

การศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน
ตามแนวความคิด Honeybee Leadership ในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

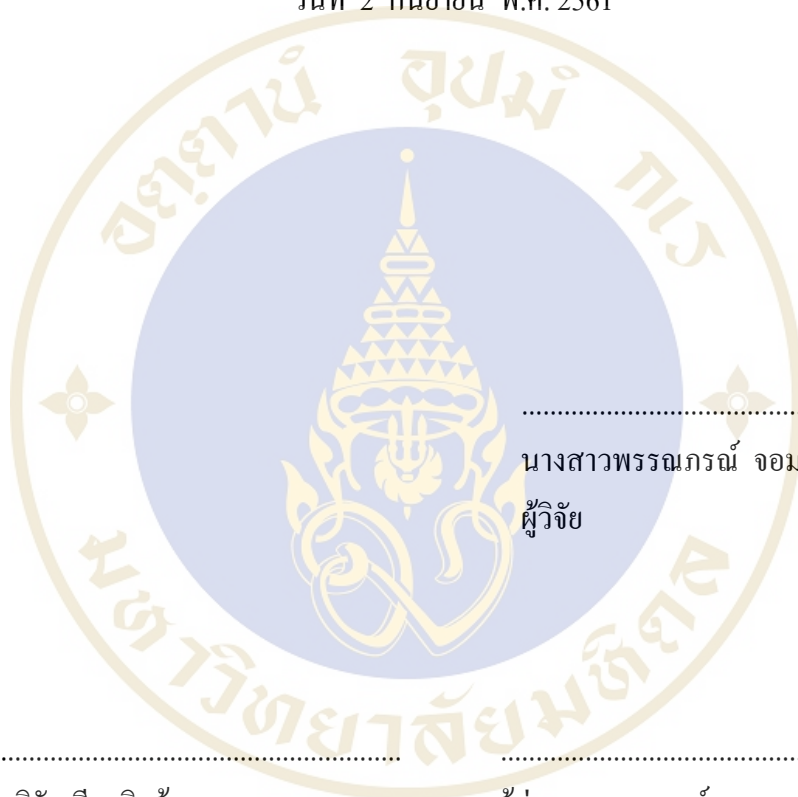
เรื่อง

การศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน
ตามแนวความคิด Honeybee Leadership ในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2561



นางสาวพรรณภรณ์ จอมเมือง
ผู้วิจัย

สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว,
Ph.Ds.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,
Ed.D.
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ดวงพร อาภาศิลป์,
Ph.D.
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์จุฑามาศ แก้วพิจิตร,
Ph.D.
กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จากความกรุณาของบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ความรู้ คำแนะนำชี้แนะและข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ในการทำวิจัย ตลอดจนการตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทิพย์ ที่กรุณาให้คำแนะนำในการประมวลผลโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS และกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่วิทยาลัยการจัดการที่ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ทั้งในทางทฤษฎีและปฏิบัติอันเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่ง

สารนิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สำเร็จลุล่วงไปได้ หากไม่ได้รับความกรุณาจากเพื่อนพนักงานสายงานธุรกิจไพรเวทเบงคิงในประเทศไทย ที่ได้ให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นและทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในสายงานนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการประสานงานทุกท่านที่กรุณาสละเวลาและให้ความอนุเคราะห์ในการประสานงานและกระจายแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว และเพื่อน BM 18C ที่คอยสนับสนุน ให้คำชี้แนะ ความช่วยเหลือและกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

พรรณภรณ์ จอมเมือง

การศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานตามแนวความคิด Honeybee Leadership ในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

STUDY OF THE FACTORS THAT MAKE ORGANIZATION SUSTAINABLE IN PRIVATE BANKING INDUSTRY ACCORDING TO THE HONEYBEE LEADERSHIP CONCEPT

พรรณภรณ์ จอมเมือง 5850427

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: สุภรัถย์ สุริยพันธ์เกียรติแก้ว, Ph.Ds., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตมระ, Ed.D., รองศาสตราจารย์จุฑามาศ แก้วพิจิตร, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานตามแนวความคิด Honeybee Leadership ในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย มุ่งศึกษา 23 ปัจจัยในการวัดผลผ่านความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ทางธุรกิจ โดยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ แบบวัดผลครั้งเดียว โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย และนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ (Correlation) และการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)

จากผลการศึกษาพบว่า มี 4 ปัจจัยที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทยและแนวคิด Honeybee Leadership อันได้แก่ การมีธรรมาภิบาล (Ethical behavior) การมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) และการมีนวัตกรรม (Innovation) ที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่การมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานได้มากที่สุด

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำอย่างยั่งยืน/ Honeybee Leadership/ ธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการทำงานวิจัย	2
1.3 คำถามงานวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 สมมติฐาน	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ความสำคัญของธุรกิจธนาคารส่วนบุคคลหรือไพรเวทแบงก์กิ้ง	6
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนขององค์กร (Sustainable Leadership)	7
2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ	9
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	14
3.1 กรอบแนวความคิด	14
3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	16
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา	16
3.4 ระยะเวลาในการวิจัย	17
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	18
3.7 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
ผลการวิจัย	19
4.1 ด้านประชากรศาสตร์	19
4.2 ทดสอบสมมติฐาน	22
บทที่ 5	
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	32
5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	33
5.2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Coefficient of reliability)	33
5.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	33
5.4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการพยากรณ์	34
5.5 ข้อเสนอแนะ	34
5.5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร	34
5.5.2 ข้อจำกัดการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	35
บรรณานุกรม	36
ภาคผนวก	39
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	40
ประวัติผู้วิจัย	47

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
2.1	แสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
4.1	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	19
4.2	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ	20
4.3	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา	20
4.4	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	21
4.5	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน	21
4.6	แสดงค่า Cronbach's Alpha	22
4.7	แสดงค่า Correlations ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจ ไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย	24
4.8	แสดงค่าความสามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) ของการมีจรรยาภิบาล (Ethical behavior) ต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย	25
4.9	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หรือค่า R และ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of Multiple Determination) หรือค่า R ² ของการมีจรรยาภิบาล (Ethical behavior) ต่อความพึงพอใจของ พนักงานในธุรกิจไพรเวท แบงก์กึ่ง ในประเทศไทย	25
4.10	แสดงค่าความสามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) ของการมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) ต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย	26
4.11	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หรือค่า R และ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of Multiple Determination) หรือค่า R ² ของการมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) ต่อ ความพึงพอใจของพนักงาน ในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.12 แสดงค่าความสามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) ของการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) ต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย	28
4.13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หรือค่า R และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of Multiple Determination) หรือค่า R^2 ของการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) ต่อความพึงพอใจของพนักงาน ในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย	28
4.14 แสดงค่าความสามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) ของการมีนวัตกรรม (Innovation) ต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย	29
4.15 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หรือค่า R และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of Multiple Determination) หรือค่า R^2 ของการมีนวัตกรรม (Innovation) ต่อความพึงพอใจของพนักงาน ในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย	30
4.16 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย	30

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	พีระมิดแนวคิดภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนจาก Avery and Bergsteiner	8
3.1	กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนในธุรกิจไพรเวท แบงก์กิ้งในประเทศไทย ตามกรอบแนวความคิด Honeybee Leadership	15
4.1	กรอบการวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือจาก Sample	23



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

หากจะกล่าวถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสินทรัพย์ของบุคคลที่มีความมั่งคั่งสูง หรือ High net worth individual (HNWI) คือผู้ที่มีสินทรัพย์ตั้งแต่ 3 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 90 ล้านบาท (Capegemini, 2017) คงจะหนีไม่พ้นธุรกิจไพรเวทแบงก์กิ้ง หรือธนาคารส่วนบุคคลสำหรับผู้มีสินทรัพย์สูง ที่ทำหน้าที่เหมือนธนาคารที่คอยให้คำปรึกษาการบริหารทรัพย์สินให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีสินทรัพย์สูง ดังนั้นบริการที่ลูกค้าจะได้รับจึงมีความพิเศษและหลากหลายมากกว่ากลุ่มลูกค้าทั่วไป ทั้งในแง่การบริการรวมไปถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านการลงทุนทางเลือกต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านการลงทุนแบบพิเศษ ไม่เพียงแต่นำเสนอการจัดสรรการลงทุนเพื่อสร้างการเติบโตให้แก่พอร์ตการลงทุน แต่นำเสนอการป้องกันความเสี่ยงของพอร์ตการลงทุน รวมถึงการวางหลักประกันเพื่อคุ้มเงินสำหรับนำไปลงทุนต่อ และยังให้คำปรึกษาด้านการวางแผนเกษียณและการส่งต่อความมั่งคั่งให้กับทายาทของลูกค้าอีกด้วย

ธนาคาร Union Bank of Switzerland (UBS) ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ.1862 มีอายุ 156 ปี (History of UBS, 2018) ธนาคาร Lombard Ordier ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ.1796 มีอายุ 222 ปี (Lombard Ordier history, 2018) ธนาคาร Credit Suisse ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ.1856 มีอายุ 162 ปี (About Credit Suisse, 2018) ธนาคารเหล่านี้คือผู้นำในธุรกิจไพรเวทแบงก์กิ้งระดับโลก จะพบว่าสิ่งที่คล้ายกันนอกจากจะเป็นการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้า HNWI ซึ่งลูกค้าจะต้องมีสินทรัพย์ลงทุนตั้งแต่ 50 ล้านบาทขึ้นไป โดยลูกค้าจะได้รับคำปรึกษาที่หลากหลายครอบคลุมตั้งแต่สินทรัพย์การลงทุน ไปจนถึงการส่งต่อความมั่งคั่งให้กับทายาท แต่สิ่งที่คล้ายกันอีกหนึ่งอย่างคือการส่งต่อความรู้ทางธุรกิจจนทำให้ธนาคารเหล่านี้มีอายุยืนยาวกว่าร้อยปี

รายงาน World wealth report 2017 โดยสถาบัน Capegemini พบว่าภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก มีอัตราการเติบโตของมูลค่าสินทรัพย์กลุ่ม HNWI 8.2 เปอร์เซ็นต์ (ปี 2016 - 2017) คิดเป็น 18.8 เปอร์เซ็นต์จากมูลค่าสินทรัพย์ของกลุ่ม HNWI ทั่วโลก คิดเป็นมูลค่ากว่า 50 ล้านล้านเหรียญสหรัฐหรือประมาณ 1,700 ล้านล้านบาท (Credit Suisse, 2017)จึงไม่น่าแปลกใจที่ปัจจุบันอุตสาหกรรมธนาคารในประเทศไทยได้ขยายสาขาธุรกิจไปยังกลุ่มธุรกิจไพรเวทแบงก์กิ้งหรือธนาคารส่วนบุคคลสำหรับผู้มีสินทรัพย์สูง รวมถึงผู้เล่นสำคัญจากต่างประเทศต่างสนใจที่จะลงทุนในประเทศไทยมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากกร

เป็นพันธมิตรกันระหว่างธนาคารไทยกับไพรเวทแบงก์กึ่งต่างประเทศ เช่น กสิกรไพรเวทแบงก์กึ่ง จับมือกับธนาคาร Lombard Ordier สัญชาติสวิสเซอร์แลนด์(กสิกรไทย-ไพรเวทแบงก์, 2558) ไพรเวทแบงก์กึ่งธนาคารไทยพาณิชย์ร่วมลงทุนกับธนาคาร Julius Bear จากประเทศสหรัฐอเมริกา (ไทยพาณิชย์ จับมือจูเลียสแบร์, 2561) และบริษัทหลักทรัพย์ภัทร ร่วมกับธนาคาร Credit Suisse (เครดิตสวิสรุกไพรเวทแบงก์กึ่ง, 2560) แต่สิ่งที่ท้าทายไม่แพ้กันคือธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทยจะสามารถดำเนินกิจการและมีการส่งต่อความสำเร็จได้เช่นเดียวกับไพรเวทแบงก์ต่างชาติหรือไม่ ซึ่งความสำเร็จ ณ ปัจจุบัน ถือว่าไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทยได้พัฒนาสู่ความเป็นสากลและเป็นที่ยอมรับจากทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง

จากแนวความคิด Sustainable Leadership โดย Avery and Bergsteine (Avery & Bergsteine, 2011) กล่าวถึงลักษณะของภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนในองค์กรที่ทำให้องค์กรสามารถดำรงกิจการได้อย่างยาวนาน มีผลการดำเนินงานที่ดี และคนในองค์กรมีความเชื่อที่จะทำให้องค์กรเกิดภาวะผู้นำอย่างยั่งยืน ซึ่งสะท้อนจากความร่วมมือของทุกฝ่ายในองค์กรทั้งผู้บริหารและพนักงาน รวมไปถึงการกำหนดทิศทางขององค์กร การวางกลยุทธ์ การวางแผนงานภายใน การให้อำนาจตัดสินใจ การควบคุมคุณภาพความร่วมมือในองค์กร การสร้างนวัตกรรม การสร้างวัฒนธรรมที่ดีภายในองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนสามารถผลักดันให้องค์กรขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำให้องค์กรเกิดภาวะผู้นำอย่างยั่งยืน

เมื่อสภาพเศรษฐกิจได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีกลุ่มลูกค้า HNWI เพิ่มขึ้นทุกขณะ เป็นโอกาสให้ธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งได้เติบโตและขยายธุรกิจได้มากขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้ในอุตสาหกรรมนี้มีการแข่งขันที่สูงขึ้นตามด้วย ดังนั้นเพื่อให้องค์กรได้เกิดภาวะผู้นำอย่างยั่งยืน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานตามแนวความคิด Honeybee Leadership ในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

1.2 วัตถุประสงค์ของการทำงานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานตามแนวความคิด Honeybee Leadership ในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

1.3 คำถามงานวิจัย

ปัจจัยภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนใดที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานตามแนวความคิด Honeybee Leadership ในธุรกิจไพรเวทเบงค้งในประเทศไทย

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
 - ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือจำนวนพนักงานที่ทำงานอยู่ในธุรกิจไพรเวทเบงค้งในประเทศไทยจำนวน
 - กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของพนักงานที่อยู่ในธุรกิจไพรเวทเบงค้งในประเทศไทย จึงใช้สูตรคำนวณหากลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 246 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยเชิงสำรวจโดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนในธุรกิจไพรเวทเบงค้งในประเทศไทย ผ่านทัศนคติด้านความพึงพอใจของพนักงาน
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2561

1.5 สมมติฐาน

จากแนวความคิดภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนขององค์กร (Sustainable Leadership) ตามแนวความคิด Honeybee Leadership ของ Avery and Bergsteiner ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H1: ปัจจัยด้าน Developing people มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทเบงค้งในประเทศไทย

H2: ปัจจัยด้าน Labor relations มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทเบงค้งในประเทศไทย

H3: ปัจจัยด้าน Staff retention มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทเบงค้งในประเทศไทย

H4: ปัจจัยด้าน Succession planning มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H5: ปัจจัยด้าน Valuing staff มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H6: ปัจจัยด้าน CEO and top team มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H7: ปัจจัยด้าน Ethics behavior มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H8: ปัจจัยด้าน Long-term perspective มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H9: ปัจจัยด้าน Organizational change มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H10: ปัจจัยด้าน Financial market independence มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H11: ปัจจัยด้าน Responsibility for environment มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H12: ปัจจัยด้าน Social responsibility มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H13: ปัจจัยด้าน Stakeholder consideration มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H14: ปัจจัยด้าน Strong and share vision มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H15: ปัจจัยด้าน Decision-making มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H16: ปัจจัยด้าน Self-managing มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H17: ปัจจัยด้าน Team orientation มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H18: ปัจจัยด้าน Knowledge sharing and retention มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H19: ปัจจัยด้าน Culture มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H20: ปัจจัยด้าน Trust มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H21: ปัจจัยด้าน Innovation มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H22: ปัจจัยด้าน Staff engagement มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

H23: ปัจจัยด้าน Quality มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย ผ่านทัศนคติด้านความพึงพอใจของพนักงาน
2. ทำให้เกิดแนวทางเพื่อการต่อยอดในการทำการศึกษาทั้งเรื่องภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนและในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทยต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย โดยนำเสนอรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญของธุรกิจธนาคารส่วนบุคคลหรือไพรเวทแบงก์กึ่ง
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนขององค์กร
3. ความสำคัญของความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความสำคัญของธุรกิจธนาคารส่วนบุคคลหรือไพรเวทแบงก์กึ่ง

ขอบเขตธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยธนาคารแห่งประเทศไทย อนุญาตผู้ประกอบการให้ดำเนินการรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อขายตราสารทางการเงิน นอกจากการให้บริการแก่ลูกค้าในด้านต่างๆ ได้แก่ การค้าประกันเงินกู้ยืม การชำระเงินและ โอนเงิน และการเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยง เช่น ตราสารอนุพันธ์ด้านอัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยน และเพื่อให้สอดคล้องกับพัฒนาการในระบบเศรษฐกิจการเงิน ตลอดจนเพื่อส่งเสริมให้ธนาคารพาณิชย์สามารถแข่งขันและประกอบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ การประกันภัย ธุรกิจอนุพันธ์ทางการเงิน ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Banking) และธุรกิจทางการเงินและธุรกิจให้บริการอื่น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)

แม้ว่าธุรกิจธนาคารพาณิชย์จะมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เพราะธนาคารเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการเงินของทั้งระบบเศรษฐกิจ แต่ก็ยังมีช่องว่างสำหรับผู้ประกอบธุรกิจธนาคารเนื่องด้วยลูกค้ามีความต้องการที่หลากหลาย ดังนั้นธนาคารส่วนบุคคลหรือไพรเวทแบงก์กึ่งจึงเข้าไปมีส่วนสำคัญในการตอบสนองความต้องการที่เหนือกว่าบริการทั่วไปที่ธนาคารพาณิชย์มี (Liu & Chu-Mei, 2011)

ซึ่งบริการเพิ่มเติมนั้นอาจไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับลูกค้า สิ่งสำคัญคือการสร้างกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการเหมือนกัน โดยเริ่มต้นจากการให้ข้อมูลความรู้ และคำปรึกษาด้านการลงทุน แต่กลุ่มลูกค้านี้จะต้องเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความมั่งคั่งสูงหรือ HNWI ของธนาคาร (Pegoso & Cristobal, 1991)

กลุ่มลูกค้าบุคคลที่มีความมั่งคั่งสูง หรือ High net worth individual (HNWI) มีสินทรัพย์ 16,600 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี ค.ศ. 1996 และคาดการณ์ว่าจะเพิ่มขึ้นเป็น 1 แสนดอลลาร์สหรัฐ ภายในปี ค.ศ. 2025 และเป็นที่แน่ชัดว่าจำนวนลูกค้ากลุ่มนี้ได้เพิ่มจำนวนมากขึ้นทั่วโลก โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งในปี ค.ศ. 2016 ธนาคารส่วนบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารสินทรัพย์ให้แก่ลูกค้ากลุ่ม HNWI สามารถสร้างผลตอบแทนให้ลูกค้าได้สูงสุดถึง 24.3% จากการจัดสรรเงินลงทุนในรูปแบบพอร์ตโพลีโอสินทรัพย์ทางการเงินทั่วโลก ซึ่งนอกจากจะทำให้ผู้ประกอบการส่วนบุคคลหรือไพรเวทแบงก์กึ่งมีรายได้อาจได้จากการให้คำปรึกษาการบริหารสินทรัพย์แล้ว ยังได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าเพิ่มขึ้นอีกด้วย และยังทำให้การแข่งขันในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน (Capegemini, 2017)

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนขององค์กร (Sustainable Leadership)

ภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนขององค์กร (Sustainable Leadership) ในแนวความคิด Honeybee Leadership คือการที่องค์กรธุรกิจสามารถขับเคลื่อนได้จากการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรภายใน ลูกค้า คู่ค้า ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงผู้ถือหุ้นและเจ้าหน้าที่ และยังคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมโดยรวมในอนาคต เพื่อเป็นแนวทางให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างเติบโตและยั่งยืน เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมและมีความมั่นคงแม้จะเจอวิกฤตทางเศรษฐกิจ (Avery & Bergsteiner, 2011)

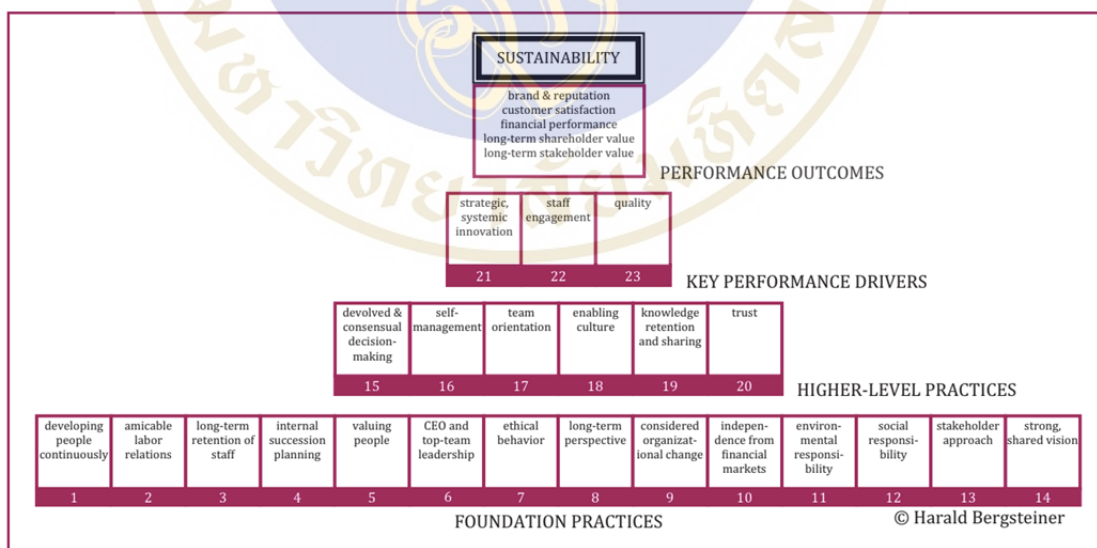
แนวความคิด Honeybee Leadership โดย Avery & Bergsteiner (2011) เปรียบเสมือนพีระมิดที่ชั้นบนสุดคือการเกิดภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย การมีแบรนด์และชื่อเสียง (Brand and reputation) การได้รับการยอมรับและความพึงพอใจจากลูกค้า (Customer satisfaction) การมีผลการดำเนินงานที่ดี (Financial performance) การที่หุ้นมีมูลค่าในระยะยาว (Long-term shareholder value) และการสร้างคุณค่าในระยะยาวให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคน (Long-term stakeholder value) โดยทั้งหมดนี้ประกอบขึ้นจาก 23 กระบวนการ ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ระดับคือ

1. ระดับกระบวนการพื้นฐาน (Foundation practices) ได้แก่ การพัฒนาบุคลากร (Developing people) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างแรงงาน (Labor relations) การเก็บรักษาบุคลากร (Retaining staff) การส่งต่อแผนดำเนินงาน (Succession planning) การให้คุณค่ากับพนักงาน (Valuing

staff) ทีมผู้บริหาร (CEO and top team) การมีจรรยาภิบาล (Ethical behavior) การมีมุมมองในระยะยาว (Long- or short-term perspective) การเปลี่ยนแปลงในองค์กร (Organizational change) การมีอิสรภาพทางการเงิน (Financial markets orientation) การมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม (Responsibility for environment) การมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility-CSR) การคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) และการแบ่งปันวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Vision's role in business)

2. ระดับกระบวนการที่สูงขึ้น (Higher – level practices) สืบเนื่องจากการที่องค์กรผ่านกระบวนการพื้นฐานที่สร้างการตอบสนองจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านต่างๆ แล้ว จึงทำให้เกิดกระบวนการที่ผลักดันในองค์กรให้มีภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนเพิ่มขึ้นอีกระดับ ผ่านกระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) การมีความรับผิดชอบและบริหารจัดการตัวเอง (Self-management) การทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team orientation) การมีวัฒนธรรมองค์กร (Culture) การแบ่งปันความรู้และเก็บรักษาองค์ความรู้ (Knowledge sharing and retention) และการไว้วางใจ (Trust)

3. ระดับปัจจัยขับเคลื่อนผลงาน (Key performance drivers) เพื่อนำพาองค์กรให้เข้าสู่ภาวะผู้นำอย่างยั่งยืน องค์กรจึงจะต้องมีนวัตกรรม (Innovation) มีการรวมเป็นหนึ่งเดียวกันของคนในองค์กร (Staff engagement) และการมีคุณภาพ (Quality) จึงจะสามารถผลักดันให้ทั้งองค์กรบรรลุสู่ขั้นสูงสุดของพีระมิดตามแนวความคิด Honeybee Leadership ซึ่งก็คือภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนขององค์กรนั่นเอง



ภาพที่ 2.1 พีระมิดแนวคิดภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนจาก Avery and Bergsteiner

2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2537: 659, อ้างถึงใน อนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542: 36) ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ชอบ ชอบใจ พึงใจ สมใจ จุใจ คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” โดยในความหมายหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของพนักงาน หรือ Job satisfaction ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง สถานะการที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน อันได้แก่ ลักษณะงาน อัตราจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้”

หากองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยทำให้พนักงานมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินผลงาน หากอยู่ในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าที่พนักงานคาดหวัง ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อธุรกิจนั้น (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540) ความพึงพอใจเป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวก อันเนื่องมาจากการประเมินสถานการณ์โดยใช้ประสบการณ์ของคนๆนั้น ซึ่งความหมายของความพึงพอใจก็คือความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (want) ที่มีนั่นเอง (Wolman, 1973)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 2.1 แสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	ผลการศึกษา
Gayle C. Avery and Suparak Suriyankietkaew (2014)	Employee satisfaction and sustainable leadership practices in Thai SMEs	Specific SL practices predicted enhanced employee satisfaction more than others, the strongest predictor being high staff engagement. Other practices associated with employee satisfaction were: valuing employees, ethical behavior, considered organizational change, a strong and shared vision, an enabling culture, and quality in products and services.

ตารางที่ 2.1 แสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	ผลการศึกษา
Gayle C. Avery and Suparak Suriyankietkaew (2014)	Leadership practices influencing stakeholder satisfaction in Thai SMEs	Results show all SL practices except financial market orientation were significantly related to OSS, and the more an organization adopts significant SL practices, the higher the OSS is likely to be. The particular SL practices that positively predicted enhanced OSS were amicable labor relations, staff retention, strong and shared vision, strategic and systemic innovation, and high staff engagement and quality.
Suparak Suriyankietkaew and Gayle Avery (2016)	Sustainable leadership practices driving financial performance: Empirical evidence from Thai SMEs	ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนขององค์กร (Sustainable leadership) ของธุรกิจผู้ประกอบการรายย่อย ในประเทศไทย จาก 23 กิจกรรม พบว่า 16 กิจกรรมส่งผลต่อผลดำเนินงานขององค์กร โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างแรงงาน (Amicable labor relations) การให้คุณค่ากับพนักงาน (Valuing employees) การมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility) และการแบ่งปันวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared vision) ส่งผลต่อความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อผลดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว
Suparak Suriyankietkaew (2016)	Effects of sustainable leadership on customer satisfaction: evidence from Thailand	ผู้ประกอบการ เจ้าของธุรกิจ และทีมผู้บริหารควรมีการสร้างกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับปัจจัยที่จะนำพา องค์กรให้ก้าวไปสู่ภาวะผู้นำอย่างยั่งยืน (SL practices) โดยเฉพาะการแบ่งปันวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared vision) องค์กรต้องมึนวัตกรรม (Innovation) และ

ตารางที่ 2.1 แสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	ผลการศึกษา
		มีสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ (Product and service quality)
สาวตรี คุณวัฒน์บัณฑิต (2560)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	พนักงานธนาคารเอกชนมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำและปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ทำอยู่ในระดับสูง และพบว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลคือ อายุและรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
โรจน์ลักษณ์ ชื่นชลธิ (2560)	การศึกษาแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้าทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าทำงานที่ธนาคารกรุงไทยแผนกหนึ่ง ได้แก่ 1. ด้านสวัสดิการ 2. ด้านความมั่นคง 3. ด้านทำเลที่ตั้ง 4. ด้านครอบครัวและคนรู้จัก 5. ด้านชื่อเสียงองค์กร 6. ด้านสังคม
ณัฐกร โกศลปี (2560)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด: กรณีศึกษาธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่	- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านสุขภาพ ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำทนายและปัจจัยด้านเงินและสิทธิประโยชน์ของโครงการ - ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดในทิศทางตรงกันข้ามได้แก่ ปัจจัยด้านครอบครัว
วาริช ลลิตลัคนา (2559)	ระดับความพึงพอใจในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ	การสร้างตัวชี้วัดผลการทำงานที่ชัดเจน และการมีความรู้ ความเข้าใจและดำเนินการประเมินอย่างมีมาตรฐานของผู้ประเมิน จะทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจใน

ตารางที่ 2.1 แสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	ผลการศึกษา
	เอกสารสัญญา ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานและ ยอมรับผลการประเมิน ได้ด้วยความพึงพอใจ
พิมพ์พิสุทธิ์ ตั้งฤกษ์วรา สกุล (2560)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ ผูกพันทุ่มเทของพนักงาน ธนาคารกลุ่มเงินออเรชั่น วาย	- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันทุ่มเทของ พนักงานธนาคารกลุ่มเงินออเรชั่นวาย อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ภาวะผู้นำระดับ หน่วยธุรกิจ ความมีอิสระในการทำงาน โอกาสในอาชีพ ตำแหน่งงาน การสื่อสาร การเรียนรู้และพัฒนา และเพศ - ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันทุ่มเท ของพนักงานธนาคารกลุ่มเงินออเรชั่น วายอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ สภาพแวดล้อม ในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิต ส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ภาวะผู้นำ ระดับอาวุโสและระดับการศึกษา
ปทุมมาส มนตรี (2559)	การจัดการแก้ไขปัญหาค่า ล่วงเวลา กรณีศึกษาหน่วย ปฏิบัติการธุรกิจส่งออก ธนาคารกสิกรไทย	ธนาคารสามารถแก้ไขปัญหาการเพิ่มขึ้น ของค่าใช้จ่ายในการเบิกค่าล่วงเวลาของ พนักงานด้วยการลดเวลาที่สูญเสีย Job rotation และการปรับเปลี่ยนเวลาในการ ทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของ ลูกค้า ภายใต้ข้อจำกัดของนโยบายการรับ พนักงานใหม่
ธนพร เบญจาทิกุล (2558)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ลาออกของพนักงาน ธนาคาร	ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านความสมดุล ในการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลต่อ การตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงาน ธนาคาร เนื่องจากเกิดความเครียดที่ถูกกดดัน จากเรื่องต่างๆ เช่นผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจ เกินหน้าที่ และขาดโทษกับพนักงานที่ทำ

ตารางที่ 2.1 แสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	ผลการศึกษา
		<p>ยอดขายไม่ได้ตามเป้าหมาย ซึ่งเป็นสิ่งที่ผิดหลักการทำงาน</p>
<p>อรอุมา รัตนบุรี (2557)</p>	<p>แนวทางการพัฒนาความสุขในการทำงานของพนักงาน</p>	<p>องค์กรควรส่งเสริมและให้ความสำคัญกับการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานผ่าน 4 ปัจจัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมในงาน คุณลักษณะของงาน ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพร้อมที่จะทุ่มเทและตั้งใจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>

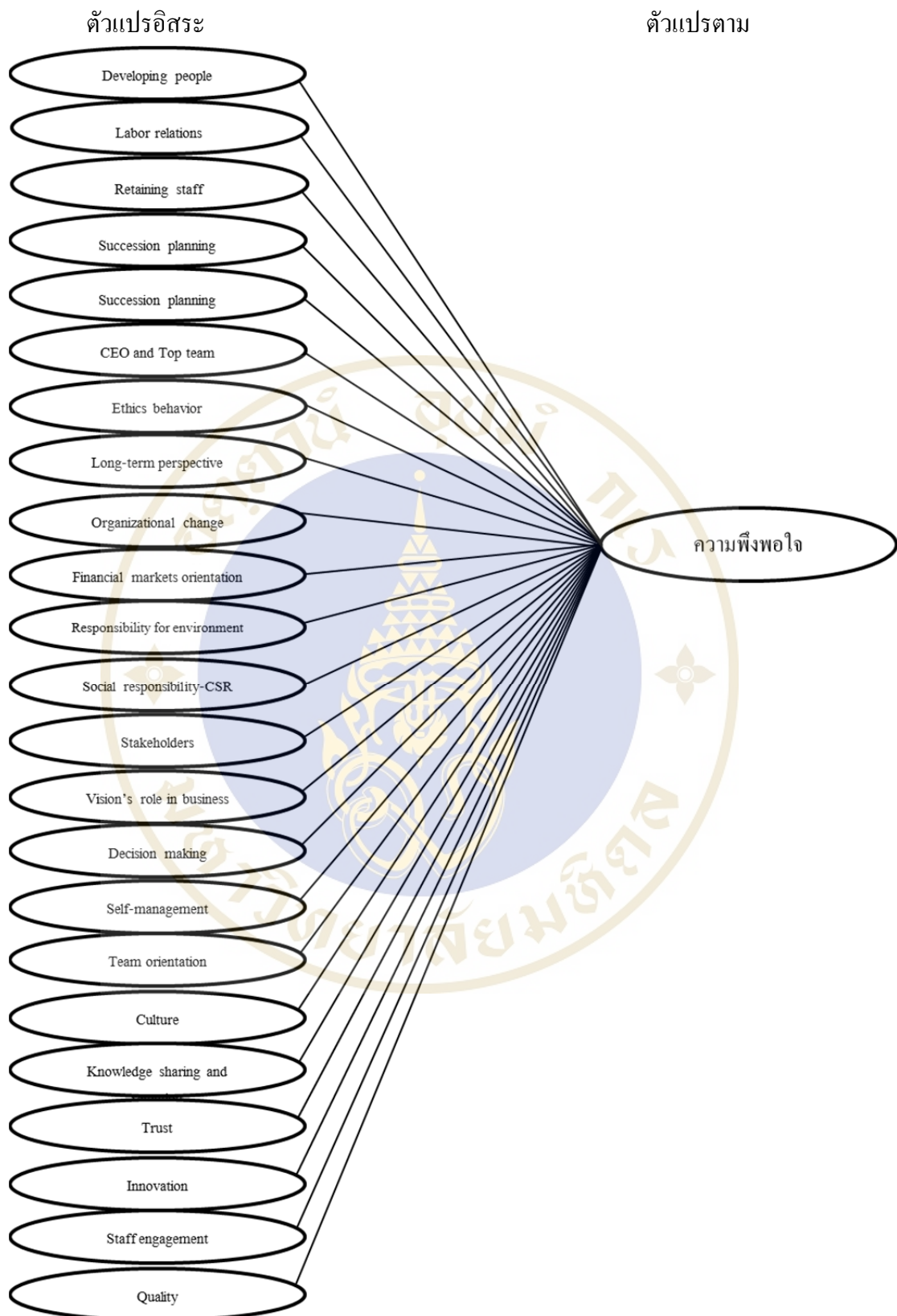
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 กรอบแนวความคิด

การศึกษาค้นคว้าที่มีผลต่อภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย ตามกรอบแนวความคิด Honeybee Leadership ดังภาพ





ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนในธุรกิจไพรเวทเบงก์กิ้งในประเทศไทย ตามกรอบแนวคิด Honeybee Leadership

3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) (Hair et al., 2010) ซึ่งมีแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่อยู่ในธุรกิจไพรเวทเบงก์กึ่งในประเทศไทย จำนวน 269 คน ด้วยการตอบแบบสอบถามระหว่างวันที่ 23 มิถุนายน ถึง 7 กรกฎาคม 2561 แล้วจึงรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อไป
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือวิชาการ บทความวิชาการ วารสาร รายงานการวิจัย บทความวิชาการและข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานที่อยู่ในธุรกิจไพรเวทเบงก์กึ่งในประเทศไทยทั้งที่สังกัดธนาคารสัญชาติไทยและธนาคารต่างประเทศ รวมถึงไพรเวทเบงก์กึ่งที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทยโดยไม่ได้อยู่ในรูปแบบธนาคารพาณิชย์ ซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนพนักงานที่แท้จริงได้ ดังนั้นการกำหนดตัวอย่าง (Sample size) จึงมาจากการแทนค่าจากสูตรการหากลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน (Cochran, W.G., 1953) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience sampling) โดยกำหนดสัดส่วนของประชากรอยู่ที่ร้อยละ 20 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ที่สามารถยอมรับได้ ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

แทนค่า

$$n = \frac{0.2(1-0.2)1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = 245.8624$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด

d = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ร้อยละ 5 หรือ 0.05

จากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้จำนวน 245 คน ทั้งนี้เพื่อลดความผิดพลาดในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น จำนวน 269 คน

3.4 ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561 ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2561 โดยระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลปฐมภูมิด้วยการแจกแบบสอบถามใช้ระยะเวลาประมาณ 14 วัน ตั้งแต่ วันที่ 23 มิถุนายน ถึง 7 กรกฎาคม 2561

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างจากการศึกษาแนวความคิด Honeybee Leadership และแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาภาวะผู้นำองค์กร อย่างยั่งยืนภายใต้ลิขสิทธิ์แฮร์รี่ เบอร์กสไตเนอร์ (2010) โดย ดร.สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยรายละเอียด 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามด้านประชากรศาสตร์ เกี่ยวข้องกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal scale) จำนวน 3 ข้อ สำหรับคำถามเรื่องเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทจัดลำดับ (Ordinal scale) จำนวน 2 ข้อ สำหรับคำถามเรื่องอายุ และประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 คำถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารองค์กร 23 ด้าน ตามแนวความคิด Honeybee Leadership ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) จำนวน 53 ข้อ มี 5 ระดับ คือ

ระดับ 1 คือ ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 2 คือ ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย

ระดับ 3 คือ ระดับความคิดเห็นเฉย ๆ

ระดับ 4 คือ ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย

ระดับ 5 คือ ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 คำถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) จำนวน 7 ข้อ มี 5 ระดับคือ

ระดับ 1 คือ ระดับความคิดเห็นไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

ระดับ 2 คือ ระดับความคิดเห็นไม่พึงพอใจ

ระดับ 3 คือ ระดับความคิดเห็นเฉย ๆ

ระดับ 4 คือ ระดับความคิดเห็นพึงพอใจ

ระดับ 5 คือ ระดับความคิดเห็นพึงพอใจอย่างยิ่ง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ และทำการบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS แล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมดังกล่าวในลักษณะตัวแปรต่างๆ จากนั้นจึงทำการแปลผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ รวบรวมมาจากแบบสอบถามออนไลน์

3.7 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามและแปลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์ร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Reliability)
3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlations)
4. การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย ผ่านแนวความคิด Honeybee leadership โดยการใช้แบบสอบถามจำนวน 269 ชุด ผู้วิจัยได้นำผลการสำรวจที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์และผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

4.1 ด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	97	36.1	36.1	36.1
หญิง	167	62.1	62.1	98.1
ไม่ต้องการระบุ	5	1.9	1.9	100.0
Total	269	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็นเพศชาย จำนวนร้อยละ 36.1 เพศหญิง จำนวนร้อยละ 62.1 และไม่ระบุ จำนวนร้อยละ 1.9

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

		อายุ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 30	102	37.9	37.9	37.9
	31 - 40	147	54.6	54.6	92.6
	41 - 50	18	6.7	6.7	99.3
	>50	2	0.7	0.7	100.0
	Total	269	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า สามารถแบ่งช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็น จำนวนร้อยละ 37.9 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็น จำนวนร้อยละ 54.6 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็น จำนวนร้อยละ 6.7 และ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็น จำนวนร้อยละ 0.7

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา

		การศึกษา			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปริญญาตรี	33	12.3	12.3	12.3
	ปริญญาโท	232	86.2	86.2	98.5
	สูงกว่าปริญญาโท	4	1.5	1.5	100.0
	Total	269	100.0	100.0	

จากตาราง 4.3 แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 86.2 รองมาเป็นระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.3 และสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 1 ปี	28	10.4	10.4	10.4
1 – 5 ปี	154	57.2	57.2	67.7
มากกว่า 5 ปี	87	32.3	32.3	100.0
Total	269	100.0	100.0	

จากตาราง 4.4 แสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ด้านการทำงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.2 มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.3 และน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 28

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พนักงานทั่วไป	126	46.8	46.8	46.8
พนักงานอาวุโส	118	43.9	43.9	90.7
ผู้บริหารระดับต้น	9	3.3	3.3	94.1
ผู้บริหารระดับกลาง	7	2.6	2.6	96.7
ผู้บริหารระดับสูง	9	3.3	3.3	100.0
Total	269	100.0	100.0	

จากตาราง 4.5 แสดงให้เห็นว่าตำแหน่งงานผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 46.8 ระดับพนักงานอาวุโส คิดเป็นร้อยละ 43.9 ระดับผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 3.3 ระดับผู้บริหารระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.6 และระดับผู้บริหารระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 3.3

4.2 ทดสอบสมมุติฐาน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยด้านสังคมศาสตร์ (SPSS) เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ตามวิธีของครอนบาช (Cronbach) โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ของความน่าเชื่อถือ (Coefficient Alpha) เพื่อวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ของข้อความที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรว่ามีความสอดคล้องกันระดับใด ซึ่งผลการทดสอบแบบสอบถามปรากฏว่าแบบสอบถามมีค่า Cronbach's Alpha ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่า Cronbach's Alpha

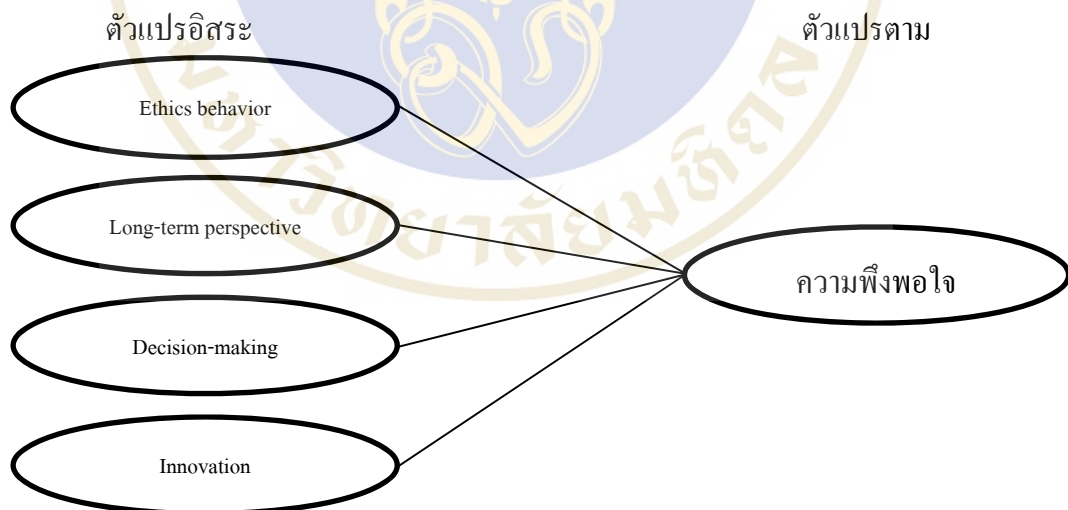
No.	Honeybee element	Cronbach's Alpha
1	Developing people	0.199
2	Labor relations	0.169
3	Staff retention	0.348
4	Succession planning	0.389
5	Valuing staff	0.122
6	CEO and top team	0.316
7	Ethics behavior	0.732
8	Long-term perspective	0.705
9	Organizational change	0.648
10	Financial market independence	-1.133
11	Responsibility for environment	0.083
12	Social responsibility	-0.49
13	Stakeholder consideration	0.467
14	Strong and share vision	0.555
15	Decision-making	0.722
16	Self-managing	-0.066
17	Team orientation	0.532
18	Culture	0.553
19	Knowledge sharing and retention	0.543
20	Trust	0.664

ตารางที่ 4.6 แสดงค่า Cronbach's Alpha (ต่อ)

No.	Honeybee element	Cronbach's Alpha
21	Innovation	0.704
22	Staff engagement	0.428
23	Quality	0.631

จากตารางที่ 4.6 เมื่อทดสอบหาค่า Cronbach's alpha เป็นการหาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Coefficient of reliability) โดยปกติในการวิจัยทางสังคมศาสตร์เกณฑ์ยอมรับอยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป ยิ่งค่าดังกล่าวสูง ยิ่งมีความน่าเชื่อถือ (กันหลง, 2555) พบว่าตัวแปรที่มีค่ามากกว่า 0.7 มีจำนวน 4 ตัวแปร คือ การมีจรรยาภิบาล (Ethical behavior) การมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) และการมีนวัตกรรม (Innovation) และสำหรับตัวแปรที่ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นติดลบ อาจเกิดจากตัวแปรมีความคลาดเคลื่อนมาก ทำให้ค่า Cronbach's alpha ติดลบ ดังนั้นตัวแปรนั้นก็ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2544)

จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Coefficient of reliability) ทำให้เกิดกรอบการวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้



ภาพที่ 4.1 กรอบการวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือจาก Sample

การทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ของปัจจัย 4 ข้อ ตามแนวความคิด Honeybee Leadership กับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กิ้ง ในประเทศไทย

ผู้วิจัยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

ตารางที่ 4.7 แสดงค่า Correlations ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวท แบงก์กิ้ง ในประเทศไทย

		ETH	LTP	INN	DEM
ETH	Pearson Correlation	1	.603**	.511**	.488**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	269	269	269	269
LTP	Pearson Correlation	.603**	1	.487**	.496**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	269	269	269	269
INN	Pearson Correlation	.511**	.487**	1	.556**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	269	269	269	269
DEM	Pearson Correlation	.488**	.496**	.556**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	269	269	269	269

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวแปรกับตัวแปรตาม 1 ตัวแปร โดยวิเคราะห์ตัวแปรอิสระทีละ 1 ตัวแปร ด้วยสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H0: ปัจจัยการมีธรรมาภิบาล (Ethical behavior) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กิ้ง ในประเทศไทย

H1: ปัจจัยการมีธรรมาภิบาล (Ethical behavior) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กิ้ง ในประเทศไทย

จากสมมติฐานจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งรายละเอียดการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าความสามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) ของการมีธรรมาภิบาล (Ethical behavior) ต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	30.007	1	30.007	137.232	.000 ^a
Residual	58.381	267	0.219		
Total	88.387	268			

a. Predictors: (Constant), SSL

b. Dependent Variable: LTP

จากตารางที่ 4.8 การมีธรรมาภิบาล (Ethical behavior) ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า การมีธรรมาภิบาล (Ethical behavior) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หรือค่า R และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of Multiple Determination) หรือค่า R² ของการมีธรรมาภิบาล (Ethical behavior) ต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย

Model Summary							
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.583 ^a	.339	.337	.46761	.339	137.232	1

a. Predictors: (Constant), SLL

จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หรือค่า R เท่ากับ 0.583 แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ของการมีธรรมาภิบาลที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นในระดับสูง และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of Multiple Determination) หรือค่า R² เท่ากับ 0.339 แสดงถึงอิทธิพล

ของการมีธรรมาภิบาลสามารถอธิบายการผันแปรความพึงใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทยได้ ร้อยละ 33.9

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวแปรกับตัวแปรตาม 1 ตัวแปร โดยวิเคราะห์การมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระด้วยสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H0: ปัจจัยการมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย

H1: ปัจจัยการมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย

จากสมมติฐานจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งรายละเอียดการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าความสามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) ของการมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) ต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	46.554	1	46.554	143.508	.000 ^a
Residual	86.614	267	.324		
Total	133.168	268			

a. Predictors: (Constant), SSL

b. Dependent Variable: LTP

จากตารางที่ 4.10 การมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า การมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หรือค่า R และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of Multiple Determination) หรือค่า R² ของการมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) ต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย

Model Summary							
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.591 ^a	.350	.347	.56956	.350	143.508	1

a. Predictors: (Constant), SLL

จากตารางที่ 4.11 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หรือค่า R เท่ากับ 0.591 แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ของการมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) ที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นในระดับสูง และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of Multiple Determination) หรือค่า R² เท่ากับ 0.350 แสดงถึงอิทธิพลของการมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) สามารถอธิบายการผันแปรความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทยได้ ร้อยละ 35

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวแปรกับตัวแปรตาม 1 ตัวแปร โดยวิเคราะห์การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระด้วยสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H0: ปัจจัยการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย

H1: ปัจจัยการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย

จากสมมติฐานจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งรายละเอียดการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าความสามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) ของการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) ต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	64.144	1	64.144	115.078	.000 ^a
Residual	148.825	267	.557		
Total	212.968	268			

a. Predictors: (Constant), SSL

b. Dependent Variable: DEM

จากตารางที่ 4.12 การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หรือค่า R และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of Multiple Determination) หรือค่า R² ของการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) ต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย

Model Summary							
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.549 ^a	.301	.299	.74659	.301	115.078	1

a. Predictors: (Constant), SLL

จากตารางที่ 4.13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หรือค่า R เท่ากับ 0.549 แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ของการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) ที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นใน

ระดับสูง และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of Multiple Determination) หรือค่า R^2 เท่ากับ 0.301 แสดงถึงอิทธิพลของการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) สามารถอธิบายการผันแปรความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กิ้ง ในประเทศไทยได้ ร้อยละ 30.1

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวแปรกับตัวแปรตาม 1 ตัวแปร โดยวิเคราะห์การมีนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระด้วยสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H0: ปัจจัยการมีนวัตกรรม (Innovation) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กิ้ง ในประเทศไทย

H1: ปัจจัยการมีนวัตกรรม (Innovation) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กิ้ง ในประเทศไทย

จากสมมติฐานจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งรายละเอียดการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าความสามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) ของการมีนวัตกรรม (Innovation) ต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กิ้ง ในประเทศไทย

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	42.213	1	42.213	126.957	.000 ^a
Residual	88.77	267	.332		
Total	130.990	268			

a. Predictors: (Constant), SSL

b. Dependent Variable: INN

จากตารางที่ 4.14 การมีนวัตกรรม (Innovation) ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า การมีนวัตกรรม (Innovation) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กิ้ง ในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หรือค่า R และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of Multiple Determination) หรือค่า R^2 ของการมีนวัตกรรม (Innovation) ต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

Model Summary							
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.568 ^a	.322	.320	.57663	.322	126.957	1

a. Predictors: (Constant), SLL

จากตารางที่ 4.15 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หรือค่า R เท่ากับ 0.568 แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ของการมีนวัตกรรม (Innovation) ที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นในระดับสูง และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of Multiple Determination) หรือค่า R^2 เท่ากับ 0.322 แสดงถึงอิทธิพลของการมีนวัตกรรม (Innovation) สามารถอธิบายการผันแปรความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทยได้ ร้อยละ 32.2

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่ง ในประเทศไทย

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constrant)	1.418	.182		7.789	.000
ETH	.202	.052	.222	3.858	.000
LTP	.188	.042	.254	4.445	.000
DEM	.111	.032	.189	3.424	.001
INN	.169	.042	.226	4.058	.000

a. Dependent Variable: SLL

การพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์จำนวน 4 ปัจจัย คือ การมีธรรมาภิบาล (Ethical behavior) การมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) และการมีนวัตกรรม (Innovation) ที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าการมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานได้มากที่สุด



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนในธุรกิจไพรเวทเบงก์กึ่งในประเทศไทย” ผ่านความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทเบงก์กึ่งในประเทศไทย จากแนวความคิด Honeybee Leadership ที่ศึกษาจาก 23 ปัจจัย เป็นการวัดผลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-shot Case Study)

วัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนในธุรกิจไพรเวทเบงก์กึ่งในประเทศไทย ผ่านทัศนคติด้านความพึงพอใจของพนักงาน

ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานที่อยู่ในธุรกิจไพรเวทเบงก์กึ่งในประเทศไทย ทั้งในระดับพนักงานทั่วไป พนักงานอาวุโส ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง โดยไม่ได้ระบุเจาะจงองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสัดส่วนของจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 269 คน ซึ่งคำนวณขนาดของตัวอย่างตามสูตรกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน โดยการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก (Convenience sampling) และกำหนดสัดส่วนของประชากรอยู่ที่ร้อยละ 20 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ที่สามารถยอมรับได้ จากการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้จำนวน 245 คน ทั้งนี้เพื่อลดความผิดพลาดในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น จำนวน 269 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามด้านประชากรศาสตร์ เกี่ยวข้องกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 คำถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารองค์กร 23 ด้าน ตามแนวความคิด Honeybee Leadership จำนวน 53 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน จำนวน 7 ข้อ

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์และได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 269 ชุด จากข้อมูลที่ได้สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนองลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้วยการหาค่าร้อยละ วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Coefficient of Reliability) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย 23 ข้อ ตามแนวความคิด Honeybee Leadership กับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทเบงก์กึ่งในประเทศไทยด้วยการวิเคราะห์

การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.1 อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.6 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 86.2 มีประสบการณ์ด้านการทำงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.2 และส่วนใหญ่อยู่ในระดับพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 46.8

5.2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Coefficient of reliability)

กลุ่มตัวอย่างมีค่าความเชื่อมั่น (Coefficient of reliability) โดยแยกตามแต่ละปัจจัยตามแนวคิด Honeybee Leadership จำนวน 23 ปัจจัย ที่ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ การมีธรรมาภิบาล (Ethical behavior) การมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) และการมีนวัตกรรม (Innovation) ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรที่มีความน่าเชื่อถือมาทดสอบสมมติฐาน

5.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตามปัจจัยจากแนวคิด Honeybee Leadership กับความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย มีความสัมพันธ์ 4 ปัจจัย คือ การมีธรรมาภิบาล (Ethical behavior) การมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) และการมีนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งมีปัจจัยเหมือนกับงานวิจัยของสุริยันเกียรติแก้ว (Suriyankietkaew, 2016) จำนวน 2 ปัจจัย ยกเว้นการมีธรรมาภิบาล (Ethical behavior) และการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) อาจสืบเนื่องมาจากธุรกิจธนาคารจำเป็นต้องดำเนินธุรกิจด้วยการใช้หลักธรรมาภิบาลและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในทุกกระบวนการ เนื่องจากมีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายทำให้ต้องคิดให้รอบด้านและระมัดระวัง การตัดสินใจเรื่องต่างๆ จึงต้องคำนึงถึงผลกระทบและทางเลือกต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการตัดสินใจมากที่สุด

5.4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการพยากรณ์

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการพยากรณ์จากสถิติการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)

การพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเบงคั้งในประเทศไทย มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์จำนวน 4 ปัจจัย คือ การมีธรรมาภิบาล (Ethical behavior) การมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) และการมีนวัตกรรม (Innovation) ที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าการมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานได้มากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากผู้บริหารหรือหัวหน้างานให้ความสำคัญกับการเติบโตและพัฒนาองค์กรในระยะยาว เมื่อพนักงานรับรู้และเข้าใจในความสำคัญนี้จะทำให้พนักงานมีมุมมองที่ดีกับการเติบโตในระยะยาวไปพร้อมกับองค์กร สำหรับการมีธรรมาภิบาล (Ethical behavior) ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้บริหารและหัวหน้างานที่ทำงานด้วยการมีธรรมาภิบาลเป็นที่ตั้ง จะทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นว่าองค์กรจะสามารถดำเนินต่อไปได้ด้วยความโปร่งใสและไม่เอาเปรียบผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนการมีนวัตกรรม (Innovation) ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ผู้บริหารและหัวหน้างานมีการใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในที่ทำงานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานได้ ซึ่งพนักงานจะรับรู้ได้ว่าหัวหน้าเปิดโอกาสให้มีการเสนอแนะและปรับเปลี่ยนการทำงานด้วยวิธีใหม่ๆ และพร้อมสนับสนุนเมื่อมีการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ในองค์กร และการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) ผู้วิจัยมีความเห็นว่าองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีผู้เกี่ยวข้องจากหลายฝ่าย ย่อมมีความคิดเห็นที่หลากหลายและแตกต่างกัน แต่การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ คือ การคำนึงถึงผลประโยชน์และผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะกับบุคลากรภายใน ดังนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่มีการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเข้าใจและพึงพอใจในการทำงาน

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

- ผลการวิเคราะห์สมมติฐานแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย 4 ข้อ คือ การมีธรรมาภิบาล (Ethical behavior) การมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) และการมีนวัตกรรม (Innovation) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ

- ธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทยจะสามารถมีภาวะผู้นำอย่างยั่งยืน มีการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและมีความสามารถทางการแข่งขันได้ จะต้องมีการพัฒนาปัจจัยที่เป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของบุคลากร สะท้อนผ่านความพึงพอใจของพนักงานด้วยการสนับสนุนการการมีจรรยาภิบาล (Ethical behavior) การมีมุมมองในระยะยาว (Long-term perspective) การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Decision making) และการมีนวัตกรรม (Innovation)

- ผู้วิจัยขอเสนอความคิดเห็นจากพนักงาน ดังนี้

“Private Banking's ultimate goal has become to maximize company's profit rather than to grow client's wealth. Nowadays, banks set high-fee target to their employee to exploit relation with clients rather than to build long-lasting relationship with clients.” เป้าหมายสูงสุดของธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งคือการมุ่งแสวงหากำไรให้กับองค์กรมากกว่าการเพิ่มความมั่งคั่งให้กับลูกค้า ซึ่งปัจจุบันพนักงานถูกประเมินผลงานด้วยการกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเงินที่สร้างให้กับองค์กรมากกว่าการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับกลุ่มลูกค้าผู้มีความมั่งคั่งสูง (แพล)

5.5.2 ข้อจำกัดการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลภายใต้ข้อจำกัดของระยะเวลา ด้วยระยะเวลาที่จำกัดอาจทำให้การเก็บข้อมูลไม่ครอบคลุมกับหัวข้อในการวิจัยทั้งหมด หากเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอแนะว่าควรมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้นานขึ้นเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ต่อไป

การเก็บข้อมูลอาจยังไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากพนักงานที่อยู่ในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทยมีจำนวนน้อยเทียบกับประชากรทั้งประเทศและมีการกระจายตัวอยู่ในต่างองค์กร จึงทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่มีความครอบคลุมทั่วทั้งอุตสาหกรรมไพรเวทแบงก์กึ่งทั้งประเทศ

การศึกษาเพิ่มเติมควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึก นอกเหนือจากการเก็บรวบรวมผ่านแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับงานวิจัยในครั้งต่อไป

บรรณานุกรม

- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2560). *เครดิตสวิสรุกไพรเวทแบงกิ้ง*. สืบค้นจาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/755141>.
- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2561). *ไทยพาณิชย์จับมือจูเลียสแบร์*. สืบค้นจาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/794978>
- ณัฐกร โกศลปี่. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด: กรณีศึกษาธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่*. Thematic paper.
- ธนพร เบญจาทิกุล. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานธนาคาร*. Thematic paper.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). *หลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงสร้างและขอบเขตธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน*. สืบค้นจาก <http://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Publications/HearingSlides/เอกสารประกอบการชี้แจงประกาศ%20ธปท.%20ว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงิน.pdf>.
- ปทุมมนัส มนต์รี. (2559). *การจัดการแก้ไขปัญหาค่าล่วงเวลา กรณีศึกษาหน่วยปฏิบัติการธุรกิจส่งออกธนาคารกสิกรไทย*. Thematic paper.
- พิมพ์พิสุทธิ์ ตั้งฤกษ์วราสกุล. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงานธนาคารกลุ่มเงินออเรชั่นวาย*. Thematic paper.
- โรจน์ลักษณะ ชื่นชลธิ. (2560). *การศึกษาแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้าทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย*. Thematic paper.
- วาริช ลลิตลัคณา. (2559). *ระดับความพึงพอใจในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. Thematic paper.
- สรายุทธ กันหลง. (2555). *การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cronbach's alpha*. สืบค้นจาก <http://www.ipernity.com/blog/248956/424773>.
- สาวิตรี คุณวัฒน์บัณจิต. (2560). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. Thematic paper.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อรอุมา รัตนบุรี. (2557). *แนวทางการพัฒนาความสุขในการทำงานของพนักงาน*. Thematic paper.
- Avery C. Gayle, and Bergsteiner Harald. (2011). *Sustainable leadership practices for enhancing business resilience and performance*. *Strategy & Leadership*, 39.
- Avery C. Gayle, and Bergsteiner Harald. (2011). *Sustainable leadership: Honeybee and locust approaches*. New York: Routledge.
- Capegemini. (2017). *World wealth report 2017*. สืบค้นจาก https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/09/worldwealthreport_2017_final.pdf.
- Credit Suisse. (2017). *Global wealth report*. สืบค้นจาก <https://www.credit-suisse.com/corporate/en/research/research-institute/global-wealth-report.html>.
- Credit Suisse. (2018). *A leading wealth manager with strong investment banking capabilities*. สืบค้นจาก <https://www.credit-suisse.com/corporate/en/our-company.html>.
- Gayle C. Avery, and Suparak Suriyankietkaew. (2014). Employee satisfaction and sustainable leadership practices in Thai SMEs. *Journal of Global Responsibility*, 5(1), 160-173.
- Gayle C. Avery, and Suparak Suriyankietkaew. (2014). Leadership practices influencing stakeholder satisfaction in Thai SMEs. *Journal of Global Responsibility*, 6(3), 247-261.
- Kanokwan Wongwiboonsat. (2015). *Sustainable Leadership in rice mill industry in Thailand*. Thematic paper.
- Liu, Chu-Mei. (2011). An Assessment of Banking Operation Strategies of Private Banking Institutions in the Philippines. *Asia Pacific Journal of Marketing and logistics*, 13(1), 57-71.
- Lombard Ordier history. (2018). *History*. สืบค้นจาก <https://www.lombardodier.com/home/about-us/history.html>.
- Parichamon Isarakankul. (2015). *Sustainable Leadership in Hotel and Resort industry*.
- Pegoso, และ Cristobal M. (1991). *Principles of Money Banking and Credit*. Manila: Nelson Publishing Co. Inc.
- Suparak Suriyankietkaew, and Gayle C. Avery. (2016). *Sustainable Leadership Practice Driving Financial Performance: Empirical evidence from Thai SMEs*. Sustainability.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Suparak Suriyankietkaew. (2016). Effect of sustainable leadership on customer satisfaction: Evidence from Thailand. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 8(3), 245-259.

Terrabkk. (2558). กสิกรไทย-ไพรเวทแบงก์. สืบค้นจาก <https://www.terrabkk.com/news/99623/กสิกรไทย-ไพรเวทแบงก์>.

UBS. (2018). *History of UBS More than 150 years of interesting stories*. สืบค้นจาก https://www.ubs.com/global/en/about_ubs/about_us/history.html.





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ตามแนวความคิด Honeybee Leadership ในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย

หมายเหตุ: แบบสอบถามนี้ได้มีการดัดแปลงมาจากแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำองค์กรอย่างยั่งยืนของ ดร.สุภรักษ์ สิริขันธ์เกียรติแก้ว (2010) ที่ได้ดัดแปลงแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำองค์กรอย่างยั่งยืนภายใต้ลิขสิทธิ์ © แอร์รี่ เบอร์กส์ไตเนอร์ (2010)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานตามแนวความคิด Honeybee Leadership ในธุรกิจไพรเวทแบงก์กึ่งในประเทศไทย จึงขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง คำตอบทุกคำตอบถือเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลและถือเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ภาวะผู้นำอย่างยั่งยืนขององค์กร (Sustainable Leadership) ในแนวความคิด Honeybee Leadership คือการที่องค์กรธุรกิจสามารถขับเคลื่อนได้จากการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นบุคคลากรภายใน ลูกค้า คู่ค้า ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงผู้ถือหุ้นและเจ้าหน้าที่ และยังคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมโดยรวมในอนาคต เพื่อเป็นแนวทางให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างเติบโตและยั่งยืน เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมและมีความมั่นคง แม้จะเจอวิกฤตทางเศรษฐกิจ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารองค์กร 23 ด้าน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาอ่านแต่ละข้อความและโปรดทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. กรุณาระบุเพศของท่าน

- ชาย หญิง ไม่ต้องการระบุ

2. อายุของท่านอยู่ในช่วงอายุใด (ปี)

- 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี มากกว่า 50 ปี

3. การศึกษาสูงสุดของท่านคือ

- ปริญญาตรี ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

4. ท่านทำงานที่องค์กรนี้มานานเท่าไร (ปี)

- น้อยกว่า 1 ปี 1 – 5 ปี มากกว่า 5 ปี

5. ท่านเป็นพนักงานระดับใดขององค์กร

- พนักงานทั่วไป พนักงานอาวุโส ผู้บริหารระดับต้น
 ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับสูง

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารองค์กร 23 ด้าน

กรุณาอ่านแต่ละข้อความและโปรดทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

(1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

หมายเหตุ: ผู้นำองค์กรนี้หรือผู้บริหารสูงสุด หมายถึง เจ้าของกิจการ/ ประธานกรรมการ/ ผู้อำนวยการ/ ซีอีโอ/ กรรมการผู้จัดการ (เอ็มดี) หรือ ผู้จัดการทั่วไป (จีเอ็ม)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารองค์กร	1	2	3	4	5
1. พนักงานทุกคนในองค์กรนี้ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
2. ในช่วงเวลาที่ธุรกิจประสบปัญหางบประมาณสำหรับการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรจะเป็นสิ่งแรกที่จะเป็นสิ่งที่ถูกตัดลง					
3. ตัวแทนพนักงานสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่สำคัญๆของบริษัท					
4. เมื่อมีข้อพิพาทระหว่างผู้นำองค์กรนี้กับพนักงาน การเจรจาหรือตกลงกันมักจะเกิดขึ้นผ่านกระบวนการภายนอก เช่น ศาลแรงงาน					
5. หากมีการเลิกจ้างพนักงานขึ้นภายในองค์กร ผู้นำองค์กรนี้มักสนับสนุนให้มีมาตรการต่างๆเท่าที่ทำได้เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ถูกเลิกจ้าง					
6. ผู้นำองค์กรนี้เลือกที่จะทำการปลดพนักงานเมื่อมีความจำเป็นเพื่อรักษาสถานะทางการเงินขององค์กรในระยะสั้น					
7. องค์กรนี้มีนโยบายการสรรหาและวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) เพื่อให้พร้อมต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งสำคัญๆ ของหน่วยงาน					
8. ตำแหน่งบริหารหลายๆตำแหน่งในองค์กรนี้มักจะถูกสรรหามาจากบุคคลภายนอก					
9. ผู้นำองค์กรนี้ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเคารพ เห็นอกเห็นใจ และมีศีลธรรมจรรยา					
10. ผู้นำองค์กรนี้ไม่ใส่ใจในชีวิตความเป็นอยู่ของผู้อื่น					
11. การตัดสินใจเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่สำคัญจะตัดสินใจโดยคณะผู้บริหารระดับสูง มิใช่โดยผู้บริหารตำแหน่งสูงสุดเพียงคนเดียว					
12. ในองค์กรนี้ ผู้นำสูงสุดเพียงคนเดียวเป็นผู้แก้ไขปัญหาสถานการณ์ยุ่งยากต่างๆ มิใช่คณะผู้บริหาร					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารองค์กร	1	2	3	4	5
13. เท่าที่ฉันเห็น องค์กรนี้ดำเนินงานอย่างมี <u>จริยธรรม</u> (ethics) สม่าเสมอ (<u>จริยธรรม</u> หมายถึง การประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้อง ซื่อสัตย์และมีคุณธรรม)					
14. องค์กรนี้มีแนวทางการดำเนินงานตามหลัก <u>จริยธรรม</u> (ethics) ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถประพฤติปฏิบัติตามได้(<u>จริยธรรม</u> หมายถึง การประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้อง ซื่อสัตย์และมีคุณธรรม)					
15. สมาชิกทุกคนในองค์กรนี้เห็นพ้องต้องกันว่าเราต้องดำเนินกิจการอย่างมี <u>จริยธรรม</u> (ethics) เสมอไม่ว่าสถานการณ์จะยากเย็นเพียงใด (<u>จริยธรรม</u> หมายถึง การประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้อง ซื่อสัตย์และมีคุณธรรม)					
16. การตัดสินใจเรื่องต่างๆ ในองค์กรนี้จะคำนึงถึงผลลัพธ์ระยะยาวเป็นที่ตั้ง					
17. โดยปกติผู้นำองค์กรนี้จะมุ่งมั่นการวางแผนและกลยุทธ์ระยะยาว เช่น การลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีในระยะยาว และ/ หรือ การบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ ในระยะยาว					
18. บุคลากรในองค์กรนี้คิดและทำงานเพื่อผลสำเร็จในระยะยาว					
19. เมื่อจะมีการวางแผนเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในองค์กร ผู้ที่ได้รับผลกระทบสามารถมีส่วนร่วมในการพูดคุยและแสดงความคิดเห็น ก่อนที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงนั้น					
20. ผู้นำองค์กรนี้วางแผนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในองค์กรอย่างรอบคอบ เพื่อให้แน่ใจว่าวิธีการทำงานและพฤติกรรมใหม่ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นนั้นเหมาะสมกับ <u>วัฒนธรรมในองค์กร</u> ที่เป็นอยู่ (<u>วัฒนธรรมในองค์กร</u> หมายถึง พฤติกรรมและประเพณีที่คนในองค์กรประพฤติปฏิบัติสืบต่อกันมา)					
21. เมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ ผู้นำองค์กรนี้จัดการกับการเปลี่ยนแปลงด้วยความระมัดระวังเพื่อให้เกิดความเสียหายน้อยที่สุด					
22. ผู้นำองค์กรนี้ตัดสินใจทางธุรกิจอย่างถูกต้องสำหรับองค์กร แม้ว่านักวิเคราะห์ทางการเงินหรือฝ่ายการเงินจะไม่เห็นด้วย					
23. ผู้นำองค์กรนี้เชื่อว่าองค์กรจะต้องเติบโตขึ้นไม่ว่าจะต้องแลกมาด้วยอะไรก็ตาม					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารองค์กร	1	2	3	4	5
24. การรักษาสິงแวดล้อมเป็นสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ หรือเป็นค่านิยมหลัก (core value) ขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงาน คู่ค้า/ซัพพลายเออร์ (supplier) และลูกค้า (ค่านิยมหลัก หมายถึง เกณฑ์การตัดสินใจร่วมกันว่าสิ่งนั้นสำคัญกับองค์กร)					
25. องค์กรนี้ปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม แต่ไม่ได้ปฏิบัติตามกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้					
26. ผู้นำองค์กรนี้ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมหรือกิจกรรมของชุมชนภายในเวลาทำงาน					
27. สำหรับองค์กรนี้ การที่สร้างผลกำไรและอาชีพให้พนักงานถือว่าเป็นเพียงพอแล้วต่อการอุทิศเพื่อสังคม					
28. นอกเหนือจากนักลงทุน ผู้นำองค์กรนี้ให้ความสำคัญกับความต้องการของกลุ่มคนกลุ่มอื่นๆ ด้วย เช่น พนักงาน ลูกค้า / ซัพพลายเออร์ (supplier) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ (stakeholder)					
29. ผู้นำองค์กรนี้ให้ความสำคัญและทำงานอย่างใกล้ชิดกับพนักงาน ลูกค้า/ซัพพลายเออร์ (supplier) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ (stakeholder) คนอื่นๆ					
30. องค์กรนี้เลือกคู่ค้า / ซัพพลายเออร์ (supplier) จากราคามากกว่าความสัมพันธ์อันยาวนานที่มีกับบริษัท					
31. ผู้นำองค์กรนี้มีวิสัยทัศน์ที่มากไปกว่าการทำผลกำไรให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้					
32. วิสัยทัศน์ขององค์กรนี้เป็นเสมือนสิ่งกระตุ้นและเป็นแนวทางในการทำงานของสมาชิกทุกคน					
33. องค์กรนี้มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนที่สมาชิกทุกคนรับทราบ ร่วมกันแบ่งปันและพร้อมที่จะทำงานเพื่อไปสู่วิสัยทัศน์นั้น					
34. ฉันไม่แน่ใจว่าวิสัยทัศน์เพื่ออนาคตขององค์กรนี้เป็นอย่างไร					
35. องค์กรนี้สนับสนุนให้พนักงานท้าทายหรือโต้แย้งการตัดสินใจต่างๆ ของผู้นำได้					
36. เมื่อต้องตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ผู้นำองค์กรนี้มักจะตัดสินใจโดยใช้มติจากเสียงส่วนใหญ่ (consensus)					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารองค์กร	1	2	3	4	5
37. พนักงานในองค์กรนี้มีอิสระสูงในการตัดสินใจว่าควรทำงานอย่างไร ตรงใดที่เขาสามารถทำงานได้ผลลัพธ์ตามที่องค์กรต้องการ					
38. ผู้นำและผู้จัดการของเรากำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานรวมทั้ง วิธีการทำงานอย่างละเอียดและคอยตรวจสอบความคืบหน้าในการทำงาน อย่างใกล้ชิด					
39. องค์กรนี้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างเข้มแข็ง					
40. ทุกคนทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างดีในทุกระดับชั้นขององค์กร					
41. ผู้นำองค์กรนี้ดูแลพนักงานราวกับว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่า ที่สุดขององค์กร					
42. แนวทางในการทำงานร่วมกันในองค์กรนี้สามารถผูกมัดจิตใจของ พนักงานทุกคนไว้ด้วยกัน					
43. องค์กรนี้ชอบให้พนักงานพบปะกันพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ ระหว่างเวลาทำงานเพื่อเปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็น ต่างๆ ในการทำงาน					
44. องค์กรนี้เปิดโอกาสให้มีการแบ่งปันข้อมูลและความคิดเห็นต่างๆ ทั้ง ในแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ					
45. ในองค์กรนี้เราสามารถไว้วางใจว่าสมาชิกทุกคนจะรักษาคำพูด					
46. สมาชิกทุกคนในองค์กรนี้ปฏิบัติตัวต่อกันด้วยความเข้าใจว่าเราจะ ดูแลซึ่งกันและกันให้ดีที่สุด					
47. สมาชิกทุกคนในองค์กรนี้สามารถทำงานอย่างมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์หรือสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ได้ แม้ว่าพวกเขาจะไม่ได้ถูกจ้างมา ทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายงานวิจัยและพัฒนา					
48. องค์กรนี้มีระบบที่คอยส่งเสริม ประเมินติดตามผลและให้รางวัลกับ นวัตกรรมความคิดสร้างสรรค์ต่างๆ					
49. ผู้นำองค์กรนี้ยอมรับได้ว่านวัตกรรมใหม่ๆ มีความเสี่ยงที่จะเกิดความ ผิดพลาดและล้มเหลว					
50. ฉันภูมิใจที่จะบอกคนอื่นๆ ว่าฉันทำงานให้กับองค์กรนี้					
51. สมาชิกทุกคนในองค์กรตั้งใจทำงานอย่างดีที่สุดเพื่อองค์กรนี้ เพราะว่าองค์กรนี้ให้การดูแลทุกคนอย่างดีเยี่ยม					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารองค์กร	1	2	3	4	5
52. การจัดหา/ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพที่ดีที่สุดเป็นสิ่งที้องค์กรนี้ ภูมิใจ					
53. การพัฒนาคุณภาพให้สูงขึ้นเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการผลิต สินค้าและบริการเพื่อผลกำไรที่มากขึ้น					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน

กรุณาอ่านแต่ละข้อความและ โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด
(1 = ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง ถึง 5 = พึงพอใจอย่างยิ่ง)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน	1	2	3	4	5
1. ท่านจะเปรียบเทียบตราชื่อและภาพลักษณ์ (แบรนด์) บริษัทของท่าน กับบริษัทคู่แข่งอย่างไร					
2. ท่านจะเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทของท่าน กับบริษัทคู่แข่งอย่างไร					
3. ท่านจะเปรียบเทียบความสามารถในการทำกำไรของบริษัทของท่าน กับบริษัทคู่แข่งอย่างไร					
4. ท่านจะเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ลงทุนในบริษัทของท่าน กับบริษัทคู่แข่งอย่างไร					
5. ท่านจะเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า/ซัพพลายเออร์ (supplier) ต่อบริษัทของท่านกับบริษัทคู่แข่งอย่างไร					
6. ท่านมีความพึงพอใจกับงานของท่านในบริษัท/องค์กรนี้ในระดับใด					
7. โดยรวมๆ ท่านมีความพึงพอใจกับบริษัท/องค์กรนี้มากน้อยเพียงใด					

ท่านมีความคิดเห็นอย่างอื่นหรือไม่ (ถ้ามีโปรดระบุ)

.....
.....

ท่านสามารถขอรายงานผลสรุปของงานวิจัยนี้ได้ทางอีเมลล์ jphannaphorn@gmail.com หรือเพื่อ
ความสะดวกของท่านกรุณาระบุอีเมลล์ที่ท่านต้องการให้มีการจัดส่ง:.....

ขอบคุณสำหรับเวลาและความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามนี้