชอบ</p> <p>2.5 มีข้อดีที่การสังเกต มีขั้นตอน มีการจัดเก็บเอกสารและสามารถจดจำได้</p> <p>2.6 เป้าหมายคือต้องทำให้ถูกต้องเสมอนำเสนอโดย Enita Nordeck ประธานบริษัท Unity Forest Products</p>                                                                                                                      |
| <p>3.ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ-ความรู้สึก [Intuitive-feeling (IF)] ประกอบด้วย</p> <p>3.1 ลาจากกว้างไกล และมีสิ่งสรรค์</p> <p>3.2 ความเป็นอุดมคติส่วนตัว</p> <p>3.3 ความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์</p> <p>3.4 การมุ่งความสำคัญที่ความคิดระดับโลกต่อบุคคล</p> <p>3.5 ศักยภาพของมนุษย์</p> <p>3.6 มีข้อดีที่การจินตนาการ การเชื่อมโยงสิ่งใหม่</p> <p>3.7 มีเป้าหมายที่จะทำให้อะไรสิ่งหนึ่งสวยงาม</p> <p>นำเสนอโดย Herb Kelleher อดีตผู้บริหารระดับสูงของ Southwest Airlines สายการบินที่ห้องบินขนาดใหญ่ ซึ่งมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว</p> | <p>4.ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ-ความคิด [Intuitive-thinking (IT)] ประกอบด้วย</p> <p>4.1 การคาดเดา</p> <p>4.2 มุ่งที่การทำความเข้าใจ</p> <p>4.3 มุ่งที่การสังเคราะห์และการตีความ</p> <p>4.4 ความคิดที่มุ่งความสำคัญที่หลักการเหตุผล</p> <p>4.5 มีวัตถุประสงค์ มีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการและเป็นอุดมคติ</p> <p>4.6 มีข้อดีในกรณีที่มีการค้นพบ การสอบถาม การแก้ปัญหา</p> <p>4.7 มีเป้าหมายที่จะคิดทำสิ่งใดให้สำเร็จ</p> <p>นำเสนอโดย Paul Allaire อดีตผู้บริหารระดับสูงของบริษัท Xerox ซึ่งเป็นบริษัทนานาชาติที่มีการปกป้องการให้ก้าวสู่ความทันสมัย</p> |

ภาพประกอบ 3 แสดงรูปแบบการแก้ปัญหา 4 ประการ (Four problem-Solving Style Summaries)

ที่มา : Schermerhorn, Hunt ; & Osborn. (2003) : 68

นักวิจัยได้ระบุรูปแบบการแก้ปัญหาของแต่ละบุคคลกับรูปแบบการตัดสินใจมีความสอดคล้องกัน ตัวอย่าง คนที่ใช้เหตุผล-ความคิด (Sensation-thinkers) จะพอใจกลยุทธ์การวิเคราะห์ โดยมุ่งรายละเอียดและหาวิธีการด้วยหลักเหตุผล ส่วนคนที่ใช้ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ-ความรู้สึก (Intuitive-feelers) จะพอใจกลยุทธ์ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ โดยมุ่งที่รูปแบบโดยรวมและความเหมาะสม คนที่ใช้รูปแบบประสม ได้แก่ คนที่ใช้เหตุผล-ความรู้สึก (Sensation-feelers) หรือคนที่ใช้ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ-ความคิด (Intuitive-thinkers) จะเน้นการเลือกกลยุทธ์โดยใช้เหตุผลวิเคราะห์ และการใช้ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ ผลลัพธ์จะระบุว่านักคิดทั้งหลายมีแนวโน้มที่จะใช้แรงจูงใจมากกว่าใช้ความรู้สึก และแต่ละบุคคลจะมุ่งที่การใช้เหตุผล (Sensation) โดยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพวกที่ใช้ความคิดที่เกิดขึ้นในใจ (Intuitive) สิ่งเหล่านี้และผลลัพธ์อื่นๆ เสนอแนะว่ามีความแตกต่างกันพื้นฐานระหว่างรูปแบบการแก้ปัญหาที่แตกต่างกัน โดยมุ่งที่ความสำคัญในการปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับกระบวนการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน และความต้องการในการประเมินผล

รูปแบบการแก้ปัญหา (Problem-solving styles) เป็นวิธีที่ใช้ตัวชี้รูปแบบของ Myers-Briggs (Myers-Briggs Type Indicator) (MBTI) ซึ่งได้สอบถามบุคคลถึงสิ่งที่เขาปฏิบัติหรือความรู้สึกในสถานการณ์เฉพาะอย่าง ตัวอย่าง บริษัท Apple AT&T Exxon โรงพยาบาล สถาบันการศึกษา และองค์การทางการทหารก็มีการใช้ตัวชี้รูปแบบของ Myers-Briggs เพื่อวัดมุมมองต่างๆ

**2. ลักษณะแนวความคิดของบุคคล (Personal conception traits)** จะแสดงถึงวิธีการที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะคิดเกี่ยวกับสังคม และลักษณะทางกายภาพตามความเชื่อถือและการมุ่งให้ความสำคัญที่ตัวบุคคล โดยมีประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.1 ตำแหน่งของการควบคุม (Locus of control) เป็นขอบเขตซึ่งบุคคลรู้สึกว่าจะสามารถควบคุมชีวิตตนเองโดยมุ่งที่ความสำคัญภายนอกและภายใน (Internal-external orientation) ซึ่ง Rotter ได้ใช้เครื่องมือวัดตำแหน่งของการควบคุม โดยบุคคลจะมีแนวความคิดเกี่ยวกับการควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ด้วยตนเอง โดยใช้การควบคุมจากภายใน (Internals) หรือการใช้อิทธิพลจากภายนอก (Externals) เช่น สภาพแวดล้อมด้านสังคมและทางกายภาพ กล่าวคือ ในตำแหน่งการควบคุมภายใน (Internals) หรือตัวบุคคล บุคคลเชื่อว่าจะสามารถควบคุมชีวิตตนเองในเรื่องของโชคชะตาหรือเคราะห์กรรมได้ แต่ในตำแหน่งการควบคุมภายนอก (Externals) บุคคลเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองอยู่เหนือการควบคุม เนื่องจากถูกกำหนดหรือควบคุมโดยอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายนอก

โดยทั่วไปแล้วการควบคุมภายนอก (Externals) จะมุ่งที่การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งที่อยู่รอบๆ ตัว ส่วนการควบคุมภายใน (Internals) จะมุ่งความสำคัญที่ความรู้สึกและความคิดของตนเอง ดังภาพประกอบ 4 แสดงให้เห็นว่าการควบคุมภายในจะทำงานดีขึ้นต้องอาศัยกระบวนการข้อมูลที่สลับซับซ้อนและการเรียนรู้ด้านข้อมูลตลอดจนมีความคิดริเริ่ม ดังนั้นการบริหารงานและการทำงานในระดับมืออาชีพจะต้องมีลักษณะความต้องการเหล่านี้

2.2 การใช้อำนาจเผด็จการ (Authoritarianism) หรือบุคคลที่ยึดความคิดตนเอง (Dogmatism)

การใช้อำนาจเผด็จการ (Authoritarianism) เป็นบุคคลที่ยึดติดกับคุณค่าแบบดั้งเดิมและเชื่อถือในอำนาจหน้าที่ที่ได้รับการยอมรับ (Schermerthorn, Hunt ; & Osborn. 2003: 70) บุคคลประเภทนี้จะมุ่งความอดทนและมักต่อต้านการใช้ความรู้สึกส่วนบุคคล

บุคคลที่ยึดความคิดของตนเอง (Dogmatism) เป็นบุคคลที่คำนึงถึงอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเพียงอย่างเดียว (Schermerthorn, Hunt ; & Osborn. 2003: 70) บุคคลประเภทนี้จะยอมรับหรือต่อต้านบุคคลอื่นหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีระดับของอำนาจหน้าที่ที่จะทำให้การยอมรับมากน้อยเพียงใด ผู้บังคับบัญชา มักมีแนวโน้มที่จะมีบุคลิกภาพที่แข็งแกร่ง (Rigid) และชอบการเก็บตัว ในขณะที่เดียวกันผู้ใต้บังคับบัญชาของกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะต้องการความแน่นอนในสิ่งที่พวกเขาถูกบังคับให้กระทำ

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. กระบวนการข้อมูล<br>(Information processing)                                     | การควบคุมภายในจะใช้ทางพยายามที่จะทำได้ข้อมูล โดยมีความพึงพอใจน้อยกับจำนวนข้อมูลที่เข้ามา และจะมีการใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์มากขึ้น                                                                           |
| 2. ความพึงพอใจในงาน<br>(Job satisfaction)                                          | ความพึงพอใจในกระบวนการควบคุมภายในมาก มีความขัดแย้งน้อย มีการวางรากฐาน มีความพึงพอใจในงานอย่างมาก และมีความสัมพันธ์ในงานด้วย                                                                                  |
| 3. การทำงาน<br>(Performance)                                                       | การปฏิบัติงานที่เกิดจากภายในจะดีในแง่การเผชิญและการแก้ปัญหาในงาน ซึ่งการทำงานจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่มีคุณค่า                                                                                                    |
| 4. การควบคุมตนเอง, ความเสี่ยง และทวิภาวิตรากังวล (Self-Control, risk, and anxiety) | การควบคุมภายในจะแสดงถึงการควบคุมตนเองมากขึ้น มีความระมัดระวังมากขึ้น มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกล้าเผชิญความเสี่ยงน้อยลง และมีความวิตกกังวลน้อยลงด้วย                                                       |
| 5. การจูงใจ, ความคาดหวัง, และผลลัพธ์ (Motivation Expectancies and results)         | การควบคุมภายในจะแสดงบทบาทการจูงใจในการทำงานที่มากขึ้น มีความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งระหว่างสิ่งที่ทำและสิ่งที่เกิดขึ้น โดยมีความคาดหวังว่าการทำงานหนักจะนำไปสู่ผลงานที่ดี และมีความรู้สึกว่าควบคุมตนเองได้มากขึ้น |
| 6. การโต้ตอบบุคคลอื่น<br>(Response to others)                                      | การควบคุมภายในจะมีความเป็นอิสระมากขึ้น มีความเชื่อในการใช้วิจารณญาณส่วนบุคคล มีความรู้สึกไวต่ออิทธิพลของบุคคลอื่นน้อยลง และมีความพึงพอใจอย่างมากที่จะยอมรับข้อมูลทางด้านจริยธรรม                             |

ภาพประกอบ 4 แสดงวิธีการต่าง ๆ ซึ่งการควบคุมภายในจะแตกต่างจากการควบคุมภายนอก (Some ways in which internals differ from externals)

ที่มา : Schermerhorn, Hunt ; & Osborn, (2003) : 70

บุคคลที่มีการใช้อำนาจเผด็จการสูงหรือบุคคลที่ยึดความคิดของตนเองเป็นหลัก มีแนวโน้มว่าจะก่อให้เกิดปัญหา เพราะเขามักชอบใช้อำนาจหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงหลักจริยธรรม ตัวอย่างเช่น กลุ่มนาซี (Nazis) ซึ่งถือว่าเป็นอาชญากรรมสงครามในสงครามโลกครั้งที่ 2

2.3 การใช้เล่ห์เหลี่ยมในการครองอำนาจ (Machiavellianism หรือ Mach) เป็นการจูงใจบุคคลเพื่อให้ได้รับอำนาจและการควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่น ซึ่งเป็นมาตรการที่ใช้วัดบุคคลในเรื่องเหตุผล การควบคุมอารมณ์ และความเชื่อ ซึ่งเป็นผลที่ได้รับจากการพิสูจน์เป้าหมายในการทำงานของบุคคล เป็นทัศนะของ Niccolo Machiavelli ซึ่งเป็นนักเขียนในศตวรรษที่ 16 ที่ก่อให้เกิดวิสัยทัศน์การหลอกลวง การใช้กลอุบาย และการฉวยโอกาสในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล Machiavelli ได้เขียนเรื่อง The Prince ซึ่งได้รับรางวัลโนเบลในเรื่องของการใช้และการได้มาซึ่งอำนาจ ทำให้หนังสือเล่มนี้ถูกนำมาใช้เป็นวิธีการขั้นพื้นฐานในการควบคุมบุคคลอื่น จนทำให้เกิดโครงร่างบุคลิกภาพแบบ Machiavelli ซึ่งเป็นบุคคลที่มีทักษะและจัดการกับบุคคลอื่นเพื่อสร้างผลประโยชน์ส่วนบุคคลได้อย่างมาก

นักจิตวิทยาได้พัฒนาเครื่องมือที่เรียกว่า Mach scales เพื่อวัดบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ Machiavellian ซึ่งแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ (1) บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ Mach สูง คือบุคคลที่มีแนวโน้มที่จะประพฤติตามวิธีการที่สอดคล้องกับหลักการของ Machiavelli โดยใช้หลักเหตุผลและการคิดอย่างรอบคอบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนโดยไม่คำนึงถึงอำนาจที่เกิดจากความภักดี ความเป็นมิตร คำมั่นสัญญาในอดีต หรือการยอมรับความคิดของบุคคลอื่นแต่จะพยายามมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น รวมถึงมีความคาดหวังที่จะควบคุมและพยายามที่จะทำลายสถานการณ์แวดล้อม ที่มีโครงสร้างอ่อนแอ (2) บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ Mach ต่ำ คือบุคคลที่มีแนวโน้มจะยอมรับการควบคุมจากบุคคลอื่น ซึ่งต้องอาศัยการชักนำและต้องคำนึงถึงจริยธรรมอย่างมาก ตลอดจนหลีกเลี่ยงการโกหกหรือการโกงด้วย

2.4 การควบคุมตนเอง (Self-monitoring) เป็นผลสะท้อนความสามารถของบุคคลในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เข้ากับปัจจัยภายนอกหรือสถานการณ์ด้านสภาพแวดล้อมต่างๆ (Schermerthorn, Hunt ; & Osborn. 2003: 71) การควบคุมตนเองจะต้องมีความอ่อนไหวต่อสภาพแวดล้อมภายนอกและมีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันในสถานการณ์ที่ต่างกัน เช่นเดียวกับบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ Mach สูง การควบคุมตนเองอยู่เสมอจะช่วยให้บุคคลแสดงลักษณะที่แตกต่างจากตัวจริงของเขา ในทางตรงกันข้ามผู้ที่มีการควบคุมตนเองต่ำ จะมีลักษณะเหมือนกับบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ Mach ต่ำ คือไม่สามารถที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ มีหลักฐานที่แสดงว่าบุคคลที่มีการควบคุมตนเองได้ดีจะสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เข้ากับบุคคลอื่น และพร้อมปฏิบัติตามมากกว่าบุคคลที่มีการควบคุมตนเองได้น้อย ดังนั้นบุคคลที่สามารถควบคุมตนเองได้มากจะมีความยืดหยุ่นได้และสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี และสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเป็นผู้นำให้เหมาะสมกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีประสบการณ์มากหรือน้อยได้ และยังสามารถปรับตัวให้เข้ากับงานที่มีโครงสร้างสูงหรือต่ำได้ด้วย

3. ลักษณะการปรับตัวด้านอารมณ์ (Emotional adjustment traits) เป็นการวัดประสบการณ์ของบุคคลในการที่จะแสดงอารมณ์เศร้าเสียใจหรือการกระทำที่ไม่เหมาะสม ซึ่งมีงานเขียนที่กล่าวถึงบุคลิกลักษณะที่มีความสำคัญด้านพฤติกรรมองค์การ คือ แนวคิดแบบ A (Type A orientation) และแนวคิดแบบ B (Type B orientation)

ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ TYPE A/B

**1. แนวคิดแบบ A (Type A orientation)** เป็นลักษณะที่มีความกระตือรือร้นสูง ปราศจากความประจบสอปรนัยและต้องการความสมบูรณ์แบบ บุคคลที่มีแนวคิดแบบ A นั้น เป็นบุคคลที่มีการแข่งขันสูง ทำงานรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีลักษณะก้าวร้าว ไม่อดทน มุ่งความสำคัญที่ทำงานมาก จึงทำให้มีมาตรฐานการทำงานสูง รวมถึงมีการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด จึงอาจเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

**2. แนวคิดแบบ B (Type B orientation)** เป็นลักษณะซึ่งมีการดำเนินชีวิตแบบเรียบง่าย และมีการแข่งขันในชีวิตประจำวันน้อย บุคคลที่มีแนวคิดแบบ B นั้น มีความรู้สึกตอบสนองช้า สามารถที่จะทำงานในสภาวะที่คงที่ได้ดี และมีความอดทนในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี

ตัวอย่างการวัดลักษณะการปรับตัวด้านอารมณ์ โดยใช้แนวคิดแบบ A และแนวคิดแบบ B แสดงดังภาพประกอบ 5

| จากลักษณะบุคลิกภาพที่กำหนดให้ กรุณาวางกลมตัวเลขที่ตรงกับลักษณะบุคลิกภาพของท่านมากที่สุดต่อไปนี้ |                                 |                 |                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------|------------------------------------|
| 1.                                                                                              | มาสายเป็นบางครั้ง               | 1 2 3 4 5 6 7 8 | ไม่เคยมาสายเลย                     |
| 2.                                                                                              | ไม่มีการแข่งขัน                 | 1 2 3 4 5 6 7 8 | มีการแข่งขันอย่างมาก               |
| 3.                                                                                              | ไม่เคยรู้สึกเร่งรีบ             | 1 2 3 4 5 6 7 8 | มีความรู้สึกที่เร่งรีบเสมอ         |
| 4.                                                                                              | ทำงานสิ่งเดียวในชั่วเวลาหนึ่ง   | 1 2 3 4 5 6 7 8 | พยายามที่จะทำหลายสิ่งในขณะเดียวกัน |
| 5.                                                                                              | ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความล่าช้า | 1 2 3 4 5 6 7 8 | ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความรวดเร็ว   |
| 6.                                                                                              | แสดงออกตามความรู้สึกที่แท้จริง  | 1 2 3 4 5 6 7 8 | เก็บอารมณ์ความรู้สึก               |
| 7.                                                                                              | สนใจสิ่งแวดล้อมภายนอกมาก        | 1 2 3 4 5 6 7 8 | สนใจสิ่งแวดล้อมภายนอกน้อย          |

วิธีการประเมิน นำคะแนนที่ได้ทั้ง 7 ข้อมารวมกันแล้วนำมาคูณด้วย 3 ผลคะแนนที่ได้จะระบุว่าท่านมีบุคลิกลักษณะที่เป็นแนวคิดแบบ A หรือแนวคิดแบบ B ดังนี้

| คะแนนรวม   | ลักษณะของแนวคิดแบบ A หรือ B |
|------------|-----------------------------|
| ต่ำกว่า 90 | B                           |
| 90-99      | B+                          |
| 100-105    | A-                          |
| 106-119    | A                           |
| 120 ขึ้นไป | A+                          |

ภาพประกอบ 5 แสดงการวัดลักษณะการปรับตัวด้านอารมณ์โดยใช้แนวคิดแบบ A และ B  
บุคลิกภาพและแนวความคิดส่วนบุคคล (Personality and self-concept) มีลักษณะดังนี้

**กลไกด้านบุคลิกภาพ (Personality dynamics)** เป็นวิธีการที่บุคคลประสมประสานและจัดระเบียบลักษณะด้านสังคม ค่านิยม สิ่งจูงใจ แนวความคิดส่วนบุคคลและการปรับอารมณ์ (Schermerthorn, Hunt ; & Osborn. 2003: 72)

**แนวคิดส่วนบุคคล (Self concept)** เป็นความรู้สึกรู้จักของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เป็นสิ่งประทับใจของบุคคล ซึ่งจะกำหนดลักษณะของบุคคลนั้น หรือเป็นทักษะที่แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมส่วนบุคคลที่เป็นลักษณะด้านสังคม ด้านจิตใจ และศีลธรรมด้วย (Schermerthorn, Hunt ; & Osborn. 2003: 73) ซึ่งเป็นวิธีที่บุคคลจัดระเบียบตนเองในลักษณะต่างๆ ดังนั้นแนวความคิดส่วนบุคคลจึงมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมของเขา ตัวอย่าง ชาวอเมริกันมีแนวโน้มจะเปิดเผยมากกว่าชาวอังกฤษ เพราะว่าแนวความคิดส่วนบุคคลของชาวอเมริกามีลักษณะเป็นคนที่มีความมั่นใจในตนเองและช่างเจรจา

จากลักษณะสองประการดังกล่าวข้างต้น จะได้ลักษณะที่สำคัญของแนวความคิดส่วนบุคคล (Self concept) คือ

(1) **ความต้องการการยกย่องนับถือ (Self-esteem)** เป็นความเชื่อถือเกี่ยวกับคุณค่าของตนเอง โดยถือเกณฑ์การประเมินตนเอง บุคคลที่ต้องการการยกย่องนับถือสูงจะพยายามทำให้ตนเองเป็นไปตามนั้น และมีแนวโน้มที่จะมีความแปรปรวนเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งจะเป็นลักษณะที่ตรงกันข้ามกับบุคคลที่ต้องการการยกย่องนับถือน้อย การวิจัยพฤติกรรมองค์กรได้เสนอแนะว่า ความต้องการการยกย่องนับถือสูงจะทำให้เกิดผลการทำงานอย่างมากและช่วยธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ แต่เนื่องจากมีความกดดันสูงจึงอาจทำให้บุคคลที่ต้องการการยกย่องนับถือสูงกลายเป็นคนที่ชอบโอ้อวด และเห็นแก่ตัว ซึ่งจะทำให้เขามีความเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไป และพลาดในการที่จะได้รับข้อมูลที่สำคัญ

(2) **ความต้องการมีประสิทธิภาพ (Self-efficacy)** ซึ่งบางครั้งเรียกว่า สิ่งจูงใจที่มีประสิทธิภาพ (Effectance motive) จะมีลักษณะเฉพาะเจาะจงกว่าความต้องการการยกย่องนับถือ ซึ่งมีความเชื่อของแต่ละบุคคลที่ต้องการการทำงานใดงานหนึ่งให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ถ้าต้องการให้มีการยกย่องนับถือสูงก็จะมีความรู้สึกรู้จักของความต้องการมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ เช่น การพูดต่อสาธารณชน เป็นต้น

## ทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยม

ค่านิยม (Values) หมายถึง ความเชื่อมั่นพื้นฐานซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมของบุคคลหรือสังคม หรือความรู้สึกนิยมชมชอบหรือเห็นคุณค่าในบุคคล สิ่งของ หรือความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ค่านิยมมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ด้านบวกหมายถึงสิ่งที่ดีและต้องการ ด้านลบหมายถึงสิ่งที่ไม่ดีและไม่ต้องการ ค่านิยมช่วยให้เกิดความรักและความสัมพันธ์กันในสังคม ค่านิยมของบุคคล เช่น ค่านิยมด้านความมีอิสระเสรี ความพอใจ การเคารพตนเอง ความซื่อสัตย์ การเชื่อฟัง เป็นต้น ค่านิยมของสังคม เช่น ระบบความร่วมมือ สันติภาพ ความเป็นประชาธิปไตย เป็นต้น

ที่มาของค่านิยม (Sources of value) ค่านิยมของคนเรานั้นได้รับอิทธิพลจาก (1) บิดามารดา (2) ครู (3) กลุ่มเพื่อน (4) กลุ่มสังคม บุคคลจะได้รับการปลูกฝังว่าสิ่งใดถูก สิ่งใดผิด อะไรดี อะไรไม่ดี มาตั้งแต่ยังเยาว์วัยจากบิดามารดา ครู กลุ่มเพื่อน และกลุ่มสังคมต่างๆ ซึ่งเป็นที่มาของค่านิยม จะเห็นได้ว่าค่านิยมของคนเรานั้นเกิดจากการเรียนรู้ซึ่งสั่งสมมาตั้งแต่ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะเปลี่ยนแปลง ซึ่งการเรียนรู้และการมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันย่อมทำให้บุคคลมีค่านิยมที่แตกต่างกันด้วย

ความสำคัญของค่านิยม (Importance of values) ค่านิยมมีความสำคัญสำหรับการศึกษาพฤติกรรมองค์กร จาก (OB) เพราะค่านิยมจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล สมมติว่าท่านเข้าไปทำงานในองค์กรด้วยความเชื่อว่าการจัดสรรรางวัลนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงาน แต่ในความเป็นจริงองค์กรนั้นให้รางวัลกับผู้ที่ทำงานมานานกว่า ไม่ใช่ความสามารถในการทำงาน ท่านก็จะรู้สึกผิดหวัง เกิดความไม่พึงพอใจ และตัดสินใจว่าจะทำงานโดยไม่ยึดหลักความสามารถ ส่งผลให้ทัศนคติและพฤติกรรมของท่านอาจเปลี่ยนไปถ้าคุณค่าที่ท่านยึดถือเกี่ยวกับองค์การเปลี่ยนไป

ชนิดของค่านิยม (Types of values) นักปราชญ์หลายท่านได้จัดประเภทของค่านิยม ซึ่งแต่ละท่านก็มีความคิดเห็นแตกต่างกันไป ดังต่อไปนี้

1.แบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยม Rokeach (Rokeach value survey) Milton Rokeach ได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยม (RVS) ซึ่งแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับค่านิยม 2 ชุด แต่ละชุดประกอบด้วยค่านิยมส่วนบุคคล 18 รายการ

ชุดที่ 1 ค่านิยมปลายทาง (Terminal values) หมายถึง เป้าหมายซึ่งบุคคลต้องการที่จะประสบความสำเร็จระหว่างช่วงเวลาของชีวิต

ชุดที่ 2 ค่านิยมที่ใช้เป็นเครื่องมือ (Instrumental values) หมายถึง วิธีการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จสู่ค่านิยมปลายทางของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ดังตารางที่ 4.3 แสดงการสำรวจค่านิยมแต่ละชุดของ Rokeach

จากงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าค่านิยมทั้ง 2 แบบจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มสมาชิกสหภาพแรงงาน กลุ่มกิจกรรม ซึ่งคนในอาชีพเดียวกันหรือในสายงานที่ใกล้เคียงกันมีแนวโน้มที่จะมีค่านิยมคล้ายกัน ค่านิยมที่แตกต่างกันอาจเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งเมื่อกลุ่มต่างๆ ต้องมีความเกี่ยวข้องกัน

2. Allport และคณะ (Allport and associates) เป็นค่านิยมที่ให้ความสำคัญกับการค้นหาข้อเท็จจริง โดยการวิเคราะห์และแสวงหาเหตุผลที่เป็นจริง

2.1 ค่านิยมทางวิชาการหรือเชิงทฤษฎี (Theoretical) เป็นค่านิยมที่ให้ความสำคัญกับการค้นหาข้อเท็จจริง โดยการวิเคราะห์และแสวงหาเหตุผลที่เป็นจริง

2.2 ค่านิยมทางเศรษฐกิจ (Economic) เป็นค่านิยมที่คำนึงถึงประโยชน์และความคุ้มค่า รวมถึงการสะสมความมั่งคั่ง

2.3 ค่านิยมทางสุนทรียภาพ (Aesthetic) เป็นค่านิยมที่ให้คุณค่าสูงสุดต่อการทำให้เกิดความพึงพอใจการผสมกลมกลืนของประสาทสัมผัส เช่น ความสวยงาม ศิลปะ ดนตรี เป็นต้น

2.4 ค่านิยมทางสังคม (Social) เป็นค่านิยมที่ให้คุณค่ากับความรักและความสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม เช่น บิดา มารดา เพื่อน ผู้ร่วมงาน เป็นต้น

2.5 ค่านิยมทางการเมือง (Political) เป็นค่านิยมที่เน้นการได้มาซึ่งอำนาจและอิทธิพล

2.6 ค่านิยมทางศาสนา (Religious) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อถือตามคำสั่งสอนในลัทธิศาสนาในศาสนาหนึ่งอย่างเคร่งครัด

ตาราง 3 แสดงการสำรวจค่านิยมของ Rokeach โดยแบ่งเป็นค่านิยมปลายทางและค่านิยมที่ใช้เป็นเครื่องมือ (Terminal and instrumental values in Rokeach value survey)

| 1. ค่านิยมปลายทาง (Terminal values)                  |                                         |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1. ต้องการความสุข                                    | 10. ครอบครัวมีความมั่นคง                |
| 2. มีสติปัญญา                                        | 11. มีวุฒิภาวะด้านความรัก               |
| 3. มีชีวิตที่ตื่นเต้น                                | 12. ต้องการมิตรภาพที่แท้จริง            |
| 4. มีชีวิตที่ปลอดภัย                                 | 13. การยกย่องนับถือในตนเอง              |
| 5. ความเป็นอิสระและเสรีภาพ                           | 14. ต้องการให้โลกมีความสงบสุข           |
| 6. ความเสมอภาค                                       | 15. อิสระจากความขัดแย้งภายใน            |
| 7. มีชีวิตที่มีความสุข                               | 16. ต้องการให้โลกมีความสวยงาม           |
| 8. มีชีวิตที่สะดวกสบาย                               | 17. ต้องการประสบความสำเร็จ              |
| 9. ประเทศชาติมีความมั่นคง                            | 18. ต้องการให้สังคมยกย่อง นับถือ ชื่นชม |
| 2. ค่านิยมที่ใช้เป็นเครื่องมือ (Instrumental values) |                                         |
| 1. มีความสามารถ                                      | 10. มีความร่าเริง                       |
| 2. มีความทะเยอทะยาน                                  | 11. มีความสุภาพ                         |
| 3. มีความสะอาด ประณีต                                | 12. มีความซื่อสัตย์                     |
| 4. มีความรับผิดชอบ                                   | 13. ใจกว้าง                             |
| 5. รู้จักการขอโทษผู้อื่น                             | 14. มีเหตุผล                            |
| 6. มีความรักและอ่อนโยน                               | 15. มีความกล้าหาญ                       |
| 7. รู้จักการควบคุมตนเอง มีวินัย                      | 16. รู้จักให้ความช่วยเหลือ              |
| 8. เชื่อฟัง                                          | 17. ใช้สติปัญญา                         |
| 9. มีจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์                   | 18. ไม่พึ่งพาผู้อื่น                    |

Allport และคณะได้พัฒนาแบบสอบถามซึ่งตั้งคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ โดยให้ผู้ตอบคำถามจัดลำดับความชอบของคำตอบตามที่กำหนดไว้ให้ จากคำตอบผู้วิจัยจะสามารถจัดลำดับ

ความสำคัญของคำตอบเข้าไว้ในประเภทของค่านิยมทั้ง 6 ชนิด และรวบรวมระบบค่านิยมของผู้ตอบแต่ละคน

จากการใช้ทฤษฎีนี้พบว่าคนที่มีความเชื่อต่างกันจะให้ความสำคัญกับค่านิยมทั้ง 6 ชนิดนี้แตกต่างกัน เช่น จากการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างรัฐมนตรี พ่อค้า นักวิทยาศาสตร์ และผู้นำศาสนา ผู้นำศาสนาจะให้คะแนนค่านิยมทางด้านศาสนาสำคัญที่สุดและให้ความสำคัญกับค่านิยมทางด้านเศรษฐกิจน้อยที่สุด ซึ่งบุคคลที่ให้ความสำคัญกับค่านิยมทางด้านเศรษฐกิจสูงสุดคือพ่อค้า

3. Maglino และคณะ ได้แบ่งค่านิยมออกเป็น 4 ชนิด คือ

3.1 ความสำเร็จ (Achievement) คือ การทำงานให้ลุล่วงไปด้วยดี โดยยึดหลักว่าแม้เป็นสิ่งที่ยากลำบากในชีวิตก็ต้องทำให้ได้

3.2 การช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น (Helping and concern for others) คือ การให้ความสำคัญต่อผู้อื่น และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอเมื่อเขาต้องการ

3.3 ความซื่อสัตย์ (Honesty) คือ การยึดถือข้อเท็จจริง และกระทำการที่รู้สึกถูกต้อง

3.4 ความยุติธรรม (Fairness) คือ การมีความเป็นกลาง และกระทำการที่ยุติธรรมสำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ค่านิยมทั้ง 4 ชนิดที่กล่าวมานั้นจะมีความสำคัญต่อโครงงานและการทำงาน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยในการศึกษาค่านิยมของพฤติกรรมในองค์กร

ความสอดคล้องของค่านิยม (Value congruence) หมายถึง การที่บุคคลมีการแสดงออกในเรื่องของค่านิยมที่คล้ายคลึงกัน (Schermerhorn, Hunt ; & Osborn, 2003 : 75)

รูปแบบและแนวโน้มของค่านิยม (Patterns and trends in values) Daniel Yankelovich ได้มีการสำรวจความคิดเห็นด้านข้อมูลของสาธารณชนในกลุ่มแรงงานแถบอเมริกาเหนือ และ William Fox ได้จัดเตรียมการวิเคราะห์แนวโน้มค่านิยมโดยให้เหตุผลไว้อย่างละเอียด Yankelovich และ Fox ได้ศึกษาความเคลื่อนไหวจากค่านิยมโดย Fox ได้มุ่งเน้นที่ค่านิยมร่วมซึ่งได้ลดน้อยลงไปมาก โดยเฉพาะในเรื่องของภาระหน้าที่ ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบ Yankelovich ได้สังเกตการเคลื่อนไหวเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่มูลค่าทางเศรษฐกิจ ความภักดีต่อองค์กร และบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นได้เลือนหายไป ขณะที่มุ่งเน้นค่านิยมที่การทำงานที่สำคัญ การใช้เวลาว่าง ลักษณะส่วนบุคคล และการทำให้ตนเองประสบความสำเร็จ Yankelovich เชื่อว่าผู้บริหารยุคใหม่จะต้องระลึกถึงความแตกต่างด้านค่านิยมและแนวโน้มของบุคคลในการทำงาน การมีส่วนร่วม ตลอดจนการเสริมแนวความคิดที่เข้ากันได้กับค่านิยม

ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์ได้ระบุถึงค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับงาน 9 ประการ โดยเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับแรงงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งประกอบด้วย (1) การยอมรับความสามารถและความสำเร็จ (Recognition for competence and accomplishments) (2) ความยกย่องนับถือและความมีเกียรติ (Respect and dignity) (3) ทางเลือกส่วนบุคคลและเสรีภาพ (Personal choice and freedom) (4) ความเกี่ยวข้องกับงาน (Involvement at work) (5) ความภูมิใจในงานส่วนบุคคล (Pride in one's work) (6) คุณภาพชีวิต (Lifestyle quality) (7) ความปลอดภัยด้านการ

เงิน (Financial security) (8) การพัฒนาตนเอง (Self-development) (9) สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Health and wellness) ค่านิยมเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารที่จะต้องทราบว่าค่านิยมไหนคือปัจจัยสำคัญสำหรับแรงงานใหม่ อย่างไรก็ตามแม้ว่าแรงงานเหล่านั้นจะมุ่งที่ค่านิยมความพึงพอใจส่วนบุคคลแต่ก็มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับค่านิยมขององค์กรด้วย

## ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในการทำงาน

ทักษะในการจัดการและลำดับชั้นขององค์กร (Managerial skills and the organizational hierarchy) Robert L. Katz ชี้ให้เห็นถึงทักษะ 3 ประการ ซึ่งอาจเพิ่มอีก 1 ประการ ดังนี้

1. ทักษะทางด้านเทคนิค (Technical Skill) คือ ความรู้ และความชำนาญในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ กระบวนการ และขั้นตอน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยเครื่องมือและเทคนิคพิเศษ เช่น ช่างกลทำงานด้วยเครื่องมือต่างๆ ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรมีความสามารถที่จะสอนการใช้เครื่องมือ นักบัญชีควรนำเทคนิคพิเศษมาใช้ในการทำงาน

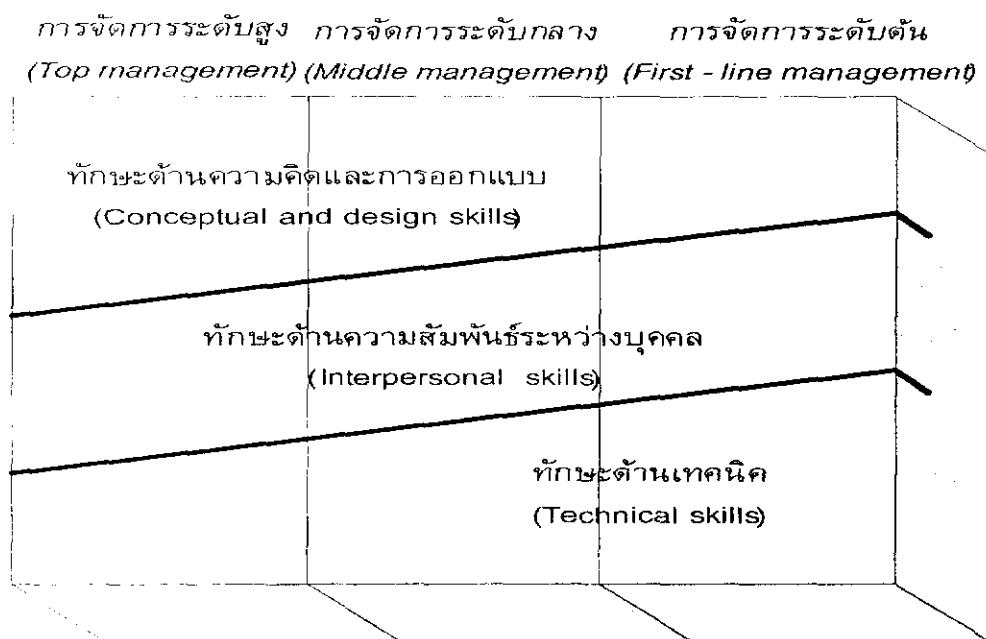
2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill) ซึ่งหมายถึงความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคล การร่วมมือกัน การทำงานเป็นทีม การสร้างสรรคบรรยากาศในการทำงาน ความรู้สึกมั่นใจและมีอิสระของบุคคลในการแสดงความคิดเห็น

3. ทักษะทางด้านความคิด (Conceptual skill) คือ ความสามารถในการมองเห็นภาพรวมขององค์ประกอบที่สำคัญในสถานการณ์ต่างๆ และเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ

4. ทักษะด้านการออกแบบ (Design skill) หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาในแนวทางที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับสูงขององค์กร ผู้บริหารต้องมีความสามารถมากกว่าการมองเห็นปัญหาแต่เพียงอย่างเดียว กล่าวคือ ต้องมีทักษะในการหาวิธีแก้ปัญหาในการทำงาน

ความสำคัญของทักษะเหล่านี้จะแตกต่างกันในระดับที่ต่างๆ ดังภาพประกอบ 6 กล่าวคือ (1) ทักษะด้านเทคนิคสำคัญมากที่สุดในระดับผู้บังคับบัญชาระดับต้น ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์มีประโยชน์ในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ทักษะทางด้านความคิดไม่สำคัญสำหรับผู้บังคับบัญชาระดับต่ำกว่า (2) ในการจัดการระดับกลาง ความจำเป็นของทักษะทางด้านเทคนิคลดลงแต่ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ยังจำเป็นอยู่และทักษะด้านความคิดก็มีความสำคัญเช่นกัน (3) ในการบริหารระดับสูง ความสามารถในด้านความคิด การออกแบบ และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์มีประโยชน์แต่ความต้องการทักษะทางด้านเทคนิคมีน้อย จะเห็นได้ว่าในบริษัทใหญ่ๆ ผู้บริหารชั้นสูงจะใช้ความสามารถทางด้านเทคนิคจากผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ในบริษัทเล็กประสบการณ์ทางด้านเทคนิคยังคงมีความสำคัญมาก

ดังนั้น แนวคิด หลักการ ทฤษฎี และเทคนิคในการจัดการจะรวมอยู่ใน 4 หน้า ที่เค้าโครงนี้ได้นำมาใช้และทดสอบมาหลายปี แม้ว่ามีหลายวิธีในการใช้ความรู้ในการจัดการ แต่ผู้แต่งหนังสือส่วนใหญ่ได้เลือกเค้าโครงหน้าที่ในการจัดการ 4 ประการนี้



ภาพประกอบ 6 แสดงทักษะและระดับการจัดการ (Skills and management levels)

ที่มา : Bovee ; & others.(1993).: 22

ตาราง 4 แสดงแมทริกซ์ระหว่างทักษะการจัดการ (Management skills) และหน้าที่การจัดการ (Management function) ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างทักษะ 3 ประการ และหน้าที่การจัดการ 4 ประการ ให้สังเกตว่าทักษะหลายประการมีความสำคัญสำหรับหลายหน้าที่

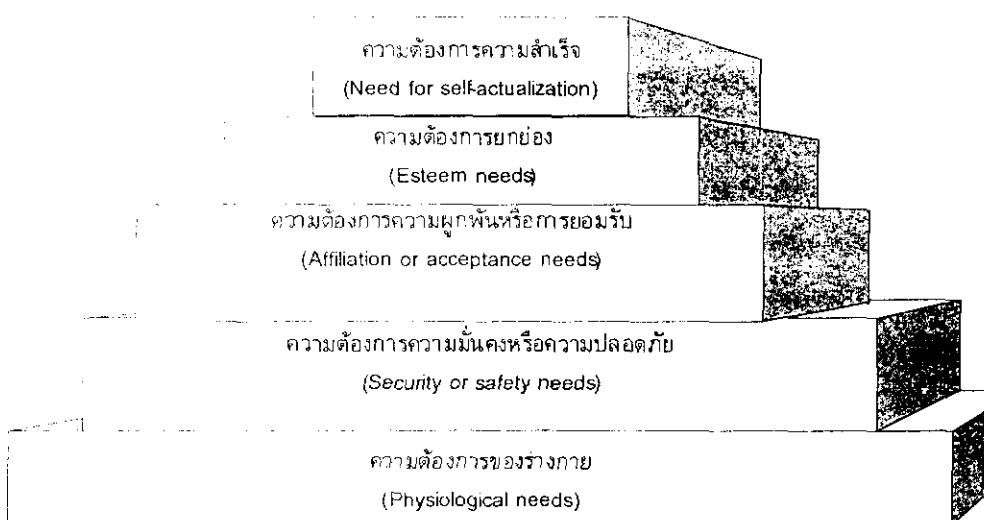
ตาราง 4 แสดงแมทริกซ์ระหว่างทักษะการจัดการ (Management skills) และหน้าที่การจัดการ (Management function) ที่มา : Robbins ; & Coulter. (1999) : 18

| แมทริกซ์ทักษะการจัดการ<br>(Management skill)            | แมทริกซ์หน้าที่การจัดการ (Management functions) |                               |                       |                            |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|----------------------------|
|                                                         | การวางแผน<br>(Planning)                         | การจัดองค์การ<br>(Organizing) | การชักนำ<br>(Leading) | การควบคุม<br>(Controlling) |
| 1. การใช้อำนาจ                                          |                                                 | ✓                             | ✓                     |                            |
| 2. การรับฟัง                                            |                                                 |                               | ✓                     | ✓                          |
| 3. การประเมินความแตกต่างด้านวัฒนธรรมข้ามชาติ            |                                                 | ✓                             | ✓                     |                            |
| 4. การงบประมาณ                                          | ✓                                               |                               |                       | ✓                          |
| 5. การเลือกรูปแบบความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผล           |                                                 |                               | ✓                     |                            |
| 6. การสอนงาน                                            |                                                 |                               | ✓                     |                            |
| 7. การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิผล                        |                                                 | ✓                             | ✓                     |                            |
| 8. การมอบหมายงาน (การให้พนักงานมีอำนาจ และอำนาจหน้าที่) |                                                 | ✓                             | ✓                     |                            |
| 9. การออกแบบการจูงใจงานการทำงาน                         |                                                 | ✓                             | ✓                     |                            |
| 10. การพัฒนาความไว้วางใจ                                |                                                 |                               | ✓                     |                            |
| 11. การพัฒนาผังการควบคุม                                | ✓                                               |                               |                       | ✓                          |
| 12. การกำหนดวินัย                                       |                                                 |                               | ✓                     | ✓                          |
| 13. การสัมภาษณ์                                         |                                                 | ✓                             | ✓                     |                            |
| 14. การจัดการการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง                   |                                                 | ✓                             | ✓                     | ✓                          |
| 15. การจัดการเวลา                                       | ✓                                               |                               |                       | ✓                          |
| 16. การเป็นที่ปรึกษา                                    |                                                 |                               | ✓                     |                            |
| 17. การเจรจาต่อรอง                                      |                                                 |                               | ✓                     |                            |
| 18. การป้อนกลับ                                         |                                                 |                               | ✓                     | ✓                          |
| 19. การศึกษาวัฒนธรรมองค์การ                             |                                                 | ✓                             | ✓                     |                            |
| 20. การลดความตึงเครียด                                  |                                                 | ✓                             | ✓                     |                            |
| 21. การกลั่นกรองสภาพแวดล้อม                             | ✓                                               |                               |                       | ✓                          |
| 22. การกำหนดเป้าหมาย                                    | ✓                                               |                               |                       | ✓                          |
| 23. การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์                          | ✓                                               |                               |                       |                            |

## ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์

เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย คือทฤษฎีการจูงใจของนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

ลำดับขั้นความต้องการ (The needs hierarchy) ความต้องการของมนุษย์พื้นฐานซึ่งกำหนดโดยมาสโลว์ มีดังปรากฏในภาพประกอบ 7 ดังนี้



ภาพประกอบ 7 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

ที่มา : Wehrich : & Koontz. (1993) : 469

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่ออาศัย

3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความ

ต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และ ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) มาสโลว์อ้างว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถในประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ดังภาพประกอบ 8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการตอบสนองความต้องการบุคคลโดยองค์การ

| ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์                |                                                                                          | การจัดการตอบสนอง                                                                         |  |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                           |                                                                                          | ความต้องการของบุคคลกรโดยองค์การ                                                          |  |
| ความสำเร็จในชีวิต<br>(Self-actualization) | ความเจริญเติบโต (Growth)<br>ความก้าวหน้า (Advancement)<br>ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) | ความท้าทาย (Challenge)<br>ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)<br>การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) |  |
| การยกย่อง<br>(Esteem)                     | การยกย่อง (Self-esteem)<br>ความภาคภูมิใจ (Prestige)<br>สถานภาพ (Status)                  | การยกย่อง (Recognition)<br>ตำแหน่ง (Title)<br>สถานะ (Status)                             |  |
| สังคม<br>(Social)                         | ความรัก (Love)<br>ความรู้สึกที่ดี (Affection)<br>การยอมรับ (Sense of belonging)          | ทีมงาน (Teamwork)<br>การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์<br>(Friendly Management)                 |  |
| ความปลอดภัย<br>(Safety)                   | ความปลอดภัย (Safety)<br>ความมั่นคง (Security)<br>ความถาวร (Stability)                    | ความมั่นคง (Job security)<br>ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety on the job)                   |  |
| ร่างกาย<br>(Physiological)                | อาหาร (Food) น้ำ (Water)<br>ที่อยู่อาศัย (Shelter)                                       | ความร้อน (Heat) อากาศ (Air)<br>ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay)                        |  |

ภาพประกอบ 8 แสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)  
ที่มา : Bovee ; & others. (1993) : 440

คำถามเกี่ยวกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Questioning the needs hierarchy) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ได้ใช้ในงานวิจัยพบเหตุการณ์ซึ่งสนับสนุนทฤษฎีของมาสโลว์ที่ว่าความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นความต้องการ ตั้งข้อสังเกตว่ามีเพียง 2 ระดับความต้องการคือ (1) ความต้องการด้านร่างกาย และ (2) ความต้องการด้านอื่น ซึ่งความต้องการด้านอื่นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วเขาพบว่าในระดับที่สูงขึ้น จุดแข็งของความต้องการจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล บางคนมีความต้องการด้านสังคมสูงและมีความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตมาก

### ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer ERG theory) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ Alderfer ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท คงเหลือ 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด [Existence needs (E)] เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concrete) ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์คือความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

2. ความต้องการความสัมพันธ์ [Related need (R)] มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีของมาสโลว์บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่อง

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า [Growth (G)] เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่นเขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่างความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการความอยู่รอด) ในขณะเดียวกันจะเกิดความต้องการการยอมรับ ความพอใจ (ความต้องการด้านความผูกพัน) และเกิดความต้องการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้า (ความต้องการเจริญเติบโต) ยิ่งกว่านั้น Alderfer ค้นพบว่าลำดับของชนิดจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาการยกย่องนับถือ (ความต้องการความสัมพันธ์) และความรู้สึกสร้างสรรค์เป็นความต้องการความเจริญเติบโตก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการด้านรูปธรรม เช่น ความหิว ความกระหาย (เป็นความต้องการการอยู่รอด)

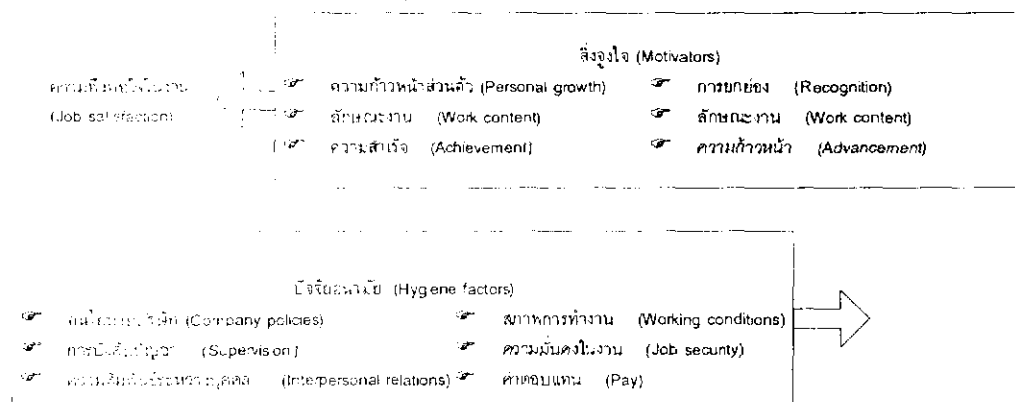
Alderfer ยังขยายทฤษฎีของมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนโดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นตอนความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงกันข้ามของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration-regression principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับที่ต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้น และต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

## ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎี 2 ปัจจัย หรือปัจจัยยอนามัยในการจูงใจ

ทฤษฎี 2 ปัจจัย Herzberg (Herzberg's two-factor theory) หมายถึง ทฤษฎีการจูงใจโดย Herzberg ซึ่งได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงานหรือหมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างการจูงใจให้มากเป็นสิ่งที่ลำบาก รายละเอียดของทฤษฎี 2 ปัจจัย มีดังนี้

1. ปัจจัยรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึง ผู้จัดการจะจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาจากความไม่พอใจ เช่น นโยบายของบริษัท สถานภาพการทำงานมั่นคง จากภาพประกอบ 9 แสดงให้เห็นถึงปัจจัยยอนามัยต่างๆ เช่น นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงิน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้จูงใจให้พนักงานผลิตมากขึ้น แต่ป้องกันไม่ให้เกิดผลลบ ปัจจัยยอนามัยจะรักษาแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูงแล้วป้องกันแรงจูงใจไม่ให้เกิดขึ้นในทางลบ ส่วนปัจจัยที่มีผลในทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงานคือ โอกาสเจริญเติบโต ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

2. ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors หรือ motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เหตุที่เรียกว่าปัจจัยป้องกันความไม่พอใจว่าเป็นปัจจัยยอนามัยเพราะผลกระทบของปัจจัยเหล่านี้มีต่อแรงงานคล้ายกับการรักษาอนามัยของคน เช่น เมื่อคนเราเกิดมีบาดแผลขึ้นจะต้องใส่ยารักษาให้หาย การใช้ยาไม่ได้ทำให้แผลหายแต่เพื่อป้องกันไม่ให้แผลเน่า เป็นการใช้เพื่อให้กลับสู่สภาพปกติเท่านั้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากปัจจัยยอนามัยไม่ได้รับความสนใจ สิ่งต่างๆ จะเลวร้ายไปกว่าเดิม เช่น ผู้ที่มีสุขภาพดี ก็ต้องรับประทานอาหารดีๆ จะไม่ช่วยทำให้สุขภาพดีขึ้นถ้าหากสุขภาพดีแล้วแต่ถ้าไม่รับประทานอาหารดีเขาจะเริ่มป่วย การศึกษาของ Herzberg ได้แบ่งปัจจัยต่างๆ ดังภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory) ประกอบด้วยปัจจัยยอนามัย (Hygiene factors) ที่มีผลต่อความไม่พอใจในงาน (2) ปัจจัยสิ่งจูงใจ (Motivation factors หรือ motivation) ที่มีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดความพอใจ

ที่มา : Bovee : & other.(1993) : 443

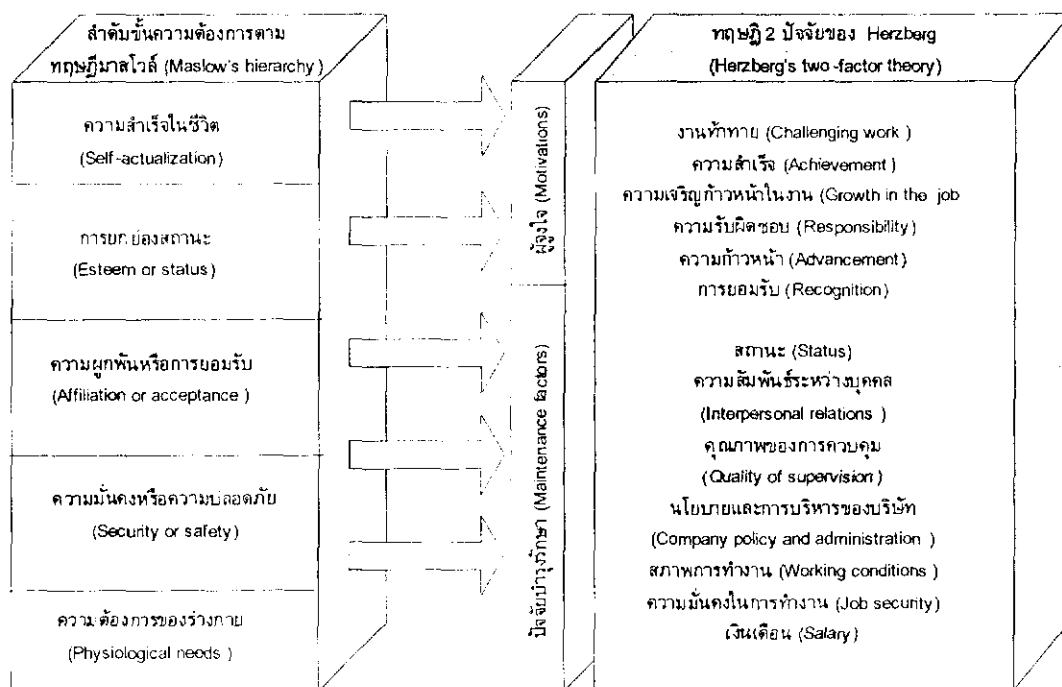
ภาพประกอบ 9 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg เสนอแนะว่าความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่แตกต่างกันสองกลุ่มคือ (1) ปัจจัยอนามัย (Hygiene factor) มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) (2) ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างการจูงใจ

สำหรับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ว่ามีความคล้ายคลึงกับทฤษฎี Maslow ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg มีปัจจัยจูงใจ 2 กลุ่ม (ดูรูปที่ 10 ประกอบ)

กลุ่มที่ 1 ปัจจัยไม่พึงพอใจ (Dissatisfies) จะไม่กระตุ้นบุคคลในองค์กร แม้ว่าจะยังมีอยู่หรือความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

กลุ่มที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับงาน (Job context factors) เป็นตัวจูงใจที่แท้จริง เพราะมีศักยภาพในการยอมรับความพึงพอใจ เป็นที่ชัดเจนว่า ทฤษฎีการจูงใจสมเหตุสมผล ผู้บริหารต้องพิจารณาให้ความสนใจในการยกระดับลักษณะงาน

จะเห็นว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์และทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg มีความสัมพันธ์กันดังภาพประกอบ 10



ภาพประกอบ 10 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg (Comparison of Maslow's ; & Herzberg's theories)

ที่มา : Weihrich ; & Koontz. (1993) : 470

## ประวัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่

### ประวัติและความเป็นมา

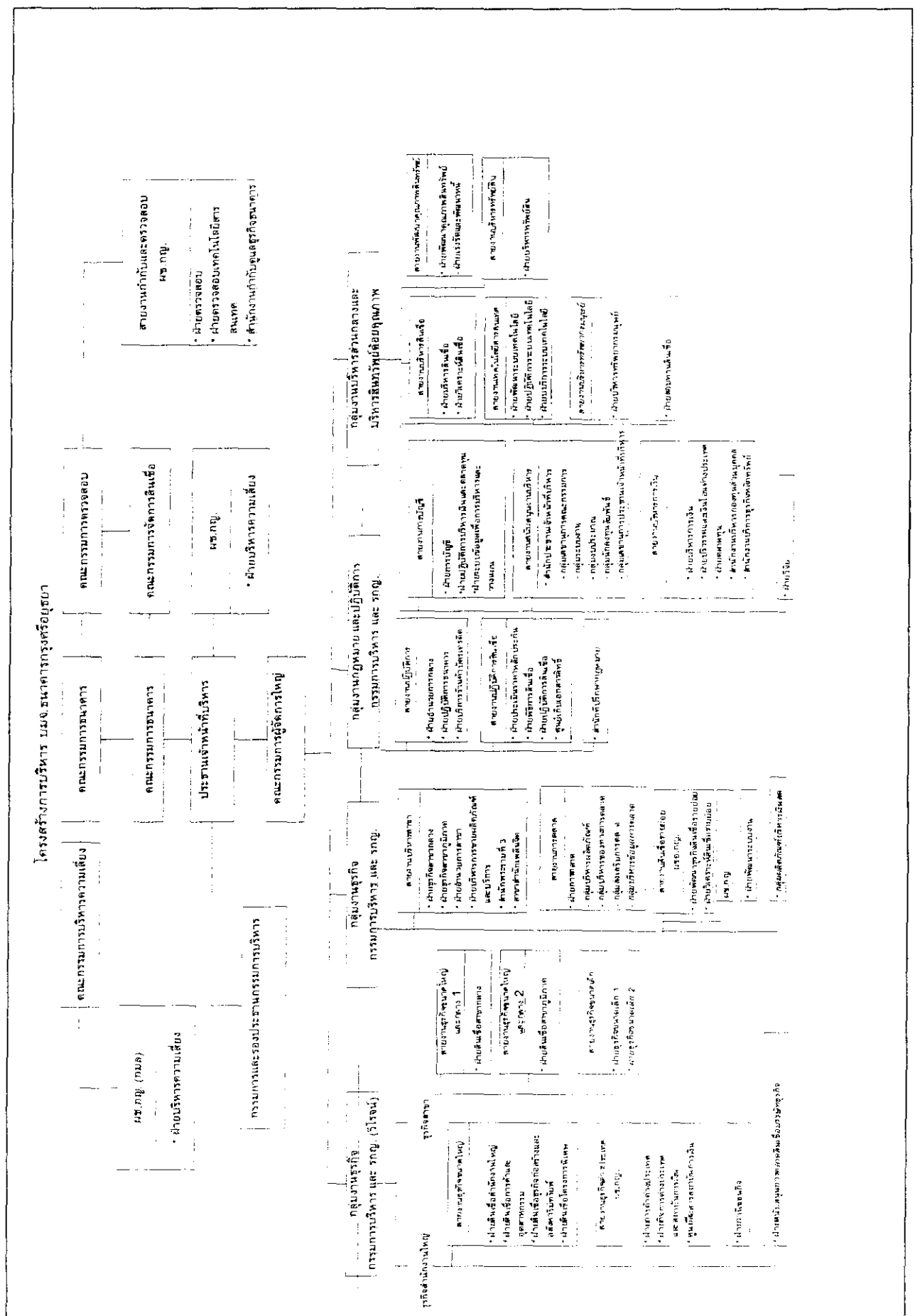
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นในปี 2488 โดยจดทะเบียน ณ หอทะเบียนหุ้นส่วน และบริษัท จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 มีสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 5 ถนนตลาดหัวรอ อำเภอกรุงเก่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารแห่งกรุงศรีอยุธยา จำกัด” ธนาคารฯ จึงใช้ตราของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อันเป็นมงคล คือ รูปสังข์ทักษิณาวัตรประดิษฐานอยู่บนพานทองบรรจุไว้ในปราสาท 1 หลัง ใต้ต้นหมัน มาประยุกต์เป็นเครื่องหมายการค้าของธนาคารฯ และใช้ปราสาทสังข์ที่แผ่รัศมี แห่งความก้าวหน้าหยุดยั้ง เป็นสัญลักษณ์ของธนาคารฯ นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของไทย ที่ก่อตั้งนอกเขตกรุงเทพมหานคร

ช่วงการก่อตั้งธนาคารฯ เป็นระยะระหว่างปลายสงครามโลกครั้งที่ 2 ทำให้ธนาคารฯ ต้องหยุดการดำเนินการชั่วคราว ครั้นเมื่อสถานการณ์บ้านเมืองได้คลี่คลายสงบลงธนาคารฯ ได้สถาปนาสำนักงานแห่งแรกขึ้นในกรุงเทพมหานคร ณ อาคารที่ทำการบริเวณ ถนนราชวงศ์ ตรงกับมุมถนนทรงวาด และได้ย้ายสำนักงานไปอยู่มุมถนนอนุวงศ์ ในปี พ.ศ.2491 เมื่อกิจการได้ขยายตัวขึ้นเป็นลำดับ ทำให้สำนักงานแห่งนี้คับแคบไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างสะดวก ธนาคารฯ จึงได้สร้างที่ทำการแห่งใหม่ขึ้น ณ อาคารเลขที่ 34-37 ถนนสำพันไชย แขวงราช จังหวัดพระนคร(สาขาสามแยกในปัจจุบัน) และทำพิธีเปิดเป็นทางการเมื่อปีพ.ศ.2494 ในช่วงระยะเวลานี้ เป็นช่วงที่ธนาคารฯ เริ่มขยายกิจการอย่างกว้างขวาง และประสบความสำเร็จจนนับได้ว่าเป็นธนาคารใหญ่และมีเกียรติแห่งหนึ่งในสมัยนั้น

ต่อมาธนาคารฯ ได้เปลี่ยนชื่อจาก “ธนาคารแห่งกรุงศรีอยุธยา จำกัด” มาเป็น “ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด” เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2512 และจากการขยายตัวในการดำเนินธุรกิจของธนาคารฯ อย่างรวดเร็วทำให้ธนาคารประสบปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ดำเนินงานคับแคบ ดังนั้นเพื่อให้สามารถรองรับปริมาณธุรกิจ จำนวนลูกค้า และจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ธนาคารฯ ได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาตั้งบริเวณถนนเพลินจิต ตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน 2513 โดยในปีนั้นพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานตราตั้งรูปครุฑ เป็นธนาคารพาณิชย์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และธนาคารฯ ได้ทำพิธีประดิษฐานไว้ ณ อาคารสำนักงานใหญ่แห่งนี้ จวบจนถึงปัจจุบัน ต่อจากนั้นในวันที่ 28 ตุลาคม 2536 ธนาคารฯ ได้จดทะเบียนเปลี่ยนสภาพจากบริษัทจำกัด เป็นบริษัทมหาชน โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” ตามเงื่อนไขที่กำหนดในพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 และเพื่อเอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถระดมทุน โดยการเสนอ ขายหุ้นต่อประชาชนโดยตรง อันจะเป็นการกระจายการลงทุนไปสู่ประชาชนได้อย่างกว้างขวางและเป็นฐานสำหรับรองรับการขยายตัวทางธุรกิจต่อไป

ธนาคารฯ ได้ดำเนินการก่อตั้งอาคารสำนักงานใหญ่ บริเวณถนนพระรามที่ 3 เขตยานนาวาฝั่งเลียบแม่น้ำเจ้าพระยาในเนื้อที่ประมาณ 8 ไร่ โดยเริ่มดำเนินการก่อตั้งมาตั้งแต่ปี 2535 และมา

แล้วเสร็จในวันที่ 1 เมษายน 2539 อาคารสำนักงานใหญ่ประกอบด้วยกลุ่มอาคาร 3 หลัง คืออาคารหลักใช้เป็นสำนักงานความสูง 39 ชั้น ชั้นใต้ดิน 1 ชั้น อาคารที่ 2 เป็นอาคารที่จอดรถและศูนย์คอมพิวเตอร์ ความสูง 12 ชั้น และอาคารที่ 3 เป็นอาคารที่จอดรถห้องควบคุมและเครื่องกลห้องอาหารความสูง 16 ชั้น พื้นที่ใช้สอยรวมทั้งสิ้น 140,000 ตารางเมตร นับเป็นกลุ่มอาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่ก่อสร้างขึ้นด้วยเทคนิคทันสมัย การออกแบบอาคารได้มุ่งเน้นความสวยงามทันสมัย แข็งแรง มั่นคง โดยเน้นถึงประโยชน์ใช้สอยเพื่อสอดคล้องกับการใช้งาน โดยเฉพาะโครงสร้างอาคารได้ออกแบบให้ทนต่อแรงลม และแรงสั่นสะเทือนของแผ่นดินไหวในระดับมาตรฐานสากล ธนาคารฯ ได้ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ นับตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการมาถึงปัจจุบันเป็นเวลามากกว่า 50 ปี โดยยึดหลักสัจธรรมในการดำเนินการว่า "ความเชื่อถือคือชีวิตธนาคาร บริการคือความเจริญเติบโต" ทำให้กิจการของธนาคารฯ เจริญรุดหน้ามาเป็นลำดับ และได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากลูกค้า และประชาชนด้วยดีตลอดทั้งบริการเงินฝาก บริการสินเชื่อ บริการด้านต่างประเทศ บริการเงินโอน และบริการอื่นๆ ที่ธนาคารฯ ให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย สะดวก รวดเร็ว สมดังคำขวัญของธนาคารฯ ที่ว่า "ปึกแผ่นเป็นแก่นสาร บริการเป็นกันเอง"



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

สนธิยา ชูขจร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่าตัวแทนประกันชีวิตมีความคิดเห็น bahwa อาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีความเหมาะสมกับตนเอง เป็นงานที่ทำหายความสามารถ มีเกียรติ มีความมั่นคง โดยผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพขายประกันชีวิตนั้นจำเป็นต้องมีความชำนาญเฉพาะด้าน หรือ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี มีความอดทนหรือมีความตั้งใจหากไม่สามารถปิดการขายได้ นอกจากนี้ การที่จะประสบความสำเร็จอย่างยิ่งจำเป็นต้องมีฐานลูกค้าหรือมีผู้มุ่งหวังจำนวนมาก อาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้นตัวแทนจะต้องมีการพบปะกับบุคคลหรือผู้มุ่งหวัง ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตจึงมีส่วนในการสร้างภาพพจน์ของบริษัท

ปริดา จิรวิทวัส (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชน พบว่านักบัญชีในธุรกิจเอกชนมีระดับของความสำเร็จโดยรวมในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชนด้านต่าง ๆ นักบัญชีในธุรกิจเอกชนจะประสบความสำเร็จอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51 และเมื่อพิจารณาความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชนรายด้านพบว่าด้านการได้รับการยอมรับนับถือและความมั่นคง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความภาคภูมิใจ ด้านเนื้องานด้านการมีโอกาสในการบริหาร และด้านกายภาพที่ได้รับจากหน้าทีงาน นักบัญชีในธุรกิจเอกชนจะประสบความสำเร็จอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79, 3.64, 3.64, 3.58, 3.55 และ 3.41 ตามลำดับ และความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชนในด้านการพัฒนาอาชีพงาน นักบัญชีในธุรกิจเอกชนไม่แน่ใจว่าจะประสบความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08

นงลักษณ์ คชฤทธิ์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) พบว่าการปฏิบัติงานมีผลรวมในภาพดีโดยปัจจัยที่มีผลคืออายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้น ระยะเวลาปีการทำงาน รายได้

นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่าโดยการพิจารณาจากอิทธิพลโดยรวม ตัวแปรที่ส่งผลทางบวกสูงสุดและมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรี คือ รูปแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหารสตรีรองลงมาคือ บรรยากาศองค์กร ความผูกพันในอาชีพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านครอบครัว ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่ส่งผลทางลบและมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความสำเร็จในอาชีพ คือ ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวและการทำงาน ในขณะที่ความเชื่ออำนาจตน และขนาดองค์กรไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรี รูปแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหารสตรี และความผูกพันในอาชีพส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จในอาชีพ ในขณะที่บรรยากาศองค์กรส่งผลทางอ้อมเป็นทางบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ ผ่านความผูกพันในอาชีพและรูปแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหารสตรีไปยังความสำเร็จในอาชีพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลทางอ้อมเป็นทางลบและมีนัยสำคัญทางสถิติผ่านความขัดแย้งระหว่างครอบครัวและการทำงาน และเป็นทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติผ่าน

รูปแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหารสตรีไปยังความสำเร็จในอาชีพ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านครอบครัวส่งผลทางอ้อมเป็นทางบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติผ่านความผูกพันในอาชีพ และเป็นทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติผ่านความขัดแย้งระหว่างครอบครัวและการทำงานไปยังความสำเร็จในอาชีพ โดยความขัดแย้งระหว่างครอบครัวและการทำงานส่งผลทางอ้อมเป็นทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผ่านความผูกพันในอาชีพไปยังความสำเร็จในอาชีพ

ศรียรัตน์ บุญอริยะ (2538 : 99-100) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ และข้าราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อแบบผู้นำผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมตามทัศนะของอาจารย์และข้าราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มอาจารย์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงานด้านความก้าวหน้าของงานด้านการยอมรับนับถือด้านความรับผิดชอบและด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติพบว่า โดยรวมอาจารย์และข้าราชการมีแรงจูงใจแตกต่างกันและเมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน เป็นรายชื่อปรากฏว่าด้านความก้าวหน้าของงานด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติกลุ่มอาจารย์และกลุ่มข้าราชการมีแรงจูงใจแตกต่างกัน

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ซึ่งได้มีการกำหนดความมุ่งหมายในการวิจัย ความสำคัญของการวิจัย ขอบเขตในการวิจัย โดยได้กำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ซึ่งมีผลต่อตัวแปรตาม ตามกรอบแนวคิดและสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากนั้นได้ทำการออกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล และนำผลที่ได้มาใช้อธิบายผลการวิจัย และกำหนดข้อคิดเห็นเพื่อเสนอแนะต่อไป

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง และฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย โดยมีพนักงานรวมทั้งหมด 388คน (ข้อมูล ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2548) โดยแยกตามจำนวนแต่ละฝ่าย ดังนี้

|                                 |            |    |
|---------------------------------|------------|----|
| 1. ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ          | 235        | คน |
| 2. ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง         | 99         | คน |
| 3. ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย | <u>54</u>  | คน |
| รวมทั้งหมด                      | <u>388</u> | คน |

## กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ที่อยู่ในฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง และฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยการใช้สูตร (Taro Yamane : 1967) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 197 ตัวอย่าง คำนวณได้ดังนี้

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรซึ่งเท่ากับ 388 คน

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้คือ 5% หรือ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%

เมื่อแทนค่าในสูตรเท่ากับ

$$\begin{aligned} n &= \frac{.400}{1 + [(388) \times (0.05)^2]} \\ &= 196.95 \text{ หรือ } 197 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ดังนั้น เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 197 ตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 40% ได้เท่ากับ 79 คน รวมทั้งหมด 276 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 388 คน ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง และฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละฝ่าย} = \frac{\text{ประชากรของแต่ละฝ่าย} \times 276}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วน

|   | ฝ่าย                         | จำนวนพนักงาน (คน) | จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วน (คน) |
|---|------------------------------|-------------------|---------------------------------------|
| 1 | ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ          | 235               | 167                                   |
| 2 | ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง         | 99                | 71                                    |
| 3 | ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย | 54                | 38                                    |
|   | รวมพนักงานทั้งสิ้น           | 388               | 276                                   |

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนในแต่ละฝ่ายที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 ให้กับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ซึ่งได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response questions) แบบมี 2 คำตอบ (Dichotomous choice questions) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice questions) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

- ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 7 รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความถนัดและความสามารถ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ซึ่งมี 5 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง พนักงานมีความถนัดและความสามารถดีมาก

คะแนน 4 หมายถึง พนักงานมีความถนัดและความสามารถดี

คะแนน 3 หมายถึง พนักงานมีความถนัดและความสามารถปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง พนักงานมีความถนัดและความสามารถน้อย

คะแนน 1 หมายถึง พนักงานมีความถนัดและความสามารถน้อยมาก

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:29)

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

| คะแนนเฉลี่ย |             |         | ระดับความคิดเห็น                      |
|-------------|-------------|---------|---------------------------------------|
| คะแนน       | 4.21 – 5.00 | หมายถึง | พนักงานมีความถนัดและความสามารถดีมาก   |
| คะแนน       | 3.41 – 4.20 | หมายถึง | พนักงานมีความถนัดและความสามารถดี      |
| คะแนน       | 2.61 – 3.40 | หมายถึง | พนักงานมีความถนัดและความสามารถปานกลาง |
| คะแนน       | 1.81 – 2.60 | หมายถึง | พนักงานมีความถนัดและความสามารถน้อย    |
| คะแนน       | 1.00 – 1.80 | หมายถึง | พนักงานมีความถนัดและความสามารถน้อยมาก |

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ซึ่งมี 5 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง พนักงานมีบุคลิกภาพดีมาก
- คะแนน 4 หมายถึง พนักงานมีบุคลิกภาพดี
- คะแนน 3 หมายถึง พนักงานมีบุคลิกภาพปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง พนักงานบุคลิกภาพไม่ดี
- คะแนน 1 หมายถึง พนักงานบุคลิกภาพไม่ดีอย่างมาก

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:29)

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

| คะแนนเฉลี่ย |             |         | ระดับความคิดเห็น              |
|-------------|-------------|---------|-------------------------------|
| คะแนน       | 4.21 – 5.00 | หมายถึง | พนักงานมีบุคลิกภาพดีมาก       |
| คะแนน       | 3.41 – 4.20 | หมายถึง | พนักงานมีบุคลิกภาพดี          |
| คะแนน       | 2.61 – 3.40 | หมายถึง | พนักงานมีบุคลิกภาพปานกลาง     |
| คะแนน       | 1.81 – 2.60 | หมายถึง | พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี       |
| คะแนน       | 1.00 – 1.80 | หมายถึง | พนักงานบุคลิกภาพไม่ดีอย่างมาก |

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ TYPE A/B ผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ซึ่งมี 5 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง พนักงานมีบุคลิกภาพ TYPE A มาก

คะแนน 4 หมายถึง พนักงานมีบุคลิกภาพ TYPE A

คะแนน 3 หมายถึง พนักงานมีบุคลิกภาพ TYPE A และ B

คะแนน 2 หมายถึง พนักงานมีบุคลิกภาพ TYPE B

คะแนน 1 หมายถึง พนักงานมีบุคลิกภาพ TYPE B มาก

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:29)

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

| คะแนนเฉลี่ย |             |         | ระดับความคิดเห็น                |
|-------------|-------------|---------|---------------------------------|
| คะแนน       | 4.21 – 5.00 | หมายถึง | พนักงานมีบุคลิกภาพ TYPE A มาก   |
| คะแนน       | 3.41 – 4.20 | หมายถึง | พนักงานมีบุคลิกภาพ TYPE A       |
| คะแนน       | 2.61 – 3.40 | หมายถึง | พนักงานมีบุคลิกภาพ TYPE A และ B |
| คะแนน       | 1.81 – 2.60 | หมายถึง | พนักงานมีบุคลิกภาพ TYPE B       |
| คะแนน       | 1.00 – 1.80 | หมายถึง | พนักงานมีบุคลิกภาพ TYPE B มาก   |

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยมผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ซึ่งมี 5 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง พนักงานมีค่านิยมดีมาก
- คะแนน 4 หมายถึง พนักงานมีค่านิยมดี
- คะแนน 3 หมายถึง พนักงานมีค่านิยมปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง พนักงานมีค่านิยมไม่ดี
- คะแนน 1 หมายถึง พนักงานมีค่านิยมไม่ดีย่างมาก

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา.2544:29)

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

| คะแนนเฉลี่ย |             |         | ระดับความคิดเห็น             |
|-------------|-------------|---------|------------------------------|
| คะแนน       | 4.21 – 5.00 | หมายถึง | พนักงานมีค่านิยมดีมาก        |
| คะแนน       | 3.41 – 4.20 | หมายถึง | พนักงานมีค่านิยมดี           |
| คะแนน       | 2.61 – 3.40 | หมายถึง | พนักงานมีค่านิยมปานกลาง      |
| คะแนน       | 1.81 – 2.60 | หมายถึง | พนักงานมีค่านิยมไม่ดี        |
| คะแนน       | 1.00 – 1.80 | หมายถึง | พนักงานมีค่านิยมไม่ดีย่างมาก |

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ซึ่งมี 4 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง พนักงานมีทักษะดีมาก
- คะแนน 4 หมายถึง พนักงานมีทักษะดี
- คะแนน 3 หมายถึง พนักงานมีทักษะปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง พนักงานมีทักษะไม่ดี
- คะแนน 1 หมายถึง พนักงานมีทักษะไม่ดีอย่างมาก

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา.2544:29)

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

| คะแนนเฉลี่ย |             | ระดับความคิดเห็น |                             |
|-------------|-------------|------------------|-----------------------------|
| คะแนน       | 4.21 – 5.00 | หมายถึง          | พนักงานมีทักษะดีมาก         |
| คะแนน       | 3.41 – 4.20 | หมายถึง          | พนักงานมีทักษะดี            |
| คะแนน       | 2.61 – 3.40 | หมายถึง          | พนักงานมีทักษะปานกลาง       |
| คะแนน       | 1.81 – 2.60 | หมายถึง          | พนักงานมีทักษะไม่ดี         |
| คะแนน       | 1.00 – 1.80 | หมายถึง          | พนักงานมีทักษะไม่ดีอย่างมาก |

ส่วนที่ 7 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ซึ่งมี 4 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานดีมาก
- คะแนน 4 หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานดี
- คะแนน 3 หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานไม่ดี
- คะแนน 1 หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานไม่ดีอย่างมาก

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา.2544:29)

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

| คะแนนเฉลี่ย |             |         | ระดับความสำเร็จ                   |
|-------------|-------------|---------|-----------------------------------|
| คะแนน       | 4.21 – 5.00 | หมายถึง | ความสำเร็จในการทำงานดีมาก         |
| คะแนน       | 3.41 – 4.20 | หมายถึง | ความสำเร็จในการทำงานดี            |
| คะแนน       | 2.61 – 3.40 | หมายถึง | ความสำเร็จในการทำงานปานกลาง       |
| คะแนน       | 1.81 – 2.60 | หมายถึง | ความสำเร็จในการทำงานไม่ดี         |
| คะแนน       | 1.00 – 1.80 | หมายถึง | ความสำเร็จในการทำงานไม่ดีอย่างมาก |

## ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม

2. แบบสอบถามทั้งหมดมี 6 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความถนัดและความสามารถ

ส่วนที่ 3 บุคลิกภาพ

ส่วนที่ 4 บุคลิกภาพ TYPE A/B

ส่วนที่ 5 ค่านิยม

ส่วนที่ 6 ทักษะ

ส่วนที่ 7 ความสำเร็จในการทำงาน

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์สารนิพนธ์ตรวจสอบ, เสนอแนะ และแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และความถูกต้อง และขอคำแนะนำเพิ่มเติม หลังจากนั้นนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบัท (Cronbach) ซึ่งค่าแอลฟา (Alpha) ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นมาก

จากการศึกษาของ Sekaran, Uma ปี ค.ศ.1992 กล่าวว่า ค่าความเชื่อมั่นต้องมีค่าอย่างน้อย 0.60 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ (ระพีพรรณ ถาวรวันชัย. 2546 : 55)

จากการทดสอบแบบสอบถามปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.9304 ดังนั้น ผลการทดสอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งสามารถแยกออกเป็นรายด้านได้ดังนี้

|                         |              |               |                           |               |
|-------------------------|--------------|---------------|---------------------------|---------------|
| - ความถนัดและความสามารถ | จำนวน        | 5 ข้อ         | ค่าความเชื่อมั่น =        | 0.8136        |
| - บุคลิกภาพ             | จำนวน        | 5 ข้อ         | ค่าความเชื่อมั่น =        | 0.7475        |
| - บุคลิกภาพ Type A/B    | จำนวน        | 5 ข้อ         | ค่าความเชื่อมั่น =        | 0.7577        |
| - ค่านิยม               | จำนวน        | 5 ข้อ         | ค่าความเชื่อมั่น =        | 0.7396        |
| - ทักษะ                 | จำนวน        | 4 ข้อ         | ค่าความเชื่อมั่น =        | 0.8211        |
| - ความสำเร็จในการทำงาน  | จำนวน        | 4 ข้อ         | ค่าความเชื่อมั่น =        | 0.6757        |
| <b>รวม</b>              | <b>จำนวน</b> | <b>28 ข้อ</b> | <b>ค่าความเชื่อมั่น =</b> | <b>0.9304</b> |

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม และรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามพื้นที่ในการวิจัย เป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 276 คน

### การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1.การจัดกระทำข้อมูล

- 1.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บข้อมูลแล้ว
- 1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
- 1.3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Pack for the Social Science for Windows) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### 2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

2.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2.1.2 ความถนัดและความสามารถ บุคลิกภาพ บุคลิกภาพ TYPE A/B ค่านิยม และทักษะ จากแบบสอบถามส่วนที่ 2,3,4,5,6 และส่วนที่ 7 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.2.1 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

2.1.1.1 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด

2.1.1.2 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

2.2.2 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ความถนัดความสามารถที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2.3 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 บุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2.4 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 บุคลิกภาพ TYPE A/B ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2.5 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2.6 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 ทักษะที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2.7 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7 ความสำเร็จของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

#### 1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 การหาร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.2538:101)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

|       |   |     |                          |
|-------|---|-----|--------------------------|
| เมื่อ | P | แทน | ค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์ |
|       | f | แทน | ความถี่ของคะแนน          |
|       | n | แทน | ขนาดกลุ่มตัวอย่าง        |

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3,4,5,6 และส่วนที่ 7 โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2541:40)

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

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

- 1.2.1 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2,3,4,5,6 และส่วนที่ 7 โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541:65)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้แก่

ความเชื่อมั่น (Reliability)

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) มีสูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา.2546 : 449)

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

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k แทน จำนวนคำถาม

covariance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม

ต่าง ๆ

variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน โดยใช้ t-test แบบ Independent (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:333)

เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน เพศ, และข้อที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด

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

|       |             |     |                                        |
|-------|-------------|-----|----------------------------------------|
| เมื่อ | $t$         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution |
|       | $\bar{X}_1$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1         |
|       | $\bar{X}_2$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2         |
|       | $S_1^2$     | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1    |
|       | $S_2^2$     | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2    |
|       | $n_1$       | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1              |
|       | $n_2$       | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2              |

โดยมีค่าความอิสระ (Degree of Freedom : df)

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

3.2 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : F-test) (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:333) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน มีสูตรดังนี้

ตาราง 6 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

| แหล่งความแปรปรวน | df  | SS         | MS                                | F                           |
|------------------|-----|------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| ระหว่างกลุ่ม     | k-1 | $SS_{(B)}$ | $MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$ | $\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$ |
| ภายในกลุ่ม       | n-k | $SS_{(W)}$ | $MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$ |                             |
| รวม              | n-1 | $SS_{(T)}$ |                                   |                             |

|       |            |     |                                                                           |
|-------|------------|-----|---------------------------------------------------------------------------|
| เมื่อ | k          | แทน | จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน                                 |
|       | n          | แทน | จำนวนตัวอย่างทั้งหมด                                                      |
|       | $SS_{(B)}$ | แทน | ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร<br>(Between sum of square)                    |
|       | k-1        | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างประชากร<br>(Between degree of freedom)        |
|       | $SS_{(W)}$ | แทน | ผลรวมกำลังสองภายในประชากร<br>(Within sum of square)                       |
|       | n-k        | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในประชากร<br>(Within degree of freedom)           |
|       | $MS_{(B)}$ | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม<br>(Mean square between groups)       |
|       | $MS_{(W)}$ | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม<br>(Mean square within groups)          |
|       | F          | แทน | ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ |

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD) (กัลยา วาณิชยปัญญา.2545 : 332-333) มีสูตรดังนี้

$$LSD = t_{1-\alpha/2, n-k} \sqrt{MSE \left[ \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่  $n_i \neq n_j$

เมื่อ  $t_{1-\alpha/2, n-k}$  แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับ

ความเชื่อมั่น 95% และชั้นแบ่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = n-k

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม ( $ms_w$ )

$n_i$  แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

$n_j$  แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

$\alpha$  แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

3.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541: 314) ) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานสมมติฐานข้อที่ 2, 3, 4, 5, 6 และข้อที่ 7 มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ  $r_{xy}$  แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$  แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$  แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$  แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$  แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y

n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 < r < 1$  ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลดลง แต่ถ้า X ลดลง Y จะเพิ่มขึ้น

2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้น แต่ถ้า X ลดลง Y จะลดลงด้วย

3. ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า  $r$  มีค่าใกล้ -1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า  $r = 0$  แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า  $r$  เข้าใกล้ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ซูตริ วังศรีดณะ. 2541 : 316)

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามี ความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.5 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามี ความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

|           |     |                                                                                                                                  |
|-----------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| $n$       | แทน | จำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง                                                                                                 |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง                                                                                                        |
| S.D.      | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)                                                                                         |
| $t$       | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution                                                                                             |
| SS        | แทน | ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)                                                                                           |
| MS        | แทน | ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน<br>(Mean of squares)                                                                              |
| $F$       | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution                                                                                             |
| $\alpha$  | แทน | ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน<br>หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้<br>(Level of significance) โดยกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 |
| df        | แทน | ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)                                                                                         |
| $p$       | แทน | ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ                                                                                        |
| $r$       | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์                                                                                                        |
| *         | แทน | นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05                                                                                                    |
| **        | แทน | นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01                                                                                                    |
| $H_0$     | แทน | Null hypothesis                                                                                                                  |
| $H_1$     | แทน | Alternative hypothesis                                                                                                           |

## การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความถนัดและความสามารถที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์บุคลิกภาพ TYPE A/B ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
- ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ค่านิยมของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
- ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ทักษะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
- ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
- ส่วนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 7 ดังนี้

ตาราง 7 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล  | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------------------------|-----------|--------|
| 1. เพศ                 |           |        |
| ชาย                    | 98        | 35.5   |
| หญิง                   | 178       | 64.5   |
| รวม                    | 276       | 100.00 |
| 2. อายุ                |           |        |
| 21 - 30 ปี             | 115       | 41.6   |
| 31 - 40 ปี             | 126       | 45.7   |
| 41 - 50 ปี             | 27        | 9.8    |
| ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป    | 8         | 2.9    |
| รวม                    | 276       | 100.00 |
| 3. สถานภาพ             |           |        |
| โสด                    | 187       | 67.8   |
| สมรสแล้ว               | 85        | 30.8   |
| หย่าร้าง/หม้าย         | 4         | 1.4    |
| รวม                    | 276       | 100.00 |
| 4. ระดับการศึกษาสูงสุด |           |        |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 212       | 76.8   |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | 64        | 23.2   |
| รวม                    | 276       | 100.00 |
| 5. ตำแหน่งงาน          |           |        |
| เจ้าหน้าที่ 1-3        | 147       | 53.3   |
| เจ้าหน้าที่ 3-5        | 103       | 37.3   |
| เจ้าหน้าที่ 6          | 23        | 8.3    |
| เจ้าหน้าที่ 6 ขึ้นไป   | 3         | 1.1    |
| รวม                    | 276       | 100.00 |

ตาราง 7 (ต่อ) แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละ ข้อมูลลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม

|                            |     |        |
|----------------------------|-----|--------|
| 6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน |     |        |
| 1-5 ปี                     | 130 | 47.1   |
| 5-10 ปี                    | 66  | 13.9   |
| 10-15 ปี                   | 61  | 22.1   |
| 15 ปีขึ้นไป                | 19  | 6.9    |
| รวม                        | 276 | 100.00 |
| 7. รายได้ต่อเดือน          |     |        |
| 8,500 – 16,400 บาท         | 98  | 35.5   |
| 16,400 – 24,300 บาท        | 106 | 38.4   |
| 24,300 – 32,200 บาท        | 43  | 15.6   |
| ตั้งแต่ 32,200 บาทขึ้นไป   | 29  | 10.5   |
| รวม                        | 276 | 100.00 |

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 276 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

**เพศ** พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 และเพศชาย มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5

**อายุ** พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 ถัดมาอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

**สถานภาพ** พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมาคือสมรสแล้ว มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ถัดมาหย่าร้าง/หม้าย มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษาสูงสุด** พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 64 คิดเป็นร้อยละ 23.2 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ 1-3 มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ 3-5 มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 ถัดมาเจ้าหน้าที่ 6 มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และเจ้าหน้าที่ 6 ขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี มีจำนวน 130 คนคิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาคือ ระยะเวลาการทำงาน 5-10 ปี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ถัดมาระยะเวลาการทำงาน 10-15 ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และระยะเวลาการทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 16,400 – 24,300 บาท มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 8,500 – 16,400 บาท มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ถัดมารายได้ต่อเดือน 24,300 – 32,200 บาท มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 32,200 บาทขึ้นไป มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน อายุมีความแตกต่างกันทางด้านจำนวน (ความถี่) ของข้อมูลอยู่มาก ในช่วงอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 8 คน ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มของพนักงานช่วงอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป กับช่วงอายุ 41-50 ปี ข้อมูลส่วนบุคคลด้าน สถานภาพมีความแตกต่างกันทางด้านจำนวน (ความถี่) ของข้อมูลอย่างมาก ในสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย ซึ่งมีจำนวน 4 คน ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มของพนักงานสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย กับ สถานภาพสมรสแล้ว และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านตำแหน่งงานมีความแตกต่างกันทางด้านจำนวน (ความถี่) ของข้อมูลอย่างมาก ในด้านตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ 6 ขึ้นไปซึ่งมีจำนวน 3 คน ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มของพนักงานด้านตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 6 ขึ้นไป กับด้านตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 6 เข้าด้วยกัน ดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่)

| ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|-----------|--------|
| 1. อายุ               |           |        |
| 21 - 30 ปี            | 115       | 41.6   |
| 31 - 40 ปี            | 126       | 45.7   |
| 41 - 50 ปี            | 35        | 12.7   |
| รวม                   | 276       | 100.00 |
| 2. สถานภาพ            |           |        |
| โสด                   | 187       | 67.8   |
| สมรสแล้ว              | 89        | 32.2   |
| รวม                   | 276       | 100.00 |
| 5. ตำแหน่งงาน         |           |        |
| เจ้าหน้าที่ 1-3       | 147       | 53.3   |
| เจ้าหน้าที่ 3-5       | 103       | 37.3   |
| เจ้าหน้าที่ 6         | 26        | 9.4    |
| รวม                   | 276       | 100.00 |

จากตาราง 8 สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลในด้าน อายุ ได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามอายุพบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 35 คิดเป็นร้อยละ 12.7 ตามลำดับ

ด้าน สถานภาพ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 และสมรสแล้ว มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 ตามลำดับ

ด้าน ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ 1-3 มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 คน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ 3-5 มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 และเจ้าหน้าที่ 6 มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องความถนัดและความสามารถ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องความถนัดและความสามารถที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 9 ดังนี้

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเรื่องความถนัดและความสามารถ

| ความถนัดและความสามารถ                                                                             | ระดับความคิดเห็น |       |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|-------|
|                                                                                                   | $\bar{X}$        | S.D.  | แปลผล |
| 1. ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน<br>(มาก _____ น้อย)                                         | 3.46             | 0.88  | ดี    |
| 2. ความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้บุคคลอื่น<br>(ชอบ _____ ไม่ชอบ)                      | 3.44             | 0.874 | ดี    |
| 3. ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น<br>(แม่นยำมากกว่า _____ แม่นยำน้อยกว่า)     | 3.50             | 0.751 | ดี    |
| 4. ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น<br>(แก้ปัญหาได้เอง _____ ต้องปรึกษาคนอื่น) | 3.68             | 1.958 | ดี    |
| 5. ความสามารถในการจดจำเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น<br>(จดจำได้ดีกว่า _____ จดจำได้น้อยกว่า)       | 3.48             | 0.774 | ดี    |
| ความถนัดและความสามารถโดยรวม                                                                       | 3.51             | 0.731 | ดี    |

จากตาราง 9 พบว่า ความถนัดและความสามารถโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับพนักงานมีความถนัดและความสามารถดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ความสามารถในการจดจำเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน และความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้บุคคลอื่น ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความคิดเห็นกับความถนัดและความสามารถที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 3.50 3.48 3.46 และ 3.44 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องบุคลิกภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 10 ดังนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเรื่องบุคลิกภาพ

| บุคลิกภาพ                                                                                       | ระดับความคิดเห็น |              |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|-----------|
|                                                                                                 | $\bar{X}$        | S.D.         | แปลผล     |
| 13. ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน<br>(ชอบทำงานร่วมกับคนอื่น _____ ชอบทำงานคนเดียว)              | 3.84             | 0.859        | ดี        |
| 14. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง<br>(สามารถแก้ไขได้ทุกครั้ง _____ ไม่สามารถแก้ไขได้เลย) | 3.58             | 0.756        | ดี        |
| 15. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน<br>(ทันตามกำหนดทุกครั้ง _____ ไม่ทันตามกำหนดทุกครั้ง)          | 4.15             | 0.718        | ดี        |
| 16. การแสดงออกทางอารมณ์<br>(ชอบเก็บความรู้สึก _____ ชอบทำไปตามอารมณ์)                           | 3.36             | 0.917        | ปานกลาง   |
| 17. ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ<br>(ชอบวิธีการทำงานใหม่ๆ _____ ชอบวิธีการทำงานแบบเดิม)         | 4.09             | 0.703        | ดี        |
| <b>บุคลิกภาพโดยรวม</b>                                                                          | <b>3.80</b>      | <b>0.523</b> | <b>ดี</b> |

จากตาราง 10 พบว่า บุคลิกภาพโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับพนักงานมีบุคลิกภาพดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความคิดเห็นกับบุคลิกภาพที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 4.09 3.84 และ 3.58 ตามลำดับ การแสดงออกทางอารมณ์ อยู่ในระดับความคิดเห็นกับบุคลิกภาพที่ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องบุคลิกภาพ TYPE A/B

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องบุคลิกภาพ TYPE A/B ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 11 ดังนี้

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเรื่องบุคลิกภาพ TYPE A/B

| บุคลิกภาพ TYPE A/B                                                                | ระดับความคิดเห็น |       |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|--------|
|                                                                                   | $\bar{X}$        | S.D.  | แปลผล  |
| 18. การมีวินัยในการมาทำงาน<br>(มาเช้าเป็นประจำ _____ สายบางครั้ง)                 | 3.93             | 1.031 | TYPE A |
| 19. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน<br>(กระตือรือร้นสูง _____ ทำได้ตามความสามารถ) | 3.84             | 0.695 | TYPE A |
| 20. การใช้เวลาในการทำงาน<br>(มาก _____ น้อย)                                      | 3.53             | 0.936 | TYPE A |
| 21. ความสามารถในการรับผิดชอบงาน<br>(ชอบทำงานหลายด้าน _____ ชอบทำงานด้านเดียว)     | 3.80             | 0.786 | TYPE A |
| 22. การติดตามข่าวสารข้อมูลภายนอก<br>(ให้ความสนใจมาก _____ ให้ความสนใจน้อย)        | 3.78             | 0.809 | TYPE A |
| บุคลิกภาพ TYPE A/B โดยรวม                                                         | 3.77             | 0.517 | TYPE A |

จากตาราง 11 พบว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับพนักงานมีบุคลิกภาพ TYPE A โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การมีวินัยในการมาทำงาน ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการรับผิดชอบงาน การติดตามข่าวสารข้อมูล และการใช้เวลาในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความคิดเห็นกับบุคลิกภาพ TYPE A โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 3.84 3.80 3.78 และ 3.53 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องค่านิยม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 12 ดังนี้

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเรื่องค่านิยม

| ค่านิยม                                                                                 | ระดับความคิดเห็น |              |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|-----------|
|                                                                                         | $\bar{X}$        | S.D.         | แปลผล     |
| 23. การต้องการความยอมรับนับถือจากผู้อื่น<br>(มาก _____ น้อย)                            | 3.74             | 0.808        | ดี        |
| 24.ความมั่นคงในการทำงาน<br>(ชอบความมั่นคง _____ ชอบการเปลี่ยนแปลง)                      | 4.10             | 0.807        | ดี        |
| 25 ความเป็นมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน<br>(ได้รับความร่วมมือ _____ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือ) | 4.32             | 0.665        | ดีมาก     |
| 26 ความสะดวกสบายในการทำงาน<br>(มาก _____ น้อย)                                          | 3.73             | 0.900        | ดี        |
| 27.ความเป็นผู้นำ<br>(ชอบเป็นผู้นำ _____ ชอบเป็นผู้ตาม)                                  | 3.57             | 0.767        | ดี        |
| <b>ค่านิยมโดยรวม</b>                                                                    | <b>3.88</b>      | <b>0.524</b> | <b>ดี</b> |

จากตาราง 12 พบว่า ค่านิยมโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับพนักงานมีค่านิยมที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความเป็นมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความคิดเห็นกับค่านิยมที่ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ความมั่นคงในการทำงาน การต้องการความยอมรับนับถือจากผู้อื่น ความสะดวกสบายในการทำงาน และความเป็นผู้นำ ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความคิดเห็นกับค่านิยมที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 3.74 3.73 และ 3.57 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องทักษะ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องทักษะที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 13 ดังนี้

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเรื่องทักษะ

| ทักษะ                                                                                   | ระดับความคิดเห็น |       |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|-------|
|                                                                                         | $\bar{X}$        | S.D.  | แปลผล |
| 28 การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น<br>(รับฟังความคิดเห็นคนอื่น _____ ตัดสินใจเอง)        | 4.02             | 0.755 | ดี    |
| 29. ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น<br>(ทำงานเป็นทีมได้ดี _____ ทำงานคนเดียวได้ดี) | 4.01             | 0.827 | ดี    |
| 30.ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า<br>(แก้ได้ทุกปัญหา _____ แก้ได้เฉพาะที่ถนัด)      | 3.59             | 0.820 | ดี    |
| 31. ความรู้ความชำนาญในงาน<br>(ใช้เวลาเรียนรู้น้อย _____ ใช้เวลาเรียนรู้มาก)             | 3.63             | 0.719 | ดี    |
| ทักษะโดยรวม                                                                             | 3.81             | 0.569 | ดี    |

จากตาราง 13 พบว่า ทักษะโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับพนักงานมีทักษะที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ความรู้ความชำนาญในงาน และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความคิดเห็นกับทักษะที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 4.01 3.63 และ 3.59 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 14 ดังนี้

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

| ความสำเร็จในการทำงาน                                                                 | ระดับความสำเร็จ |              |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|----------------|
|                                                                                      | $\bar{X}$       | S.D.         | แปลผล          |
| 32 ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น<br>(มาก _____ น้อย)                 | 3.62            | 1.912        | ดี             |
| 33. ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน<br>(สูงกว่า _____ ต่ำกว่า) | 2.70            | 0.870        | ปานกลาง        |
| 34.สวัสดิการที่ได้รับ<br>(พอใจ _____ ไม่พอใจ)                                        | 2.86            | 0.911        | ปานกลาง        |
| 35. ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจเดียวกัน<br>(ขนาดใหญ่ _____ ขนาดเล็ก)      | 3.46            | 0.845        | ดี             |
| <b>ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม</b>                                                    | <b>3.16</b>     | <b>0.698</b> | <b>ปานกลาง</b> |

จากตาราง 14 พบว่า ความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับพนักงานมีความสำเร็จปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น และขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจเดียวกัน ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความสำเร็จที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ 3.46 ตามลำดับ ข้อสวัสดิการที่ได้รับ ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความสำเร็จที่ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 และ 2.70 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

### เพศ

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ

| ความสำเร็จในการทำงาน                                     | t-test for equality of means |           |       |        |        |       |
|----------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|-------|--------|--------|-------|
|                                                          | เพศ                          | $\bar{X}$ | S.D.  | t      | df     | p     |
| 1. ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น         | ชาย                          | 3.89      | 3.049 | 1.759  | 274    | 0.080 |
|                                                          | หญิง                         | 3.47      | 0.722 |        |        |       |
| 2. ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน | ชาย                          | 2.63      | 0.905 | -1.026 | 273    | 0.306 |
|                                                          | หญิง                         | 2.74      | 0.851 |        |        |       |
| 3. สวัสดิการที่ได้รับ                                    | ชาย                          | 2.88      | 1.018 | 0.288  | 171.71 | 0.774 |
|                                                          | หญิง                         | 2.84      | 0.849 |        |        |       |
| 4. ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจเดียวกัน        | ชาย                          | 3.64      | 0.840 | 2.694* | 274    | 0.007 |
|                                                          | หญิง                         | 3.36      | 0.834 |        |        |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ

ข้อ 1 ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.080 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.080 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 2 ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.306 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.306 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 3 สวัสดิการที่ได้รับ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.774 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.774 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 4 ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.007 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ เพศชายมีผลกับความสำเร็จในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

## อายุ

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ F-test แบบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน

กัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ

| ความสำเร็จในการทำงาน                                     | แหล่งความแปรปรวน | SS       | df  | MS     | F-Ratio | F-Prob. |
|----------------------------------------------------------|------------------|----------|-----|--------|---------|---------|
| 1. ความมั่นคงของหน้าที่การทำงานเมื่อเทียบกับคนอื่น       | ระหว่างกลุ่ม     | 20.756   | 2   | 10.378 | 2.878   | 0.058   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 984.534  | 273 | 3.606  |         |         |
|                                                          | รวม              | 1005.290 | 275 |        |         |         |
| 2. ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน | ระหว่างกลุ่ม     | 0.331    | 2   | 0.166  | 0.217   | 0.805   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 207.218  | 272 | 0.762  |         |         |
|                                                          | รวม              | 207.549  | 274 |        |         |         |
| 3. สวัสดิการที่ได้รับ                                    | ระหว่างกลุ่ม     | 7.551    | 2   | 3.776  | 4.671*  | 0.010   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 220.652  | 273 | 0.808  |         |         |
|                                                          | รวม              | 228.203  | 275 |        |         |         |
| 4. ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน         | ระหว่างกลุ่ม     | 5.984    | 2   | 2.992  | 4.286*  | 0.015   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 190.578  | 273 | 0.698  |         |         |
|                                                          | รวม              | 196.562  | 275 |        |         |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานกับกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุดังนี้

ข้อ 1 ความมั่นคงของหน้าที่การทำงานเมื่อเทียบกับคนอื่น เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ 0.058 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.058 > 0.05$ ) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 2 ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ 0.805 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.805 > 0.05$ ) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จ

ในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 3. สวัสดิการที่ได้รับ เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.010 < 0.05$ ) นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 4. ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.015 < 0.05$ ) นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อให้ทราบว่า สวัสดิการที่ได้รับ และขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน มีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงผลดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ

| อายุ     |           | 21-30 ปี | 31-40 ปี          | 41-50 ปี         |
|----------|-----------|----------|-------------------|------------------|
|          | $\bar{X}$ | 2.66     | 3.01              | 2.94             |
| 21-30 ปี | 2.66      | -        | -0.35*<br>(0.003) | -0.28<br>(0.105) |
| 31-40 ปี | 3.01      |          | -                 | 0.07<br>(0.705)  |
| 41-50 ปี | 2.94      |          |                   | -                |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่สวัสดิการที่ได้รับของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ

1. พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี สวัสดิการที่ได้รับมีผลกับความสำเร็จแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31-40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี สวัสดิการที่ได้รับมีผลกับความสำเร็จน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.35

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ

| อายุ     |           | 21-30 ปี | 31-40 ปี | 41-50 ปี |
|----------|-----------|----------|----------|----------|
|          | $\bar{X}$ | 3.30     | 3.61     | 3.46     |
| 21-30 ปี | 3.30      | -        | -0.32*   | -0.16    |
|          |           |          | (0.004)  | (0.318)  |
| 31-40 ปี | 3.61      |          | -        | 0.15     |
|          |           |          |          | (0.336)  |
| 41-50 ปี | 3.46      |          |          | -        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ

1. พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.004 < 0.05$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมีผลกับความสำเร็จแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31-40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมีผลกับความสำเร็จน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.32

### สถานการณ์

$H_0$  : สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพ

| ความสำเร็จในการทำงาน                                     | t-test for equality of means |           |       |        |     |       |
|----------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|-------|--------|-----|-------|
|                                                          | สถานภาพ                      | $\bar{X}$ | S.D.  | t      | df  | p     |
| 1. ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น         | โสด                          | 3.59      | 2.262 | -0.348 | 274 | 0.728 |
|                                                          | สมรส                         |           |       |        |     |       |
|                                                          | แล้ว                         | 3.67      | 0.780 |        |     |       |
| 2. ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน | โสด                          | 2.70      | 0.878 | 0.068  | 273 | 0.946 |
|                                                          | สมรส                         |           |       |        |     |       |
|                                                          | แล้ว                         | 2.70      | 0.858 |        |     |       |
| 3. สวัสดิการที่ได้รับ                                    | โสด                          | 2.82      | 0.865 | -0.833 | 274 | 0.405 |
|                                                          | สมรส                         |           |       |        |     |       |
|                                                          | แล้ว                         | 2.92      | 1.003 |        |     |       |
| 4. ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน         | โสด                          | 3.40      | 0.876 | -1.843 | 274 | 0.066 |
|                                                          | สมรส                         |           |       |        |     |       |
|                                                          | แล้ว                         | 3.60      | 0.765 |        |     |       |

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพ

ข้อ 1 ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.728 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.728 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 2 ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.946 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.946 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 3 สวัสดิการที่ได้รับ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.405 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.405 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 4 ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.066 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.066 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### ระดับการศึกษาสูงสุด

$H_0$  : ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความสำเร็จในการทำงาน                                         | t-test for equality of means |           |       |         |         |       |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|-------|---------|---------|-------|
|                                                              | ระดับการศึกษา                | $\bar{X}$ | S.D.  | t       | df      | p     |
| 1.ความมั่นคงของหน้าที่การงาน<br>เมื่อเทียบกับคนอื่น          | ปริญญาตรี                    | 3.67      | 2.147 | 0.926   | 274     | 0.355 |
|                                                              | สูงกว่าปริญญาตรี             | 3.42      | 0.686 |         |         |       |
| 2. ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับ<br>องค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน | ปริญญาตรี                    | 2.63      | 0.892 | -2.732* | 121.423 | 0.007 |
|                                                              | สูงกว่าปริญญาตรี             | 2.94      | 0.753 |         |         |       |
| 3. สวัสดิการที่ได้รับ                                        | ปริญญาตรี                    | 2.83      | 0.940 | -1.067  | 119.479 | 0.288 |
|                                                              | สูงกว่าปริญญาตรี             | 2.95      | 0.805 |         |         |       |
| 4. ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบ<br>เทียบในธุรกิจเดียวกัน         | ปริญญาตรี                    | 3.50      | 0.890 | 1.459   | 135.970 | 0.147 |
|                                                              | สูงกว่าปริญญาตรี             | 3.34      | 0.672 |         |         |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาสูงสุดกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ดังนี้

ข้อ 1 ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.355 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.355 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 2 ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.007 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 3 สวัสดิการที่ได้รับ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.288 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.288 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติ

ฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 4 ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.147 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.147 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### ตำแหน่งงาน

$H_0$  : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ F-test แบบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความสำเร็จในการทำงานของ                                      | แหล่งความ    | SS       | df  | MS     | F-Ratio | F-Prob. |
|--------------------------------------------------------------|--------------|----------|-----|--------|---------|---------|
|                                                              | แปรปรวน      |          |     |        |         |         |
| 1. ความมั่นคงของหน้าที่การ<br>งานเมื่อเทียบกับคนอื่น         | ระหว่างกลุ่ม | 22.806   | 2   | 11.403 | 3.168*  | 0.044   |
|                                                              | ภายในกลุ่ม   | 982.484  | 273 | 3.599  |         |         |
|                                                              | รวม          | 1005.290 | 275 |        |         |         |
| 2. ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับ<br>องค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน | ระหว่างกลุ่ม | 0.878    | 2   | 0.439  | 0.578   | 0.562   |
|                                                              | ภายในกลุ่ม   | 206.671  | 272 | 0.760  |         |         |
|                                                              | รวม          | 207.549  | 274 |        |         |         |
| 3. สวัสดิการที่ได้รับ                                        | ระหว่างกลุ่ม | 5.099    | 2   | 2.549  | 3.120*  | 0.046   |
|                                                              | ภายในกลุ่ม   | 223.104  | 273 | 0.817  |         |         |
|                                                              | รวม          | 228.203  | 275 |        |         |         |
| 4. ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบ<br>เทียบในธุรกิจเดียวกัน         | ระหว่างกลุ่ม | 1.393    | 2   | 0.696  | 0.974   | 0.379   |
|                                                              | ภายในกลุ่ม   | 195.169  | 273 | 0.715  |         |         |
|                                                              | รวม          | 196.562  | 275 |        |         |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ดังนี้

ข้อ 1 ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.044 < 0.05$ ) นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 2 ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.562 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.562 > 0.05$ ) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 3. สวัสดิการที่ได้รับ เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่ามีความ F-Prob เท่ากับ 0.046 ( $0.046 < 0.05$ ) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 4. ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่ามีความ F-Prob เท่ากับ 0.379 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.379 > 0.05$ ) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อให้ทราบว่า ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น และสวัสดิการที่ได้รับมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงผลดังตาราง 22-23

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน      |           | เจ้าหน้าที่ 1-3 | เจ้าหน้าที่ 3-5   | เจ้าหน้าที่ 6    |
|-----------------|-----------|-----------------|-------------------|------------------|
|                 | $\bar{X}$ | 3.35            | 3.93              | 3.88             |
| เจ้าหน้าที่ 1-3 | 3.35      | -               | -0.59*<br>(0.017) | -0.54<br>(0.184) |
| เจ้าหน้าที่ 3-5 | 3.93      |                 | -                 | 0.05<br>(0.909)  |
| เจ้าหน้าที่ 6   | 3.88      |                 |                   | -                |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงาน

1. พนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ 1-3 กับพนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ 3-5 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.017 < 0.05$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ 1-3 ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นมีผลกับความสำเร็จแตกต่างจากพนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ 3-5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ 1-3 ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นมีผลกับความสำเร็้น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ 3-5 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.59

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน      |           | เจ้าหน้าที่ 1-3 | เจ้าหน้าที่ 3-5  | เจ้าหน้าที่ 6     |
|-----------------|-----------|-----------------|------------------|-------------------|
|                 | $\bar{X}$ | 2.75            | 2.92             | 3.19              |
| เจ้าหน้าที่ 1-3 | 2.75      | -               | -0.17<br>(0.135) | -0.44*<br>(0.022) |
| เจ้าหน้าที่ 3-5 | 2.92      |                 | -                | -0.27<br>(0.175)  |
| เจ้าหน้าที่ 6   | 3.19      |                 |                  | -                 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงาน

1. พนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ 1-3 กับพนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ 6 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.022 < 0.05$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ 1-3 สวัสดิการที่ได้รับมีผลกับความสำเร็้นแตกต่างจากพนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ 1-3 สวัสดิการที่ได้รับมีผลกับความสำเร็้น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ 6 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.44

### ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

$H_0$  : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ F-test แบบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

| ความสำเร็จในการทำงานของ                                  | แหล่งความแปรปรวน | SS       | df  | MS     | F-Ratio | F-Prob. |
|----------------------------------------------------------|------------------|----------|-----|--------|---------|---------|
| 1. ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น         | ระหว่างกลุ่ม     | 74.013   | 3   | 24.671 | 7.206*  | 0.000   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 931.276  | 272 | 3.424  |         |         |
|                                                          | รวม              | 1005.290 | 275 |        |         |         |
| 2. ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน | ระหว่างกลุ่ม     | 5.901    | 3   | 1.967  | 2.644*  | 0.050   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 201.648  | 271 | 0.744  |         |         |
|                                                          | รวม              | 207.549  | 274 |        |         |         |
| 3. สวัสดิการที่ได้รับ                                    | ระหว่างกลุ่ม     | 12.809   | 3   | 4.270  | 5.392*  | 0.001   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 215.393  | 272 | 0.792  |         |         |
|                                                          | รวม              | 228.203  | 275 |        |         |         |
| 4. ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกัน      | ระหว่างกลุ่ม     | 3.500    | 3   | 1.167  | 1.644   | 0.180   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 193.061  | 272 | 0.710  |         |         |

|     |         |     |
|-----|---------|-----|
| รวม | 196.562 | 275 |
|-----|---------|-----|

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ดังนี้

ข้อ 1 ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 2 ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.050 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.050 < 0.05$ ) นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 3. สวัสดิการที่ได้รับ เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ) นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 4. ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.180 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.180 > 0.05$ ) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อให้ทราบว่า ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน และสวัสดิการที่ได้รับมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงผลดังตาราง 25-27

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

| ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน |           | 1-5 ปี | 5-10 ปี          | 10-15 ปี       | 15 ปีขึ้นไป       |
|-------------------------|-----------|--------|------------------|----------------|-------------------|
|                         | $\bar{X}$ | 3.40   | 3.44             | 3.69           | 5.47              |
| 1-5 ปี                  | 3.40      | -      | -0.04<br>(0.888) | -0.29<br>0.316 | -2.07*<br>(0.000) |
| 5-10 ปี                 | 3.44      |        | -                | -0.25<br>0.449 | -2.03*<br>(0.000) |
| 10-15 ปี                | 3.69      |        |                  | -              | -1.79*<br>(0.000) |
| 15 ปีขึ้นไป             | 5.47      |        |                  |                | -                 |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.000 < 0.05) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปีความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นมีผลกับความสำเร็จแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นมีผลกับความสำเร็จน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -2.07

2. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.000 <

0.05) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นมีผลกับความสำเร็จแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นมีผลกับความสำเร็จน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -2.03

3. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-15 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-15 ปี ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นมีผลกับความสำเร็จแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-15 ปี ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นมีผลกับความสำเร็จน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.79

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

| ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | 1-5 ปี | 5-10 ปี | 10-15 ปี | 15 ปีขึ้นไป |
|-------------------------|--------|---------|----------|-------------|
| $\bar{X}$               | 2.79   | 2.48    | 2.66     | 3.00        |
| 1-5 ปี                  | 2.79   | -       | 0.14     | -0.21       |
|                         |        | (0.019) | (0.309)  | (0.339)     |
| 5-10 ปี                 | 2.48   | -       | -0.17    | -0.52*      |
|                         |        |         | (0.266)  | (0.026)     |
| 10-15 ปี                | 2.66   |         | -        | -0.34       |
|                         |        |         |          | (0.138)     |
| 15 ปีขึ้นไป             | 3.00   |         |          | -           |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี ขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.019 < 0.05$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันกับความสำเร็จแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันมีผลกับความสำเร็จมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

2. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.026 < 0.05$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันมีผลกับความสำเร็จแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันมีผลกับความสำเร็จน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.52

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

| ระยะเวลาในการ<br>ปฏิบัติงาน |           | 1-5 ปี | 5-10 ปี | 10-15 ปี | 15 ปีขึ้นไป |
|-----------------------------|-----------|--------|---------|----------|-------------|
|                             | $\bar{X}$ | 2.63   | 3.00    | 3.08     | 3.16        |
| 1-5 ปี                      | 2.63      | -      | -0.37*  | -0.45*   | -0.53*      |
|                             |           |        | (0.006) | (0.001)  | (0.017)     |
| 5-10 ปี                     | 3.00      |        | -       | -0.08    | -0.16       |
|                             |           |        |         | (0.604)  | (0.496)     |
| 10-15 ปี                    | 3.08      |        |         | -        | -0.08       |
|                             |           |        |         |          | (0.746)     |
| 15 ปีขึ้นไป                 | 3.16      |        |         |          | -           |

---

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

---

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.006 < 0.05$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี สวัสดิการที่ได้รับกับความสำเร็จแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี สวัสดิการที่ได้รับมีผลกับความความสำเร็จน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.37

2. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-15 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี สวัสดิการที่ได้รับมีผลกับความสำเร็จแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี สวัสดิการที่ได้รับมีผลกับความความสำเร็จน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-15 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.45

3. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.017 < 0.05$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี สวัสดิการที่ได้รับมีผลกับความสำเร็จแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี สวัสดิการที่ได้รับมีผลกับความความสำเร็จน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.53

### รายได้ต่อเดือน

$H_0$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ F-test แบบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 28

ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ความสำเร็จในการทำงานของ                                  | แหล่งความแปรปรวน | SS       | df  | MS    | F-Ratio | F-Prob. |
|----------------------------------------------------------|------------------|----------|-----|-------|---------|---------|
| 1. ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น         | ระหว่างกลุ่ม     | 13.565   | 3   | 4.522 | 1.240   | 0.295   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 991.724  | 272 | 3.646 |         |         |
|                                                          | รวม              | 1005.290 | 275 |       |         |         |
| 2. ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน | ระหว่างกลุ่ม     | 6.673    | 3   | 2.224 | 3.001*  | 0.031   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 200.876  | 271 | 0.741 |         |         |
|                                                          | รวม              | 207.549  | 274 |       |         |         |
| 3. สวัสดิการที่ได้รับ                                    | ระหว่างกลุ่ม     | 4.157    | 3   | 1.386 | 1.682   | 0.171   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 224.046  | 272 | 0.824 |         |         |
|                                                          | รวม              | 228.203  | 275 |       |         |         |
| 4. ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกัน      | ระหว่างกลุ่ม     | 0.479    | 3   | 0.160 | 0.222   | 0.881   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 196.082  | 272 | 0.721 |         |         |
|                                                          | รวม              | 196.562  | 275 |       |         |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ดังนี้

ข้อ 1 ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.295 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.295 > 0.05$ ) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จ

ในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 2 ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.031 < 0.05$ ) นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 3. สวัสดิการที่ได้รับ เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ 0.171 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.171 > 0.05$ ) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อ 4. ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ 0.881 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.881 > 0.05$ ) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อให้ทราบว่า ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน มีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงผลดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | 8,500-16,400   | 16,400-24,300    | 24,300-32,200     | 32,200 ขึ้นไป     |
|----------------|----------------|------------------|-------------------|-------------------|
|                | $\bar{X}$ 2.57 | 2.65             | 2.93              | 3.00              |
| 8,500-16,400   | 2.57 -         | -0.08<br>(0.510) | -0.36*<br>(0.023) | -0.43*<br>(0.021) |
| 16,400-24,300  | 2.65           | -                | -0.28<br>(0.074)  | -0.35<br>(0.057)  |

ตาราง 29 (ต่อ) แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

|               |      |   |         |
|---------------|------|---|---------|
| 24,300-32,200 | 2.93 | - | -0.07   |
|               |      |   | (0.739) |
| 32,200 ขึ้นไป | 3.00 |   | -       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

1. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 8,500-16,400 กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 24,300-32,200 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.023 < 0.05$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 8,500-16,400 ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน มีผลกับความสำเร็จแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 24,300-32,200 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 8,500-16,400 ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน มีผลกับความสำเร็จน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 24,300-32,200 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.36

2. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 8,500-16,400 กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,200 ขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.021 < 0.05$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 8,500-16,400 ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน มีผลกับความสำเร็จแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,200 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 8,500-16,400 ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน มีผลกับความสำเร็จน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,200 ขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.43

**สมมติฐานข้อที่ 2** ความถนัดและความสามารถมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

ความสัมพันธ์ระหว่างความถนัดและความสามารถของพนักงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ความถนัดและความสามารถไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

$H_1$  : ความถนัดและความสามารถมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 30-33

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถนัดและความสามารถมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น

| ความถนัดและความสามารถ                                  | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|--------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                                        | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน                  | 0.095                | 0.117             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 2. ความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้บุคคลอื่น | 0.129*               | 0.032             | ต่ำ               |
| 3. ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น  | 0.107                | 0.075             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 4. ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น | 0.919**              | 0.000             | สูง               |
| 5. ความสามารถในการจดจำเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น     | 0.122*               | 0.043             | ต่ำ               |
| รวม                                                    | 0.594**              | 0.000             | ปานกลาง           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถนัดและความสามารถที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้าน

ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.117 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.117 > 0.05$ ) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้บุคคลอื่น กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.032 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.032 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้บุคคลอื่น กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.129 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้บุคคลอื่นมากก็จะมีความสำเร็จ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น มากด้วยในระดับต่ำ

3. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.075 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.075 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.000 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มี

ค่าเท่ากับ 0.919 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น มากด้วยในระดับสูง

5.ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการจดจำเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นกับ ความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.043 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.043 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการจดจำเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.122 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการจดจำเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นมากก็จะมี ความสำเร็จ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น มากด้วยในระดับต่ำ

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถนัดและความสามารถที่มีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นธุรกิจเดียวกัน

| ความถนัดและความสามารถ                                   | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|---------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                                         |                      | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของ ท่าน                  | 0.051                | 0.397             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 2. ความสามารถของท่านในการช่วย อธิบายความรู้ให้บุคคลอื่น | 0.067                | 0.265             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 3. ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อ เปรียบเทียบกับบุคคลอื่น  | 0.001                | 0.989             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 4. ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อ เปรียบเทียบกับบุคคลอื่น | 0.008                | 0.894             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 5. ความสามารถในการจดจำเมื่อ เปรียบเทียบกับบุคคลอื่น     | 0.006                | 0.924             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| รวม                                                     | 0.034                | 0.572             | ไม่มีความสัมพันธ์ |

จากตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถนัดและความสามารถที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นธุรกิจเดียวกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน กับการความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.397 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.397 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน กับการความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นธุรกิจเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้กับคนอื่น กับการความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นธุรกิจเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.265 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.265 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้กับคนอื่น กับการความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นธุรกิจเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น กับการความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.989 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.989 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำในงาน เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น กับการความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นธุรกิจเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น กับการความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.894 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.894 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการแก้ปัญหา เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น กับการความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นธุรกิจเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการจดจำเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น กับการความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า

Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.924 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.924 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการจดจำ เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นธุรกิจเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถนัดและความสามารถที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับ

| ความถนัดและความสามารถ                                  | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|--------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                                        | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน                  | 0.061                | 0.313             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 2. ความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้บุคคลอื่น | 0.144*               | 0.017             | ต่ำ               |
| 3. ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น  | 0.150*               | 0.013             | ต่ำ               |
| 4. ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น | 0.070                | 0.248             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 5. ความสามารถในการจดจำเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น     | 0.171**              | 0.004             | ต่ำ               |
| <b>รวม</b>                                             | <b>0.153*</b>        | <b>0.011</b>      | <b>ต่ำ</b>        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถนัดและความสามารถที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสถิติการที่ได้รับความนิยมพบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.313 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.313 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่านกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสถิติการไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้บุคคลอื่น กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสถิติการที่ได้รับความนิยมพบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.017 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้บุคคลอื่น กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสถิติการที่ได้รับความนิยมพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.144 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้บุคคลมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านสถิติการที่ได้รับความนิยมมากด้วยในระดับต่ำ

3. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสถิติการที่ได้รับความนิยมพบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.013 ( $0.013 < 0.05$ ) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสถิติการที่ได้รับความนิยมพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.150 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านสถิติการที่ได้รับความนิยมมากด้วยในระดับต่ำ

4. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสถิติการที่ได้รับความนิยมพบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.248 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.248 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสถิติการที่ได้รับความนิยมพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.051 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการจดจำเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.004 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการจดจำเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.171 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการจดจำเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมากด้วยในระดับต่ำ

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถนัดและความสามารถที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน

| ความถนัดและความสามารถ                                  | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|--------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                                        | $r$                  | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน                  | 0.214**              | 0.000             | ต่ำ               |
| 2. ความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้บุคคลอื่น | 0.115                | 0.057             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 3. ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น  | 0.218**              | 0.000             | ต่ำ               |
| 4. ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น | 0.080                | 0.184             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 5. ความสามารถในการจดจำเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น     | 0.190**              | 0.001             | ต่ำ               |
| รวม                                                    | 0.207**              | 0.001             | ต่ำ               |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถนัดและความสามารถที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้าน

ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.000 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.214 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมากด้วยในระดับต่ำ

2. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้บุคคลอื่น กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.057 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.057 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้บุคคลอื่น กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.000 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.218 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความถนัดและความสามารถ ข้อ ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมากด้วยในระดับต่ำ

4. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.184 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.184 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความ

สามารถในการแก้ปัญหา เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการจดจำเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.001 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการจดจำ เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.190 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกล่าวคือ ถ้าความถนัดและความสามารถ ข้อ ความสามารถในการจดจำเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นก็จะมีความสำเร็จมาก ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกันมากด้วยในระดับต่ำ

**สมมติฐานข้อที่ 3 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่**

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : บุคลิกภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

$H_1$  : บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 34-37

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น

| บุคลิกภาพของพนักงาน                     | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|-----------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                         | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน        | 0.038                | 0.531             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 2. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง | 0.143*               | 0.017             | ต่ำ               |
| 3. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน         | 0.077                | 0.201             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 4. การแสดงออกทางอารมณ์                  | 0.059                | 0.325             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 5. ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ         | -0.035               | 0.567             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| รวม                                     | 0.086                | 0.152             | ไม่มีความสัมพันธ์ |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพ ข้อ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.531 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.531 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2.

บุคลิกภาพ ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.017 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.143 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าบุคลิกภาพ ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งมากก็จะมีความสำเร็จ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น มากด้วยในระดับต่ำ

3. บุคลิกภาพ ข้อ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.201 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.201 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง

4. บุคลิกภาพ ข้อ การแสดงออกทางอารมณ์กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.325 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.325 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ การแสดงออกทางอารมณ์กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. บุคลิกภาพ ข้อ ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.567 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.567 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน

| บุคลิกภาพของพนักงาน                     | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|-----------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                         | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน        | 0.279**              | 0.000             | ต่ำ               |
| 2. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง | 0.039                | 0.521             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 3. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน         | -0.001               | 0.986             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 4. การแสดงออกทางอารมณ์                  | 0.150*               | 0.013             | ต่ำ               |
| 5. ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ         | 0.074                | 0.218             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| รวม                                     | 0.175**              | 0.004             | ต่ำ               |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพ ข้อ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.000 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.279 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าบุคลิกภาพ ข้อ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน มากด้วยในระดับต่ำ

2. บุคลิกภาพ ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.521

ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.521 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาคัดแย้ง กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. บุคลิกภาพ ข้อ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.986 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.986 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. บุคลิกภาพ ข้อ การแสดงออกทางอารมณ์กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.013 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.013 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ การแสดงออกทางอารมณ์กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.150 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ บุคลิกภาพ ข้อ การแสดงออกทางอารมณ์มาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน มากด้วยในระดับต่ำ

5. บุคลิกภาพ ข้อ ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.218 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.218 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับ

| บุคลิกภาพของพนักงาน                     | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|-----------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                         | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน        | 0.189**              | 0.002             | ต่ำ               |
| 2. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง | 0.224**              | 0.000             | ต่ำ               |
| 3. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน         | 0.112                | 0.064             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 4. การแสดงออกทางอารมณ์                  | 0.149*               | 0.013             | ต่ำ               |
| 5. ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ         | 0.031                | 0.607             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| รวม                                     | 0.218**              | 0.000             | ต่ำ               |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพ ข้อ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.002 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.189 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าบุคลิกภาพ ข้อ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านสวัสดิการที่ได้รับ มากด้วยในระดับต่ำ

2. บุคลิกภาพ ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.000 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ

ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.224 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าบุคลิกภาพข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งมากก็จะมีความสำเร็จ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมากด้วยในระดับต่ำ

3. บุคลิกภาพ ข้อ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.064 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.064 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. บุคลิกภาพ ข้อ การแสดงออกทางอารมณ์กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.013 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.013 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ การแสดงออกทางอารมณ์กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.149 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ บุคลิกภาพ ข้อ การแสดงออกทางอารมณ์มาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมากด้วยในระดับต่ำ

5. บุคลิกภาพ ข้อ ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.607 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.607 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน

| บุคลิกภาพของพนักงาน                     | ความสำเร็จของพนักงาน |                |                   |
|-----------------------------------------|----------------------|----------------|-------------------|
|                                         | r                    | Sig. (2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน        | 0.196**              | 0.001          | ต่ำ               |
| 2. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง | 0.199**              | 0.001          | ต่ำ               |
| 3. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน         | 0.058                | 0.337          | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 4. การแสดงออกทางอารมณ์                  | 0.145*               | 0.016          | ต่ำ               |
| 5. ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ         | 0.147*               | 0.015          | ต่ำ               |
| รวม                                     | 0.228**              | 0.000          | ต่ำ               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพ ข้อ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.001 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าบุคลิกภาพ ข้อ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.196 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าบุคลิกภาพ ข้อ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมากด้วยในระดับต่ำ

2. บุคลิกภาพ ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.001 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.199 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าบุคลิกภาพ ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งมากก็จะมีความสำเร็จ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน มากด้วยในระดับต่ำ

3. บุคลิกภาพ ข้อ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.337 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.337 > 0.01$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. บุคลิกภาพ ข้อ การแสดงออกทางอารมณ์กับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.016 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ การแสดงออกทางอารมณ์กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.145 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ บุคลิกภาพ ข้อ การแสดงออกทางอารมณ์มาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน มากด้วยในระดับต่ำ

5. บุคลิกภาพ ข้อ ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.015 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ ข้อ ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.147 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ บุคลิกภาพ ข้อ ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน มากด้วยในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4 บุคลิกภาพ TYPE A/B มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ TYPE A/B กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : บุคลิกภาพ TYPE A/B ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

$H_1$  : บุคลิกภาพ TYPE A/B มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 38-41

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ TYPE A/B ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น

| บุคลิกภาพ TYPE A/B                 | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                    | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. การมีวินัยในการมาทำงาน          | 0.017                | 0.776             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 2. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน | 0.063                | 0.296             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 3. การใช้เวลาในการทำงาน            | 0.062                | 0.302             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 4. ความสามารถในการรับผิดชอบงาน     | 0.043                | 0.474             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 5. การติดตามข่าวสารข้อมูลภายนอก    | 0.059                | 0.327             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| รวม                                | 0.078                | 0.196             | ไม่มีความสัมพันธ์ |

จากตาราง 38 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ TYPE A/B ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การมีวินัยในการมาทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.776 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.776 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การมีวินัยในการมาทำงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.296 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.296 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การใช้เวลาในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.302 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.302 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การใช้เวลาในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความสามารถในการรับผิดชอบงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.474 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.474 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความสามารถในการรับผิดชอบงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การติดตามข่าวสารข้อมูลภายนอกกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.327 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.327 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การติดตามข่าวสารข้อมูลภายนอกกับ

ความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงาน เมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ TYPE A/B ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน

| บุคลิกภาพ TYPE A/B                 | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                          |
|------------------------------------|----------------------|-------------------|--------------------------|
|                                    | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์        |
| 1. การมีวินัยในการมาทำงาน          | -0.012               | 0.843             | ไม่มีความสัมพันธ์        |
| 2. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน | 0.015                | 0.803             | ไม่มีความสัมพันธ์        |
| 3. การใช้เวลาในการทำงาน            | 0.053                | 0.377             | ไม่มีความสัมพันธ์        |
| 4. ความสามารถในการรับผิดชอบงาน     | 0.042                | 0.487             | ไม่มีความสัมพันธ์        |
| 5. การติดตามข่าวสารข้อมูลภายนอก    | -0.053               | 0.383             | ไม่มีความสัมพันธ์        |
| <b>รวม</b>                         | <b>0.015</b>         | <b>0.806</b>      | <b>ไม่มีความสัมพันธ์</b> |

จากตาราง 39 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ TYPE A/B ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การมีวินัยในการมาทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.843 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.843 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การมีวินัยในการมาทำงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.803 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.803 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติ

งานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การใช้เวลาในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.377 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.377 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การใช้เวลาในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความสามารถในการรับผิดชอบงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.487 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.487 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความสามารถในการรับผิดชอบงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การติดตามข่าวสารข้อมูลภายนอกกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.383 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.383 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การติดตามข่าวสารข้อมูลภายนอกกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ TYPE A/B ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับ

| บุคลิกภาพ TYPE A/B                 | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                    | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. การมีวินัยในการมาทำงาน          | 0.082                | 0.176             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 2. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน | 0.245**              | 0.000             | ต่ำ               |
| 3. การใช้เวลาในการทำงาน            | 0.166**              | 0.006             | ต่ำ               |
| 4. ความสามารถในการรับผิดชอบงาน     | 0.142*               | 0.018             | ต่ำ               |
| 5. การติดตามข่าวสารข้อมูลภายนอก    | 0.044                | 0.462             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| <b>รวม</b>                         | <b>0.216**</b>       | <b>0.000</b>      | <b>ต่ำ</b>        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 40 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ TYPE A/B ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การมีวินัยในการมาทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.176 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ( $0.176 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การมีวินัยในการมาทำงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.000 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ

0.245 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าบุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากก็จะมีความสำเร็จ ด้านสวัสดิการที่ได้รับ มากด้วยในระดับต่ำ

3. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การใช้เวลาในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.006 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การใช้เวลาในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.166 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าบุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การใช้เวลาในการทำงานมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมากด้วยในระดับต่ำ

4. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความสามารถในการรับผิดชอบงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.018 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความสามารถในการรับผิดชอบงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.142 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความสามารถในการรับผิดชอบงานมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมากด้วยในระดับต่ำ

5. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การติดตามข่าวสารข้อมูลภายนอกกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.462 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.462 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การติดตามข่าวสารข้อมูลภายนอกกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ TYPE A/B ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน

| บุคลิกภาพ TYPE A/B                 | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                    | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. การมีวินัยในการมาทำงาน          | -0.053               | 0.377             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 2. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน | 0.063                | 0.294             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 3. การใช้เวลาในการทำงาน            | 0.148*               | 0.014             | ต่ำ               |
| 4. ความสามารถในการรับผิดชอบงาน     | 0.226**              | 0.000             | ต่ำ               |
| 5. การติดตามข่าวสารข้อมูลภายนอก    | 0.189**              | 0.002             | ต่ำ               |
| รวม                                | 0.177**              | 0.003             | ต่ำ               |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 41 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ TYPE A/B ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การมีวินัยในการมาทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.377 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.377 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การมีวินัยในการมาทำงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.294 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.294 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบ

เทียบในธุรกิจเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การใช้เวลาในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.014 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การใช้เวลาในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.148 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าบุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การใช้เวลาในการทำงานมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมากด้วยในระดับต่ำ

4. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความสามารถในการรับผิดชอบงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.000 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความสามารถในการรับผิดชอบงานกับความสำเร็จของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.226 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ ความสามารถในการรับผิดชอบงานมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมากด้วยในระดับต่ำ

5. บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การติดตามข่าวสารข้อมูลภายนอกกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.002 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การติดตามข่าวสารข้อมูลภายนอกกับความสำเร็จของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.189 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ บุคลิกภาพ TYPE A/B ข้อ การติดตามข่าวสารข้อมูลภายนอกมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมากด้วยในระดับต่ำ

**สมมติฐานข้อที่ 5** ค่านิยมของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมของพนักงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ค่านิยมของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

$H_1$  : ค่านิยมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 42-45

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น

| ค่านิยม                                 | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|-----------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                         | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. การต้องการความยอมรับนับถือจากผู้อื่น | 0.066                | 0.276             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 2. ความมั่นคงในการทำงาน                 | 0.014                | 0.823             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 3. ความเป็นมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน      | -0.030               | 0.616             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 4. ความสะดวกสบายในการทำงาน              | -0.008               | 0.894             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 5. ความเป็นผู้นำ                        | 0.120*               | 0.047             | ต่ำ               |
| รวม                                     | 0.049                | 0.147             | ไม่มีความสัมพันธ์ |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ค่านิยม ข้อ การต้องการความยอมรับนับถือจากผู้อื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.276 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.276 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่านิยม ข้อ การต้องการความยอมรับนับถือจากผู้อื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ค่านิยม ข้อ ความมั่นคงในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.823 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.823 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่านิยม ข้อ ความมั่นคงในการทำงาน กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ค่านิยม ข้อ ความเป็นมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.616 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.616 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่านิยมข้อ ความเป็นมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ค่านิยม ข้อ ความสะดวกสบายในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.894 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.894 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่านิยม ข้อ ความสะดวกสบายในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ค่านิยม ข้อ ความเป็นผู้นำกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.047 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.047 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่านิยม ข้อ ความเป็นผู้นำกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.120 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมี

ความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ค่านิยม ข้อ ความเป็นผู้นำมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น มากด้วยในระดับต่ำ

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน

| ค่านิยม                                 | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|-----------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                         | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. การต้องการความยอมรับนับถือจากผู้อื่น | 0.008                | 0.896             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 2. ความมั่นคงในการทำงาน                 | -0.019               | 0.755             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 3. ความเป็นมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน      | 0.040                | 0.514             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 4. ความสะดวกสบายในการทำงาน              | 0.088                | 0.145             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 5. ความเป็นผู้นำ                        | 0.079                | 0.190             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| รวม                                     | 0.060                | 0.321             | ไม่มีความสัมพันธ์ |

จากตาราง 43 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ค่านิยม ข้อ การต้องการความยอมรับนับถือจากผู้อื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.896 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.896 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่านิยม ข้อ การต้องการความยอมรับนับถือจากผู้อื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ค่านิยม ข้อ ความมั่นคงในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.755 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.755 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า

ค่านิยม ข้อ ความมั่นคงในการทำงาน กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ค่านิยม ข้อ ความเป็นมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.514 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.514 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่านิยมข้อ ความเป็นมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ค่านิยม ข้อ ความสะดวกสบายในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.145 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.145 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่านิยม ข้อ ความสะดวกสบายในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ค่านิยม ข้อ ความเป็นผู้นำกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.190 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.190 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่านิยม ข้อ ความเป็นผู้นำกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับ

| ค่านิยม                                 | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|-----------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                         | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. การต้องการความยอมรับนับถือจากผู้อื่น | -0.057               | 0.344             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 2. ความมั่นคงในการทำงาน                 | 0.114                | 0.058             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 3. ความเป็นมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน      | 0.052                | 0.392             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 4. ความสะดวกสบายในการทำงาน              | 0.072                | 0.236             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 5. ความเป็นผู้นำ                        | 0.124*               | 0.040             | ต่ำ               |
| รวม                                     | 0.091                | 0.130             | ไม่มีความสัมพันธ์ |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ค่านิยม ข้อ การต้องการความยอมรับนับถือจากผู้อื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.344 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.344 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่านิยม ข้อ การต้องการความยอมรับนับถือจากผู้อื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ค่านิยม ข้อ ความมั่นคงในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.058 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.058 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่านิยม ข้อ ความมั่นคงในการทำงาน กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ค่านิยม ข้อ ความเป็นมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.392 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.392 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่านิยมข้อ ความเป็นมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ค่านิยม ข้อ ความสะดวกสบายในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.236 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.236 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่านิยม ข้อ ความสะดวกสบายในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ค่านิยม ข้อ ความเป็นผู้นำกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.040 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.040 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่านิยม ข้อ ความเป็นผู้นำกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.124 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ค่านิยม ข้อ ความเป็นผู้นำมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมากด้วยในระดับต่ำ

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน

| ค่านิยม                                 | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|-----------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                         | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. การต้องการความยอมรับนับถือจากผู้อื่น | 0.152*               | 0.011             | ต่ำ               |
| 2. ความมั่นคงในการทำงาน                 | 0.278**              | 0.000             | ต่ำ               |
| 3. ความเป็นมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน      | 0.226**              | 0.000             | ต่ำ               |
| 4. ความสะดวกสบายในการทำงาน              | 0.165**              | 0.006             | ต่ำ               |
| 5. ความเป็นผู้นำ                        | 0.296**              | 0.000             | ต่ำ               |
| รวม                                     | 0.333**              | 0.000             | ปานกลาง           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 45 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ค่านิยม ข้อ การต้องการความยอมรับนับถือจากผู้อื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.011 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่านิยม ข้อ การต้องการความยอมรับนับถือจากผู้อื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.152 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าค่านิยม ข้อ การต้องการความยอมรับนับถือจากผู้อื่นมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมากด้วยในระดับต่ำ

2. ค่านิยม ข้อ ความมั่นคงในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.000 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า

4. คำนิยม ข้อ ความสะดวกสบายในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 ( $0.006 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คำนิยม ข้อ ความสะดวกสบายในการทำงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.165 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ คำนิยม ข้อ ความสะดวกสบายในการทำงานมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมากด้วยในระดับต่ำ

5. ค่านิยม ข้อ ความเป็นผู้นำกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.000 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่านิยม ข้อ ความเป็นผู้นำกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.296 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ค่านิยม ข้อ ความเป็นผู้นำมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมากด้วยในระดับต่ำ

**สมมติฐานข้อที่ 6** ทักษะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ทักษะของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

$H_1$  : ทักษะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 46-50

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น

| ทักษะ                                   | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|-----------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                         | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น       | 0.085                | 0.157             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 2. ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น | 0.066                | 0.277             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า   | 0.134*               | 0.026             | ต่ำ               |
| 4. ความรู้ความชำนาญในงาน                | 0.106                | 0.078             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| รวม                                     | 0.134*               | 0.026             | ต่ำ               |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความ

มั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทักษะของพนักงาน ข้อ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.157 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.157 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน ข้อ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.277 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.277 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.134 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น มากด้วยในระดับต่ำ

4. ทักษะของพนักงาน ข้อ ความรู้ความชำนาญในงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.078 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.078 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน ข้อ ความรู้ความชำนาญในงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน

| ทักษะ                                   | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|-----------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                         | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น       | 0.147*               | 0.015             | ต่ำ               |
| 2. ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น | 0.124*               | 0.039             | ต่ำ               |
| 3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า   | 0.053                | 0.384             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 4. ความรู้ความชำนาญในงาน                | -0.007               | 0.914             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| รวม                                     | 0.111                | 0.067             | ไม่มีความสัมพันธ์ |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทักษะของพนักงาน ข้อ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.015 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.015 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน ข้อ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.147 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงาน ข้อ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันมากด้วยในระดับต่ำ

2. ทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.039 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.039 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.124 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นมากก็จะมีความสำเร็จ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันมากด้วยในระดับต่ำ

3. ทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.384 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.384 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ทักษะของพนักงาน ข้อ ความรู้ความชำนาญในงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.914 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.914 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน ข้อ ความรู้ความชำนาญในงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับ

| ทักษะ                                   | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|-----------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                         | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น       | 0.099                | 0.101             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 2. ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น | 0.148*               | 0.014             | ต่ำ               |
| 3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า   | 0.086                | 0.155             | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 4. ความรู้ความชำนาญในงาน                | 0.174**              | 0.004             | ต่ำ               |
| รวม                                     | 0.172**              | 0.004             | ต่ำ               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 48 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทักษะของพนักงาน ข้อ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.101 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ( $0.101 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน ข้อ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

( $0.014 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.148 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้า ทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นมากก็必将มีความสำเร็จ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมากด้วยในระดับต่ำ

3. ทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.155 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ( $0.155 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับความสำเร็จของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ทักษะของพนักงาน ข้อ ความรู้ความชำนาญในงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ( $0.004 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน ข้อ ความรู้ความชำนาญในงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.174 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ทักษะของพนักงาน ข้อ ความรู้ความชำนาญในงานมาก ก็必将มีความสำเร็จ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมากด้วยในระดับต่ำ

ตาราง 49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน

| ทักษะ                                   | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|-----------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                         | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น       | 0.209**              | 0.000             | ต่ำ               |
| 2. ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น | 0.287**              | 0.000             | ต่ำ               |
| 3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า   | 0.142*               | 0.019             | ต่ำ               |
| 4. ความรู้ความชำนาญในงาน                | 0.129*               | 0.033             | ต่ำ               |
| รวม                                     | 0.265**              | 0.000             | ต่ำ               |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 49 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทักษะของพนักงาน ข้อ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.000 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน ข้อ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.209 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงาน ข้อ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมากด้วยในระดับต่ำ

2. ทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ

0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ( $0.000 < 0.01$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น กับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.287 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นมากก็จะมีความสำเร็จ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมากด้วยในระดับต่ำ

3. ทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.019 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะของพนักงานข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.142 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงาน ข้อ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมากด้วยในระดับต่ำ

4. ทักษะของพนักงาน ข้อ ความรู้ความชำนาญในงานกับความสำเร็จของพนักงาน ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.033 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ( $0.033 < 0.05$ ) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน ข้อ ความรู้ความชำนาญในงานกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.129 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ทักษะของพนักงาน ข้อ ความรู้ความชำนาญในงานมาก ก็จะมีความสำเร็จ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมากด้วยในระดับต่ำ

ตาราง 50 แสดงการวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

| ความสำเร็จโดยรวมของพนักงาน<br>ธนาคารกรุงศรีสำนักงานใหญ่  | ความสำเร็จของพนักงาน |                   |                   |
|----------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                                          | r                    | Sig.<br>(2tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1.ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น          | 0.747**              | 0.000             | สูง               |
| 2. ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน | 0.492**              | 0.000             | ปานกลาง           |
| 3. สวัสดิการที่ได้รับ                                    | 0.600**              | 0.000             | ปานกลาง           |
| 4. ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกัน      | 0.459**              | 0.000             | ปานกลาง           |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 50 แสดงผลการวิเคราะห์ความสำเร็จโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน สวัสดิการที่ได้รับ ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกัน

1. ความสำเร็จโดยรวมของพนักงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีสำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.747 แสดงว่าพนักงานมีความความสำเร็จโดยรวม ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นในระดับสูง

2. ความสำเร็จโดยรวมของพนักงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีสำนักงานใหญ่ ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.492 แสดงว่าพนักงานมีความความสำเร็จโดยรวม ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันในระดับปานกลาง

3. ความสำเร็จโดยรวมของพนักงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีสำนักงานใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ได้รับมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.600 แสดงว่าพนักงานมีความความสำเร็จโดยรวม ด้านสวัสดิการที่ได้รับในระดับปานกลาง

4. ความสำเร็จโดยรวมของพนักงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีสำนักงานใหญ่ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกันมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.459 แสดงว่าพนักงานมีความความสำเร็จโดยรวม  
ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกันในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 51 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐานข้อ 1                                                                                                                                                                                              | ผลการทดสอบสมมติฐาน                                                                                                                                                                                            | สถิติ         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน |                                                                                                                                                                                                               |               |
| 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน                                                                                                     | สอดคล้องตามสมมติฐาน : เนื่องจากปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ข้อ 4 ขนาดองค์กรเมื่อเทียบกับธุรกิจเดียวกัน แตกต่างกัน ส่วนข้ออื่นไม่แตกต่างกัน                    | t-test        |
| 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน                                                                                                    | สอดคล้องตามสมมติฐาน : เนื่องจากปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ข้อ 3 สวัสดิการ และข้อ 4 ขนาดองค์กรเมื่อเทียบกับธุรกิจเดียวกัน แตกต่างกัน ส่วนข้ออื่นไม่แตกต่างกัน | One way ANOVA |
| 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน                                                                                                 | สอดคล้องตามสมมติฐาน                                                                                                                                                                                           | t-test        |

ตาราง 51 (ต่อ) แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

|                                        |                                 |        |
|----------------------------------------|---------------------------------|--------|
| 1.4 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลกับ | สอดคล้องตามสมมติฐาน : เนื่องจาก | t-test |
|----------------------------------------|---------------------------------|--------|

|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                      |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน                                                | ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ข้อ 2 ระดับเงินเดือน แตกต่างกัน ส่วนข้ออื่นไม่แตกต่างกัน                                                                                 |                       |
| 1.5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน              | สอดคล้องตามสมมติฐาน : เนื่องจากปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ข้อ 1 ความมั่นคงของหน้าที่การงาน และข้อ 3 สวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกัน ส่วนข้ออื่นไม่แตกต่างกัน           | One way ANOVA         |
| 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน | ไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน                                                                                                                                                                                               | One way ANOVA         |
| 1.7 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน          | สอดคล้องตามสมมติฐาน : เนื่องจากปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ข้อ 2 ระดับเงินเดือน แตกต่างกัน ส่วนข้ออื่นไม่แตกต่างกัน                                                  | One way ANOVA         |
| <b>สมมติฐานข้อ 2</b>                                                                                                       | <b>ผลการทดสอบสมมติฐาน</b>                                                                                                                                                                                            | <b>สถิติที่ใช้</b>    |
| ความถนัดและความสามารถมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่                        | สอดคล้องตามสมมติฐาน: ความถนัดและความสามารถมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ข้อ ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ | Pearson's correlation |

ตาราง 51 (ต่อ) แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

|                      |                           |                    |
|----------------------|---------------------------|--------------------|
| <b>สมมติฐานข้อ 3</b> | <b>ผลการทดสอบสมมติฐาน</b> | <b>สถิติที่ใช้</b> |
|----------------------|---------------------------|--------------------|

|                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่          | สอดคล้องตามสมมติฐาน: บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ข้อ ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน                                                                         | Pearson's correlation |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 4</b>                                                                           | <b>ผลการทดสอบสมมติฐาน</b>                                                                                                                                                                                                                                 | <b>สถิติที่ใช้</b>    |
| บุคลิกภาพ TYPE A/B มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ | สอดคล้องตามสมมติฐาน: บุคลิกภาพ TYPE A/B มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ข้อ ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น และ ข้อ ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน | Pearson's correlation |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 5</b>                                                                           | <b>ผลการทดสอบสมมติฐาน</b>                                                                                                                                                                                                                                 | <b>สถิติที่ใช้</b>    |
| ค่านิยมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่            | ไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน: ค่านิยมไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ข้อ ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน                                                                        | Pearson's correlation |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 6</b>                                                                           | <b>ผลการทดสอบสมมติฐาน</b>                                                                                                                                                                                                                                 | <b>สถิติที่ใช้</b>    |
| ทักษะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่              | สอดคล้องตามสมมติฐาน : ค่านิยมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ข้อ ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน                                                                  | Pearson's correlation |

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ เพื่อศึกษาถึงสิ่งที่เป็นความสำเร็จของพนักงานซึ่งพนักงานคาดหวังว่าจะได้รับจากการทำงานโดยมีความสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อธนาคารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้ในการปรับกลยุทธ์ในดูแลพนักงานเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เพื่อผลักดันให้พนักงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานเพิ่มความก้าวหน้าให้กับตนเองต่อไป

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่มีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความถนัดและความสามารถ ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพ TYPE A/B ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
5. เพื่อศึกษาค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กับความความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่
6. เพื่อศึกษาทักษะที่มีความสัมพันธ์กับความความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

#### ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสิ่งที่เป็นความสำเร็จของพนักงานซึ่งพนักงานคาดหวังว่าจะได้รับจากการทำงานโดยมีความสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของพนักงาน
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคาร เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อธนาคารเป็นผลให้พนักงานทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานก่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินการควบคู่กับความสำเร็จในการทำงานตามความต้องการของพนักงาน

## ขอบเขตการวิจัย

โครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

## ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในฝ่าย ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง และฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย โดยมีพนักงานรวมทั้งหมด 388 คน (ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ข้อมูล ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2548)

## กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง และฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้ขนาดตัวอย่าง 197 ตัวอย่าง และผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 40% ได้เท่ากับ 79 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 276 กลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 388 คน ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่อยู่ในที่อยู่ในฝ่ายพิธีการการเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง และฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนในแต่ละฝ่ายที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 ให้กับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่อยู่ในที่อยู่ในฝ่ายพิธีการการเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง และฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response questions) แบบมี 2 คำตอบ (Dichotomous choice questions) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice questions) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความถนัดและความสามารถ ของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ซึ่งมี 5 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ซึ่งมี 5 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ TYPE A/B ผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ซึ่งมี 5 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยมผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ซึ่งมี 5 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ซึ่งมี 4 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 7 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ ซึ่งมี 4 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

## 2. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและมีความสมบูรณ์ในเรื่องของการใช้ภาษา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เมื่อนำแบบสอบถามที่ทดสอบแล้ว ไปคำนวณหาความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบัต (Cronbach's alpha coefficient) ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.9304

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม และรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามพื้นที่ในการวิจัย เป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 276 คน

## การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

### 1.การจัดกระทำข้อมูล

1.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บข้อมูลแล้ว

1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

1.3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Pack for the Social Science for Windows) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

### 2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

2.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage)

2.1.2 ความถนัดและความสามารถ บุคลิกภาพ บุคลิกภาพ TYPE A/B ค่านิยม และทักษะ จากแบบสอบถามส่วนที่ 2,3,4,5,6 และส่วนที่ 7 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.2.1 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่าง

กัน

2.2.1.1 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด

2.2.1.2 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

2.2.2 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ความถนัดความสามารถที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2.3 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 บุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2.4 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 บุคลิกภาพ TYPE A/B ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2.5 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2.6 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 ทักษะที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2.7 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7 ความสำเร็จของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ที่ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

### สรุปผลการวิจัยค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 1. การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 และเพศชาย มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 และสมรสแล้ว มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ 1-3 มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 คน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ 3-5 มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 และเจ้าหน้าที่ 6 มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี มีจำนวน 130 คนคิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาคือ ระยะเวลาการทำงาน 5-10 ปี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ถัดมาระยะเวลาการทำงาน 10-15 ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และระยะเวลาการทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 16,400 – 24,300 บาท มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 8,500 – 16,400 บาท มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ถัดมารายได้ต่อเดือน 24,300 – 32,200 บาท มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 32,200 บาทขึ้นไป มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความถนัดและความสามารถ

ความถนัดและความสามารถโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับพนักงานมีความถนัดและความสามารถดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ความสามารถในการจดจำเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน และความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้บุคคลอื่น ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความคิดเห็นกับความถนัดและความสามารถที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 3.50 3.48 3.46 และ 3.44 ตามลำดับ

## 3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับพนักงานมีบุคลิกภาพดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความคิดเห็นกับบุคลิกภาพที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 4.09 3.84 และ 3.58 ตามลำดับ การแสดงออกทางอารมณ์ อยู่ในระดับความคิดเห็นกับบุคลิกภาพที่ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพ TYPE A/B

บุคลิกภาพ TYPE A/B โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับพนักงานมีบุคลิกภาพ TYPE A โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การมีวินัยในการมาทำงาน ภาระต้อหรือส้นในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการรับผิดชอบงาน การติดตามข่าวสารข้อมูล และ การใช้เวลาในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความคิดเห็นกับบุคลิกภาพ TYPE A โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 3.84 3.80 3.78 และ 3.53 ตามลำดับ

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่านิยมของพนักงาน

ค่านิยมโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับพนักงานมีค่านิยมที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความเป็นมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความคิดเห็นกับค่านิยมที่ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ความมั่นคงในการทำงาน การต้องการความยอมรับนับถือจากผู้อื่น ความสะดวกสบายในการทำงาน และความเป็นผู้นำ ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความคิดเห็นกับค่านิยมที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 3.74 3.73 และ 3.57 ตามลำดับ

## 6.การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะของพนักงาน

ทักษะโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับพนักงานมีทักษะที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ความรู้ความชำนาญในงาน และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความคิดเห็นกับทักษะที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 4.01 3.63 และ 3.59 ตามลำดับ

## 7.การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน

ความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับพนักงานมีความสำเร็จปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น และขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกัน ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความสำเร็จที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ 3.46 ตามลำดับ ข้อสวัสดิการที่ได้รับระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความสำเร็จที่ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 และ 2.70 ตามลำดับ

## การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

**เพศ** ที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ข้อ 1 ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ข้อ 2 ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน ข้อ 3 สวัสดิการที่ได้รับ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อ 4 ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

**อายุ** ที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ข้อ 1 ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ข้อ 2 ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อ 3 สวัสดิการที่ได้รับ และข้อ 4 ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

**สถานภาพ** ที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ข้อ 1 ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ข้อ 2 ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน ข้อ 3 สวัสดิการที่ได้รับ และ 4 ขนาดขององค์กรเมื่อ





**สมมติฐานข้อที่ 6** ทักษะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

ข้อ 1 ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐาน

ข้อ 2 ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นธุรกิจเดียวกัน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ข้อ 3 สวัสดิการที่ได้รับ และข้อ 4 ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.0 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

**1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน โดยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลความสำเร็จของพนักงาน ด้าน ความมั่นคง ระดับเงินเดือน สวัสดิการ และขนาดขององค์กร ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า สถานภาพ ที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ไม่แตกต่าง

**1.1 สถานภาพ** ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ไม่แตกต่างซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากสถานภาพเป็นเพียงปัจจัยส่วนบุคคลที่กำหนดชีวิตความเป็นอยู่และสถานะทางสังคม ซึ่งบุคคลทั่วไปไม่ได้นำมาติดเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้นหากต้องมีการเปลี่ยนแปลงสถานภาพ ก็จะไม่มีผลต่อความรู้สึกของพนักงานในเรื่องความสำเร็จในการทำงานในทุกๆ ด้าน

จากผลการวิจัย พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่แตกต่างกัน

**1.2 เพศ** ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ได้แก่ ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ซึ่งเพศหญิงและเพศชายจะมีความรู้สึกต้องการทำงานในองค์กรที่มีความมั่นคงแตกต่างกัน โดยทั่วไปจะรู้สึกว่า องค์กรที่มีขนาดใหญ่ก็จะมี ความมั่นคงสูง ดังนั้น เพศที่แตกต่างกันจึงมีผลกับความสำเร็จในการทำงานด้านขนาดขององค์กรแตกต่างกัน

**1.3 อายุ** ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ได้แก่ สวัสดิการที่ได้รับ และขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจเดียวกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เมื่อพิจารณา รายคู่พบว่า

พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นกับความสำเร็จในการทำงานด้านสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี กล่าวคือพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปีมีความคิดเห็นกับความสำเร็จในการทำงานด้านสวัสดิการที่ได้รับน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี

พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นกับความสำเร็จในการทำงานด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจเดียวกันแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี กล่าวคือพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปีมีความคิดเห็นกับความสำเร็จในการทำงานด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจเดียวกันน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี

เนื่องจาก พนักงานที่มีอายุน้อยส่วนใหญ่จะมีอายุการทำงานน้อยซึ่งจะได้รับสวัสดิการจากธนาคารน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานมาก เช่น จำนวนวันลา การขอสินเชื่อสวัสดิการของพนักงาน สิทธิในการขอที่จอดรถ การขอเบิกค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น โดยสวัสดิการต่างๆ ของธนาคารมักจะมียัดอุปสรรคเพื่อตอบแทนพนักงานที่มีความตั้งใจ และทำงานอยู่กับธนาคารตามอายุการทำงาน สอดคล้องกับ สุกานดา ศุภคติสันต์ (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพ พบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีความผูกพันมากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า และ อรัญญา สุวรรณวิก (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยูคอม พบว่า อายุของพนักงานบริษัทยูคอมที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือพนักงานยูคอมที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานยูคอมที่มีอายุน้อย

**1.4 ระดับการศึกษา** ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ได้แก่ ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจากการที่พนักงานมีระดับการศึกษาสูงมักจะต้องการได้รับเงินเดือนซึ่งเป็นผลตอบแทนสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่าโดยมองว่าตนเองมีความได้เปรียบในเรื่องวุฒิการศึกษา สามารถทำงานได้ดีกว่าพนักงานที่ไม่ได้จบการศึกษาในด้านนั้นโดยตรงซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมศักดิ์ เกรียงไกรวิช (2545:84) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ พบว่า พนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

**1.5 ตำแหน่งงาน** ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ได้แก่ ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นและสวัสดิการที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เมื่อพิจารณารายคู่พบว่า

พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ 1-3 มีความคิดเห็นกับความสำเร็จด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นแตกต่างกับพนักงานที่มีตำแหน่งงาน 3-5

พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ 1-3 มีความคิดเห็นกับความสำเร็จด้านสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกับพนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ 6

เนื่องจากพนักงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 1-3 เป็นพนักงานใหม่ที่ได้เริ่มทำงานกับธนาคารจึงต้องการมีความมั่นคงในหน้าที่การงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ในระดับอื่นแต่เมื่อได้เลื่อนตำแหน่งไปเป็นเจ้าหน้าที่ 4-5 แล้วความรู้สึกกังวลใจเกี่ยวกับเรื่องความมั่นคงก็จะเริ่มลดน้อยลงตามลำดับสำหรับด้านสวัสดิการพนักงานจะได้รับสวัสดิการตามระยะเวลาในการทำงานกับธนาคาร ซึ่งจะเริ่มแตกต่างกันอย่างชัดเจนเมื่อพนักงานได้ทำงานกับธนาคารมาประมาณ 10 ปี ขึ้นไป และตามระยะเวลาการปฏิบัติงานดังกล่าวพนักงานก็มักจะมีตำแหน่งในระดับเจ้าหน้าที่ 6 ขึ้นไป ดังนั้นพนักงานในระดับเจ้าหน้าที่ 1-3 ก็จะรู้สึกว่าสวัสดิการที่ตนได้รับแตกต่างกับพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ 6 มาก

สอดคล้องกับ สุดเขต เอกสุข (2545 : 87) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีต่อการเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงาน กรณีศึกษาเขตอุตสาหกรรมเครือซีเมนต์ไทย จังหวัดสระบุรี พบว่า วิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรม เขตอุตสาหกรรมเครือซีเมนต์ไทย จังหวัดสระบุรี ที่มีระดับปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ อาภาภรณ์ สังข์ประไพ (2545 : 79) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตปริมณฑล ที่มีต่อโครงการพักชำระหนี้และลดภาระหนี้ให้แก่เกษตรกรรายย่อย พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อโครงการพักชำระหนี้และลดภาระหนี้ให้แก่เกษตรกรรายย่อย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน** ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ได้แก่ ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ระดับเงินเดือน และสวัสดิการที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เมื่อพิจารณารายคู่พบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีความคิดเห็นกับความสำเร็จด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่นแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีความคิดเห็นกับความสำเร็จด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีความคิดเห็นกับความสำเร็จด้านสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป

เนื่องจากพนักงานที่เริ่มต้นทำงานจะอยู่ในช่วงการปรับตัวให้เข้ากับที่ทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ทำงานมา 15 ปี ซึ่งเป็นพนักงานที่ส่วนใหญ่จะไม่มีความต้องการเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงานและได้รับการยอมรับจากธนาคาร จะทำให้พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 15 ปี ยังมีโอกาสเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ยิ่งอายุน้อยก็จะยิ่งรู้สึกไม่มั่นคง สำหรับด้านเงินเดือน และสวัสดิการ พนักงานจะได้รับตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนั้นพนักงานที่มีอายุน้อย 1-5 ปี กับอายุงาน 5-10 ปี และพนักงานอายุงาน 5-10 ปี กับ 15 ปีขึ้นไป ก็ย่อมมีความรู้สึกในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันไป สอดคล้องกับ ศิริพงษ์ เจริญสุข (2545 : 66) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม ศึกษาเฉพาะองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ พบว่าพนักงานที่มีอายุงานในองค์กรสูง มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำ อาจเนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานในองค์กรสูงเป็นพนักงานปฏิบัติงานมานาน มักมีระดับตำแหน่งและเงินเดือนสูงตามระยะเวลาหรือจำนวนปีที่เพิ่มขึ้น นอกจากนั้นยังได้รับการอบรมและส่งเสริมจากองค์กรอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้มีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้นตามอายุงานในองค์กร

**1.7 รายได้ต่อเดือน** ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ ได้แก่ ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เมื่อพิจารณารายคู่พบว่า

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 8,500 – 16,400 มีความคิดเห็นกับความสำเร็จด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น แตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 24,300 – 32,200 และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,200 ขึ้นไป

เนื่องจาก พนักงานที่เริ่มทำงานจะได้รับอัตราเงินเดือนเริ่มต้นที่ 8,500 – 16,400 บาทและเมื่อทำงานต่อไปก็จะได้ปรับเงินเดือนขึ้นไปในระดับ 16,400-24,300 บาท พนักงานจะรู้สึกว่าการปรับเงินเดือนเป็นไปตามระยะเวลาทำงาน แต่ในปัจจุบันมีพนักงานเป็นจำนวนมากที่เข้ามาเริ่มงานโดยได้รับเงินเดือนสูงกว่าอัตราเงินเดือนเริ่มต้นเนื่องจากได้รับเงินพิเศษจากการย้ายงานมาจากที่อื่นหรือจบการศึกษาปริญญาโทก็จะได้รับเงินเดือนเริ่มต้นสูงกว่าพนักงานที่เริ่มต้นทำงานและจบปริญญาตรี

นอกจากนี้พนักงานดังกล่าวส่วนใหญ่มักจะได้รับเงินเดือนสูงกว่าพนักงานที่ทำงานมาไ้ระยะหนึ่งแล้ว ซึ่งมักจะอยู่ในกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 8,500-16,400 บาทพนักงานกลุ่มนี้จึงรู้สึกไม่ได้รับความเท่าเทียมกันในเรื่องการได้รับเงินเดือนจากธนาคาร กล่าวคือ ถ้าได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนมากขึ้น ก็มีความพึงพอใจมากขึ้นซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อกัน หรือกล่าวได้ว่าพนักงานมีความคาดหวังต่อการที่จะได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนตามสภาพความเป็นจริง กล่าวคือหวังที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น เช่น จะขึ้นกับประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา เป็นต้น ซึ่งถ้ามีสิ่งเหล่านี้สูงก็จะทำให้ได้รับผลตอบแทนมีมากขึ้น เป็นลำดับ คล้ายลักษณะมุมมองของสังคมไทย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัชดาภรณ์ เฒ่าพงศ์พันธุ์ (2539 : 125) ที่พบว่าโบนัสและค่าตอบแทนอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์กรด้วย

2. การศึกษาความคิดเห็นเรื่องความถนัดและความสามารถมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเรื่องความถนัดและความสามารถโดยรวม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านสวัสดิการที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีหน้าที่การงานที่มั่นคง มีสวัสดิการที่ดีเป็นที่พึงพอใจ และทำงานอยู่ในองค์กรที่มีโอกาสในการแข่งขันและมีชื่อเสียงก็จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจ และทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพตามความถนัด และความสามารถของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียมกันของ Adams(Adams's equity theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีกระบวนการ(Process theories) จะมุ่งที่กระบวนการด้านความคิดซึ่งมีผลกระทบต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกในการปฏิบัติงานของบุคคล โดยบุคคลจะมีการเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้าของตนเอง (เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ ความสำเร็จ และการศึกษา) และผลลัพธ์ของตนเอง (เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง และปัจจัยอื่นกับบุคคลอื่น)

3. การศึกษาความคิดเห็นเรื่องบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเรื่องบุคลิกภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน ด้านสวัสดิการที่ได้รับ และด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ระดับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับจะส่ง

ผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน โดยแสดงออกมาในรูปแบบของการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์เบอร์ก หรือ Motivation – Hygiene (Maintenance) Theory เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงานเป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก ส่วนปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะไม่ชอบงานขึ้น

4. การศึกษาความคิดเห็นเรื่องบุคลิกภาพ TYPE A/B มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเรื่องบุคลิกภาพ TYPE A/B โดยรวม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านสวัสดิการที่ได้รับ และด้านขนาดขององค์การเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือพนักงานจะเพิ่มความรับผิดชอบในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงานเพิ่มขึ้น พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การการทำงาน เพื่อตอบแทนองค์การโดยเฉพาะถ้าได้มีโอกาสทำงานอยู่ในองค์การที่มีขนาดใหญ่สามารถให้ผลตอบแทนแก่พนักงานได้มากกว่าองค์การอื่น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ที่กล่าวว่า ความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความไม่พึงพอใจในงาน และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ไม่ได้จูงใจให้พนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่เป็นตัวป้องกันไม่ให้ความรู้สึกในด้านลบต่อองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers & Porter (1983) ที่กล่าวว่าความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยหนึ่งของปัจจัยลักษณะงานที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ เช่นเดียวกับ Fossum (1992) ได้ระบุว่า สิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ คือการรับรู้ถึงความมั่นคงในงานที่จะไม่มีการโยกย้าย สับเปลี่ยน และมีการจ้างงานที่แน่นอนในระยะยาว สำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับ อรัญญา สุวรรณวิ (2542) พบว่า พนักงานบริษัทยุคคอมที่มีความเห็นว่าบริษัทยุคคอมเป็นองค์การที่มีความมั่นคง ก็จะมีการผูกพันต่อองค์การสูงด้วย

5. การศึกษาความคิดเห็นเรื่องค่านิยมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเรื่องค่านิยมโดยรวม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านขนาดขององค์การเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือพนักงานจะมีความรู้สึกที่ดี

ต้องการและรู้สึกว่าได้ทำงานอย่างตรงตามความต้องการเมื่อได้ทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland (McClelland's acquired needs theory) ซึ่งระบุถึงแนวความคิดด้านความต้องการ 3 ประการ คือความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน ความต้องการอำนาจ ซึ่งพบว่ารูปแบบการจูงใจที่ชัดเจนที่สุดในบริษัทขนาดเล็ก ซึ่งประธานบริษัทมีการจูงใจในด้านความสำเร็จสูงมาก ในขณะที่พบว่าบริษัทขนาดใหญ่ผู้บริหารระดับสูงจะมีการจูงใจด้านความสำเร็จในระดับปานกลาง

6. การศึกษาความคิดเห็นเรื่องทักษะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่ โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเรื่องทักษะโดยรวม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น ด้านสวัสดิการที่ได้รับ และด้านขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับในธุรกิจเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือพนักงานจะได้รับการกระตุ้นจากจากองค์กร เช่น ได้รับสวัสดิการเพิ่มขึ้น ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานต้องพัฒนาตนเองเพื่อทำงานได้ตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียมกันของ Adams(Adams's equity theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีกระบวนการ(Process theories) จะมุ่งที่กระบวนการด้านความคิดซึ่งมีผลกระทบต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกในการปฏิบัติงานของบุคคล โดยบุคคลจะมีการเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้าของตนเอง (เช่นความพยายาม ประสิทธิภาพ ความสามารถ และการศึกษา) และผลลัพธ์ของตนเอง (เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง และปัจจัยอื่นกับบุคคลอื่น)

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน และใช้เป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคาร รวมทั้งนำไปใช้ปรับปรุงการบริหารในหน่วยงานต่างๆ ของธนาคารฯ เพื่อสามารถตอบสนองนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความถนัด และความสามารถ พนักงานจะรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีความมั่นคง ซึ่งจะเป็นรูปแบบขององค์กรที่มีขนาดใหญ่ และให้สวัสดิการแก่พนักงานได้หลากหลายกว่าองค์กรขนาดเล็ก แต่สำหรับเรื่องเงินเดือนนั้นเป็นปัจจัยที่ทุกๆ องค์กรจะต้องมีให้กับพนักงานอยู่แล้ว หากธนาคารต้องการกระตุ้นให้พนักงานทุ่มเทให้กับการทำงานมากขึ้น หรือต้องการเพิ่ม

บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในธนาคารเพิ่มขึ้น ก็ควรเพิ่มสวัสดิการให้กับพนักงาน และปรับปรุงภาพลักษณ์ขององค์กรให้มีความทันสมัย ดูโดดเด่นกว่าคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน

2. ด้านบุคลิกภาพ พนักงานจะมีการแสดงออกของบุคลิกภาพในที่ทำงาน และทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ดีหากมีความรู้สึกที่ดีกับผลตอบแทนที่ได้รับจากธนาคาร การทำงานในธนาคารซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่ทำให้พนักงานมีความสบายใจ การเพิ่มผลตอบแทนให้กับพนักงานจะทำให้พนักงานทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ดีขึ้น ก่อให้เกิดความสามัคคีในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ด้านบุคลิกภาพ TYPE A/B การปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบของธนาคารตามความรู้สึกจงรักภักดีต่อธนาคารของพนักงานจะเพิ่มขึ้นตามสิ่งที่ได้รับจากธนาคารเป็นพิเศษซึ่งเป็นไปในรูปของสวัสดิการ หรือการที่ธนาคารที่เป็นองค์กรซึ่งมีขนาดใหญ่และได้รับความสนใจจากบุคคลทั่วไปที่จะเข้ามาทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าร่วมทำงานส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานในการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อตอบแทน และรักษาโอกาสที่ได้รับจากธนาคาร การที่ธนาคารจะทำให้พนักงานอยู่ในระเบียบและทำงานอย่างคุ้มค่าก็ต้องรักษามาตรฐานของธนาคารในด้านต่าง ๆ และให้ผลตอบแทนพิเศษแก่พนักงาน เช่น เงินกู้ยืมดอกเบี้ยพิเศษ เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร เรื่องจำนวนวันลาหรือการให้สิทธิลาตามความจำเป็นของพนักงาน เป็นต้น

4. ด้านค่านิยม เป็นความรู้สึกของพนักงานที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นจึงขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร โดยหากพนักงานต้องการทำงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีการเลื่อนตำแหน่งงานหลายระดับเพื่อจูงใจให้พนักงานมีเป้าหมายในการทำงานซึ่งการเลื่อนตำแหน่งก็จะทำให้พนักงานได้บริหารงาน มีทีมงานภายใต้ความรับผิดชอบของตน และมีสิทธิพิเศษที่ได้รับจากการเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป ดังนั้นการทำงานในธนาคารซึ่งมีพนักงานเป็นจำนวนมากมีฝ่ายงานหลากหลาย จึงเป็นข้อได้เปรียบในการกระตุ้นให้พนักงานได้รับค่านิยมตามที่ตนเองต้องการ การที่ธนาคารมีการกระจายอำนาจ กำหนดบทบาทและหน้าที่ให้กับพนักงานตามความสามารถจะทำให้พนักงานรู้สึกได้รับการยอมรับ ทำให้มีการแข่งขันกันทำงานควบคู่ไปกับการช่วยเหลือกันในทีมงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง และของธนาคาร

5. ด้านทักษะ การที่พนักงานมีทักษะเพิ่มขึ้นจะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นซึ่งธนาคารควรปรับปรุงในเรื่อง ผลตอบแทนที่ให้พนักงานจากผลการปฏิบัติงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การมอบหมายงานที่สำคัญ การให้สิทธิพิเศษในที่ทำงาน เป็นต้น จะทำให้พนักงานรู้สึกตื่นตัว และพัฒนาดตนเองอยู่ตลอดเวลาโดยเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ เพื่อให้ตนเองได้มีหน้าที่การงานที่ดียิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสู่สิ่งที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ โดยการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างธนาคารต่างๆ เพื่อจะได้ทราบถึงจุดแข็ง-จุดอ่อนของแต่ละธนาคาร เพื่อสร้างให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ยกย่องคุณภาพชีวิตของพนักงาน รวมทั้งเป็นโอกาสในการนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารต่อไป

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนา
- นราศรี ไวนิชกุล และ ชูศักดิ์ อุดรศรี.(2548). ระเบียบการวิจัยธุรกิจ.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นวลฉวี ประเสริฐสุข. (2542). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ ไทย ปริญญาโทบริหารวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1-8 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 9-15 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). วิธีทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2534). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุภา
- ปรีดา จิรวาท. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชน.สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด. พานิช.
- วิเชียร วิทย์อุดม. (2547). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ. (2542). การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- \_\_\_\_\_. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ:บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- \_\_\_\_\_. (2542). องค์การและการจัดการ. ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่) กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; สมชาย หิรัญกิตติ ; และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์. (2545). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร. และ คณะ.

- สนธิยา ชูขจร. (2546). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).  
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย หิรัญภิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์ม และโซเท็กซ์  
 จำกัด.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2513). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- สมยศ นาวิกการ. (2540). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตะวันออก.  
 สังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สราพล จันทรพงษ์. (2539). *ประสิทธิภาพในองค์การของธุรกิจการประกันชีวิตในประเทศไทย*.  
 วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
 ถ่ายเอกสาร.
- หลุย จำปาเทศ. (2542). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณ รักธรรม. (2538). *ทฤษฎีองค์การและพฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). *การบริหาร ทักษะ และการปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :  
 สำนักพิมพ์สุขภาพใจ.
- Arnold H.J. ; & D.C.Feldman. (1986) *Organizational Behavior* .New York : McGraw-Hill Book  
 Company.
- Coulter, Mary. (2002). *Strategic Management in Action*. New Jersey : Prentice Hall.
- Daft, Richard L. (1999). *Leadership Theory and practice*. New York : The Dryden Press.
- DuBrin, Andrew J. (1998). *Leadership Research Finding : Practice and Skills*. New York  
 : Houghton Mifflin Company.
- Kennet C. Laudon and Jane P. Laudon. (2002). *Management Information System*. New York  
 : Prentice hall.
- Shermerhorn, John R., James G. Hunt and Richard N. Osbon. (2000). *Organizational  
 Behavior*. 7<sup>th</sup> ed. USA : John Wiley & Sons, Inc.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. Tokyo : Harper.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่

ชุดที่ .....

### แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาสำนักงานใหญ่

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความถนัดและความสามารถ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ TYPE A/B

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยม

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะ

---

#### ส่วนที่ : 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) 21 ปี – 30 ปี

( ) 31 ปี – 40 ปี

( ) 41 ปี – 50 ปี

( ) ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

( ) โสด

( ) สมรสแล้ว

( ) หย่าร้าง/หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน

- ( ) เจ้าหน้าที่ 1-3  
 ( ) เจ้าหน้าที่ 4-5  
 ( ) เจ้าหน้าที่ 6  
 ( ) เจ้าหน้าที่ 6 ขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- ( ) 1-5 ปี  
 ( ) 5-10 ปี  
 ( ) 10-15 ปี  
 ( ) 15 ปีขึ้นไป

7. รายได้ต่อเดือน

- ( ) 8,500 – 16,400 บาท  
 ( ) 16,400 – 24,300 บาท  
 ( ) 24,300 – 32,200 บาท  
 ( ) ตั้งแต่ 32,200 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 : ความกดดันและความสามารถ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย x ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว ดังนี้

“ความสามารถทางสติปัญญา”

8. ความถูกต้องแม่นยำด้านตัวเลขของท่าน

มาก \_\_\_\_\_ น้อย  
 5 4 3 2 1

9. ความสามารถของท่านในการช่วยอธิบายความรู้ให้บุคคลอื่น

ชอบ \_\_\_\_\_ ไม่ชอบ  
 5 4 3 2 1

10. ความถูกต้องแม่นยำในงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น

แม่นยำมากกว่า \_\_\_\_\_ แม่นยำน้อยกว่า  
 5 4 3 2 1

11. ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น

แก้ปัญหาได้เอง \_\_\_\_\_ ต้องปรึกษาคณะอื่น  
 5 4 3 2 1

12. ความสามารถในการจดจำเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น

จดจำได้ดีกว่า

\_\_\_\_:\_\_\_\_:\_\_\_\_:\_\_\_\_:\_\_\_\_:  
5 4 3 2 1

จดจำได้น้อยกว่า

### ส่วนที่ 3 : บุคลิกภาพ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย x ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว ดังนี้  
"บุคลิกภาพของพนักงาน"

13. ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

ชอบทำงานร่วมกับคนอื่น \_\_\_\_\_  
5 4 3 2 1

ชอบทำงานคนเดียว

14. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

สามารถแก้ไขได้ทุกครั้ง \_\_\_\_\_  
5 4 3 2 1

ไม่สามารถแก้ไขได้เลย

15. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

ทันตามกำหนดทุกครั้ง \_\_\_\_\_  
5 4 3 2 1

ไม่ทันตามกำหนดทุกครั้ง

16. การแสดงออกทางอารมณ์

ชอบเก็บความรู้สึก \_\_\_\_\_  
5 4 3 2 1

ชอบทำไปตามอารมณ์

17. ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

ชอบวิธีการทำงานใหม่ \_\_\_\_\_  
5 4 3 2 1

ชอบวิธีการทำงานแบบเดิม

### ส่วนที่ 4 : บุคลิกภาพ TYPE A/B

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย x ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว ดังนี้  
"บุคลิกภาพ TYPE A/B ของพนักงาน"

18. การมีวินัยในการมาทำงาน

มาเข้าเป็นประจำ \_\_\_\_\_  
5 4 3 2 1

สายบางครั้ง

19. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

กระตือรือร้นสูง \_\_\_\_\_  
5 4 3 2 1

ทำได้ตามความสามารถ

20. การใช้เวลาในการทำงาน



- ทำงานเป็นทีมได้ดี \_\_\_\_\_: ทำงานคนเดียวได้ดี \_\_\_\_\_  
 5 4 3 2 1
30. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า  
 แก้ได้ทุกปัญหา \_\_\_\_\_: แก้ได้เฉพาะที่ถนัด \_\_\_\_\_  
 5 4 3 2 1
31. ความรู้ความชำนาญในงาน  
 ใช้เวลาเรียนรู้สั้น \_\_\_\_\_: ใช้เวลาเรียนรู้มาก \_\_\_\_\_  
 5 4 3 2 1

### ส่วนที่ 7 : ความสำเร็จในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย x ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว ดังนี้

32. ความมั่นคงของหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับคนอื่น  
 มาก \_\_\_\_\_: น้อย \_\_\_\_\_  
 5 4 3 2 1
33. ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน  
 สูงกว่า \_\_\_\_\_: ต่ำกว่า \_\_\_\_\_  
 5 4 3 2 1
34. สวัสดิการที่ได้รับ  
 พอใจ \_\_\_\_\_: ไม่พอใจ \_\_\_\_\_  
 5 4 3 2 1
35. ขนาดขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจเดียวกัน  
 ขนาดใหญ่ \_\_\_\_\_: ขนาดเล็ก \_\_\_\_\_  
 5 4 3 2 1

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญและรายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

| รายชื่อ                              | ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน                                                                                                   |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ | ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ<br>มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ<br>คณะสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อ.ดร. รัชพงษ์ วงศาโรจน์           | กรรมการบริหารหลักสูตร<br>บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                             |

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                              |                                                                                  |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล                | นายกัลยณพ นรินทร์สรศักดิ์                                                        |
| วันเดือนปีเกิด               | 31 ธันวาคม 2516                                                                  |
| สถานที่เกิด                  | จังหวัดกรุงเทพมหานคร                                                             |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน          | บ้านเลขที่ 35/5 หมู่ที่ 9 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด<br>จังหวัดนนทบุรี 11120       |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน | เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ 3                                                   |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน         | ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)                                                |
| ประวัติการศึกษา              |                                                                                  |
| พ.ศ. 2533                    | มัธยมศึกษาปีที่ 6<br>จากโรงเรียนเซนต์คาเบรียล                                    |
| พ.ศ. 2537                    | วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เกษตรศาสตร์)<br>จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง      |
| พ.ศ. 2542                    | นิติศาสตร์บัณฑิต<br>จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์                                     |
| พ.ศ. 2549                    | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)<br>จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร |