

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์

ของ

นางยุวดี ปทุมานนท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์

ของ

นางยุวดี ปทุมานนท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

332.12068

ย442ค

ร.3

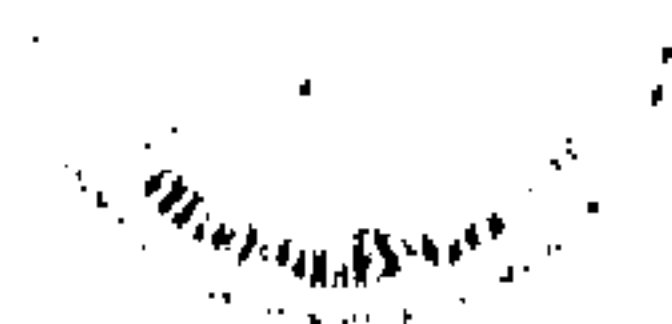
ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ

ของ

นางยุวดี ปทุมานนท์

21 ก.ค. 2546



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546

๒ ๒๕๔๖

ยวดี ปทุมานนท์. (2546). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร. ศุภินญา ด้ชนาภิรมย์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) 7 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และด้านค่านิยมร่วม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จาก 10 ฝ่ายงาน จำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และ การทดสอบด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศโดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกลยุทธ์ในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางด้านการตลาด ด้านทักษะในเรื่องความรู้ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญในงานของผู้บังคับบัญชา ผลงานของผู้บังคับบัญชา และด้านคนในเรื่องวันหยุดประจำปีและวันลาที่ธนาคารกำหนด อยู่ในระดับพอใจ
2. พนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศโดยรวม อยู่ในระดับพอใจ
3. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศโดยรวมไม่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศโดยรวมไม่แตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านคน และ ด้านค่านิยมร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านกลยุทธ์ ด้านทักษะ และ ด้านสไตส์ ไม่แตกต่าง
7. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านคน และ ด้านค่านิยมร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านทักษะ และ ด้านสไตส์ ไม่แตกต่างกัน
8. พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านระบบ ด้านคน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านสไตส์ และ ด้านค่านิยมร่วม ไม่แตกต่าง
9. พนักงานที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านระบบ ด้านคน และ ด้านค่านิยมร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านกลยุทธ์ ด้านทักษะ และ ด้านสไตส์ ไม่แตกต่าง

10. ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตล์ และ ด้านค่านิยมร่วม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เมื่อได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

EMPLOYEES' SATISFACTION TOWARDS THE EXCELLENCY MANAGEMENT
OF BANK OF AYUDHYA PUBLIC COMPANY LIMITED – HEAD OFFICE

AN ABSTRACT
BY
MRS. YUWADEE PATHUMANONT

Presented in partial fulfill of the requiredments
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakarinwirot University
May 2003

Yuwadee Pathumanont. (2003). *Employees' Satisfaction towards the Excellent Management of Bank of Ayudhya Public Company Limited - Head office*. Master Project, M.B.A. (Management).
Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor : Dr. Supinya Dachanabhirom.

The purpose of this research is to study Employees' Satisfaction towards the Excellent Management of Bank of Ayudhya Public Company Limited in seven aspects which are structure, strategy, system, skill, staff, style and shared value. The employees are grouped according to gender, age, education, position and service year.

Sample groups being used in this research were 368 employees from 10 departments of Bank of Ayudhya Public Company Limited – Head office. A questionnaire was constructed and used as a tool while percentage, mean, standard deviation, t-test, one way analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient were the statistical methods used for data analysis.

The research revealed that : -

1. The satisfaction of employee towards the excellent management was at the moderate level upon considering individual aspect, the result indicated that the strategy in changing of marketing strategy understanding skill, the expertise and performance of superiors as well as employee understanding regarding annual holidays and bank holidays were at the high level.
2. The understanding of employees toward the excellent management was at the high level.
3. The employee of different gender had no different gender has no different satisfaction towards excellent management.
4. The employee of different gender had no different understanding towards excellent management.
5. The employee of different age, education, position and service year had different understanding towards excellent management at level .05 of statistical significance.
6. The employee of different age had different satisfaction towards excellent management on structure, system, staff and shared value at level .05 of statistical significance but no different on strategy, skill and style.
7. The employee of different education had different satisfaction towards excellent management on structure, strategy, system, staff and shared value at level .05 of statistical significance but no different on skill and style.

8. The employee of different position had different satisfaction towards excellent management on system, staff at level .05 of statistical significance but no different on structure, strategy, style and shared value.

9. The employee of different service year had different satisfaction towards excellent management on system, staff and shared value at level .05 of statistical significance but no different on strategy, skill and style.

10. The knowledge and understanding towards excellent management on structure, strategy, system, skill, staff, style and shared value related to the employees' satisfaction in the same direction at level .05 of statistical significance. In other word, the satisfaction shall be increased when the employees obtained more knowledge and understanding.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.ศุภินญา ดัชนีภิรมย์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.ศุภินญา ดัชนีภิรมย์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณ)

วันที่ 6 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษา และคำแนะนำต่าง ๆ ตลอดจนความเอาใจใส่ การแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จาก ดร. ศุภินญา ดัชฌาภิรมย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ ตลอดจน รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบภาพของเครื่องมือ

นอกจากนี้ขอกราบขอพระคุณทางคณาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้ให้ความรู้ตลอดจนหลักสูตร ทำให้ผู้วิจัยได้รวบรวมความรู้จากบทเรียนของทุกท่านมาประยุกต์ใช้

ขอขอบคุณจุฬพล พรหมสาส์ รองผู้จัดการฝ่ายการค้าต่างประเทศ ที่เป็นผู้แนะนำสนับสนุน และ ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร

และขอขอบคุณทุกคนในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน เพื่อน ๆ นิสิต ที่เป็นกำลังใจ และ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

ยุวดี ปทุมานนท์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	7
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสู่ความเป็นเลิศ.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ.....	19
ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	30
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	30
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การจัดกระทำข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
วิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน.....	47
5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	100
สรุปผลวิจัยและอภิปรายผล.....	102
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	105
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	107

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	108
ภาคผนวก.....	112
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	115
หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	117
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	121
ประวัติผู้ทำสารนิพนธ์.....	123

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน).....	31
2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
3 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ.....	42
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อด้านโครงสร้าง.....	44
5. ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อด้านกลยุทธ์.....	44
6. ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อด้านระบบ.....	45
7. ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อด้านทักษะ.....	45
8. ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อด้านคน.....	46
9. ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อด้านสไตส์.....	46
10. ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อด้านค่านิยมร่วม.....	47
11. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง จำแนกตามเพศ.....	47
12. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง จำแนกตามอายุ.....	48
13. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง จำแนกตามอายุโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	49
14. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50
15. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	50
16. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	51
17. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	52
18. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	53

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

31. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	65
32. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	66
33. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะ จำแนกตามอายุ.....	67
34. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
35. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	69
36. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	69
37. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคน จำแนกตามอายุ.....	70
38. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	71
39. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	72
40. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	72
41. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	73
42. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคน จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบเป็นราย.....	74

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

43. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	75
44. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	76
45. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตล์ จำแนกตามอายุ.....	77
46. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตล์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
47. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตล์ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	79
48. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตล์ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	80
49. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยม รวม จำแนกตามอายุ.....	80
50. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยม รวม จำแนกตามอายุโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	81
51. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยม รวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	82
52. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยม รวม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	82
53. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยม รวมจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	83
54. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยม รวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	84

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

55. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยม รวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	85
56. ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตามเพศ.....	86
57. ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตามอายุ.....	87
58. ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	88
59. ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	89
60. ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	89
61. ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตามหน่วยงาน...	90
62. ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตามหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	91
63. ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	92
64. ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตามระยะเวลาใน การปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	93
65. ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้าน โครงสร้าง กับความพึงพอใจ.....	94
66. ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้าน กลยุทธ์กับความพึงพอใจ	95
67. ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้าน ระบบกับความพึงพอใจ	96

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
68. ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะกับความพึงพอใจ	96
69. ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนกับความพึงพอใจ.....	97
70. ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่าสได้กับความพึงพอใจ.....	98
71. ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมกับความพึงพอใจ.....	98

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	แบบจำลองของการเปลี่ยนแปลงองค์กร.....	2
2	ผังภูมิองค์กร.....	9

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในภาวะที่เศรษฐกิจของโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วในปัจจุบันอันเนื่องมาจากเป็นยุคที่เรียกว่า ยุคโลกไร้พรมแดน (Globalization) มีการแข่งขันด้านเศรษฐกิจของนานาชาติ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพสังคมและเทคโนโลยี มีผลทำให้หน่วยงานต้องพัฒนารับเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มหรือดำรงไว้ซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา เศรษฐกิจของไทยประสบปัญหาและฟื้นตัวช้ากว่าที่คาดการณ์ไว้ อีกทั้งยังเป็นการฟื้นตัวที่ขาดสมดุล ไม่ว่าจะเป็นภาคการส่งออก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความต้องการภายในประเทศกระเตื้องขึ้นเพียงเล็กน้อย ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกล้วนมีผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศ

ธุรกิจธนาคารจัดเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ การพัฒนาเศรษฐกิจไม่ว่าแขนงใดส่วนต้องพึ่งพาอาศัยธนาคารเป็นแหล่งอำนวยความสะดวก การที่ภาคเศรษฐกิจที่แท้จริงยังคงอ่อนแอและไม่อาจฟื้นตัวได้อย่างมั่นคง ย่อมส่งผลกระทบต่อภาคการเงินโดยตรง ระบบสถาบันการเงินซึ่งในขณะนี้มีความเข้มแข็งในระดับหนึ่ง ก็ยังไม่แข็งแกร่งเพียงพอต่อการรับความเสี่ยงที่เพิ่ม แม้ว่าภาพรวมผลประกอบการของสถาบันการเงินในปีที่ผ่านมาจะดีขึ้น แต่ภาวะขาดทุนยังดำรงอยู่ บรรยาการการลงทุนยังไม่เอื้ออำนวย ส่งผลให้เกิดสภาพคล่องส่วนเกินในระบบกีดกันในอัตราดอกเบี้ยลดลง สินเชื่อโดยรวมของสถาบันการเงินยังคงหดตัวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสาเหตุหนึ่งเกิดจากภาวะดอกเบี้ยต่ำในตลาดเปิดโอกาสให้ธุรกิจขนาดใหญ่ระดมทุนโดยตรงจากตลาดทุน และธุรกิจที่มีศักยภาพจำนวนไม่น้อยใช้เงินทุนส่วนตัวในการขยายธุรกิจ ดังนั้น ความต้องการสินเชื่อจากสถาบันการเงินจึงมีจำกัด

ในส่วนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แม้ว่าจะต้องเผชิญภาวะกดดันต่าง ๆ ในช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมา ทั้งวิกฤติเศรษฐกิจ และ มาตรการที่เข้มงวดของภาครัฐบาล ตลอดจนภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้นจากการเข้ามาของสถาบันการเงินต่างชาติซึ่งมีความพร้อมทั้งเงินทุนและเทคโนโลยีก็ตาม ธนาคารก็ยังสามารถยืนหยัดผ่านอุปสรรคนานัปการและดำเนินธุรกิจมาได้อย่างมั่นคง โดยเชื่อมั่นว่าความมีเสถียรภาพถือเป็นรากฐานสำคัญที่สุดในการบริหารจัดการสถาบันการเงิน

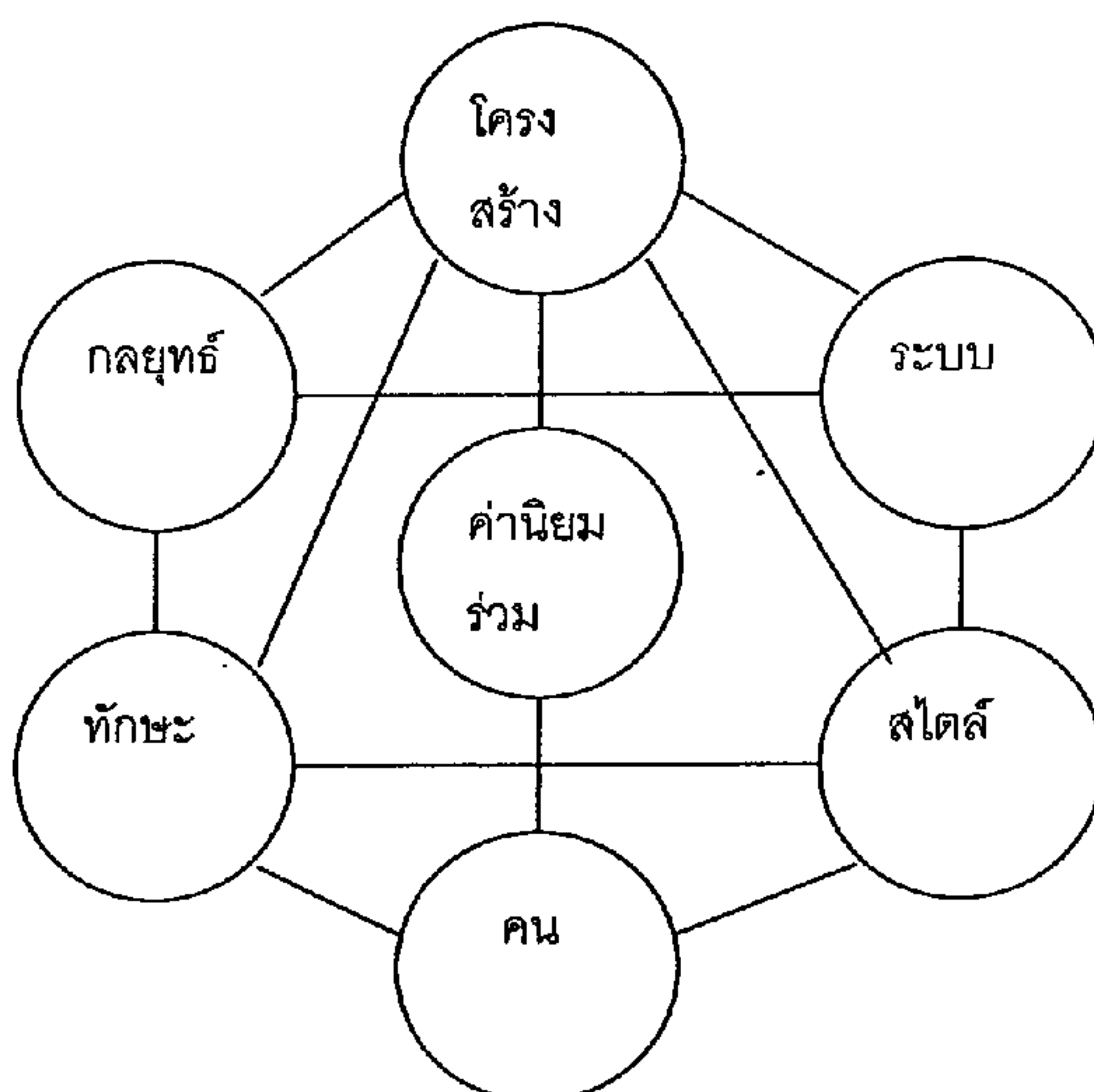
การเร่งปรับปรุงโครงสร้างและประสิทธิภาพการทำงานภายในธนาคาร ถือเป็นภาระกิจที่ธนาคารได้ดำเนินการมาตลอด และได้เร่งรัดมากขึ้นในช่วงวิกฤติที่ผ่านมา ทั้งการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ และการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารลง ส่งผลให้ผลประกอบการดีขึ้น และยังคงรักษาศักยภาพในการแข่งขันในอนาคตอีกด้วย การอำนวยสินเชื่อบนพื้นฐานของความระมัดระวังเป็นหลักปฏิบัติที่ธนาคารยึดถือมาโดยตลอดแล้ว ธนาคารยังได้เสริมความพร้อมด้วยการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง ให้ครอบคลุมความเสี่ยงในทุกด้านอย่างเต็มรูปแบบ โดยการว่าจ้างที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญจากต่างประเทศมาทำการทบทวน และ ปรับปรุงระบบบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ตลอดจนได้พัฒนาระบบจัด

อันดับเครดิตของลูกค้าเพื่อให้ธนาคารสามารถกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสม และ สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละรายซึ่งจะส่งผลให้การอำนวยสินเชื่อของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ ให้ผลตอบแทนสูงสุดแก่ธนาคาร

สำหรับการดำเนินการในระยะต่อไป กลยุทธ์สำคัญที่จะนำธนาคารให้กลับคืนสู่ภาวะการทำกำไร ได้แก่ การมุ่งขยายสินเชื่อ การเพิ่มส่วนแบ่งตลาดลูกค้ารายย่อย การเร่งแก้ไขหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ การเพิ่มรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย การลดต้นทุน ตลอดจนการควบคุมค่าใช้จ่าย และการพัฒนาองค์กร ยกกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคู่ไปกับการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ของธนาคาร เพื่อให้บริการทางการเงินที่เป็นเลิศ และครบวงจรแก่ลูกค้าของธนาคาร

จะเห็นได้ว่า องค์กรทุกองค์กร จะประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้นั้น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการบริหารให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จและพัฒนาให้องค์กรสู่ความเป็นเลิศนั้น ไม่ใช่แต่เพียงจะพัฒนาเพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง จะต้องมีการพัฒนาในแต่ละปัจจัยให้สอดคล้องกัน การเปลี่ยนแปลงองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ไม่ได้เพียงแต่โครงสร้างเท่านั้น แม้ว่าโครงสร้างจะมีความสำคัญ กลยุทธ์ก็จะต้องมีความสำคัญด้วย ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ สไตล์ ทักษะ คน และค่านิยมร่วม (สมยศ นาวิการ. 2533)

ความมีประสิทธิภาพขององค์กรจะเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างกันของปัจจัยหลายอย่าง ดังภาพที่ 1



ภาพประกอบ 1 แบบจำลองของการเปลี่ยนแปลงองค์กร

ที่มา : สมยศ นาวิการ.(2533). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ ฯ : หจก. บรรณกิจเทรดดิ้ง.

ดังนั้น การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ นั้น ในการดำเนินงานที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องทราบถึง ปัจจัยความต้องการ และ ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศในองค์กรนั้นก่อน จึงจะทำให้สามารถดำเนินการจัดการได้ตรงเป้าหมาย ไม่ทำให้เสียงบประมาณค่าใช้จ่าย ผู้บริหารขององค์กรจะต้องคำนึงถึงการจัดการต่อปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจของพนักงานในองค์กร เพื่อให้ได้งานสูงสุด และ นำไปสู่ผลกำไรสูงสุด

ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ และ ยังช่วยให้รู้สึกว่าคุณค่าชีวิตคนเป็นชีวิตที่มีคุณภาพ นอกจากนั้นการทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ยังอาจช่วยลดโอกาสการเป็นปฏิปักษ์ต่องานด้วย การแสดงออกซึ่งการเป็นปฏิปักษ์ต่องาน เช่น การขาดงาน การลาออกจากงาน ก้าวร้าว เป็นต้น การเป็นปฏิปักษ์ต่องานจะส่งผลเสียต่อองค์กร ซึ่งจะทำให้ความสามารถในการทำงานของพนักงานลดลง และ สร้างความไม่พอใจให้แก่พนักงาน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2530) ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน จะทำให้ผู้ประกอบการ หรือ ผู้บริหารองค์กรทราบถึงทัศนคติ หรือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และ จะได้ปรับปรุงองค์กรให้มีความสอดคล้องกับทัศนคติ หรือ ความรู้สึกของพนักงานให้มากที่สุด ซึ่ง อารี เพชรพุด (2530) กล่าวว่า เป็นที่เชื่อได้ว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานจะทำงานได้ดีกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงาน พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานจะยอมรับการจูงใจให้ทำงานได้มากกว่า และ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานจะขาดงานน้อย และ ลาออกจากงานน้อย

การศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจ ยังคงเป็นเรื่องที่น่าสนใจอันจะเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการ หรือ ผู้บริหารองค์กรได้เสริมสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้โดยตรง กับ องค์ประกอบหลัก หรือ องค์ประกอบสำคัญมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะพนักงานในกลุ่มธนาคารซึ่งมีผลกระทบต่อบริษัทภายนอกได้ง่าย มีการปรับเปลี่ยนธุรกิจอย่างรวดเร็วตามสถานการณ์ทางการเงินของประเทศและโลก ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจและความรู้ความเข้าใจในการที่จะนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ และ ประสบความสำเร็จในการแข่งขันดำเนินธุรกิจต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ
2. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน) ที่มีต่อ การบริหารสู่ความเป็นเลิศ
3. เพื่อศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อ การบริหารสู่ความเป็นเลิศ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารองค์กร ได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงองค์กรและเสริมสร้างให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานได้ถูกต้องกับเป้าหมายขององค์กรโดยรวม
2. เพื่อเป็นแนวทางของผู้ปฏิบัติหน้าที่บริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล ในการเสนอแนะ และเสริมสร้างให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ และ ความพึงพอใจในเป้าหมายสูงสุดขององค์กรร่วมกัน
3. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อ ความต้องการสู่ความเป็นเลิศ
4. เพื่อใช้ผลการวิจัยที่ได้ไปปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการแข่งขันกับคู่แข่ง

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่จาก 49 ฝ่ายงาน มีพนักงานทั้งสิ้น 3,308 คน ณ. วันที่ 31 ตุลาคม 2545

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยทำการศึกษาพนักงานกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 3,308 คน โดยใช้สูตรคำนวณ (ยุทธ ไกยวรรณ.2544 : 58-89) ความคลาดเคลื่อนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 3 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 368 คน และนำกลุ่มตัวอย่างมาสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากเลือกกลุ่มตัวอย่าง 10 ฝ่ายงาน จาก 49 ฝ่ายงาน จากนั้น นำกลุ่มตัวอย่าง 10 ฝ่ายงานมาแบ่งตามสัดส่วน (Proportional Sampling) แล้วนำกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการแบ่งตามสัดส่วนมาเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกเป็น
 - 2.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์
 - 2.1.1. เพศ แบ่งเป็น เพศชาย และ เพศหญิง
 - 2.1.2. อายุ แบ่งเป็น
 - 2.1.2.1 21-25 ปี
 - 2.1.2.2 26-30 ปี
 - 2.1.2.3 31-35 ปี
 - 2.1.2.4 36-40 ปี
 - 2.1.2.5 41 ปีขึ้นไป
 - 2.1.3 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น
 - 2.1.3.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ป.ว.ช.
 - 2.1.3.2 อนุปริญญา / ป.ว.ส.
 - 2.1.3.3 ปริญญาตรี

2.1.3.4 ปริญญาโท

2.1.4 ตำแหน่งงาน เป็น พนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ 1 ถึง เจ้าหน้าที่ 8

2.1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น

2.1.5.1 1 – 3 ปี

2.1.5.2 4 – 6 ปี

2.1.5.3 7 – 9 ปี

2.1.5.4 10 – 12 ปี

2.1.5.5 13 – 15 ปี

2.1.5.6 16 – 18 ปี

2.1.5.7 19 – 21 ปี

2.1.5.8 22 – 24 ปี

2.1.5.9 25 ปีขึ้นไป

2.2 ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่

2.2.1 โครงสร้าง (Structure)

2.2.2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.2.3 ระบบ (System)

2.2.4 ทักษะ (Skill)

2.2.5 คน (Staff)

2.2.6 สไตล์ (Style)

2.2.7 ค่านิยมร่วม (Share Value)

2.3 ความพึงพอใจของพนักงาน ประกอบด้วย

2.3.1 โครงสร้าง (Structure)

2.3.2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.3.3 ระบบ (System)

2.3.4 ทักษะ (Skill)

2.3.5 คน (Staff)

2.3.6 สไตล์ (Style)

2.3.7 ค่านิยมร่วม (Share Value)

2.4 ความพึงพอใจและความรู้ความเข้าใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

นิยามศัพท์

ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของคำที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อทฤษฎีสู่ความเป็นเลิศ ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่อยู่ในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์

2.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน เพศหญิง เพศชาย

2.2 อายุ หมายถึง อายุของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา

2.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่พนักงานได้รับในปัจจุบัน

2.4 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน

2.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานกับธนาคารจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุการทำงานเต็มปี

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เป็นความรู้สึกในทางที่ดี ความชอบ หรือ พอใจ เนื่องจากความต้องการของตนเองได้รับการตอบสนองจากปัจจัยอันประกอบเป็นการบริหารสู่ความเป็นเลิศ อันได้แก่ โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบงาน ทักษะ สไตล์ คน และ ค่านิยมร่วม

4. ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ เป็นอย่างดี สามารถอธิบายในรายละเอียดนั้นอย่างเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามได้เป็นผลบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

5. การบริหารสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง แบบจำลอง 7-S ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ ทักษะ คน สไตล์ ค่านิยมร่วม

6. โครงสร้าง (Structure) หมายถึง การจัดการทางโครงสร้างของธนาคาร โครงสร้างการแบ่งงาน การประสานงาน การแลกเปลี่ยนระหว่างงานและการประสานงาน การกระจายอำนาจ การรวมอำนาจ การควบคุม

7. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง การวางแผนการกระทำของธนาคาร เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก ลูกค้า คู่แข่งขัน นโยบายในการเพิ่มส่วนแบ่งตลาด การขยายสินเชื่อ และการเพิ่มของรายได้ที่มาจากค่าธรรมเนียม

8. ระบบ (System) หมายถึง ระเบียบวิธีปฏิบัติงานทุกอย่าง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น ระบบงบประมาณ ระบบฝึกอบรม ระบบผลตอบแทน ระบบบัญชี ฯลฯ

9. ทักษะ (Skills) หมายถึง ความสามารถในการบริหาร การวางแผนในการใช้กลยุทธ์ การเพิ่มความสามารถใหม่ ๆ ทักษะใหม่ ๆ ในการบริหารให้ธุรกิจรอดพ้นจากปัญหาและวิกฤตต่าง ๆ

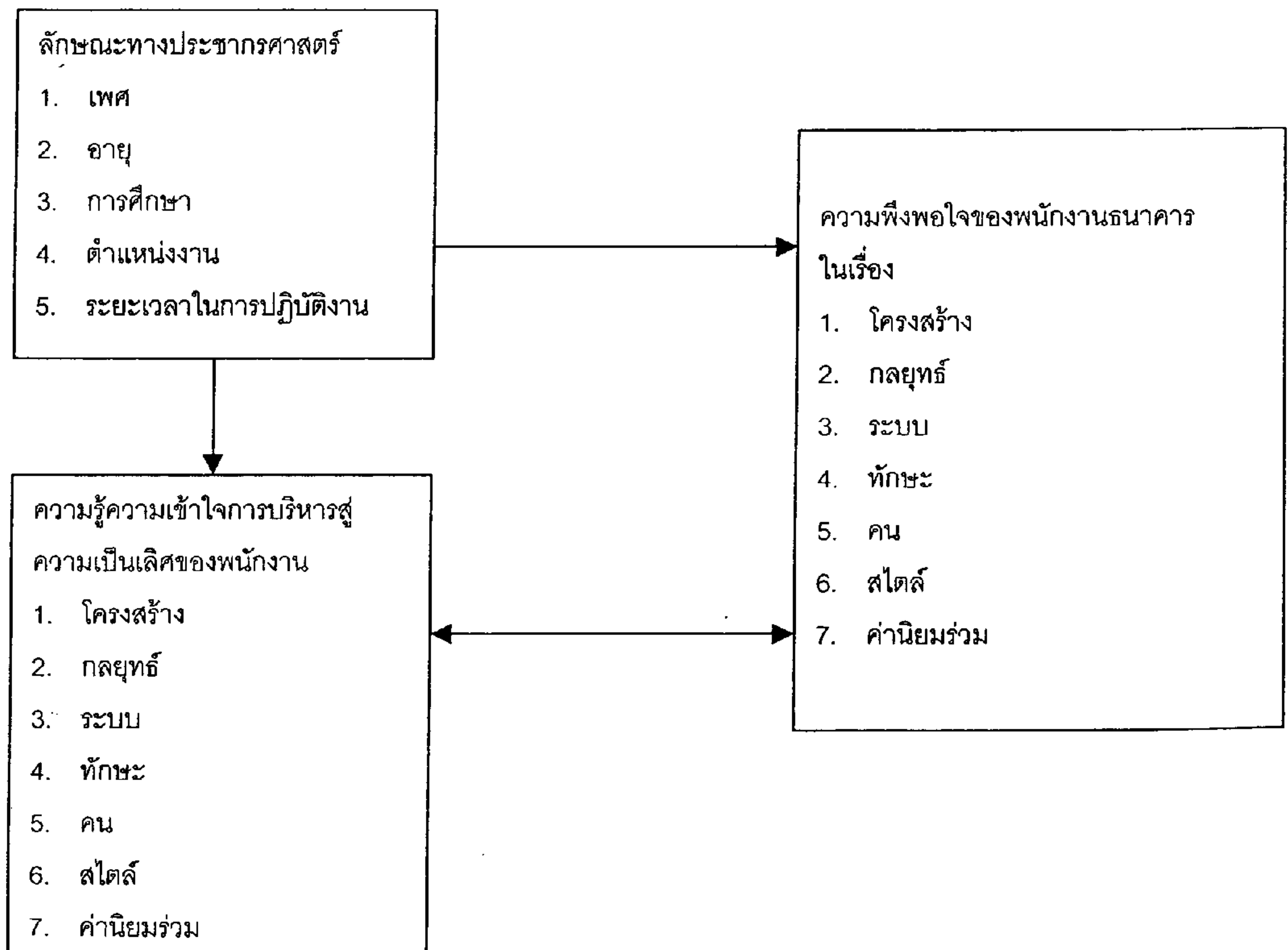
10. คน (Staff) หมายถึง การบริหารทางด้านบุคคล จะกล่าวถึง การประเมินผลงาน การฝึกอบรม การจ่ายผลตอบแทน ความก้าวหน้าในองค์กรขวัญและกำลังใจของพนักงาน

11. สไตล์ (Style) หมายถึง การบริหารงานของผู้บริหาร รูปแบบของการเป็นผู้นำซึ่งจะเกี่ยวข้องกับรูปแบบวัฒนธรรมองค์กร

12. ค่านิยมร่วม (Share Value) หมายถึง เป้าหมายสูงสุด (Super ordinate goals) ไม่ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นแนวคิดรากฐานในการสร้างธุรกิจ และ ทิศทางในอนาคตที่ทีมผู้บริหารระดับสูงต้องการ และซึมซาบไปทั่วองค์กร ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างองค์กร ผู้บริหาร และ พนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อ การบริหารสู่ความเป็นเลิศ ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มี กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อ ความพึงพอใจของพนักงานแตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน
3. ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ ทักษะ คน สไตล์ ค่านิยมร่วม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (จำกัด) มหาชน สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสู่ความเป็นเลิศ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
4. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกรุงศรีอยุธยา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

แนวคิดนี้เกิดจากบริษัทที่ปรึกษาแห่งหนึ่ง มีชื่อว่า แมคคินซี แอนด์ คอมพานี ได้พัฒนาแบบจำลองการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (แบบจำลอง 7-S) (สมยศ นาวิการ.2533 : 26-31) มีส่วนประกอบดังนี้

1. โครงสร้าง (Structure) จะพิจารณาถึงการพัฒนาแนวความคิดโครงสร้าง ทฤษฎีพื้นฐานที่รองรับโครงสร้าง โครงสร้างจะแบ่งงานและแล้วประสานงาน การประสานงาน การกระจายอำนาจ การรวมอำนาจ ซึ่งการจัดโครงสร้างสมัยก่อนจะแบ่งงานระหว่างการผลิตและการขาย แผนภูมิแสดงถึงโครงสร้างตามหน้าที่ แต่จากแบบจำลองนี้ ผู้วิจัยของ แมคคินซี แอนด์ คอมพานี กล่าวว่า โครงสร้างที่มีประสิทธิภาพในอนาคตจะมีลักษณะยืดหยุ่น หรือ ชั่วคราว พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่เป็นจริง

2. กลยุทธ์ (Strategy) จะหมายถึง การวางแผนการกระทำของบริษัทเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก – ลูกค้า คู่แข่งขัน กลยุทธ์ คือ วิธีการที่บริษัทใช้ปรับปรุงฐานะของพวกเขาคให้ดีขึ้นโดยใช้การแข่งขัน

3. สไตล์ (Style) เป็นรูปแบบของการบริหารของผู้บริหาร และ สไตล์ของบริษัท ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นจากวัฒนธรรมของบริษัท อันจะเป็นสิ่งที่แสดงถึงโอกาสทางธุรกิจจะสามารถดำเนินต่อไป หรือ ถูกขัดขวาง เนื่องจากสไตล์ของบริษัทเป็นตัวชี้ถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ดำเนินมา

4. คน (Staff) จะมีการปฏิบัติกับคนภายใน 2 กรณี กรณีแรกจะกล่าวถึง การประเมินผลงาน การฝึกอบรม การจ่ายผลตอบแทน กรณีที่สอง จะกล่าวถึง ขวัญ ทศนคติ แรงจูงใจ และ พฤติกรรม ซึ่งมักจะพบว่า ผู้บริหารระดับสูงมักจะไม่สนใจทั้ง 2 กรณี แต่จากแบบจำลองนี้ จะให้ความสนใจอยู่ที่การระบุลักษณะของคนใหม่ การพัฒนาผู้บริหาร การปลูกฝังค่านิยมพื้นฐานกับผู้บริหาร

5. ทักษะ (Skill) จะมองถึงความสามารถที่องค์กรเผชิญกับสภาพทางธุรกิจที่เลวลง หรือ ประสบปัญหาแล้ว จะต้องกระทำมากกว่าการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ ซึ่งจะต้องให้เพิ่มความสามารถใหม่ ๆ เข้ามาด้วย

6. ระบบ (System) จะให้ความหมายว่าเป็นระเบียบวิธีปฏิบัติงานทุกอย่างทั้งที่เป็นทางการ และ ไม่เป็นทางการที่ต้องใช้ในการดำเนินงานขององค์กร

7. ค่านิยมร่วม (Share Value) จะหมายถึง เป้าหมายสูงสุด (Superordinate goals) ที่ไม่ได้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร ค่านิยมร่วมจะเป็นแนวความคิดรากฐานของการสร้างธุรกิจ และ ทิศทางในอนาคตที่ทีมผู้บริหารระดับสูงต้องการให้ชี้นำไปทั่วองค์กร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จเจริญก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้นั้น บุคลากรในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจึงเป็นเรื่องที่จะต้องพิจารณาเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งการที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจมากน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารและสิ่งจูงใจที่เป็นองค์ประกอบที่มีอยู่ในองค์กรนั้น ดังนั้น ถ้าองค์กรใดมีความเข้าใจในเรื่อง การบริหารบุคคลเป็นอย่างดี ประกอบกับมีปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจแล้ว องค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จเจริญรุ่งเรือง ที่ สคอฟฟิลด์ (Schofield. 1975:242; อ้างอิงจาก อรุณ รักธรรม. 2522:205) กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสิทธิผลของงานต่ำ กลุ่มผู้ทำงานเปลี่ยนไป และ งานไม่ประสบผลสำเร็จ การสร้างความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นกุญแจสำคัญ หรือ หัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความสมัครใจของผู้ปฏิบัติงานเอง

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

คำว่า ความพึงพอใจ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า "Job Satisfaction " เป็นเรื่องที่มีการศึกษากันมากในงานวิจัย ซึ่งความหมายของความพึงพอใจในการทำงานสามารถวิเคราะห์เข้าใจได้ในหลายด้าน ดังนี้

2.1.1 ความพึงพอใจในการทำงานในด้านที่เป็นทัศนคติต่องาน (Job Satisfaction as job attitude) เชื่อว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นทัศนคติ หรือ ความรู้สึกในเรื่องของ ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) อารมณ์ หรือ ความรู้สึก (Affective Component) และ พฤติกรรม (Behavioral Component) ของพนักงานเกี่ยวกับงานที่เขาทำ

โรเซนเบิร์ก และ ฮอลแลนด์ (อภิญา อังสุภณ สารนิพนธ์. 2545:8 ; อ้างอิงจาก Rosenberg and Holland.1960: 154) กล่าวว่า ทัศนคติประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ส่วนประกอบทางด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) กล่าวคือ เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ที่นึกคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของมนุษย์ เช่น ถ้าเป็นเครื่องของทัศนคติต่องานแล้วก็เป็นเรื่องความรู้สึก ความเข้าใจของพนักงานต่องาน ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องของ เงินเดือน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือขั้นของงานที่เขาทำ

2. ส่วนประกอบทางด้านอารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Component) คือส่วนที่เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ที่เขาได้มีความรู้หรือความเข้าใจอยู่ก่อน หรือเป็นความรู้ความเข้าใจที่เขาจะรู้ซึ่งเป็นตัวเร้าความคิดอีกทอดหนึ่ง เช่น ความรู้สึกของคนที่มีต่องาน หรือต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน อารมณ์หรือความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบหัวหน้างาน หรือความพึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับ เป็นต้น

3. ส่วนประกอบทางด้านการกระทำ หรือพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นส่วนที่มีผลต่อการกำหนดของพฤติกรรม ในลักษณะที่ว่าเมื่อมีสิ่งเร้าก็จะเกิดปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่ง

2.1.2 ความพึงพอใจในการทำงานในด้านที่เป็นการจูงใจ (Job Satisfaction as job motivation) โดยเชื่อว่า การอธิบายถึงทฤษฎีแรงจูงใจจะทำให้เข้าใจถึงสาเหตุที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของคำนี้ไว้จำนวนหลายท่านด้วยกัน ดังนี้

สเตสส์ และเซเลสส์ (Strauss and Sayless. 1960:119-121) ให้ความหมายว่า หมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน หรือองค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นสามารถให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งด้านวัตถุและจิตใจ อีกทั้งยังสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

แอปเปิ้ลไวท์ (Applewhite.1965 : 8) ให้ความหมายว่า หมายถึงความสบายที่ได้จากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่ดีที่มีต่องาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

บลัมและเนย์เลอร์ (Blum and Naylor.1968:364) ให้ความหมายว่า หมายถึงทัศนคติของบุคคลที่เป็นผลมาจากองค์ประกอบของงานมีความสัมพันธ์กับลักษณะงาน และปัจจัยแวดล้อม เช่นค่าจ้าง สถานภาพ การได้รับการยกย่อง โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ความเหมาะสมของปริมาณงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 389) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับ การตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดี หรือสมบูรณ์ที่สุด

สมยศ นาวิการ (2524 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของพนักงาน เพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ภายใต้สถานการณ์การทำงาน ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยกย่อง ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจทางบวก ส่วนความขัดแย้ง การตำหนิหรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางลบ

กิติมา ปริดีติลล (2529 : 321) ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

อารี เพชรผุด (2530 : 49) ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง อารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับการคิดเห็นที่คนงานมีต่องาน และต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ การทำงานของบุคคลที่มีผลมาจากความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจที่ได้รับการตอบสนอง

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

จากความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เห็นได้ว่าแนวความคิดของความพึงพอใจในการทำงานได้ดั้นนั้น จะต้องเข้าใจความหมายในหลาย ๆ แง่มุม จึงจะสามารถวิเคราะห์และใช้กรอบของทฤษฎีต่าง ๆ อธิบายได้ ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1960) นักจิตวิทยาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด เป็นข้อเท็จจริงที่ชัดเจนว่า มนุษย์ทุกคนต่างก็จะมีความต้องการและความต้องการนี้จะไม่มีการสิ้นสุดนับตั้งแต่เกิดจนถึงตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมิใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไปอีก ความต้องการใด ๆ หากได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้น ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง และความต้องการลำดับต่อไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นที่จะมีอิทธิพลต่อบุคคลดังกล่าวต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ ความต้องการต่าง ๆ จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นขั้นต่อไปก็จะตามมา

มาสโลว์ ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ (Hierachy of Needs) 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ตามความต้องการของตน

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองเต็มที่แล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม การข่มขู่ บังคับ เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หรือ ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยอมรับในความสำคัญของตน ดังนั้น องค์การอาจตอบสนองด้วยการจัดมอบหมายงานโดยคำนึงถึงความสามารถความเหมาะสม และความต้องการของผู้ปฏิบัติงานให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความรู้สึกอยากเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Egoistic Needs) เป็นความต้องการที่จะได้

รับการยกย่องจากผู้อื่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การยอมรับนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ ตลอดจนความต้องการในการตระหนักถึงความสำคัญของตนเอง หรือความก้าวหน้าทางด้านสถานภาพ เช่น อำนาจ ความมีชื่อเสียง เป็นต้น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-actualization or Self-realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ที่จะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งตามความนึกคิดที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน

มาสโลว์ กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ ความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาไม่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมอีกต่อไป

ทฤษฎีของ Clayton P. Alderfer

Alderfer (สมยศ. 2538 : 370-371) ได้เสนอแนวทฤษฎี ERG Model โดยได้นำแนวความคิดของมาสโลว์มาปรับตามผลการวิจัยของเขา กล่าวคือ ความต้องการไม่จำเป็นต้องเรียงตามลำดับขั้นตามทฤษฎีของมาสโลว์ และความต้องการตามทฤษฎี ERG Model นั้น แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ความต้องการดำรงชีพ (Existence Needs = E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด เช่นเดียวกับความต้องการขั้นที่ 1-2 ของมาสโลว์ คือความต้องการในสิ่งจำเป็นในชีวิตหลายอย่างและความต้องการทางด้านวัตถุ ความหิว ความกระหาย ความต้องการที่จะได้มีชีวิตอยู่รอด

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relation Needs = R) เป็นความต้องการเช่นเดียวกับความต้องการขั้นที่ 3 ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทั้งสิ้นซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น การยอมรับ การรับรอง ความเข้าใจ การชักจูงการเป็นสมาชิกของครอบครัว ผู้ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา

3. ความต้องการการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs = G) เป็นความต้องการเช่นเดียวกับความต้องการขั้นที่ 4-5 ของมาสโลว์ คือ ความต้องการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน การประสบความสำเร็จในทุก ๆ ด้าน ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง รวมถึงความต้องการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับปัญหาต่าง ๆ ที่คน ๆ นั้นจำเป็นต้องใช้ความสามารถให้เป็นประโยชน์เต็มที่ในการแก้ปัญหา

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ได้ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจและที่ไม่ใช่เป็นตัวจูงใจในการทำงานมีความแตกต่างกัน

ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจ (Motivator) คือ สิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเรียกว่า องค์ประกอบทางการเสริมสร้าง (Motivator) หรือ องค์ประกอบภายในบุคคล (Intrinsic Factor) เช่น ความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ สิ่งที่เป็นก็คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จ และ ความสามารถที่จะทำงานนั้น

2. ความก้าวหน้า (Advancement) บุคคลแต่ละบุคคลจะได้รับความก้าวหน้าก็โดยการพัฒนาให้เกิด

ทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มเติมความรู้

3. การยอมรับนับถือ (Recognition) มีหลายรูปแบบ เช่น จากคำพูด หรือ การเขียน การให้การเสริมแรงบ่อย ๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขาจะช่วยให้เกิดความรู้สึกผูกพันแล้ว การถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

5. ลักษณะของงาน (The work itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับว่าได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย

ปัจจัยที่ไม่ใช่ตัวจูงใจ (Dissatisfaction) คือ สิ่งที่ทำให้พนักงานไม่พึงพอใจ ซึ่งอาจเรียกว่า องค์ประกอบประเภทช่อมแซม (Hygiene Factor) หรือ องค์ประกอบภายนอกบุคคล (Extrinsic Factor) ปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึงผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน หรือ สิ่งอื่น ๆ ที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำรงตำแหน่งในหน่วยงาน หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึงการติดต่อของบุคคลกับบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์

4. สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่น หรือ เป็นการรับรู้จากบุคคลอื่น

5. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง สภาพการณ์ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ความสามารถของพนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็นสภาพการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระ

6. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงานซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายของหน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึงสภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือ ความสะดวกสบายในการทำงาน

8. สภาพความเป็นอยู่ (Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ต่องานของเขา

9. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานทีนั้นนานคงทน

เฮอริชเบิร์ก ได้อธิบายว่า องค์ประกอบทั้ง 2 จะทำให้คนทำงานมีความรู้สึกแตกต่างกัน องค์ประกอบประเภทช่อมแซมจะเป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ หากมนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนองในองค์ประกอบประเภทช่อมแซม องค์ประกอบประเภทเสริมสร้างจะเป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพอใจ ถึงแม้ว่ามนุษย์จะไม่ได้รับการตอบสนองในองค์ประกอบประเภทนี้ ก็จะไม่รู้สึกเฉย ๆ แต่หากได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ

ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y

แมคเกรเกอร์ (Mc Gregor.1960:84) ได้ให้ทัศนะว่า การจูงใจให้คนทำงานพึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติของหัวหน้างาน ซึ่งได้แยกทัศนะของผู้บริหารเป็น 2 พวก คือ

1. พวกที่มองว่าโดยพื้นฐานแล้ว มนุษย์จะมีลักษณะเกียจคร้านและหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นจะต้องมีการบังคับให้ทำงาน ผู้บริหารกลุ่มนี้จะจูงใจด้วยการควบคุม ตอบแทนด้วยเงินและคุกคามด้วยการลงโทษ และเรียกว่า ทัศนคติตามทฤษฎี X จะมองเฉพาะความต้องการขั้น 1-2 ของมาสโลว์
2. พวกที่มองว่าโดยพื้นฐานแล้ว มนุษย์มีความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือสันทัน มีความขยันหมั่นเพียรและมีความรับผิดชอบ ผู้บริหารกลุ่มนี้จะจูงใจด้วยการชมเชย ให้โอกาสก้าวหน้าสมหวังในชีวิต และ เรียกว่า มีทัศนคติตามทฤษฎี Y จะมองความต้องการขั้น 3-4-5 ของมาสโลว์

ทฤษฎีความสำเร็จ (Achievement Needs)

แมคเคลแลนด์ (McClelland. 1953) ได้สร้างแบบสอบถามเพื่อแยกความต้องการของคนออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่มีความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา
2. กลุ่มที่มีความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีความสัมพันธ์กับคนอื่น
3. กลุ่มที่มีความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลครอบงำเหนือผู้อื่น

ทฤษฎีการจูงใจของ Porter และ Lowlers

ทฤษฎีการจูงใจของ Porter และ Lowlers (เทพนมและสวิง. 2529) มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดรางวัล หรือ ผลตอบแทนและรางวัล หรือ ผลตอบแทนจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งตามแนวความคิดนี้ คือ

1. คุณค่าของรางวัล (Value of Reward) บุคคลที่หวังจะได้รับรางวัล หรือ ผลตอบแทนต่าง ๆ เช่น มิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน การเลื่อนขั้นขึ้นเงินเดือน เป็นต้น คุณค่าเหล่านี้จะสะท้อนถึงภาวะของความต้องการความพึงพอใจของบุคคลแต่ละคน
2. การรับรู้ความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน (Perceived Effort Reward) เป็นการคาดหวังของบุคคลว่าปริมาณของผลตอบแทน (ที่กำหนดให้) ขึ้นอยู่กับปริมาณของความพยายาม
3. ความพยายามของลูกจ้าง (Effort) เป็นปริมาณของพลังที่บุคคลใช้ในสถานการณ์หนึ่ง ปริมาณของความพยายามขึ้นอยู่กับการทำงานร่วมกัน (Interaction)
4. คุณลักษณะแสดงความสามารถ (Traits and Abilities) ความพยายาม (แรงจูงใจ) ได้นำไปสู่การ

ปฏิบัติงานโดยตรง คุณลักษณะและความสามารถเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ความสามารถทางสติปัญญา ทักษะ หรือ ความชำนาญในการใช้ฝีมือและลักษณะบุคลิก ลักษณะมีผลต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานหรือทำงานสำเร็จลุล่วงไป

5. การรับรู้บทบาท (Role Perception) เป็นกิจกรรมที่บุคคลเชื่อว่าเราสามารถปฏิบัติได้ ถ้าเขาต้องการความสำเร็จและได้ผลตอบแทนตามความต้องการ

6. การปฏิบัติงาน (Performance) การรวมเข้าด้วยกันของคุณค่าผลตอบแทนและการรับรู้ความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัล หรือ ผลตอบแทน ก่อให้เกิดความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

7. รางวัล หรือ ผลตอบแทน (Reward) ได้แบ่งออกเป็นรางวัลภายนอก และ รางวัลภายใน (Extrinsic and Intrinsic Reward) รางวัลภายนอกที่องค์กรเป็นผู้ให้ คือ เงินเดือน สภาพการทำงาน สภาพความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และผลประโยชน์พิเศษที่ให้กับพนักงาน รางวัลภายใน คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจ ได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับตนเอง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ เป็นต้น

8. การรับรู้รางวัล หรือ ผลตอบแทน มีความเป็นธรรม (Perceived Equitable Reward) ปริมาณของรางวัล หรือ ผลตอบแทนที่บุคคลรู้สึกว่าจะควรจะได้รับในฐานะเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่เขาได้ทำลงไป คือ การรับรู้รางวัล หรือ ผลตอบแทนมีความเป็นธรรม

9. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความพึงพอใจในผลตอบแทนมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นภาวะภายในของพนักงานแต่ละคน

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Expectancy Theory)

Vroom ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของคนเรานั้น เป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้คนเราพยายามที่จะทำในสิ่งที่จะทำให้ตนเองได้รับความสมหวัง ความคาดหวังเปรียบเสมือนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ต้องการที่จะตอบสนองความคาดหวังของตนเอง

แนวคิดความคาดหวังนี้ พิจารณาผลกระทบที่เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคลกับปัจจัยขององค์การ ที่มีผลกระทบต่อการจูงใจจะนำมาซึ่งความพยายามในการปฏิบัติงานและจะมีทิศทางไปสู่ความปรารถนาต่อผลที่ได้รับจากการทำงานนั้น ๆ ซึ่งคำนึงถึงองค์ประกอบที่มีอยู่ 2 ประการ คือ

1. สิ่งที่กำหนดในการปฏิบัติงาน (Determinant of Performance) ทฤษฎีความคาดหวังมีสมมติฐานของสิ่งที่กำหนดการปฏิบัติงานโดยทั่ว ๆ ไป ว่าการปฏิบัติงานมีสิ่งที่ต้องนำมาพิจารณา คือ

1.1 ระดับแรงจูงใจ (Level of Motivation) บุคคลย่อมมีระดับของแรงจูงใจ ที่แตกต่างกัน บุคคลที่มีระดับแรงจูงใจมากย่อมปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่มีระดับแรงจูงใจน้อย

1.2 ความสามารถและบุคลิกภาพ (Ability and Personality) ความสามารถและบุคลิกภาพของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าหากว่าบุคคลไม่มีความสามารถในการทำงาน และมีบุคลิกภาพไม่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ แล้ว บุคคลย่อมที่จะไม่ประสบความสำเร็จการการทำงานนั้น ๆ

1.3 การรับรู้บทบาท (Role Perception) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ที่ตนเองกำลังทำอะไรอยู่ มี

ความเข้าใจต่องานที่ทำมาน้อยเพียงใด การทำงานต้องทำอะไร ถ้าหากว่าบุคคลมีการรับรู้บทบาทของตนเองเป็นอย่างดี การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพ

2. สิ่งที่กำหนดการจูงใจ (Determinant of Motivation) นักทฤษฎีความคาดหวังได้ให้ความสนใจต่อการจูงใจ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานซึ่งการจูงใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน หรือ ความพยายามในการทำงาน ความคาดหวังเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผลตอบแทนในอนาคตและได้กำหนดคุณค่าของผลตอบแทนที่บุคคลจะได้รับ

ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กิเซล และ บราวน์ (Ghisell and Brown.1955 : 129 – 135) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่สำคัญ มีดังนี้

1. ระดับอาชีพ (Occupational Level) หมายถึงสถานะหรือความนิยมของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สถานะทางสังคม (Caste) หมายถึง สถานะทางสังคมและสภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องอยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานถ้าได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจ
3. อายุ (Age) จากการศึกษาพบว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และ อายุระหว่าง 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ
4. รายได้ที่เป็นเงิน (Financial Incentive) ได้แก่รายได้ประจำและรายได้พิเศษ ต้องมีความเป็นธรรม
5. คุณภาพของการบังคับบัญชา (Quality of Supervision) ได้แก่ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุขและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ฮาร์เรล (Harell.1964 : 260-268) ได้ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความสัมพันธ์หลายองค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านบุคคล
 - 1.1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย
 - 1.2 ผู้สูงอายุ ถ้ามีผู้สูงอายุมากมีความต้องการเงินมาก จะทำให้ไม่พึงพอใจสูง
 - 1.3 อายุ ผู้สูงอายุจะอยู่ในกลุ่มที่มีความไม่พึงพอใจสูง
 - 1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจในงานจะสูงเมื่อเริ่มทำงานใหม่ ๆ และ จะลดลงเมื่อทำงานไปได้ 5-8 ปี
 - 1.5 การศึกษา
 - 1.6 บุคลิกภาพ บุคลิกภาพของบุคคลอาจทำให้เขาไม่พึงพอใจในงานได้
2. องค์ประกอบในเนื้อหาของงาน

2.1 ชนิดของงาน งานที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงกว่างานที่ทำประจำ

2.2 ทักษะที่ต้องการ ทักษะขึ้นอยู่กับชนิดของงาน ความรับผิดชอบ

2.3 ฐานะอาชีพ

2.4 ภูมิประเทศ คนที่ทำงานในเมืองใหญ่ ๆ ความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็ก ๆ

3. องค์ประกอบที่ควบคุมโดยการบริหาร ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นความต้องการความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ

ลิวค (ฮารี เพชรผด.2530 : 56-57; อ้างอิงจาก Locke.n.d.) สรุปองค์ประกอบพื้นฐานไว้ดังนี้

1. งาน (Work) งานจะเป็นองค์ประกอบอันแรกที่จะทำให้บุคคลเกิดความพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงว่า คนนั้นชอบงานนั้นหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจจะอยู่ด้วยก็就会有ความพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานก็ต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ยากหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานก็จะพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคล ไม่ให้มีปริมาณมากเกินไปให้ทำในเวลาจำกัดมาก งานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้ และพัฒนาได้

2. ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้ในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าจ้างแรงงานต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกัน วิธีการจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเป็นรายเดือน จ่ายเป็นรายปักษ์ หรือจ่ายเหมาเป็นราย ๆ หรือ จ่ายจากจำนวนผลผลิต เป็นต้น

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น หรือ ตำแหน่ง (Promotion) องค์ประกอบอีกประการหนึ่งก็คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น หรือ เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จ ก็ควรจะได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน หรือคาดหวังว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทาง

กายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ ความชื้น และเสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงาน ที่ตั้งขององค์กร หรือ โรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว ระยะเวลาการทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงานก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้าแบบต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมานานแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) เพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือคนอื่น และมีความเป็นมิตร บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น

9. องค์กรและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and Management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความรู้ (Knowledge)

ความหมายของความรู้ มีผู้ให้คำนิยามของคำว่า ความรู้ ไว้มากมายดังต่อไปนี้

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2539 : 49) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อเท็จจริง และ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับสะสมไว้ในรูปของการจำ

กู๊ด (Good. 1973 : 325) ได้นิยาม ความรู้ หมายถึง มวลประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับจากการศึกษาข้อเท็จจริง ปรากฏการณ์และรายละเอียดต่าง ๆ โดยผ่านการรวบรวมและเก็บสะสมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์

ชวาล แพร์ตันกุล (2516 : 11) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริงและรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำใด ๆ ที่บุคคลสะสมและถ่ายทอดกันต่อ ๆ มาตั้งแต่อดีต และบุคคลสามารถรับทราบสิ่งเหล่านั้นได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 10) กล่าวถึง ความรู้ เป็นพฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนจดจำได้ อาจโดยการฝึก การมองเห็น ความรู้ขั้นต้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ทฤษฎี ข้อเท็จจริง กฎ โครงสร้าง และ วิธีการแก้ปัญหา

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 95) กล่าวว่า ความรู้ เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการที่ได้รับความรู้จากบุคคลอื่น

จำนง พรายแถมแซ (2531 : 44) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการทรงรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวทั้งปวงของประสบการณ์ที่ผ่านมา รวมถึงที่สัมพันธ์กันกับประสบการณ์นั้นด้วย ๆ

ประเภทของความรู้

บลูม และคณะ (1956 : 359) แบ่ง พฤติกรรมด้านความรู้หรือความสามารถทางด้านสติปัญญาเป็น 6 ระดับ ดังนี้

1. ความรู้-ความจำ (Knowledge or Recall) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงการจำได้ หรือ ระลึกได้ เป็นความรู้ในเรื่องเฉพาะ ๆ วิธีการจัดกระทำเฉพาะเรื่อง เรื่องที่เป็นสากลและนามธรรมในสาขาต่าง ๆ
2. ความเข้าใจ (Comprehension or Understanding) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงว่าสามารถอธิบายได้ ขยายความด้วยคำพูดได้ด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดพฤติกรรมหรือการตอบสนอง 3 แบบ คือ
 - 2.1 การแปล (Translation)
 - 2.2 การตีความ (Interpretation)
 - 2.3 การขยายความ สรุปความ (Extrapolation)
3. การนำไปใช้ (Application) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงว่าสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ ๆ และสถานการณ์ที่แตกต่างจากเดิม
4. การวิเคราะห์ (Analysis) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่สามารถแยกสิ่งต่าง ๆ ออกเป็นส่วนย่อย ๆ ได้ อย่างมีความหมาย และเห็นความสัมพันธ์ของส่วนย่อย ๆ นั้น การวิเคราะห์มี 3 ความหมาย คือ
 - 4.1 การวิเคราะห์ให้ได้หน่วยย่อย
 - 4.2 การวิเคราะห์เนื้อหาความสัมพันธ์
 - 4.3 การวิเคราะห์เนื้อหาหลัก
5. การสังเคราะห์ (Synthesis) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงความสามารถในการรวบรวมความรู้ และข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้แนวทางที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาได้ มี 3 ประเภท
 - 5.1 การสังเคราะห์ให้ได้ผลเฉพาะเรื่อง
 - 5.2 การสังเคราะห์ให้ได้แผนงาน หรือแผนปฏิบัติการ
 - 5.3 การสังเคราะห์ให้ได้ระดับนามธรรมที่สูงขึ้น
6. การประเมินค่า (Evaluation) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงความสามารถในการตัดสินคุณค่าของสิ่งของหรือทางเลือกได้อย่างถูกต้อง แบ่งได้ 2 ประเภท คือ
 - 6.1 การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายใน
 - 6.2 การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายนอก

ปัญญา เปรมปรีดี (2540 : 81-82) ได้แบ่งความรู้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. Craft เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นในตัวเราที่ทำงานมานาน และเป็นงานที่บุคคลนั้นสร้างสรรค์ขึ้นมา เป็นความรู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เป็นความรู้ที่ถ่ายทอดกันได้ยากและใช้เวลานานในการเรียนรู้
2. Practical เป็นความรู้ที่เกิดจากการทำงานตามคำสั่งแบบซ้ำ ๆ แต่ละคนจะพยายามปรับตัวให้เข้ากับระบบที่เขาออกแบบไว้ให้ เมื่อปรับตัวได้ก็จะคุ้นเคยกับงานนั้น ความรู้ดังกล่าวนี้สามารถถ่ายทอดไปสู่คนรุ่นหนึ่งได้ง่าย
3. Architectural เป็นความรู้ที่จะเกิดขึ้นจากการได้คิด และปรับปรุงกระบวนการผลิตต่าง ๆ วิธีการที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานจะค่อย ๆ เปิดเผยตัวเองขึ้นมา ความรู้ประเภทนี้เป็นส่วนผสมระหว่างความรู้ 2 แบบแรก เป็นสิ่งที่มีค่าที่สุด ที่สามารถพัฒนาสังคมได้

ความหมายของความเข้าใจ

ความหมายของคำว่า ความเข้าใจ มีผู้ให้ความหมายดังนี้คือ

ไพศาล หวังพานิช (2526 : 105) กล่าวว่า ความเข้าใจหมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ไปดัดแปลง ปรับปรุง เพื่อให้สามารถอธิบาย หรือเปรียบเทียบ ย่นย่อเรื่องราว ความคิดเห็นข้อเท็จจริงต่าง ๆ ทั้งยังสามารถอธิบาย และเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะสภาพคล้ายคลึงเป็นทำนองเดียวกับของเดิมได้

บลูม และคณะ (1971 : 271) กล่าวว่า ความเข้าใจหมายถึงความสามารถในการที่ขยายความรู้ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล แบ่งเป็น 3 ชั้น ที่สำคัญคือการแปลความหมายของคำ และข้อความ สัญลักษณ์ในแง่มุมใหม่ ตามเนื้อเรื่องและหลักวิชานั้น ๆ การตีความโดยเอาความหมายจากการแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุป หรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ ทิศนะใหม่ มุมมองใหม่ เพื่อให้กว้างไกลออกไปจากข้อเท็จจริง

ตัวกำหนดความเข้าใจที่เป็นตัวบุคคล (Personal Determinants of Comprehension) (อดุลย์ จาตุรงกุล. 2543 : 310)

ความเข้าใจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยตัวบุคคลดังนี้

1. การจูงใจ (Motivation) สิ่งจูงใจมีอิทธิพลต่อการจูงใจ และยังมีต่อความเข้าใจด้วย เมื่อตัวกระตุ้นได้รับการรับรู้ว่ามีประโยชน์ต่อความต้องการ หรือเกี่ยวกับตนเอง กระบวนการตกแต่งต่อเติมเพื่อให้เกิดความเข้าใจก็จะเริ่มขึ้น
2. ความรู้ (Knowledge) ความรู้ที่เก็บไว้ในความทรงจำ เป็นตัวกำหนดหลักของความเข้าใจ การจำแนกตัวกระตุ้นขึ้นอยู่กับความรู้เป็นอย่างมาก ความรู้ส่งเสริมความสามารถในการเข้าใจข่าวสาร
3. ความคาดหวัง (Expectation) ความเข้าใจมักขึ้นอยู่กับความคาดหวัง ที่มีมาก่อนว่าอะไรที่เราอยากให้เห็น

การวัดความรู้ความเข้าใจ

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535 : 51) การวัดความรู้ความสามารถในการระลึก (Recall) เรื่องราวข้อเท็จจริง หรือประสบการณ์ต่าง ๆ คำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย
2. ถามความรู้ในวิธีการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่าง ๆ แบบแผนประเพณี ขั้นตอนการปฏิบัติทั้งหลาย
3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุป หรือหลักการของเรื่องที่เกิดขึ้น เพื่อรวบรวมและย่อ ลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหานั้น ๆ

ชวาล แพรัตนกุล (2516 :201) กล่าวว่า ผู้หนึ่งผู้ใด เป็นผู้ที่จะมีความรู้ในเรื่องใด ๆ นั้น จะต้องมีความรู้ทางจิต 2 ประการ คือ จำเรื่องราวนั้นได้ กับระลึกเรื่องราวนั้นออกมา ความจำ (Memory) เป็นฝ่ายรับเก็บไว้ในตัว ความระลึก (Recall) เป็นฝ่ายจ่ายออกจากตัว เราต้องอาศัยพฤติกรรมที่ผู้หนึ่งแสดงออกมาเป็นเครื่องชี้วัดว่า ผู้หนึ่งเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องนั้นจริงหรือไม่ ฉะนั้น การวัดความรู้สักก็คือ การวัดสมรรถภาพสมอง ด้านการระลึกออกของความจำนั่นเอง

4. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมา

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 จดทะเบียน ณ.หอทะเบียนหุ้นส่วนและบริษัทจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยก่อตั้งสำนักงานแห่งแรก ณ อาคารเลขที่ 5 ถนนตลาดหัวรอ อำเภอกรุงเก่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้ชื่อว่า “ ธนาคารแห่งกรุงศรีอยุธยา จำกัด ” โดยมีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาท) และ สินทรัพย์ 3,000,000 บาท (สามล้านบาท) นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวที่ถือกำเนิดนอกเขตกรุงเทพมหานคร

ธนาคารเริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2488 และได้เปิดสำนักงานในกรุงเทพฯ ๔ ชั้นอีกแห่งหนึ่งในวันที่ 2 เมษายน ปีเดียวกัน ณ อาคารที่ทำการบริเวณถนนราชวงศ์ ตรงข้ามมุมถนนทรงวาด ต่อมาในปี พ.ศ. 2491 ธนาคารได้ย้ายที่ทำการจากเดิมไปอยู่ ณ มุมถนนอนุวงศ์ และได้เริ่มดำเนินการในฐานะสำนักงานใหญ่อย่างแท้จริง ในเวลาต่อมาคณะกรรมการธนาคารได้ตัดสินใจสร้างที่ทำการใหม่ขึ้น ณ อาคารเลขที่ 34-37 บริเวณถนนลำพูนไชย บรรจบกับถนนเยาวราช ตำบลสัมพันธวงศ์ (สามแยก) อำเภอสัมพันธวงศ์ เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2493 โดยธนาคารได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่มาอยู่ที่บริเวณสามแยก และได้กระทำพิธีเปิดเป็นทางการเมื่อ พ.ศ.2494 ต่อมาในวันที่ 12 เมษายน 2512 ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมีมติให้เปลี่ยนชื่อจาก “ธนาคารแห่งกรุงศรีอยุธยา จำกัด” มาเป็น “ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ”

การดำเนินกิจการของธนาคาร ได้มีการปรับปรุงการดำเนินงานและการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นเป็นลำดับ กิจการของธนาคารได้เจริญก้าวหน้าด้วยความมั่นคง และเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชนจนได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ ให้เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยโดยได้รับพระบรมราชานุญาตรับพระราชทานตราครุฑ มาประดิษฐาน ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2513 ต่อมาธนาคารได้ก่อตั้งสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ขึ้นที่มุมถนนเพลินจิตติดกับถนนวิฑูรย์ ตรงข้ามสถานเอกอัครราชทูตอังกฤษ เพื่อที่พนักงานจะได้ปฏิบัติงานและให้บริการแก่พ่อค้าประชาชนได้อย่างเต็มที่ทั่วถึง โดยเปิดดำเนินการเป็นสำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2513

ธนาคารได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2536 ซึ่งจะเอื้ออำนวยประโยชน์ให้ธนาคารสามารถระดมทุนเพื่อขยายกิจการได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ในชื่อว่า “ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ” และเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2541 คณะกรรมการมีมติให้เพิ่มทุนจาก 5,000 ล้านบาท เป็น 20,000 ล้านบาท โดยออกหุ้นเพิ่มทุนใหม่จำนวน 1,500 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10,000 บาท จัดสรรให้ผู้ถือหุ้นเดิม 500 ล้านหุ้น เสนอขายให้แก่ประชาชน 145 ล้านหุ้น และ เสนอขายบุคคลในวงจำกัด หรือ ผู้ลงทุนเฉพาะเจาะจง และ ผู้ลงทุนสถาบัน จำนวน 855 ล้านหุ้น นอกจากนี้ในเดือนมีนาคม 2542 ธนาคารออกหุ้นบุริมสิทธิควบคู่หุ้นด้อยสิทธิมูลค่าประมาณ 3-4 หมื่นล้านบาท โดยธนาคารกำหนดจ่ายดอกเบี้ยไม่ต่ำกว่า 11 % ต่อปี การออกหุ้นบุริมสิทธิควบคู่หุ้นด้อยสิทธิครั้งนี้ ภายใต้โครงการ SLIPS (Stapled Limited Preferred Shares) ซึ่งจะทำให้ธนาคารมีทุนจดทะเบียนเพิ่มเป็น 20,020 ล้านบาท และ เพื่อให้รองรับกับสภาวะธุรกิจของประเทศที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องธนาคารจึงได้สร้างสำนักงานใหญ่แห่งใหม่บนพื้นที่ 9 ไร่ ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยเริ่มก่อสร้างตั้งแต่ปี 2536 แล้วเสร็จในปี 2539

สัญลักษณ์ของธนาคารเป็นรูปลายเส้นมองเห็นยอดปราสาท 3 ยอด ในพื้นวงกลมสีน้ำตาลส่วนประกอบตอนล่างเป็นฐานเพื่อแสดงความมั่นคง และตอนบนเป็นลำแสงแสดงความรุ่งโรจน์ในความหมายแห่งการรวมพลังสร้างสรรค์สิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นทั้งพลังความคิด ความรู้ และ ความสามารถ อันเป็นเป้าหมายเดียวกันเพื่อก้าวไปสู่ความมั่นคง ด้วยคุณภาพด้านบริการและประสิทธิภาพ

กิจการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาได้เติบโตและก้าวหน้าอย่างรวดเร็วต่อเนื่องมาโดยตลอดจนเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำแห่งหนึ่งของประเทศ โดยมีปรัชญา และ วิสัยทัศน์ ดังนี้

ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

1. ดำรงไว้ซึ่งความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน และ สังคมโดยรวม
2. พัฒนากิจการอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเพิ่มผลกำไร และ การพัฒนาคุณภาพสินทรัพย์อย่างต่อเนื่อง
3. เสริมสร้างความมั่นคงของกิจการในระยะยาว

วิสัยทัศน์ ธนาคารดำเนินธุรกิจ และ มุ่งมั่นพัฒนาให้ก้าวไกล ดังคำขวัญที่ว่า “ ปีกแผ่นเป็นแก่นสาร บริการเป็นกันเอง ”

โครงสร้างการจัดการ ธนาคารมีโครงสร้างกรรมการประกอบด้วยคณะกรรมการทั้งหมด 3 ชุด คือ คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งคณะกรรมการแต่ละคณะประกอบด้วยรายชื่อคณะกรรมการและขอบเขตอำนาจ ดังนี้

1. คณะกรรมการธนาคาร รายชื่อคณะกรรมการธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2544 ประกอบด้วยกรรมการจำนวน 9 คน คือ

1.1 นายกฤตย์	รัตนรักษ์	ประธานกรรมการ
1.2 นายทิพย์สมบัติ	ณ เชียงใหม่	กรรมการ
1.3 นายเอกศักดิ์	ภูริผล	กรรมการ
1.4 นายประไพสิทธิ์	ตันท์เกยูร	กรรมการ
1.5 นายยงยุทธ	วิทยาวงศรุจิ	กรรมการ
1.6 นายจำลอง	อดิкул	กรรมการผู้จัดการใหญ่
1.7 นายสุรัชย์	พฤกษ์บำรุง	กรรมการ
1.8 นายเอนก	ศรีสวัสดิ์	กรรมการ
1.9 นายวิรัช	ไพรัชพิบูลย์	กรรมการ

เลขานุการคณะกรรมการธนาคาร คือ นายสุวัฒน์ สุขสงเคราะห์

2. คณะกรรมการบริหาร รายชื่อคณะกรรมการบริหาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2544 ประกอบด้วยกรรมการจำนวน 6 คน คือ

2.1 นายกฤตย์	รัตนรักษ์	ประธานกรรมการบริหาร
2.2 นายทิพย์สมบัติ	ณ เชียงใหม่	รองประธานกรรมการบริหาร
2.3 นายเอกศักดิ์	ภูริผล	รองประธานกรรมการบริหาร
2.4 นายประไพสิทธิ์	ตันท์เกยูร	กรรมการบริหาร
2.5 นายยงยุทธ	วิทยาวงศรุจิ	กรรมการบริหาร
2.6 นายจำลอง	อดิкул	กรรมการผู้จัดการใหญ่

เลขานุการคณะกรรมการบริหาร คือ นายสุวัฒน์ สุขสงเคราะห์

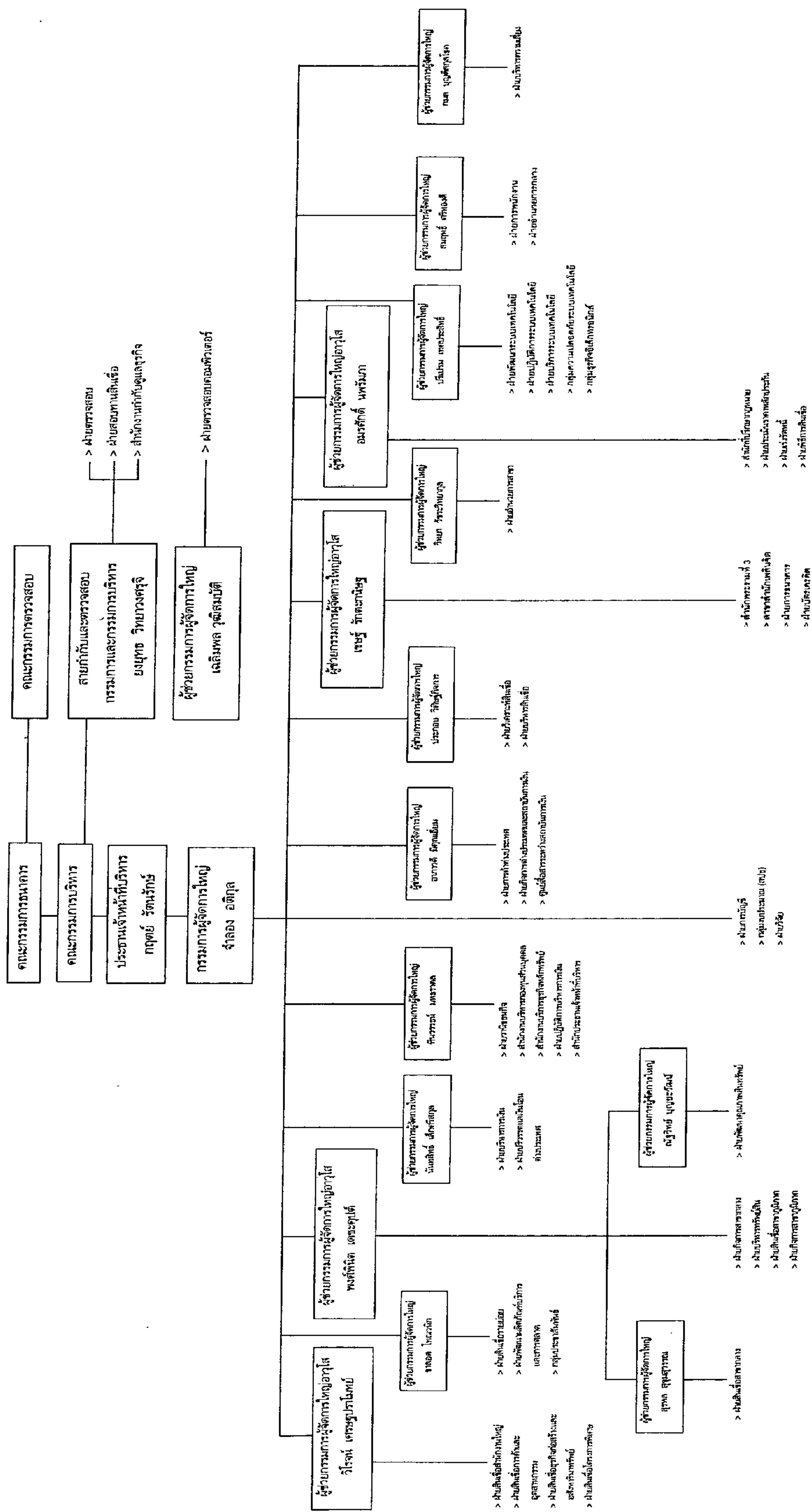
3. คณะกรรมการตรวจสอบ รายชื่อคณะกรรมการตรวจสอบ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2544 ประกอบด้วยกรรมการจำนวน 3 คน คือ

3.1 นายสุรัชย์	พฤกษ์บำรุง	ประธานกรรมการตรวจสอบ
3.2 นายเอนก	ศรีสวัสดิ์	กรรมการตรวจสอบ

3.3 นายวิรัช ไพรัชพิบูลย์ กรรมการตรวจสอบ
 เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ คือ นายคณิต อาจารย์ยะ

4. เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร ประกอบด้วย คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้จัดการฝ่ายอาวุโส ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการภาคภูมิภาค

โครงสร้างการจัดการของธนาคารแสดงได้ตามแผนภาพที่ 2 ดังนี้



5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิน ทิววรรณรักษ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ พบว่า

1. พนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เพศชายที่มีอายุครบ 30 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการทำงานครบ 3 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่า พนักงานเพศหญิง ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี
2. พนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ

สมบูรณ์ ปัญจพลานุรักษ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดระยอง พบว่า

1. ปัจจัยทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน
2. ปัจจัยทางด้านงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน โครงสร้างของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน
3. ปัจจัยทางด้านการจัดการ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ และ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และ ความศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน

สิทธิชัย สุขวงศ์ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต 2 และ เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 พบว่า

1. พนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านในระดับมาก ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน
2. พนักงานธนาคารกรุงเทพ เพศชาย และ เพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน และ ในแต่ละด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อภิญา อังคสุภณ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด พบว่า
พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

1. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

มนูญ บุญเชิด (2519) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ ฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด พบว่า

1. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. เพศ และ อายุ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
3. ศึกษานิเทศก์มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบทางด้านนโยบายของการนิเทศก์
4. ศึกษานิเทศก์ไม่พึงพอใจในองค์ประกอบทางด้านบริหาร
5. ศึกษานิเทศก์มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบทางด้านลักษณะงาน
6. ศึกษานิเทศก์มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบทางด้านความรับผิดชอบและ ปริมาณงาน เรื่องที่รู้สึกพอใจมาก ได้แก่ เมื่อผู้บังคับบัญชาให้ทำงานอย่างอิสระ และ การปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ
7. ศึกษานิเทศก์มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบทางด้านการยอมรับนับถือในผลงาน และ การยอมรับจากเพื่อน
8. ศึกษานิเทศก์มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับรูปแบบพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บังคับบัญชา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานทั่วไป แตกต่างกัน

กรรณิกา ธรรมวุฒิ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การของผู้บังคับบัญชาชายและหญิง พบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจต่อสโลล์ / รูปแบบในการทำงานของผู้บังคับบัญชาชายและหญิงแตกต่างกัน ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจต่อทั้งผู้บังคับบัญชาชายมากกว่าพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาหญิง โดยพึงพอใจต่อทั้งผู้บังคับบัญชาชายและหญิงในระดับปานกลาง

ทิวาพร เลิศสมบูรณ์ ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม พบว่า ระดับความพึงพอใจทั้งหมดในการทำงานโดยเฉลี่ยค่อนข้างมาก แต่หากแยกพิจารณาและองค์ประกอบย่อย พบว่า ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และ ความพึงพอใจในลักษณะงานค่อนข้างมาก ในขณะที่ความพึงพอใจในนโยบาย และ การ

บริหาร และ ความพึงพอใจในการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งค่อนข้างน้อย ความพึงพอใจในงานที่ตนเองทำค่อนข้างมาก

อโนรัตน์ เขียวคราม (2544) ได้ศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ กับ ความคล้อยคลึงทางด้านเจตคติต่องานของผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงาน และ ความผูกพันต่องานของผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความจงรักภักดี และ ด้านการให้ความนับถือในความเป็นมืออาชีพร่วมกันตามการรับรู้ของผู้บังคับบัญชา กับ ความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวก ในด้านความชอบพอ และ ด้านการร่วมกันสร้างผลงาน ตามการรับรู้ของผู้บังคับบัญชา กับ ความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อทฤษฎีสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การกำหนดประชากร และ การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำ และ การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร และ การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากร

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จาก 49 ฝ่ายงาน มีพนักงานทั้งสิ้น 3,308 คน ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2545

1.2 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งทราบจำนวนที่แน่นอน (Finite Popuations) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน (ยุทธ ไกยวรรณ.2544 : 58-89 ; Yamane.1970 : 725)

สูตร	$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$						
โดยที่	<table><tr><td>n</td><td>แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง</td></tr><tr><td>N</td><td>แทน ขนาดของประชากร</td></tr><tr><td>e</td><td>แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง</td></tr></table>	n	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	N	แทน ขนาดของประชากร	e	แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง
n	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง						
N	แทน ขนาดของประชากร						
e	แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง						

จากการคำนวณตามสูตรสำหรับคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดที่สามารถยอมรับได้ว่ามากเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรที่ศึกษาได้เท่ากับ 357 คน และบวกเพิ่มอีก 3% อันเนื่องมาจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ และ จำนวนแบบสอบถามที่จะตอบกลับมาไม่ครบ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัย 368 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้การสุ่มที่สมาชิกแต่ละหน่วยประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่ากัน มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากเลือก 10 ฝ่ายงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จาก 49 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายการค้าต่างประเทศ ฝ่ายพัฒนาคุณภาพสินทรัพย์ ฝ่ายสินเชื่อสาขาภูมิภาค ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง ฝ่ายสินเชื่อการค้าและอุตสาหกรรม ฝ่ายสินเชื่อสำนักงานใหญ่ ฝ่ายกิจการต่างประเทศและสถาบันการเงิน กลุ่มระบบงาน ฝ่ายตรวจสอบ ฝ่ายตรวจสอบคอมพิวเตอร์

2 นำประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย 10 ฝ่ายงานมาแบ่งเป็นสัดส่วน (Proportional Sampling) จะได้ประชากรตามสัดส่วนตามตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้

ตาราง 1 ประชากร และ กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

หน่วยงาน	ประชากร	สัดส่วน (%)	จำนวนตัวอย่าง
1.ฝ่ายการค้าต่างประเทศ	149	18.72	69
2.ฝ่ายพัฒนาคุณภาพสินทรัพย์	81	10.18	37
3.ฝ่ายสินเชื่อสาขาภูมิภาค	129	16.21	60
4.ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง	135	16.96	62
5.ฝ่ายสินเชื่อการค้าและอุตสาหกรรม	28	3.52	13
6.ฝ่ายสินเชื่อสำนักงานใหญ่	43	5.40	20
7.ฝ่ายกิจการต่างประเทศและสถาบันการเงิน	24	3.02	11
8.กลุ่มระบบงาน	36	4.52	17
9.ฝ่ายตรวจสอบ	126	15.83	58
10.ฝ่ายตรวจสอบคอมพิวเตอร์	45	5.65	21
รวม	796	100.00	368

3 หลังจากนั้นใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยส่งแบบสอบถามให้แต่ละฝ่ายงาน ให้ได้ตามจำนวนพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามตามสัดส่วนที่คำนวณได้ในแต่ละฝ่าย

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามระดับความพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ โดยลักษณะแบบสอบถามจะเป็นแบบที่มีรูปแบบเป็นทางการ และมีวัตถุประสงค์ที่เปิดเผยอย่างไม่ปิดบัง (Structure – Undisguised Questionnaire) (คุณทลี เวชสาร.ม.ป.ป.: 76) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย

- 1. เพศ
- 2. อายุ
- 3. ระดับการศึกษา
- 4. ตำแหน่งงาน
- 5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำนวน 15 ข้อ เป็นคำถามที่ให้เลือกรับว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่ คำตอบที่ถูกให้ 1 คะแนน คำตอบที่ผิดให้ 0 คะแนน ประกอบด้วย

- 1. โครงสร้าง
- 2. กลยุทธ์
- 3. ระบบ
- 4. ทักษะ
- 5. คน
- 6. สไตล์
- 7. ค่านิยมร่วม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศทั้ง 7 ด้าน จำนวน 34 ข้อ ดังนี้

- 1. ด้านโครงสร้าง
- 2. ด้านกลยุทธ์
- 3. ด้านระบบ
- 4. ด้านทักษะ
- 5. ด้านคน
- 6. ด้านสไตล์
- 7.ด้านค่านิยมร่วม

เกณฑ์การให้คะแนน

1.โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่าลิเคิร์ต (Likert) มีน้ำหนักคะแนน 5 ระดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้

5	หมายถึง	พอใจอย่างมาก
4	หมายถึง	พอใจ
3	หมายถึง	เฉย ๆ
2	หมายถึง	ไม่พอใจ
1	หมายถึง	ไม่พอใจอย่างมาก

2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดการใช้เกณฑ์การแปลผล คือ การจัดระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ดังนี้ (Best. 1981 : 179-187)

เกณฑ์การจัดระดับคะแนน = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}}$

= $\frac{5 - 1}{5}$

= 0.80

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 - 5.00	หมายถึง	พอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 - 4.20	หมายถึง	พอใจ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 - 3.40	หมายถึง	เฉย ๆ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 - 2.60	หมายถึง	ไม่พอใจ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่พอใจอย่างมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

- 1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีสู่ความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นกรอบความคิดในการวิจัย
- 2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจาก เอกสาร บทความ หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมขอบเขตและเนื้อหา
- 3. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้อง และ เสนอแนะเพิ่มเติมในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้มีความเข้าใจและชัดเจน
- 4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงนำเสนอต่อคณบดี และ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขขั้นสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้
- 5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ได้ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อศึกษาความเข้าใจในคำถามว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ในการตั้งคำถามมากน้อยเพียงใด
- 6. แบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์

อัลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546) ตามสูตร ดังนี้

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนคำถาม

<u>Covariance</u>	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าถามแปรปรวนร่วมระหว่างค่าถามต่าง ๆ
<u>Variance</u>	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของค่าถาม

จากการทดลองใช้ (Try-out) แบบสอบถาม เพื่อหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามด้วยการคำนวณ Alpha Coefficient โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ โดยได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .975

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีการบริหารสู่ความเป็นเลิศ โดยได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .975

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้
1. ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามจำนวน 3 ชุด
 2. นำแบบสอบถามให้พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทำการตอบแบบสอบถาม และ เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภายใน 3 อาทิตย์
 3. ทำการตรวจสอบแบบสอบถามถึงความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนต่อไป

4.การจัดกระทำข้อมูล และ การวิเคราะห์ข้อมูล

- เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยได้จัดกระทำ และ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบจำนวน และ ความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และ แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป
 2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้อง มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ และ ทำการแยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ตามตัวแปรอิสระ
 3. การประมวลผลข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ลงรหัสตามที่กำหนดไว้ ไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ คือ SPSS for Window (Statistic Package for Social Science (SPSS)) รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิจัยในครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significance) โดยดำเนินขั้นตอน ดังนี้
- 3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) โดยคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 3.2 การวิเคราะห์สมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ในการทดสอบสมมติฐาน

5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และการวิเคราะห์ด้วยมือ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูลทางประชากรศาสตร์

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลพื้นฐานโดยใช้สูตร (ชัยสิทธิ์ เฉลิม ประเสริฐ. 2538 : 45)

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

เมื่อ % แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่หรือจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมดหรือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 56)

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

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวอย่าง

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล (บุญชม ศรีสะอาด. 2541:87)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 การทดสอบหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of test) คือการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546)

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

เมื่อ α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
k	แทน จำนวนคำถาม
Covariance	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
Variance	แทน ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3.สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ตามตัวแปร เพศ ในกรณี ที่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 136)

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

เมื่อ S_1^2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2 แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
t แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\bar{X}_1$	แทน คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 2
n_1	แทน จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
n_2	แทน จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

3.2 ทดสอบหาความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of Variance) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 172)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F (F-distribution) เพื่อทราบนัยสำคัญ
	MS _b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS _w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	MS _b	=	$\frac{SS_b}{k-1}$
	MS _w	=	$\frac{SS_w}{n-1}$
	k	แทน	จำนวนกลุ่ม
	n _i	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด
	k-1	แทน	ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	n-1	แทน	ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 ทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ Pearson

สถิติที่ใช้หาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรจะใช้สถิติค่าสหพันธ์อย่างง่ายของ Pearson โดยใช้สูตร ดังนี้ (สุณี รักษาเกียรติศักดิ์. 2539 : 117)

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

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X (รายชื่อ item) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y (รายชื่อ total) ของทั้งกลุ่ม
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
	n	แทน	จำนวนคน หรือ กลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์จะมีค่าระหว่าง -1 < r < 1 (วินัส ฤชาชัย. 2543 : 2-14,2-17)

ค่า r เป็นลบแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

ค่า r เป็นบวกแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และ มีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และ มีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

และระดับความสัมพันธ์ สามารถอธิบายได้ดังนี้ (วิรัช วรรณรัตน์. 2535 : 238)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์		ระดับความสัมพันธ์
0.90 – ขึ้นไป	หมายถึง	สัมพันธ์สูงมาก
0.70 – 0.89	หมายถึง	สัมพันธ์สูง
0.30 – 0.69	หมายถึง	สัมพันธ์ปานกลาง
ต่ำกว่า 0.30	หมายถึง	สัมพันธ์ต่ำ
0.00	หมายถึง	ไม่สัมพันธ์

การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Tests)

สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประเภท Test of Difference และ Test of Association ดังนั้นการเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ด้านเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีผลต่อ ความพึงพอใจแตกต่างกัน

ในด้านเพศ : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ t -test

ในด้านอายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ONE-WAY ANOVA (Analysis of Variance)

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีผลต่อ ความรู้ความเข้าใจในการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน

ในด้านเพศ : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ t -test

ในด้านอายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ONE-WAY ANOVA (Analysis of Variance)

สมมติฐานข้อที่ 3 ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ : Correlation แบบ Pearson

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้
- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้และความเข้าใจในการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ รายข้อและผลรวมในด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ ด้านค่านิยมร่วม รายข้อ และ โดยรวมทุกข้อ
- ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศของพนักงานกับความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยนำเสนอในรูปร้อยละ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	128	34.8
1.2 หญิง	240	65.2
รวม	368	100.0
2. อายุ		
2.1 21 – 25 ปี	24	6.5
2.2 26 – 30 ปี	87	23.6
2.3 31 – 35 ปี	109	29.6
2.4 36 – 40 ปี	92	25.0
2.5 41 ปีขึ้นไป	56	15.2
รวม	368	100.0
3. ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ป.ว.ช.	6	1.6
3.2 อนุปริญญา / ป.ว.ส.	7	1.9
3.3 ปริญญาตรี	231	62.8
3.4 ปริญญาโท	124	33.7
รวม	368	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ตำแหน่งงาน		
4.1 เจ้าหน้าที่ 1	22	6.0
4.2 เจ้าหน้าที่ 2	52	14.1
4.3 เจ้าหน้าที่ 3	115	31.3
4.4 เจ้าหน้าที่ 4	78	21.2
4.5 เจ้าหน้าที่ 5	40	10.9
4.6 เจ้าหน้าที่ 6	36	9.8
4.7 เจ้าหน้าที่ 7	20	5.4
4.8 เจ้าหน้าที่ 8	5	1.4
รวม	368	100.0
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
5.1 1 – 3 ปี	81	22.0
5.2 4 – 6 ปี	43	11.7
5.3 7 – 9 ปี	95	25.8
5.4 10 – 12 ปี	62	16.8
5.5 13 – 15 ปี	38	10.3
5.6 16 – 18 ปี	17	4.6
5.7 19 – 21 ปี	10	2.7
5.8 22 – 24 ปี	11	3.0
5.9 25 ปี ขึ้นไป	11	3.0
รวม	368	100.0

จากตาราง 2 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปดังนี้

1. เพศ แสดงให้เห็นว่าพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตาม เพศ พบว่า พนักงานเพศชาย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 พนักงานที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2

2. อายุ เมื่อพิจารณาตาม อายุ พบว่ามีพนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปีมีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไปมีจำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 15.2

3. ระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ป.ว.ช. มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 พนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ป.ว.ส.มี

จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 พนักงานที่มีการศึกษา ปริญญาตรี มีจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7

4. ตำแหน่งงาน เมื่อพิจารณาตามระดับตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ 1 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ 2 จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ 3 จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 พนักงานตำแหน่งช่างเทคนิค มีจำนวน 66 คนคิดเป็นร้อยละ 30.3 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ 4 จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ 5 จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ 6 จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 คิดเป็นร้อยละ 1.4 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ 7 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ 8 จำนวน 5 คน

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มี ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 พนักงานที่มี ระยะเวลาปฏิบัติงาน 4 - 6 ปี มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 พนักงานที่มี ระยะเวลาปฏิบัติงาน 7-9 ปี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10-12 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 พนักงานที่มี ระยะเวลาปฏิบัติงาน 13-15 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 16-18 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 19-21 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 22-24 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตอนที่ 2 ข้อมูลความรู้และความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 ข้อมูลความรู้และความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความรู้และความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ	ถูก	%	ผิด	%
1. ธนาคารมีการปรับปรุงโครงสร้างโดยการทำ Re-engineering ตามสาขาของธนาคาร	347	94.3	21	5.7
2. ธนาคารมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน เช่น การติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยใช้ Lotus Notes การพัฒนาระบบคลัง การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า	362	98.4	6	1.6
3. ธนาคารมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน เช่น การฝากเงินสดอัตโนมัติ การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	364	98.9	4	1.1
4. ธนาคารมีการปรับปรุงระบบงานสาขาให้มีลักษณะอัตโนมัติทั้งหมด เช่น การตรวจสอบลายเซ็นผ่านระบบออนไลน์ ระบบศูนย์รวมการ clearing เช็ค Call Center	315	85.6	53	14.4

ตาราง 3 (ต่อ)

ความรู้และความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ	ถูก	%	ผิด	%
5. ธนาคารมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน IT Infrastructure ได้แก่ การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ และ โปรแกรมต่าง ๆ ทั้ง Hardware และ Software	327	88.9	41	11.1
6.ธนาคารปรับปรุงสาขารูปแบบใหม่ (Modern Branch) เพื่อให้บริการที่ทันสมัยด้วยการนำเครื่อง Update Passbook เครื่องจัดคิวลูกค้า (Q-matic) ตู้รับฝากเช็คเร่งด่วนมาให้บริการ	337	91.6	31	8.4
7. ธนาคารมีโครงการเพิ่มวันและเวลาการให้บริการสาขาให้สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า	329	89.4	39	10.6
8. ธนาคารได้มีการจัดตั้งศูนย์กลางการปฏิบัติงานสาขา (Centralized Processing Center) อันเป็นการรวมงานด้านปฏิบัติการสาขาไว้ในจุดเดียวกัน เพื่อสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายการส่งเสริมการขายและการบริการ	293	79.6	75	20.4
9. ธนาคารมีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดอย่างเคร่งครัด	342	92.9	26	7.1
10. ธนาคารมีการจัดหลักสูตรภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานได้เรียนรู้และฝึกฝนเพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร	308	83.7	60	16.3
11. ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารได้นำระบบ Competency-Based มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเล็งเห็นว่าการพัฒนาความรู้และทักษะให้กับพนักงานจะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการดำเนินธุรกิจ	253	68.8	115	31.3
12. ธนาคารมีการจัดฝึกอบรมทั้งภายในภายนอกธนาคารทั้งหลักสูตรการบริหารและการจัดการ หลักสูตรพัฒนาทักษะปฏิบัติงาน หลักสูตรการบริหารความเสี่ยง	316	85.9	52	14.1
13. ธนาคารมีการให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานในระดับปริญญาโท ทุนการศึกษาเพื่อพัฒนาระดับผู้บริหารธนาคารและสถาบันการเงิน	334	90.8	34	9.2
14.ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารและพนักงานธนาคารทุกระดับได้มีการร่วมทำกิจกรรมกันอยู่เสมอ เช่น การจัดการแข่งขันกีฬามาย ใน การมอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย	264	71.7	104	28.3
15. ธนาคารมีตู้ไปรษณีย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของพนักงาน คณะณณเจลีย์ (คณะณณเต็ม 15 คณะณณ)	183	49.7	185	50.3
	12.71			

จากตาราง 3 เมื่อพิจารณาจากคำตอบของการวัดความรู้และความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าพนักงานมีความรู้และความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 12.71 จากคะแนนเต็ม 15

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ รายข้อและผลรวมในด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตล์ ด้านค่านิยมร่วม

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตาราง 4 ถึง ตาราง 10 ดังต่อไปนี้

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง (n=368)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านโครงสร้าง			
1. โครงสร้างของธนาคารในปัจจุบัน	3.24	.73	เฉย ๆ
2.การใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสารภายในธนาคาร	3.36	.84	เฉย ๆ
3.ประสิทธิภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ และสถานที่ทำงาน	3.01	.95	เฉย ๆ
4.การแบ่งอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งของธนาคาร	3.14	.77	เฉย ๆ
5.การควบคุมการปฏิบัติงานนั้นมีการบังคับบัญชาเป็นลำดับขั้น	3.35	.76	เฉย ๆ
รวม	3.22	.81	เฉย ๆ

จากตาราง 4 แสดงว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านโครงสร้างโดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านโครงสร้างแต่ละข้ออยู่ในระดับเฉย ๆ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านกลยุทธ์ (n=368)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านกลยุทธ์			
1.การวางแผนงานโดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้วางแผนและพยายามอธิบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจอย่างชัดเจน	3.25	.86	เฉย ๆ
2.ความสามารถต่อการดำเนินนโยบายในการบริหารได้อย่างสอดคล้องกับสถานการณ์	3.33	.77	เฉย ๆ
3.การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางด้านการตลาดของธนาคาร	3.49	.73	พอใจ
4.การให้พนักงานมีส่วนร่วมตลอดจนนำเสนอหรือแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร	3.37	.75	เฉย ๆ
5.ความสามารถของธนาคารในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	3.26	.78	เฉย ๆ
รวม	3.34	.78	เฉย ๆ

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านกลยุทธ์โดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับพอใจคือ ด้านการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางด้านการตลาดของธนาคาร

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านระบบ (n=368)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านระบบ			
1.ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบประจำปี	2.82	.93	เฉย ๆ
2.ระเบียบวิธีปฏิบัติงานของธนาคาร	3.13	.79	เฉย ๆ
3.การสนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้และการฝึกอบรม	3.38	.83	เฉย ๆ
4.ความเหมาะสมของระบบสวัสดิการธนาคาร	2.97	.98	เฉย ๆ
5.ความเหมาะสมของระบบเงินเดือน	2.72	.93	เฉย ๆ
รวม	3.00	.89	เฉย ๆ

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านระบบโดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ และเมื่อพิจารณารายข้อ ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ระเบียบวิธีปฏิบัติงานธนาคาร การสนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้และการฝึกอบรม ความเหมาะสมของระบบสวัสดิการ ความเหมาะสมของระบบเงินเดือน มีความพึงพอใจในระดับเฉย ๆ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านทักษะ (n=368)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านทักษะ			
1.ความสามารถในการบริหารงานสร้างผลงานที่ดีต่อธนาคารของผู้บังคับบัญชา	3.38	.79	เฉย ๆ
2.ความรู้ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญในงานของผู้บังคับบัญชา	3.55	.79	พอใจ
3.ผลงานของผู้บังคับบัญชา	3.47	.81	พอใจ
4.ความสามารถของผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตาม	3.26	.87	เฉย ๆ
5.การบริหารที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันของผู้บังคับบัญชา	3.31	.81	เฉย ๆ
รวม	3.39	.81	เฉย ๆ

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านทักษะโดยรวมเฉย ๆ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คือ ความรู้ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญในงานของผู้บังคับบัญชา และ ข้อผลงานของผู้บังคับบัญชา

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านคน (n=368)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านคน			
1.ลักษณะงานที่ทำในปัจจุบัน	3.48	.74	พอใจ
2.การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา	3.23	.84	เฉยๆ
3.วันหยุดประจำปี และวันลาที่ธนาคารกำหนด	3.58	.69	พอใจ
4.สวัสดิการการรักษาพยาบาล	3.02	.91	เฉยๆ
5.สวัสดิการเงินกู้ช่วยเหลือ เช่น การกู้ยืมเพื่อเคหะ การกู้ซื้อรถยนต์	3.39	.90	เฉยๆ
รวม	3.34	.82	เฉยๆ

จากตาราง 8 แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจ ด้านคน โดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับพอใจ คือ วันหยุดประจำปี และ วันลาที่ธนาคารกำหนด กับลักษณะงานที่ทำในปัจจุบัน

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านสไตล์ (n=368)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสไตล์			
1.ความกล้าตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา	3.25	.89	เฉย ๆ
2.การเป็นผู้นำที่ดีของผู้บังคับบัญชา	3.30	.94	เฉย ๆ
3.วิธีการทำงานของผู้บังคับบัญชา	3.21	.93	เฉย ๆ
4.รูปแบบการเป็นผู้นำที่แท้จริงของผู้บังคับบัญชา	3.21	.83	เฉย ๆ
รวม	3.24	.90	เฉย ๆ

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านสไตล์โดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ และเมื่อพิจารณารายข้อได้แก่ ความกล้าตัดสินใจ การเป็นผู้นำที่ดี วิธีการทำงานของผู้บังคับบัญชา รูปแบบการเป็นผู้นำที่แท้จริง มีความพึงพอใจในระดับเฉย ๆ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านค่านิยมร่วม (n=368)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านค่านิยมร่วม			
1.ความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา	3.71	.74	พอใจ
2.การปฏิบัติของผู้บริหารระดับสูงที่มีต่อพนักงานในขณะที่ธนาคารเกิดวิกฤติ เช่น การขอความร่วมมือในการปฏิบัติงานล่วงเวลา	3.14	.87	เฉย ๆ
3.การจัดกิจกรรมที่เป็นสาธารณะประโยชน์ต่อสังคมของธนาคาร	3.36	.67	เฉย ๆ
4.การเสียสละในการทำงานเพิ่มมากขึ้นให้กับธนาคารเพื่อความก้าวหน้าของธนาคาร	3.45	.74	พอใจ
รวม	3.42	.76	พอใจ

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านค่านิยมร่วมโดยรวมอยู่ที่ระดับพอใจ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับพอใจอยู่ที่ ความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา และ การเสียสละในการทำงานเพิ่มมากขึ้นให้กับธนาคารเพื่อความก้าวหน้าของธนาคาร

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ปรากฏตาราง 11 ถึง ตาราง 58

4.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. ด้านโครงสร้าง	3.25	.63	3.21	.58	.381	366	.703
2. ด้านกลยุทธ์	3.37	.59	3.32	.58	.748	366	.455
3.ด้านระบบ	2.95	.71	2.97	.61	-.276	366	.783
4.ด้านทักษะ	3.43	.71	3.38	.72	.625	366	.532
5.ด้านคน	3.37	.52	3.32	.52	.795	366	.427
6.ด้านสไตล์	3.25	.95	3.24	.80	.045	366	.964
7.ด้านค่านิยมร่วม	3.46	.63	3.39	.57	1.046	366	.296
รวม	3.30	.68	3.26	.63			

จากการวิเคราะห์ผลในตาราง 11 โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ในด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และ ด้านค่านิยมรวม ไม่แตกต่างกัน

- 4.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน
- H_0 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างไม่แตกต่างกัน
- H_1 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านโครงสร้าง	ระหว่างกลุ่ม	10.236	4	2.559	7.597*	.005
	ภายในกลุ่ม	122.264	363	.337		
	รวม	132.499	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านโครงสร้างแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	21 – 25 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41ปีขึ้นไป
		3.03	3.10	3.09	3.37	3.50
21 – 25 ปี	3.03	-	-.0655 (.625)	-.0566 (.666)	-.3341* (.012)	-.4631* (.005)
26 – 30 ปี	3.10	-	-	.0089 (.915)	-.2685* (.002)	-.3976* (.005)
31 – 35 ปี	3.09	-	-	-	-.2775* (.005)	-.4065* (.005)
36 – 40 ปี	3.37	-	-	-	-	-.1290 (.190)
41 ปีขึ้นไป	3.50	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุ 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี

กลุ่มอายุ 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างแตกต่างกับ กลุ่มอายุ 26-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี

กลุ่มอายุ 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างแตกต่างกับกลุ่มอายุ 31-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี

ส่วนพนักงานที่มีระดับอายุในระดับอื่น ได้แก่ กลุ่มอายุ 21-25 ปี 26-30 ปี และ 31-35 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างไม่แตกต่าง

กลุ่มอายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างไม่แตกต่างกับ กลุ่มที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

4.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น

95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านโครงสร้าง	ระหว่างกลุ่ม	7.029	3	2.343	6.798*	.005
	ภายในกลุ่ม	125.470	364	.345		
	รวม	132.499	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านโครงสร้างแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		3.57	3.57	3.30	3.03
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.57	-	-.0048 (.988)	.2697 (.267)	.5280* (.032)
อนุปริญญา / ปวส.	3.57	-	-	.2745 (.224)	.5327* (.020)
ปริญญาตรี	3.30	-	-	-	.2583* (.005)
ปริญญาโท	3.03	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเลิศด้านโครงสร้าง แตกต่างกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ป.ว.ช.

พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเลิศด้านโครงสร้าง แตกต่างกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส

พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเลิศด้านโครงสร้าง แตกต่างกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาปลาย / ปวช. , อนุปริญญา / ปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเลิศด้านโครงสร้างไม่แตกต่าง

4.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านโครงสร้าง	ระหว่างกลุ่ม	4.137	7	.591	1.658	.118
	ภายในกลุ่ม	128.362	360	.357		
	รวม	132.499	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob มากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านโครงสร้างไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : one way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านโครงสร้าง	ระหว่างกลุ่ม	12.425	8	1.553	4.644*	.005
	ภายในกลุ่ม	120.074	359	.334		
	รวม	132.499	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านโครงสร้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระยะเวลา ในการ ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10-12ปี	13-15ปี	16-18ปี	19-21ปี	22-24ปี	25ปีขึ้นไป
		2.98	3.20	3.19	3.34	3.29	3.18	3.50	3.56	3.85
1-3 ปี	2.98	-	-.2291*	-.0205*	-.3617*	-.3092*	-.1962	-.5198*	-.5834*	-.8743*
			(.037)	(.020)	(.005)	(.007)	(.204)	(.008)	(.002)	(.005)
4-6 ปี	3.20	-	-	.0240	-.1326	-.0802	.0328	-.2907	-.3543	-.6452*
				(.821)	(.249)	(.534)	(.843)	(.153)	(.071)	(.005)
7-9 ปี	3.19	-	-	-	-.1567	-.1042	.0088	-.3147	-.3784*	-.6693*
					(.098)	(.348)	(.954)	(.103)	(.041)	(.005)
10-12 ปี	3.34	-	-	-	-	.0525	.1655	-.1581	-.2217	-.5126*
						(.660)	(.297)	(.423)	(.242)	(.007)
13-15 ปี	3.29	-	-	-	-	-	.1130	-.2105	-.2742	-.5651*
							(.504)	(.306)	(.167)	(.005)
16-18 ปี	3.18	-	-	-	-	-	-	-.3235	-.3872	-.6781*
								(.161)	(.84)	(.003)
19-21 ปี	3.50	-	-	-	-	-	-	-	-.0636	-.3545
									(.801)	(.161)
22-24 ปี	3.56	-	-	-	-	-	-	-	-	-.2909
										(.239)
25 ปีขึ้นไป	3.85	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี, 7-9 ปี, 10-12 ปี, 19-21 ปี, 22-24 ปี และ 25 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี, 7-9 ปี, 10-12 ปี, 19-21 ปี, 22-24 ปี และ 25 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี มีความพึงพอใจต่อ การบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง แตกต่างกับกลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี มีความพึงพอใจต่อ การบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง แตกต่างกับกลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 22-24 ปี และ 25 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 22-24 ปี และ 25 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-12 ปี, 13-15 ปี และ 16-18 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง แตกต่างกับกลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-12 ปี, 13-15 ปี และ 16-18 ปีมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 19-21 ปี, 22-24 ปี และ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้างไม่แตกต่าง

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี 7-9 ปี 10-12 ปี 13-15 ปี 16-18 ปี และ 19-21 ปี มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้างไม่แตกต่างกัน

4.6 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน

ตาราง 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านกลยุทธ์ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านกลยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.265	4	.316	.928	.448
	ภายในกลุ่ม	123.691	363	.341		
	รวม	124.957	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob มากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านกลยุทธ์ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.7 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : การศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : การศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน

ตาราง 20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านกลยุทธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านกลยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	2.766	3	.922	2.747*	.043
	ภายในกลุ่ม	122.190	364	.366		
	รวม	124.957	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์ แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญา / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		3.44	3.57	3.39	3.22
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.44	-	-.1381 (.669)	.0411 (.864)	.2108 (.385)
อนุปริญา / ปวส.	3.57	-	-	.1792 (.421)	.3488 (.122)
ปริญญาตรี	3.39	-	-	-	.1696* (.009)
ปริญญาโท	3.22	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์ แตกต่างกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท

พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อนุปริญา / ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท มีความพึงพอใจสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์ไม่แตกต่างกัน

4.8 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน

ตาราง 22 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านกลยุทธ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านกลยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	3.744	7	.535	1.588	.137
	ภายในกลุ่ม	121.213	360	.337		
	รวม	124.957	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob มากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านกลยุทธ์ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.9 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน

ตาราง 23 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านกลยุทธ์ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านกลยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	5.676	8	.709	2.135*	.032
	ภายในกลุ่ม	119.281	359	.332		
	รวม	124.957	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance)

เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านกลยุทธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10-12ปี	13-15ปี	16-18ปี	19-21ปี	22-24ปี	25ปีขึ้นไป
		3.25	3.43	3.29	3.39	3.40	3.03	3.46	3.40	3.80
1-3 ปี	3.25	-	-.1832 (.093)	-.0432 (.620)	-.1442 (.139)	-.1559 (.170)	.2141 (.165)	-.2106 (.276)	-.1506 (.417)	-.5506* (.003)
4-6 ปี	3.43	-	-	.1399 (.0187)	.0390 (.733)	.0273 (.832)	.3973* (.017)	-.0274 (.892)	.0326 (.867)	-.3674 (.060)
7-9 ปี	3.29	-	-	-	-.1009 (.284)	-.1126 (.309)	.2573 (.091)	-.1674 (.383)	-.1074 (.559)	-.5074* (.006)
10-12 ปี	3.39	-	-	-	-	-.0117 (.921)	.3583* (.024)	-.0665 (.735)	-.0065 (.973)	-.4065* (.032)
13-15 ปี	3.40	-	-	-	-	-	.3700* (.028)	-.0547 (.789)	.0053 (.979)	-.3947* (.046)
16-18 ปี	3.03	-	-	-	-	-	-	-.4247 (.065)	-.3647 (.103)	-.7647* (.001)
19-21 ปี	3.46	-	-	-	-	-	-	-	.0600 (.812)	-.3400 (.178)
22-24 ปี	3.40	-	-	-	-	-	-	-	-	-.4000 (.105)
25 ปีขึ้นไป	3.80	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 16-18 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-18 ปี

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 25 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 25 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-18 ปี และ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 10-12 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-18 ปี และ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 13-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 16-18 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 16-18 ปี

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 19-21 ปี, 22-24 ปี, 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศอย่างไม่มีนัยสำคัญ

4.10 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : one way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 25 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านระบบ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	6.512	4	1.628	4.071*	.003
	ภายในกลุ่ม	145.167	363	.400		
	รวม	151.679	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อ

พิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านระบบแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 26 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	21 – 25 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41ปีขึ้นไป
		2.92	2.89	2.84	3.02	3.23
21 – 25 ปี	2.92	-	.0328 (.822)	.0857 (.548)	-.0927 (.523)	-.3085* (.046)
26 – 30 ปี	2.89	-	-	.0529 (.561)	-.1255 (.185)	-.3413* (.002)
31 – 35 ปี	2.84	-	-	-	-.1784* (.047)	-.3942* (.005)
36 – 40 ปี	3.02	-	-	-	-	-.2158* (.045)
41 ปีขึ้นไป	3.23	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ แตกต่างกับ พนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานธนาคารที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี

กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกับ กลุ่มอายุ 26-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานธนาคารที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี

กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกับกลุ่มอายุ 31-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานธนาคารที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี

กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกับกลุ่มอายุ 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานธนาคารที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี

ส่วนพนักงานที่มีระดับอายุในระดับอื่น ได้แก่ 21-25 ปี 26-30 ปี และ 36-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบไม่แตกต่าง

4.11 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 27 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	2.766	3	.922	2.747*	.043
	ภายในกลุ่ม	122.190	364	.366		
	รวม	124.957	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 28 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		3.25	3.48	3.00	2.84
มัธยมศึกษาตอน ปลาย / ปวช.	3.25		-.2262 (.523)	.2464 (.349)	.4126 (.121)
อนุปริญญา / ปวส.	3.48	-	-	.4726 (.053)	.6388* (.010)
ปริญญาตรี	3.00	-	-	-	.1662* (.019)
ปริญญาโท	2.84	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ แตกต่างกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท

พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ อนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ อนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี

พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีความพึงพอใจสู่ความเป็นเลิศด้านระบบไม่แตกต่างกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส ปริญญาตรี ปริญญาโท

4.12 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 29 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านระบบ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	7.323	7	1.046	2.609*	.012
	ภายในกลุ่ม	144.356	360	.401		
	รวม	151.679	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านระบบแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 30 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ตำแหน่ง งาน	$\bar{X}$	เจ้าหน้าที่ ที่ 1	เจ้าหน้าที่ ที่ 2	เจ้าหน้าที่ ที่ 3	เจ้าหน้าที่ ที่ 4	เจ้าหน้าที่ ที่ 5	เจ้าหน้าที่ ที่ 6	เจ้าหน้าที่ ที่ 7	เจ้าหน้าที่ ที่ 8
		3.02	2.84	2.95	2.85	2.90	3.19	3.36	3.17
เจ้าหน้าที่ 1	3.02	-	.1862 (.248)	.0735 (.618)	.1702 (.266)	.1269 (.451)	-.1717 (.317)	-.3356 (.087)	-.1439 (.647)
เจ้าหน้าที่ 2	2.84	-	-	-.1127 (.287)	-.0160 (.888)	-.0593 (.656)	-.3579* (.010)	-.5218* (.002)	-.3301 (.266)
เจ้าหน้าที่ 3	2.95	-	-	-	.0967 (.298)	.0534 (.646)	-.2452* (.043)	-.4091* (.008)	-.2174 (.453)
เจ้าหน้าที่ 4	2.85	-	-	-	-	-.0433 (.726)	-.3419* (.008)	-.5058* (.002)	-.3141 (.283)
เจ้าหน้าที่ 5	2.90	-	-	-	-	-	-.2986* (.041)	-.4625* (.008)	-.2708 (.368)
เจ้าหน้าที่ 6	3.19	-	-	-	-	-	-	-.1639 (.354)	.0278 (.927)
เจ้าหน้าที่ 7	3.36	-	-	-	-	-	-	-	.1917 (.545)
เจ้าหน้าที่ 8	3.17	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 2 มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ แตกต่างกับ เจ้าหน้าที่ 6 และ เจ้าหน้าที่ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 2 มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 6 และ เจ้าหน้าที่ 7

พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 3 มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ แตกต่างกับ เจ้าหน้าที่ 6 และ เจ้าหน้าที่ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 3 มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 6 และ เจ้าหน้าที่ 7

พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 4 มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ แตกต่างกับ เจ้าหน้าที่ 6 และ เจ้าหน้าที่ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 4 มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 6 และ เจ้าหน้าที่ 7

พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 5 มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ แตกต่างกับ เจ้าหน้าที่ 6 และ เจ้าหน้าที่ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 5 มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 6 และ เจ้าหน้าที่ 7

พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 1,6,7 และ 8 มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบไม่แตกต่างกัน

4.13 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 31 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านระบบ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	8.437	8	1.055	2.643*	.008
	ภายในกลุ่ม	143.241	359	.399		
	รวม	151.679	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านระบบแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 32 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบเป็น
รายคู่

ระยะเวลา ในการ ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10-12ปี	13-15ปี	16-18ปี	19-21ปี	22-24ปี	25ปีขึ้นไป
		2.86	2.94	2.85	3.07	2.95	2.96	3.22	3.26	3.58
1-3 ปี	2.86	-	-.0818 (.493)	.0057 (.952)	-.2098* (.050)	-.0917 (.461)	-.1007 (.550)	-.3566 (.093)	-.3975 (.051)	-.7157* (.005)
4-6 ปี	2.94	-	-	.0875 (.452)	-.1280 (.308)	-.0099 (.944)	-.0189 (.917)	-.2748 (.216)	.3157 (.140)	-.6339* (.003)
7-9 ปี	2.85	-	-	-	-.2155* (.037)	-.0974 (.422)	-.1064 (.523)	-.3623 (.085)	-.4032* (.046)	-.7214* (.005)
10-12 ปี	3.07	-	-	-	-	.1181 (.365)	.1091 (.528)	-.1468 (.496)	-.1877 (.364)	-.5059* (.015)
13-15 ปี	2.95	-	-	-	-	-	-.0090 (.961)	-.2649 (.239)	-.3058 (.158)	-.6240* (.004)
16-18 ปี	2.96	-	-	-	-	-	-	-.2559 (.310)	-.2968 (.225)	-.6150* (.012)
19-21 ปี	3.22	-	-	-	-	-	-	-	-.0409 (.882)	-.3591 (.194)
22-24 ปี	3.26	-	-	-	-	-	-	-	-	-.3182 (.238)
25 ปีขึ้นไป	3.58	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-12 ปี และ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างด้านระบบกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-12 ปี และ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 25 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 25 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 10-12 ปี, 22-24 ปี และ 25 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 10-12 ปี, 22-24 ปี และ 25 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-12 ปี, 13-15 ปี, 16-18 ปี และ 19 -21 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 25 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 19-21 ปี 22-24 ปี และ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบไม่แตกต่างกัน

4.14 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : one way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 33 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านทักษะจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม	1.628	4	.407	.795	.529
	ภายในกลุ่ม	185.767	363	.512		
	รวม	187.395	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านทักษะไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.15 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : one way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 34 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านทักษะ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม	3.799	3	1.266	2.510	.058
	ภายในกลุ่ม	183.596	364	.504		
	รวม	187.395	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob มากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.16 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : one way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 35 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านทักษะจำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	F-Prob
ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม	3.261	7	.466	.911	.498
	ภายในกลุ่ม	184.134	360	.511		
	รวม	197.395	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านทักษะไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.17 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : one way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 36 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านทักษะจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม	5.984	8	.748	1.480	.163
	ภายในกลุ่ม	181.410	359	.505		
	รวม	187.395	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านทักษะไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- 4.18 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน
- H_0 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนไม่แตกต่างกัน
- H_1 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : one way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 37 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านคนจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านคน	ระหว่างกลุ่ม	3.890	4	.972	3.679	.006
	ภายในกลุ่ม	95.947	363	.264		
	รวม	99.837	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านคนแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 38 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคน จำแนกตามอายุโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	21 – 25 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41ปีขึ้นไป
		3.23	3.25	3.27	3.43	3.51
21 – 25 ปี	3.23	-	-.0172 (.884)	-.0364 (.754)	-.1928 (.103)	-.2810* (.026)
26 – 30 ปี	3.25	-	-	-.0192 (.796)	-.1755* (.023)	-.2637* (.003)
31 – 35 ปี	3.27	-	-	-	-.1564* (.032)	-.2446* (.004)
36 – 40 ปี	3.43	-	-	-	-	-.0882 (.312)
41 ปีขึ้นไป	3.51	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 38 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี และ 41 ปีขึ้นไป อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี และ 41 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานในระดับอายุอื่น ๆ ได้แก่ 21-25 ปี 26-30 ปี และ 36-40 ปีมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะไม่แตกต่างกัน

4.19 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : one way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 39 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านคนจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านคน	ระหว่างกลุ่ม	4.265	3	1.422	5.415*	.005
	ภายในกลุ่ม	95.571	364	.263		
	รวม	99.837	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 40 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		3.53	3.51	3.40	3.19
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.53	-	-.0095 (.973)	.1264 (.551)	.3414 (.112)
อนุปริญญา / ปวส.	3.54	-	-	.1359 (.490)	.3509 (.079)
ปริญญาตรี	3.40	-	-	-	.2150* (.005)
ปริญญาโท	3.19	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสู่ความเป็นเลิศด้านคนแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท

พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อนุปริญญา / ปวส ปริญญาตรี
ปริญญาโท มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนไม่แตกต่างกัน

4.20 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ
แตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนไม่แตก
ต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนแตก
ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว
(One Way Analysis of Variance : one way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%
ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติ
ฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบ
เชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่
ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 41 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่
มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านคนจำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านคน	ระหว่างกลุ่ม	3.813	7	.545	2.042	.049
	ภายในกลุ่ม	96.023	360	.267		
	รวม	99.837	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็น
เลิศด้านคน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance)
เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง
(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทาง
ด้านคนแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ
ด้านคนแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่
โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 42 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคน จำแนกตามตำแหน่งงานโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	เจ้าหน้าที่ 1	เจ้าหน้าที่ 2	เจ้าหน้าที่ 3	เจ้าหน้าที่ 4	เจ้าหน้าที่ 5	เจ้าหน้าที่ 6	เจ้าหน้าที่ 7	เจ้าหน้าที่ 8
		3.35	3.31	3.34	3.25	3.29	3.38	3.71	3.56
เจ้าหน้าที่ 1	3.35	-	.0301 (.819)	.0046 (.970)	.0967 (.438)	.0555 (.686)	-.0323 (.817)	-.3645* (.023)	-.2145 (.402)
เจ้าหน้าที่ 2	3.31	-	-	-.0255 (.768)	.0667 (.471)	.0254 (.815)	-.0624 (.578)	-.3946* (.004)	-.2446 (.312)
เจ้าหน้าที่ 3	3.34	-	-	-	.0922 (.225)	.0509 (.592)	-.0369 (.708)	-.3691* (.003)	-.2191 (.354)
เจ้าหน้าที่ 4	3.25	-	-	-	-	-.0413 (.681)	-.1291 (.216)	-.4613* (.005)	-.3113 (.192)
เจ้าหน้าที่ 5	3.29	-	-	-	-	-	-.0878 (.460)	-.4200* (.003)	-.2700 (.271)
เจ้าหน้าที่ 6	3.38	-	-	-	-	-	-	-.3322* (.022)	-.1822 (.460)
เจ้าหน้าที่ 7	3.71	-	-	-	-	-	-	-	.1500 (.562)
เจ้าหน้าที่ 8	3.56	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 42 พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 1,2,3,4,5 และ 6 มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนแตกต่างกับ พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานในระดับตำแหน่งอื่น ๆ ได้แก่ 1,2,3,4,5,6 และ8 มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนไม่แตกต่างกัน

4.21 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น

95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 43 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านคน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านคน	ระหว่างกลุ่ม	9.045	8	1.131	4.471*	.005
	ภายในกลุ่ม	90.791	359	.253		
	รวม	99.837	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านระบบแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 44 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบเป็นราย
คู่

ระยะเวลา ในการ ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10-12ปี	13-15ปี	16-18ปี	19-21ปี	22-24ปี	25ปีขึ้นไป
		3.14	3.34	3.30	3.53	3.32	3.22	3.60	3.56	3.76
1-3 ปี	3.14	-	-.2059*	-.1712*	-.3908*	-.1828	-.0853	-.4254*	-.4254*	-.6254*
			(.031)	(.025)	(.005)	(.065)	(.526)	(.009)	(.009)	(.005)
4-6 ปี	3.34	-	-	.0347	-.1848	.0231	.1207	-.2558	-.2195	-.4195*
				(.707)	(.065)	(.836)	(.403)	(.148)	(.197)	(.014)
7-9 ปี	3.30	-	-	-	-.2196*	-.0116	.0859	-.2905	-.2542	-.4542*
					(.008)	(.905)	(.517)	(.083)	(.113)	(.005)
10-12 ปี	3.53	-	-	-	-	.2080*	.3055*	-.7010	-.0346	-.2346
						(.045)	(.027)	(.679)	(.834)	(.155)
13-15 ปี	3.32	-	-	-	-	-	.0975	-.2789	-.2426	-.4426*
							(.507)	(.119)	(.160)	(.011)
16-18 ปี	3.22	-	-	-	-	-	-	-.3765	-.3401	-.5401*
								(.061)	(.081)	(.006)
19-21 ปี	3.60	-	-	-	-	-	-	-	.0364	-.1636
									(.869)	(.457)
22-24 ปี	3.56	-	-	-	-	-	-	-	-	-.2000
										(.352)
25 ปีขึ้นไป	3.76	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 44 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี , 7-9 ปี,10-12 ปี, 19-21 ปี, 22-24 ปี และ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างด้านคนกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี , 7-9 ปี,10-12 ปี, 19-21 ปี, 22-24 ปี และ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 25 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 25 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 10-12 ปี และ 25 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 10-12 ปี และ 25 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-12 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 13-15 ปี และ 16-18 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-12 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 13-15 ปี และ 16-18 ปี

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 13-15 ปี, 16-18 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 13-15 ปี, 16-18 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในระยะเวลาอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนไม่แตกต่างกัน

4.22 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตส์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตส์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 45 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านสไตส์ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านสไตส์	ระหว่างกลุ่ม	2.480	4	.620	.841	.500
	ภายในกลุ่ม	267.753	363	.738		
	รวม	270.233	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตส์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob มากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านสไตส์ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.23 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตส์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตส์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 46 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านสไตส์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านสไตส์	ระหว่างกลุ่ม	2.866	3	.955	1.301	.274
	ภายในกลุ่ม	267.367	364	.735		
	รวม	270.233	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตส์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob มากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านสไตส์ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.24 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตส์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตส์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 47 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านสไตล์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านสไตล์	ระหว่างกลุ่ม	8.480	7	1.211	1.666	.116
	ภายในกลุ่ม	261.753	360	.727		
	รวม	370.233	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตล์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob มากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านสไตล์ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.25 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตล์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตล์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 48 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านสไตล์ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านสไตล์	ระหว่างกลุ่ม	8.604	8	1.076	1.476	.164
	ภายในกลุ่ม	261.629	359	.729		
	รวม	270.233	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตล์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob มากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านสไตล์ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.26 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมรวมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 49 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านค่านิยมรวม จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านค่านิยมรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.819	4	1.705	5.135*	.005
	ภายในกลุ่ม	120.523	363	.332		
	รวม	127.342	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตล์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อ

พิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 50 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามอายุโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	21 – 25 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41ปีขึ้นไป
		3.20	3.26	3.37	3.55	3.59
21 – 25 ปี	3.20	-	-.0665 (.617)	-.1713 (.188)	-.3564* (.007)	-.3914* (.006)
26 – 30 ปี	3.26	-	-	-.1049 (.206)	-.2900* (.005)	-.3249* (.005)
31 – 35 ปี	3.37	-	-	-	-.1851* (.024)	-.2200* (.021)
36 – 40 ปี	3.55	-	-	-	-	-.0349 (.721)
41 ปีขึ้นไป	3.59	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 50 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี และ 31-35 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี และ 31-35 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีอายุ ในระดับอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมไม่แตกต่างกัน

4.27 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 51 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านค่านิยมร่วมจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านค่านิยมร่วม	ระหว่างกลุ่ม	8.658	3	2.886	8.851*	.005
	ภายในกลุ่ม	118.684	364	.321		
	รวม	127.342	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 52 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		3.63	3.86	3.50	3.21
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.63	-	-.2321 (.465)	.1218 (.606)	.4513 (.083)
อนุปริญญา / ปวส.	3.86	-	-	.3539 (.107)	.6475* (.004)
ปริญญาตรี	3.50	-	-	-	-.2936* (.005)
ปริญญาโท	3.21	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 52 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท

พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

พนักงานที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีความพึงพอใจสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วม แตกต่างกับ ระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส มีความพึงพอใจสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกับระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.28 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 53 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	F-Prob
ด้านค่านิยมร่วม	ระหว่างกลุ่ม	3.155	7	.451	1.307	.246
	ภายในกลุ่ม	124.187	360	.345		
	รวม	127.342	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตล์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob มากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับ

สมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านค่านิยมร่วมไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.29 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 54 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	F-Prob
ด้านค่านิยมร่วม	ระหว่างกลุ่ม	15.828	8	1.978	6.369*	.005
	ภายในกลุ่ม	111.515	359	.311		
	รวม	127.342	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตล์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 55 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบเป็น รายคู่

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10-12ปี	13-15ปี	16-18ปี	19-21ปี	22-24ปี	25ปีขึ้นไป
		3.15	3.23	3.50	3.55	3.53	3.29	3.72	3.41	4.09
1-3 ปี	3.15	-	-.0875 (.406)	-.3549* (.005)	-.4033* (.005)	-.3813* (.005)	-.1491 (.317)	-.5799* (.002)	-.2640 (.141)	-.9458* (.005)
4-6 ปี	3.23	-	-	-.2674* (.009)	-.3158* (.009)	-.2938* (.005)	-.0616 (.700)	-.4924* (.012)	-.1765 (.349)	-.8584* (.005)
7-9 ปี	3.50	-	-	-	-.0484 (.595)	-.0263 (.806)	.2059 (.162)	-.2250 (.225)	.0909 (.609)	-.5909* (.005)
10-12 ปี	3.55	-	-	-	-	.0221 (.848)	.2543 (.097)	-.1766 (.353)	.1393 (.445)	-.5425* (.003)
13-15 ปี	3.53	-	-	-	-	-	.2322 (.154)	-.1987 (.539)	.1172 (.539)	-.5646* (.003)
16-18 ปี	3.29	-	-	-	-	-	-	-.4309 (.053)	-.1150 (.594)	-.7968* (.005)
19-21 ปี	3.72	-	-	-	-	-	-	-	-.3159 (.195)	-.3659 (.134)
22-24ปี	3.41	-	-	-	-	-	-	-	-	-.6818* (.004)
25 ปีขึ้นไป	4.09	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 55 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกันกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี, 10-12 ปี, 13-15 ปี, 19-21 ปี และ 25 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี, 10-12 ปี, 13-15 ปี, 19-21 ปี และ 25 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกันกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี, 10-12 ปี, 13-15 ปี, 19-21 ปี และ 25 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี, 10-12 ปี, 13-15 ปี, 19-21 ปี และ 25 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี, 10-12 ปี, 13-15 ปี, และ 16-18 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกันกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปี

ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี, 10-12 ปี, 13-15 ปี, และ 16-18 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 22-24 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกันกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 22-24 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในระดับอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

เป็นการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และ ด้านค่านิยมร่วม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตาราง 56 ถึง ตาราง 64

5.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่ต่างกันมีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันมีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 19

ตาราง 56 ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน

	ชาย		หญิง		t	df	P
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD			
ความรู้ความเข้าใจ	.85	.17	.85	.16	.342	366	.733
รวม	.85	.17	.85	.16			

จากการวิเคราะห์ผลในตาราง 56 โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และ ด้านค่านิยมร่วม ไม่แตกต่างกัน

5.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน

- H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศไม่แตกต่างกัน
- H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : one way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 57 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตล์ ด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามอายุ

ความรู้ความเข้าใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
การบริหารสู่ความเป็นเลิศ	ระหว่างกลุ่ม	.868	4	.217	9.064*	.005
	ภายในกลุ่ม	8.689	363	.0239		
	รวม	9.557	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 57 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตล์ และ ด้านค่านิยมร่วม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One Way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตล์ และ ด้านค่านิยมร่วม แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกันรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 58 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตล์
และ ด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	21 – 25 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41ปีขึ้นไป
		.73	.80	.85	.88	.90
21 – 25 ปี	.73	-	-.0758 (.034)	-.1245* (.005)	-.1583* (.005)	-.1821* (.005)
26 – 30 ปี	.80	-	-	-.0488* (.029)	-.0826* (.005)	-.1064* (.005)
31 – 35 ปี	.85	-	-	-	-.0338 (.124)	-.0576* (.024)
36 – 40 ปี	.88	-	-	-	-	-.0238 (.364)
41 ปีขึ้นไป	.90	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 58 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน กับ พนักงานที่อายุ 31-35 ปี, 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี มีความรู้ความเข้าใจน้อยกว่าพนักงานที่อายุ 31-35 ปี, 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ แตกต่างกัน กับ พนักงานที่อายุ 31-35 ปี, 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความรู้ความเข้าใจน้อยกว่าพนักงานที่อายุ 31-35 ปี, 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน กับ พนักงานที่อายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีความรู้ความเข้าใจน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระดับ 41 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศไม่แตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีอายุระดับ 41 ปีขึ้นไป

5.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : one way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 59 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และ ด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความรู้ความเข้าใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
การบริหารสู่ความเป็นเลิศ	ระหว่างกลุ่ม	.344	3	.115	4.536*	.004
	ภายในกลุ่ม	9.213	364	-.0253		
	รวม	9.577	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 59 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 60 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และ ด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		.92	.93	.86	.84
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	.92	-	-.0111 (.900)	.0584 (.375)	.1147 (.085)
อนุปริญญา / ปวส.	.93	-	-	.0696 (.255)	.1258* (.043)
ปริญญาตรี	.86	-	-	-	.0563* (.002)
ปริญญาโท	.84	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 60 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. มีความรู้ความเข้าใจสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. มีความรู้ความเข้าใจมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี มีความรู้ความเข้าใจสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี มีความรู้ความเข้าใจมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

พนักงานที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีความรู้ความเข้าใจสู่ความเป็นเลิศไม่แตกต่างกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส ปริญญาตรี ปริญญาโท

5.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน

- H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : one way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 61 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตล์ และ ด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความรู้ความเข้าใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
การบริหารสู่ความเป็นเลิศ	ระหว่างกลุ่ม	.664	7	.095	3.841*	.005
	ภายในกลุ่ม	8.893	360	.025		
	รวม	9.557	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 61 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานที่มีต่อความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตล์ และ ด้านค่านิยมร่วม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One Way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตล์ และ ด้านค่านิยมร่วม แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกันรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 62 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และ ด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	เจ้าหน้าที่ 1	เจ้าหน้าที่ 2	เจ้าหน้าที่ 3	เจ้าหน้าที่ 4	เจ้าหน้าที่ 5	เจ้าหน้าที่ 6	เจ้าหน้าที่ 7	เจ้าหน้าที่ 8
		.77	.88	.80	.86	.85	.90	.93	.87
เจ้าหน้าที่ 1	.77	-	-.1149*	-.0344	-.0876*	-.0836*	-.1322*	-.1570*	-.0970
			(.004)	(.348)	(.022)	(.046)	(.002)	(.005)	(.214)
เจ้าหน้าที่ 2	.88	-	-	.0806*	.0274	.0313	-.0172	-.0421	.0179
				(.002)	(.332)	(.345)	(.613)	(.310)	(.807)
เจ้าหน้าที่ 3	.80	-	-	-	-.0532*	-.0493	-.0978*	-.1226*	-.0626
					(.022)	(.089)	(.005)	(.005)	(.384)
เจ้าหน้าที่ 4	.86	-	-	-	-	.0039	-.0446	-.0694	-.0094
						(.898)	(.160)	(.079)	(.897)
เจ้าหน้าที่ 5	.85	-	-	-	-	-	-.0485	-.0733	-.0133
							(.180)	(.089)	(.858)
เจ้าหน้าที่ 6	.90	-	-	-	-	-	-	-.0248	.0352
								(.572)	(.639)
เจ้าหน้าที่ 7	.93	-	-	-	-	-	-	-	.0600
									(.446)
เจ้าหน้าที่ 8	.87	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 62 พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ 1 มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกับ พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ 2,4,5,6 และ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ 1 มีความรู้ความเข้าใจน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ 2,4,5,6 และ 7

กลุ่มพนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 2 มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกับ พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 2 มีความรู้ความเข้าใจมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ 3

กลุ่มพนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 3 มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกับ พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ 4,6 และ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 3 มีความรู้ความเข้าใจน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ 4,6 และ 7

กลุ่มพนักงานที่มีตำแหน่งอื่น ๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ 4,5,6,7 และ 8 มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศไม่แตกต่างกัน

5.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : one way Anova) และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 63 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตล์ และ ด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความรู้ความเข้าใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
การบริหารสู่ความเป็นเลิศ	ระหว่างกลุ่ม	.664	7	.095	3.841*	.005
	ภายในกลุ่ม	8.893	360	.025		
	รวม	9.557	367			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 63 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตล์ และ ด้านค่านิยมร่วม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One Way Anova (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า F-Prob น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตล์ และ ด้านค่านิยมร่วม แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกันรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 64 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10-12ปี	13-15ปี	16-18ปี	19-21ปี	22-24ปี	25ปีขึ้นไป
		.75	.84	.86	.88	.89	.87	.99	.88	.92
1-3 ปี	.75	-	.0929*	-.1121*	-.1306*	-.1387*	-.1373*	-.2377*	-.1359*	-.1722*
			(.005)	(.005)	(.005)	(.005)	(.005)	(.005)	(.006)	(.005)
4-6 ปี	.84	-	-	-.0192	-.0377	-.0459	-.0444	-.1448*	-.0430	-.0794
				(.494)	(.213)	(.177)	(.310)	(.007)	(.404)	(.124)
7-9 ปี	.86	-	-	-	-.0185	-.0267	-.0252	-.1256*	-.0238	-.0602
					(.457)	(.362)	(.530)	(.014)	(.624)	(.216)
10-12 ปี	.88	-	-	-	-	-.0081	-.0067	-.1071*	-.0053	-.0416
						(.795)	(.872)	(.040)	(.916)	(.404)
13-15 ปี	.89	-	-	-	-	-	.0014	-.0989	.0029	-.0335
							(.974)	(.068)	(.956)	(.521)
16-18 ปี	.87	-	-	-	-	-	-	-.1004	.0014	-.0349
								(.099)	(.981)	(.554)
19-21 ปี	.99	-	-	-	-	-	-	-	.1018	.0655
									(.127)	(.326)
22-24 ปี	.88	-	-	-	-	-	-	-	-	-.0364
										(.576)
25 ปีขึ้นไป	.92	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 64 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีความรู้ความเข้าใจ การบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และด้านค่านิยมร่วมแตกต่าง กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี, 7-9 ปี, 10-12 ปี, 13-15 ปี, 16-18 ปี, 19-21 ปี, 22-24 ปี และ 25 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีความรู้ความเข้าใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี, 7-9 ปี, 10-12 ปี, 13-15 ปี, 16-18 ปี, 19-21 ปี, 22-24 ปี และ 25 ปีขึ้นไป

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี, 7-9 ปี และ 10-12 ปี มีความรู้ความเข้าใจ การบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และด้านค่านิยมร่วม แตกต่างกับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 19-21 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกลุ่มอื่นๆ ได้แก่ 13-15 ปี 16-18 ปี 19-21 ปี 22-24 ปี และ 25 ปีขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจ การบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และด้านค่านิยมร่วมไม่แตกต่างกัน

กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี 7-9 ปี 10-12 ปี และ 16-18 ปี มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และด้านค่านิยมร่วมไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศของพนักงานกับความพึงพอใจ

เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และด้านค่านิยมร่วม ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กับ ความพึงพอใจ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตาราง 65 ถึง ตาราง 71

6.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

- H_0 : ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้างไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
- H_1 : ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า .05

ตาราง 65 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างกับความพึงพอใจ

ตัวแปร	n	ความพึงพอใจ	
		r	Sig. (2-tailed)
ความรู้ความเข้าใจด้านโครงสร้าง	368	.351*	.005

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 65 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างกับความพึงพอใจ โดยใช้การทดสอบด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) นั้น เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านโครงสร้างกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .351 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจของพนักงานก็จะเพิ่มมากขึ้น

6.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H_0 : ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านกลยุทธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H_1 : ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านกลยุทธ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า .05

ตาราง 66 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์กับความพึงพอใจ

ตัวแปร	n	ความพึงพอใจ	
		r	Sig. (2-tailed)
ความรู้ความเข้าใจด้านกลยุทธ์	368	.284*	.005

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 66 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์กับความพึงพอใจ โดยใช้การทดสอบด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) นั้น เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์กับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .284 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

6.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านระบบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H_0 : ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านระบบไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H_1 : ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านระบบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า .05

ตาราง 67 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านกลยุทธ์กับความพึงพอใจ

ตัวแปร	n	ความพึงพอใจ	
		r	Sig. (2-tailed)
ความรู้ความเข้าใจด้านระบบ	368	.283*	.005

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 67 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบกับความพึงพอใจ โดยใช้การทดสอบด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) นั้น เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านระบบกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .283 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำกล่าวคือ เมื่อได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

6.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H_0 : ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านทักษะไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H_1 : ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า .05

ตาราง 68 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะกับความพึงพอใจ

ตัวแปร	n	ความพึงพอใจ	
		r	Sig. (2-tailed)
ความรู้ความเข้าใจด้านทักษะ	368	.128*	.014

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 68 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะกับความพึงพอใจ โดยใช้การทดสอบด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) นั้น เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า

.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านทักษะกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .128 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

6.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านคนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H_0 : ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านคนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H_1 : ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านคนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ตาราง 69 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนกับความพึงพอใจ

ตัวแปร	n	ความพึงพอใจ	
		r	Sig. (2-tailed)
ความรู้ความเข้าใจด้านคน	368	.245*	.005

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 69 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนกับความพึงพอใจ โดยใช้การทดสอบด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) นั้น เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .05 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านคนกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .245 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

6.6 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านสไตล์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H_0 : ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านสไตล์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H_1 : ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านสไตล์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ตาราง 70 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตล์กับความพึงพอใจ

ตัวแปร	n	ความพึงพอใจ	
		r	Sig. (2-tailed)
ความรู้ความเข้าใจด้านสไตล์	368	.141*	.007

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 70 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตล์กับความพึงพอใจ โดยใช้การทดสอบด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) นั้น เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านสไตล์กับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .007 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

6.7 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านค่านิยมร่วมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H_0 : ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านค่านิยมร่วมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H_1 : ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านค่านิยมร่วมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ตาราง 71 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมกับความพึงพอใจ

ตัวแปร	n	ความพึงพอใจ	
		r	Sig. (2-tailed)
ความรู้ความเข้าใจในด้านค่านิยมร่วม	368	.287*	.005

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 71 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมกับความพึงพอใจ โดยใช้การทดสอบด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) นั้น เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้านค่านิยมร่วมกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .287 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์

ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และ ด้านค่านิยมร่วม เนื่องจากการดำเนินธุรกิจทางด้านการเงินในปัจจุบันมีการแข่งขันอย่างรุนแรง และ การเข้ามาของสถาบันการเงินต่างชาติ ทำให้ทางธนาคารต้องเร่งปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้ธุรกิจสามารถยืนหยัดผ่านอุปสรรคนานัปการ และ ดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคง

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทางธนาคารจึงเล็งเห็นความสำคัญในการบริหารองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจ และ สามารถสร้างองค์กรให้มีความเข้มแข็งแข่งขันกับสถาบันการเงินต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ
2. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน) ที่มีต่อ การบริหารสู่ความเป็นเลิศ
3. เพื่อศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อ การบริหารสู่ความเป็นเลิศ

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อ ความพึงพอใจของพนักงานแตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน
3. ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ ทักษะ คน สไตส์ ค่านิยมร่วม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จาก 49 ฝ่ายงาน มีพนักงานทั้งสิ้น 3,308 คน ณ. วันที่ 31 ตุลาคม 2545

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยทำการศึกษาพนักงานกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 3,308 คน โดยใช้สูตรคำนวณ (ยุทธ ไกยวรรณ.2544 : 58-89) ความคลาดเคลื่อนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 368 คน และ นำกลุ่มตัวอย่างมาสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากเลือกกลุ่มตัวอย่าง 10

ฝ่ายงาน จาก 49 ฝ่ายงาน จากนั้น นำกลุ่มตัวอย่าง 10 ฝ่ายงานมาแบ่งตามสัดส่วน (Proportional Sampling) แล้ว นำกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการแบ่งตามสัดส่วนมาเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามระดับความพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ โดยลักษณะแบบสอบถามจะเป็นแบบที่มีรูปแบบเป็นทางการ และมีวัตถุประสงค์ที่เปิดเผยอย่างไม่ปิดบัง (Structure – Undisguised Questionnaire) (กฤษณี เวชสาร. : 76) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำนวน 15 ข้อ เป็นคำถามที่ให้เลือกว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่ คำตอบที่ถูกให้ 1 คะแนน คำตอบที่ผิดให้ 0 คะแนน ประกอบด้วย โครงสร้างกลยุทธ์ ระบบ ทักษะ คน สไตล์ ค่านิยมร่วม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศทั้ง 7 ด้าน จำนวน 34 ข้อ ดังนี้ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตล์ ด้านค่านิยมร่วม

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัย จัดเตรียมแบบสอบถามจำนวน 3 ชุด
2. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ออกหนังสือขอความร่วมมือไปยัง ฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. การส่งแบบสอบถาม จะเป็นการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ไปยังฝ่ายงานที่กำหนดไว้ และเก็บรวบรวมข้อมูลภายใน 3 อาทิตย์
4. เมื่อผู้วิจัย รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด 368 ชุด ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้ร้อยละ (Percentage) ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้และความเข้าใจในการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ รายข้อและผลรวมในด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ ด้านค่านิยมร่วม รายข้อ และ โดยรวมทุกข้อ

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับ 2 กลุ่มตัวอย่าง และ ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อโดยวิธี LSD (Least Significant Different)

5. การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับ 2 กลุ่มตัวอย่าง และ ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อโดยวิธี LSD (Least Significant Different)

6. การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศของพนักงานกับความพึงพอใจ โดยใช้การทดสอบ Correlation

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน เป็น เพศชาย 128 คน และ เพศหญิง 240 คน ส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี ตำแหน่งงานอยู่ในระดับ เจ้าหน้าที่ 3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่ 7-9 ปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ รายข้อและผลรวมในด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ โดยรวมทุกข้อ พบว่า มีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับ เฉยๆ ส่วนในด้านค่านิยมร่วมโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานธนาคารที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบระหว่างเพศและความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และ ด้านค่านิยมร่วม พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศไม่แตกต่างกัน

2. ผลการเปรียบเทียบระหว่างอายุและความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของพนักงานธนาคารที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ กับความพึงพอใจ เพื่อทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และ ด้านค่านิยมร่วม พบว่า ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เป็นไปตามสมมติฐาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และ ด้านค่านิยมร่วม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารที่มีผลต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ทั้ง 7 ด้าน จำแนกตาม เพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ สมบูรณ์ ปัญญาธิรักษ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดระยอง พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ทั้งนี้เนื่องมาจากความพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับความรู้ในเรื่องของความรู้ ความเข้าใจ ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิง ถ้ามีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเดียวกัน น่าจะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อีกทั้งแนวความคิดของ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) เชื่อว่าในการที่หญิงและชายมีร่างกายที่แตกต่างกันทำให้เกิดความแตกต่างทางพัฒนาการทางบุคลิกภาพของชายและหญิงเท่านั้น และ อัลเฟรด เอ็ดเลอร์ (Adfred Edler) เห็นว่า ความแตกต่างระหว่างเพศนั้น อันที่จริงแล้วไม่มีเลยนอกจากสังคมจะกำหนดบทบาทของเพศหญิงและเพศชายไว้แตกต่างกัน

2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารที่มีผลต่อความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านคน และ ด้านค่านิยมร่วม ทั้ง 4 ด้านนี้ จำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ อภิญา อังศุภณ (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ทั้งนี้ในด้านกลยุทธ์ ด้านทักษะ และด้านสไตส์ จำแนกตามอายุ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg.1959) ได้ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะปัจจัยทางด้านกลยุทธ์ ด้านทักษะ และด้านสไตส์ นั้น ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อีกทั้งอายุที่มากขึ้นจะมีความรู้สึกรู้คิด และความมั่นคงทางจิตใจในการทำงานที่แตกต่างกับอายุที่น้อยทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และจากการศึกษาของ Ghisell และ Brown กล่าวว่าผู้ที่มียุระหว่าง 25-34 ปี และอายุระหว่าง 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

3. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารที่มีผลต่อความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ในด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านคน ด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าระดับการ

ศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานแตกต่างกัน ยกเว้นด้านทักษะ และด้านสไตล์ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ สมบูรณ์ ปัญญาบุรุษ(2541) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดระยอง พบว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวการศึกษาของ Harell พบว่า การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่าการศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่ จึงกล่าวได้ว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่น่าจะขึ้นอยู่กับการศึกษา

4. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ที่มีผลต่อความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ ด้านระบบ ด้านคน ทั้ง 2 ด้านจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิชัย สุขวงศ์ (2540) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขต 2 และเขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยพนักงานฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจในการดำเนินการปฏิบัติงานมากกว่าฝ่ายปฏิบัติการ เนื่องจาก ด้านการเลื่อนเงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ผลตอบแทนด้านรายได้ และ ผลประโยชน์มีความเพียงพอมากกว่าในส่วนของฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับ Ghisell และ Brown (1995 : 129-135) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรขึ้นอยู่กับ สถานะทางสังคม รายได้ที่เป็นตัวเงิน ระดับอาชีพ

แต่ในทางตรงกันข้ามในด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านทักษะ ด้านสไตล์ และด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Locke ที่สรุปถึงองค์ประกอบพื้นฐานได้แก่ งาน ค่าจ้าง โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ ผลประโยชน์ สภาพการทำงาน หัวหน้างาน เพื่อร่วมงาน และองค์การและการจัดการ หรือการบริหาร เป็นปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน แต่โครงสร้าง กลยุทธ์ ทักษะ สไตล์ และค่านิยมร่วม ยังมีใช้ปัจจัยพื้นฐานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

5.ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารที่มีผลต่อความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านคน ด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ ชนิน ทิวรรณรักษ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีความพึงพอใจสูงกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ Harell (1964:250-268) ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานเกิดจากความสัมพันธ์หลายองค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านบุคคล พบว่า เวลาในการทำงานนั้น ความพึงพอใจในงานจะสูงเมื่อเริ่มทำงานใหม่ และจะลดลง เมื่อทำงานไปได้ 5-8 ปี

ในทางตรงกันข้ามความพึงพอใจในด้านกลยุทธ์ ด้านทักษะ และด้านสไตล์ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะ ด้านกลยุทธ์นั้น จะถูกกำหนดโดยผู้บริหารระดับสูง ซึ่งพนักงานจะต้องปฏิบัติตาม ด้านทักษะ และด้านสไตล์ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของผู้บังคับบัญชา และรูปแบบ การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ซึ่งพนักงานไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้น ในการจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้น จึงมีลำดับขั้นของการบังคับบัญชาด้วย ย่อมส่งผลให้ไม่เกิดความแตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับแนว

ความคิดของ เฮิร์ชเบิร์ก (Herzber.1959) ถึงปัจจัยที่ไม่ใช่ตัวจูงใจ พนักงานจึงมีความพอใจไม่แตกต่าง อีกทั้งแนวความคิดของ Harell ได้ศึกษาว่า การทำงานมานานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคล ที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ แต่การทำงานนานนั้นจะเกี่ยวข้อง กับอายุ ยิ่งอายุมากขึ้นระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกับผู้มีอายุน้อยและระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย

6. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามอายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าอายุ ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ ปัญญา เปรมปรีดี (2540:81-82) ที่กล่าวว่า ความรู้เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นในตัวเราที่ทำงานมานาน และเป็นงานที่บุคคลนั้นสร้างสรรค์ขึ้นมา เป็นความรู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เป็นความรู้ที่ถ่ายทอดกันได้ยาก และใช้เวลานานในการเรียนรู้ ซึ่งการที่จะเกิดความรู้ขึ้น ปัจจัยทั้ง อายุ ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ย่อมมีผลต่อความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกัน

แต่สำหรับในเรื่องความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตามเพศนั้นพบว่า มีความรู้ความเข้าใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งความรู้ความเข้าใจจะเกิดขึ้นได้ ไม่น่าจะมาจากปัจจัยเพศเป็นตัวกำหนด

7. การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ใน ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านคน ด้านสไตส์ และ ด้านค่านิยมร่วมกับความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศของพนักงาน พบว่า ความรู้ความเข้าใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน เนื่องจากสิ่งที่พนักงานรับรู้และเข้าใจนั้น เกิดจากความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่ได้รับจากองค์กร และปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลส่งผลถึงการรับรู้ และ ความเข้าใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ แต่ทั้งนี้จะมีพนักงานเป็นจำนวนมากที่เมื่อทำงานเป็นระยะเวลานาน ก็มักจะเคยชินและยอมรับสภาพ จนไม่รู้สึกรู้ถึงความพอใจหรือไม่พอใจ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงาน ดังนี้

1. ในด้านโครงสร้างของธนาคาร พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับเฉย ๆ ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ปรับปรุงเกี่ยวกับ

1.1 ธนาคารควรจะมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนโครงสร้าง อำนาจการบริหารให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ แต่ต้องไม่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย เพราะจะทำให้การบริหารงานนั้นขาดความต่อเนื่อง

1.2 การติดต่อสื่อสารภายในธนาคารนั้น ควรจะให้ความสำคัญ เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นตัวเชื่อมโยงที่สำคัญในการวางแผน การบริหารงาน การจัดการ การสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการการติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นตัวเชื่อมโยง

1.3 ในเรื่องประสิทธิภาพของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่ทำงาน ควรจะมีการปรับปรุง เครื่องมือ อุปกรณ์ให้มีความทันสมัย สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

2. ในด้านกลยุทธ์ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ปรับปรุงเกี่ยวกับ

2.1 ธนาคารควรจะมีการบอกกล่าวถึงวิสัยทัศน์ และ ภารกิจของธนาคารให้พนักงานได้รับรู้ร่วมกัน เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการทำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

2.2 ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ การวางแผนงานของตนเองในระดับเบื้องต้น เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการงานให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2.3 ส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มในการทำกลยุทธ์ด้านการตลาด โดยการจัดทำการประกวดการแข่งขันในการคิดกลยุทธ์เพื่อใช้กับองค์กร

3. ในด้านระบบของธนาคาร พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ปรับปรุงเกี่ยวกับ

3.1 ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน ควรจะมีความชัดเจนสำหรับงานในทุกตำแหน่งงาน และ ลักษณะของงานที่ทำ ควรจัดทำ Job Description ไว้ให้ชัดเจน เพื่อการดำเนินการ และ ควบคุมได้ง่าย

3.2 การปรับปรุงระบบการพิจารณาความดีความชอบ และ การขึ้นเงินเดือน ควรจะมีมาตรฐานในวิธีการพิจารณาโดยให้เหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจ และ สังคม ตลอดจน สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานบนพื้นฐานของเหตุผลและความถูกต้อง

3.3 ควรสร้างความมั่นคงก้าวหน้าให้กับพนักงาน โดยจะต้องมีการกำหนดการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง โดยมีกฎเกณฑ์การวัดผลงานเป็นตัวเลขที่ชัดเจนและแบบประเมินที่ชัดเจนในการวัดผล โดยมีผู้บังคับบัญชาทุกสายงานร่วมกันประเมินผล

4. ในด้านทักษะของการบริหาร และ ผู้บังคับบัญชาของธนาคาร พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับเฉย ๆ ดังนั้นควรจะมีการปรับปรุง ดังนี้

4.1 ธนาคารควรจะมีการจัดฝึกอบรมทั้งในและนอกสถานที่ การดูงานในต่างประเทศ จะทำให้ผู้บริหารได้มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และ ใหม่ ๆ ในการบริหารงาน และ เพิ่มทักษะในด้านการบริหารการจัดการที่ดี

4.2 การจัดทำแบบสอบถามความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ ของผู้บริหาร เพื่อพัฒนาให้มีความทัดเทียม และ เป็นภาพพจน์ที่ดีของธนาคาร

4.3 การจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ปฏิบัติงาน เช่นการจัดการสัมมนา เพื่อเป็นการเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดี มีการให้คำปรึกษาหารือระหว่างกัน

5. ในด้านคน ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับ ลักษณะงานที่ทำ การประเมินผล สวัสดิการ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉย ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ปรับปรุงเกี่ยวกับ

5.1 ผู้บริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลจะต้องหาวิธีการในการบริหารให้เกิดความเหมาะสมและยุติธรรม โดยมีการจัดทำแบบสอบถาม ถามถึงความต้องการโดยรวมของพนักงาน หรือ พิจารณาจากสถาบันการเงินอื่น ๆ

5.2 ลักษณะงานที่ทำได้จะต้องให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และ มีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับ ความรู้ ความสามารถ ความถนัดของพนักงาน

5.3 การมอบหมายงานใหม่ที่มีความท้าทาย จะทำให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งจะทำให้ได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้นกับพนักงาน และ องค์กร

6. ในด้านสไตล์ของธนาคาร นั้น พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับเฉย ๆ ผู้วิจัยขอเสนอแนะปรับปรุงเกี่ยวกับ

6.1 ธนาคารควรจัดการฝึกอบรมในด้านการจัดการ และ การบริหารให้กับหัวหน้างานนั้น ๆ ถึงวิธีการบริหารและการจัดการที่ถูกต้อง

6.2 การเพิ่มทักษะในการเป็นผู้นำที่ดีของผู้บังคับบัญชาและรูปแบบผู้นำที่ดี ควรจะเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ ความยุติธรรม การร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งจะทำให้องค์กรนั้นมีความมั่นคงก้าวหน้า

7. ในด้านค่านิยมร่วมของธนาคาร พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับพอใจ ผู้วิจัยขอเสนอแนะปรับปรุงเกี่ยวกับ

7.1 ควรจะปลูกความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีค่านิยมร่วมกัน ความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยจัดทำกิจกรรมร่วมกันอยู่เสมอ

7.2 การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษารั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรศึกษาถึง ทักษะและความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหาร เพราะจะทำให้ พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กร ผูกพันต่อองค์กร

2. ควรศึกษาถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ทำงานกับองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินนโยบายในการจัดการและการบริหาร

3. ศึกษาเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินอื่น ๆ เพื่อหาข้อแตกต่าง และเพื่อเป็นการประเมินถึงความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ เวชสาร. (2542). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติมา ปรีดีติลก. (2529). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ ฯ :คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กรรณิกา ธรรมวุฒิ.(2541). การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาต่อพฤติกรรมสื่อสารในองค์การของผู้บังคับบัญชาชายและหญิง วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชนิน ทิววรรณรักษ์. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ. (2538). สถิติเพื่อนักบริหาร. กรุงเทพฯ ฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิชาพร เลิศสมบุญ. (2532). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม วิทยานิพนธ์ วส.ม. กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) รายงานประจำปี 2543
_____ .รายงานประจำปี 2544
- บุญชม ศรีสะอาด.(2541). วิธีการทางสถิติเพื่อการวิจัย. เล่มที่ 1 พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทสุวีรยาสาส์น จำกัด.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์.(2543). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.
- ประคอง กรรณสูตร. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัญญา เปรมปรีดี.(2540). “ความรู้คืออะไร,” วารสาร BCM.39(5) : 9-18
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ.(2520). การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ.(2526). ทศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ ฯ : ฟิรพัฒนาการพิมพ์.
- ไพศาล-หวังพานิช.(2526). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- มนูญ บุญเชิด.(2519) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.(2530). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุษกร ไกยวรรณ.(2544). สถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ ฯ : พระนครแกรนด์วิว ศูนย์หนังสือราชภัฏพระนคร.

- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทักษะดีกับการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัช วรรณรัตน์. (2535). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ ฯ. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทอินฟอร์เมชั่น บิสซิเนสซิสเท็มส์ จำกัด.
- สิทธิชัย สุขวงศ์. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต 2 และ เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สมบูรณ์ ปัญจพลานุรักษ์. (2541). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดระยอง วิทยานิพนธ์ รศ.ม.(นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2533). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ ฯ : หจก. บรรณกิจเทรดดิ้ง.
- สุณี รักษาเกียรติศักดิ์. (2531). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543) พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ ฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิญญา อังสุภณ. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรพิมพ์นียมกิจ (1994) จำกัด วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับรูปแบบพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม. (2517). หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อารี เพชรผุด. (2530). มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ ฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- อโนรัตน์ เขียวคราม. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กับความคล้อยคลั่งทางด้านเจตคติต่องานของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อผู้ใต้บังคับบัญชา. วิทยานิพนธ์ ศป.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Applewhite , P.B.(1965). *Organizational Behavior*. New Jersey : Englowood Cliff : Preutic Hall Inc.
- Bloom, Benjamin S., Thomas, Hastinas J. and Modaue ,George F. (1977). *Handbook on formation and Summatic of Student Learning*. New York : McGraw Hill Book Company.
- Blum,M.L. and Naylor,J.G. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Haper and Row Publisher.

- Ghisell , Edwin E. and Charence, Brown.W (1955). *Personnel an Industrial Psychology*. New York : McGraw Hill Book Company.
- Good,Carter V. (1959). *Dictionary of Education*.New York : McGraw Hill Book Company.
- Good,Carter V. (1973). *Dictionary of Education*.New York : McGraw Hill Book Company.
- Harrell,Thomas Willard. (1964). *Industrial Phychology Culcutta.*: Oxford & IBM.
- Herberg,Frederick. (1959). *The Motivation to work*.New York : John Wiley and Sons Inc.
- Herberg,Frederick and others.(1959). *The Motivation to work*. New York : John Wiley and Sons.
- Maslow,Abraham Havold. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York : Harper an Row Inc.
- Mc.Gregor,Douglas. (1966). *Leadership and Motivation* Massachusetts : The M.I.T Press.
- Strauss, George and Sayles,Leonard R. (1960). *Human Behavior in Organizations*. Englewood Cliffs, N.J. Prenticd-Hall.
- Vroom,K.H. (1964). *Work and Motivation*. New York : Jonh Wiley and sons,Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม
ความพึงพอใจการบริหารสู่ความเป็นเลิศ
ของ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง หรือ เครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ แบ่งเป็น

☐ 21 - 25 ปี

☐ 26 - 30 ปี

☐ 31 - 35 ปี

☐ 36 - 40 ปี

☐ 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ป.ว.ช.

☐ อนุปริญญา / ป.ว.ส.

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

4. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน คือ

☐ เจ้าหน้าที่ 1

☐ เจ้าหน้าที่ 2

☐ เจ้าหน้าที่ 3

☐ เจ้าหน้าที่ 4

☐ เจ้าหน้าที่ 5

☐ เจ้าหน้าที่ 6

☐ เจ้าหน้าที่ 7

☐ เจ้าหน้าที่ 8

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น

☐ 1 - 3 ปี

☐ 4 - 6 ปี

☐ 7 - 9 ปี

☐ 10 - 12 ปี

☐ 13 - 15 ปี

☐ 16 - 18 ปี

☐ 19 - 21 ปี

☐ 22 - 24 ปี

☐ 25 ปีขึ้นไป

หมายเหตุ ในกรณีที่มากกว่า หรือ เท่ากับ 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่สอบถาม และ กรุณาเติมเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
1. ธนาคารมีการปรับปรุงโครงสร้างโดยทำการ Re-engineering ตามสาขาของธนาคาร		
2. ธนาคารมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน เช่น การติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยใช้ Lotus notes การพัฒนาระบบคลัง การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า		
3. ธนาคารมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เช่น การฝากเงินสดอัตโนมัติ การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต		
4. ธนาคารได้มีการปรับปรุงระบบงานสาขาให้มีลักษณะอัตโนมัติทั้งหมด เช่น การตรวจสอบลายเซ็นผ่านระบบออนไลน์ ระบบศูนย์รวมการ clearing เช็ค Call Center		
5. ธนาคารมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน IT Infrastructure ได้แก่ การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ และ โปรแกรมต่าง ๆ ทั้ง Hardware และ Software		
6. ธนาคารปรับปรุงสาขารูปแบบใหม่ (Modern Branch) เพื่อให้บริหารที่ทันสมัยด้วยการนำเครื่อง Update Passbook เครื่องจัดคิวลูกค้า (Q-Matic) ตู้รับฝากเช็คเร่งด่วนมาให้บริการ		
7. ธนาคารมีโครงการเพิ่มวันและเวลาการให้บริการสาขาให้สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า		
8. ธนาคารได้มีการจัดตั้งศูนย์กลางการปฏิบัติงานสาขา (Centralized Processing Center) อันเป็นการรวมงานด้านปฏิบัติการสาขาไว้ในจุดเดียวกัน เพื่อสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายการส่งเสริมการขายและการบริการ		
9. ธนาคารมีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดอย่างเคร่งครัด		
10. ธนาคารมีการจัดหลักสูตรภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานได้เรียนรู้และฝึกฝนเพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร		
11. ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารได้นำระบบ Competency-Based มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเล็งเห็นว่าการพัฒนาความรู้และทักษะให้กับพนักงานจะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการดำเนินธุรกิจ		
12. ธนาคารมีการจัดฝึกอบรมทั้งภายในภายนอกธนาคารทั้งหลักสูตรการบริหารและการจัดการ หลักสูตรพัฒนาทักษะปฏิบัติงาน หลักสูตรการบริหารความเสี่ยง		
13. ธนาคารมีการให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานในระดับปริญญาโท ทุนการศึกษาเพื่อพัฒนาระดับผู้บริหารธนาคารและสถาบันการเงิน		
14. ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารและพนักงานธนาคารทุกระดับได้มีการร่วมทำกิจกรรมกันอยู่เสมอ เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาภายใน การมอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย		
15. ธนาคารมีตู้ไปรษณีย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ของพนักงาน		

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่สอบถาม และ กรุณาเติมเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อความ ท่านมีความพึงพอใจต่อ.....	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจอย่าง มาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างมาก
<u>ด้านโครงสร้าง</u>					
1. โครงสร้างของธนาคารในปัจจุบัน					
2. การใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสารภายในธนาคาร					
3.ประสิทธิภาพของเครื่องมือ และ อุปกรณ์ต่าง ๆ และสถานที่ทำงาน					
4. การแบ่งอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งของธนาคาร					
5. การควบคุมการปฏิบัติงานนั้นมีการบังคับบัญชาเป็นลำดับขั้น					
<u>ด้านกลยุทธ์</u>					
1. การวางแผนงานโดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้วางแผนและพยายามอธิบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจอย่างชัดเจน					
2. ความสามารถต่อการดำเนินนโยบายในการบริหารได้อย่างสอดคล้องกับสถานการณ์					
3. การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางด้านการตลาดของธนาคาร					
4. การให้พนักงานมีส่วนร่วมตลอดจนนำเสนอหรือแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร					
5. ความสามารถของธนาคารในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์					
<u>ด้านระบบ</u>					
1. ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบประจำปี					
2. ระเบียบวิธีปฏิบัติงานของธนาคาร					
3. การสนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้และการฝึกอบรม					
4. ความเหมาะสมของระบบสวัสดิการธนาคาร					
5. ความเหมาะสมของระบบเงินเดือน					
6.ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง					
<u>ด้านทักษะ</u>					
1. ความสามารถในการบริหารงานสร้างผลงานที่ดีต่อธนาคารของผู้บังคับบัญชา					
2. ความรู้ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญในงานของผู้บังคับบัญชา					
3. ผลงานของผู้บังคับบัญชา					
4. ความสามารถของผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตาม					
5. การบริหารงานที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันของผู้บังคับบัญชา					

ข้อความ ท่านมีความพึงพอใจต่อ.....	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจอย่าง มาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างมาก
<u>ด้านคน</u>					
1. ลักษณะงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา					
3. วันหยุดประจำปี และ วันลาที่ธนาคารกำหนด					
4.สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล					
5.สวัสดิการเงินกู้ช่วยเหลือ เช่นการกู้ยืมเพื่อเคหะ การกู้ซื้อรถยนต์					
<u>ด้านสไตล์</u>					
1. ความกล้าตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา					
2. การเป็นผู้นำที่ดีของผู้บังคับบัญชา					
3.วิธีการทำงานของผู้บังคับบัญชา					
4.รูปแบบการเป็นผู้นำที่แท้จริงของบังคับบัญชา					
<u>ด้านค่านิยมร่วม</u>					
1.ความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา					
2. การปฏิบัติของผู้บริหารระดับสูงที่มีต่อพนักงานในขณะที่ธนาคาร เกิดวิกฤติ เช่น การขอความร่วมมือในการปฏิบัติงานล่วงเวลา					
3. การจัดกิจกรรมที่เป็นสาธารณะประโยชน์ต่อสังคมของธนาคาร					
4.การเสียสละในการทำงานเพิ่มมากขึ้นให้กับธนาคารเพื่อความ ก้าวหน้าของธนาคาร					

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาและให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/0๔๕3

วันที่ ๔๔ มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางยุวดี ปทุมานนท์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่" โดยมี อาจารย์สุภิญญา คัชณาภิรมย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และ อาจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจำ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถามความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ให้ นางยุวดี ปทุมานนท์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เจริญรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง
อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นาง ยวดี ปทุมานนท์
วันเดือนปีเกิด	1 ตุลาคม 2508
สถานที่เกิด	พญาไท กรุงเทพ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	55/6 ซ.สุขุมวิท 107 ถ.สุขุมวิท ต.ลำโพงเหนือ อ. เมือง จ.สมุทรปราการ 10270
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ 5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ฝ่ายการค้าต่างประเทศ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2524	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสตรีวิทยา 2
พ.ศ. 2526	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสมถวิล ราชดำริ
พ.ศ. 2531	ปริญญาตรีเศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2546	ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ