

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

**FACTORS RELATED TO SATISFACTION IN WORK
PERFORMANCE OF EMPLOYEES OF KASIKORN BANK
PUBLIC COMPANY LIMITED**

โชติวัฒน์ วัฒนสาร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

โชติวัฒน์ วัฒนสาร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

Factors Related to Satisfaction in Work Performance of Employees
of Kasikorn Bank Public Company Limited

ชื่อ - นามสกุล

นายโชติวัฒน์ วัฒนสาร

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง

ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

(ดร.ศุภกร พรหิรัญกุล)

ประธานกรรมการ

(ดร.กัฒาหาญ วัฒนาน)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง)

กรรมการ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชงกรณ์ กุณฑบุตร)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

| | |
|-----------------------|--|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย |
| ชื่อ-นามสกุล | นายโชติวัฒน์ วัฒนสาร |
| วิชาเอก | การจัดการทั่วไป |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง |
| ปีการศึกษา | 2554 |

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยมีวิธีการดำเนินงานการวิจัย คือ ศึกษาเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราษฎร์บูรณะ จำนวน 391 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติเปรียบเทียบ (Independent Samples t-test / One-Way ANOVA) และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25 แต่ไม่ถึง 35 ปี มีสถานภาพสมรส ตำแหน่งพนักงานชั้นต้น การศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีอายุงานระหว่าง 4-6 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ ด้านลักษณะงาน รองลงมาคือด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือตามลำดับ และส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกื้อหนุนเห็นด้วยในระดับมาก ลำดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รองลงมา คือ ด้านนโยบายหลักเกณฑ์และแนวทางในการปฏิบัติ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงานและด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ

ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงานและอายุงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยเกื้อหนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

| | |
|----------------------------------|--|
| Independent Study Title | Factors Related to Satisfaction in Work Performance of Employees of Kasikorn Bank Public Company Limited |
| Name-Surname | Mr. Shotiwat Wattasarn |
| Major Subject | General Management |
| Independent Study Advisor | Assistant Professor Supa Thongkong |
| Academic Year | 2011 |

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study on the factors related to the satisfaction in work performance of the employees of Kasikorn Bank Public Company Limited. The samples consisted of 391 participants who were employees of Kasikorn Bank Head Office at Ratburana District, Bangkok, and the questionnaire was used an instrument for data collection. Descriptive statistics used for data analysis were Percentage, Mean, and Standard Deviation. The inferential statistics used for hypothesis testing included the Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, and Pearson's Correlation Coefficient at a significance level of 0.05.

The results of this study revealed that the majority of the participants were female with an average age from 25 years old but lower than 35 years old, and marital status was married. The level of education was mostly Bachelor's degree. Besides, their job position was beginners with the average working experience from 4 to 6 years. The overall level of satisfaction in work performance was high. In addition, the overall level of opinion about motivation factors toward work performance was moderate. Regarding the motivation factors, the aspect showing the highest level of opinions was work nature, followed by work advancement, responsibilities, work achievement, and recognition, respectively. For the opinion about hygiene factors, the overall opinion level was high. The highest level was from the aspect of interpersonal relation, followed by policies and guidelines, salary and benefits, security of work, and working condition, respectively.

Considering the hypothesis testing, the results showed that employees having different genders, ages, marital statuses, job positions, and working experiences did not have different satisfaction in work performance as an overall except that the different levels of education were related to the satisfaction in work performance in different ways. In addition, the result indicated that the motivation factors were related to the satisfaction in work performance at significance level of 0.05. Finally, the hygiene factors were also related to the satisfaction in work performance at significance level of 0.05

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ด้วยดี ข้าพเจ้ากราบ
ขอบพระคุณอย่างสูงต่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้สละเวลาอันมีค่า
ให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจน
ประสบผลสำเร็จ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ ดร.ศุภกร พรหิรัญกุล ประธาน
กรรมการ และ ดร.กล้าหาญ ณ น่าน กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้สละเวลาเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้เกิดประโยชน์และมีส่วนดีต่อผู้อ่าน ข้าพเจ้าขอกราบ
ขอบพระคุณและมอบความดีทั้งหมดแด่บุพการี ครอบครัว ครูอาจารย์ ที่ให้การสนับสนุนและ
ประสิทธิ์ประสาทวิชาการศึกษาครั้งนี้มีบทความใดขาดตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ ข้าพเจ้า
กราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้

โชติวัฒน์ วัฒนสาร



สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ก |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ง |
| กิตติกรรมประกาศ | จ |
| สารบัญ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ช |
| สารบัญภาพ | ญ |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย | 2 |
| 1.3 สมมติฐานการวิจัย | 2 |
| 1.4 ขอบเขตของการวิจัย | 2 |
| 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย | 3 |
| 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 6 |
| 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 5 |
| 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 5 |
| 2.1 แนวคิด/หลักการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | 7 |
| 2.2 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | 7 |
| 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | 18 |
| 2.4 ความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทยจำกัด | 22 |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 24 |
| 3. วิธีดำเนินการวิจัย | 27 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 27 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 28 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 31 |
| 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล | 31 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|------|
| 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 34 |
| 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 34 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ | 35 |
| 5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ | 51 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 51 |
| 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย | 53 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย | 59 |
| 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต | 61 |
| บรรณานุกรม | 62 |
| ภาคผนวก | 65 |
| ประวัติผู้เขียน | 72 |



สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย..... | 28 |
| 3.2 แสดงสัดส่วนของข้อความคำถามในแบบสอบถาม..... | 29 |
| 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ..... | 35 |
| 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ..... | 35 |
| 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ..... | 35 |
| 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง..... | 36 |
| 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา..... | 36 |
| 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุงาน..... | 37 |
| 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยจิตใจของพนักงานธนาคาร กสิกรไทย..... | 37 |
| 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยจิตใจของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทยด้านความสำเร็จของงาน..... | 38 |
| 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยจิตใจของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ..... | 38 |
| 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยจิตใจของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทยด้านลักษณะงาน..... | 39 |
| 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยจิตใจของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทยด้านความรับผิดชอบ..... | 39 |
| 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยจิตใจของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน..... | 40 |
| 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยเกี่ยวพันของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย..... | 41 |
| 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยเกี่ยวพันของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทยด้านนโยบายหลักเกณฑ์และแนวทางในการปฏิบัติ..... | 41 |
| 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยเกี่ยวพันของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทยด้านสภาพการทำงาน..... | 42 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล..... | 43 |
| 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยเกื้อหนุน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยด้านเงินเดือนสวัสดิการ..... | 43 |
| 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยเกื้อหนุน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยด้านความมั่นคงในงาน..... | 44 |
| 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน..... | 45 |
| 4.20 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน..... | 46 |
| 4.21 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน..... | 47 |
| 4.22 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... | 47 |
| 4.23 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามตำแหน่งกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... | 47 |
| 4.24 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามวุฒิการศึกษากับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... | 48 |
| 4.25 แสดงผลทดสอบความแตกต่างในระดับวุฒิการศึกษากับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD..... | 48 |
| 4.26 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุงานกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... | 49 |
| 4.27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติกรปฏิบัติงาน..... | 49 |
| 4.28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกื้อหนุนในภาพรวม จำแนกเป็นรายด้านกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... | 50 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|--|------|
| 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย | 7 |
| 2.1 แสดงความเกี่ยวข้องระหว่างแรงจูงใจและพฤติกรรม..... | 19 |
| 2.2 แสดงลำดับขั้นตอนตามความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์..... | 19 |
| 2.3 แสดงปัจจัยจูงใจ 5 ประการและปัจจัยเกื้อหนุน 5 ประการ..... | 21 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานในองค์กรปัจจุบันให้ประสบผลความสำเร็จตามเป้าหมายนั้น ไม่ว่าจะเป็
องค์กรใดหรือประเภทใดก็ตามนั้น ย่อมต้องอาศัยทรัพยากรทางการบริหารหลายประการ อันได้แก่
บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนระบบการจัดการที่ดี โดยที่องค์กรทุกองค์กรจะประสบ
ความสำเร็จและบรรลุจุดหมายปลายทางที่กำหนดได้นั้น ขึ้นอยู่กับการใช้ทรัพยากรทางการบริหาร
ดังกล่าวที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ปัจจัยด้านบุคลากร ได้รับการพิจารณาว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จะทำให้องค์กร
นั้นมีความเจริญรุ่งเรืองและประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้
ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้ผลงานขององค์กรนั้นมีทั้งปริมาณ
และคุณภาพดีตามไปด้วย สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งขึ้นอยู่กับความสุขและความพึงพอใจของ
ผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานในองค์กรนั้น ปัจจุบันการจูงใจคนในการทำงานกับองค์กร มิได้คำนึงเฉพาะ
ความรู้ ความสามารถของบุคคลเพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพราะแม้ว่าคนจะมีความรู้ความสามารถ
เพียงใดแต่ถ้าหากขาดความจริงใจหรือความพึงพอใจในงานที่ทำแล้วนั้น ผลงานก็คงไม่อาจสำเร็จได้
อย่างมีคุณภาพ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
ดังนั้นองค์กรและหน่วยงานทั้งหลายควรเห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กรของตนและมีความรู้ความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่
ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้นอีกทั้งจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้น
สามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามภาพการณ์หรือตามเวลา

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก
เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่
ทำให้บุคลากรที่ทำงานนั้นเกิดความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ มีความมุ่งมั่นในการทำงาน
และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อ
ความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

1. พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยเกื้อหนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้ามุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ช่วงเดือน มกราคม-เมษายน 2555 ใน 2 ปัจจัย ตามแนวทฤษฎีความพึงพอใจต่องานของเฮอริเบิร์ก (Herzberg's Motivation and Hygiene) คือ

1.4.1 ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1.4.2 ปัจจัยเกื้อหนุน 5 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและสวัสดิการและความมั่นคงในงาน

1.4.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราษฎร์บูรณะ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 16,193 คน (www.kasikornbank.com วันที่ 1 มกราคม 2555) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีคำนวณจากสูตรกรณีทราบจำนวนประชากรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) จำนวน 391 คน

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ในการวิจัยศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความหมายของคำศัพท์เฉพาะ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ซึ่งผู้ศึกษาค้นคว้าได้ แสดงไว้ ดังนี้

1. พนักงานธนาคารกสิกรไทย หมายถึง ผู้ที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงานเป็นพนักงานประจำ ทุกตำแหน่งของธนาคารกสิกรไทย ที่ทำงานอยู่ ณ สำนักงานใหญ่ ธนาคารกสิกรไทย ราชบุรีบูรณะ
2. สำนักงานใหญ่ หมายถึง สำนักงานใหญ่ธนาคารกสิกรไทยราชบุรีบูรณะ
3. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานทั้งงานในหน้าที่และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ และสามารถแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้ จนงานประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานกำหนดได้
5. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานได้สำเร็จจนเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ ไว้วางใจ ยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จนได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ ๆ จากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานขอคำแนะนำในการปฏิบัติงาน
6. ลักษณะของงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีความเหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ การมีอิสระในการกำหนดแนวทางหรือขั้นตอนวิธีการทำงาน และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่สำคัญ ตรงกับความสนใจ ทำทหายความสามารถและมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานให้สำเร็จ
7. ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคคลมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่องานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานอย่างตั้งใจ เอาใจใส่ ทำอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถรวมถึง การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
8. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่บุคคลได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้า ทั้งในตำแหน่งหน้าที่การงาน และการเลื่อนขึ้นเงินเดือน รวมทั้ง โอกาสพัฒนาตนเองในด้านความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติ เช่น การศึกษาต่อ การเข้ารับการศึกษาอบรมดูงาน เป็นต้น
9. ปัจจัยเกื้อหนุน หมายถึง นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน และสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน

10. ความพึงพอใจ หมายถึง ปัจจัยซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจเพิ่มผลผลิตมากขึ้น และเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงานโดยตรง ประกอบด้วยความสำเร็จ การยอมรับ งานที่ทำ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

11. เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง รายได้ประจำ และค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ระบบ ระเบียบ กฎเกณฑ์การพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนรวมไปถึงการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงานมีความเหมาะสมและเป็นธรรม

12. พนักงานชั้นต้น หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ

13. พนักงานชั้นกลาง หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่ปฏิบัติงานในระดับบริหาร

14. พนักงานชั้นหัวหน้าส่วนขึ้นไป หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทย ตำแหน่งหัวหน้างานที่ปฏิบัติงานในระดับบริหาร



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดของเซอร์เบอร์กได้สรุปไว้ มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังรายละเอียดต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- นำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของ ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่
- นำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการวางแผนนโยบายของผู้บริหารองค์กรในปรับปรุงระบบบริหารงานและการพัฒนามูลฐานในธนาคารกสิกรไทย

3. เพื่อใช้ เป็นแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

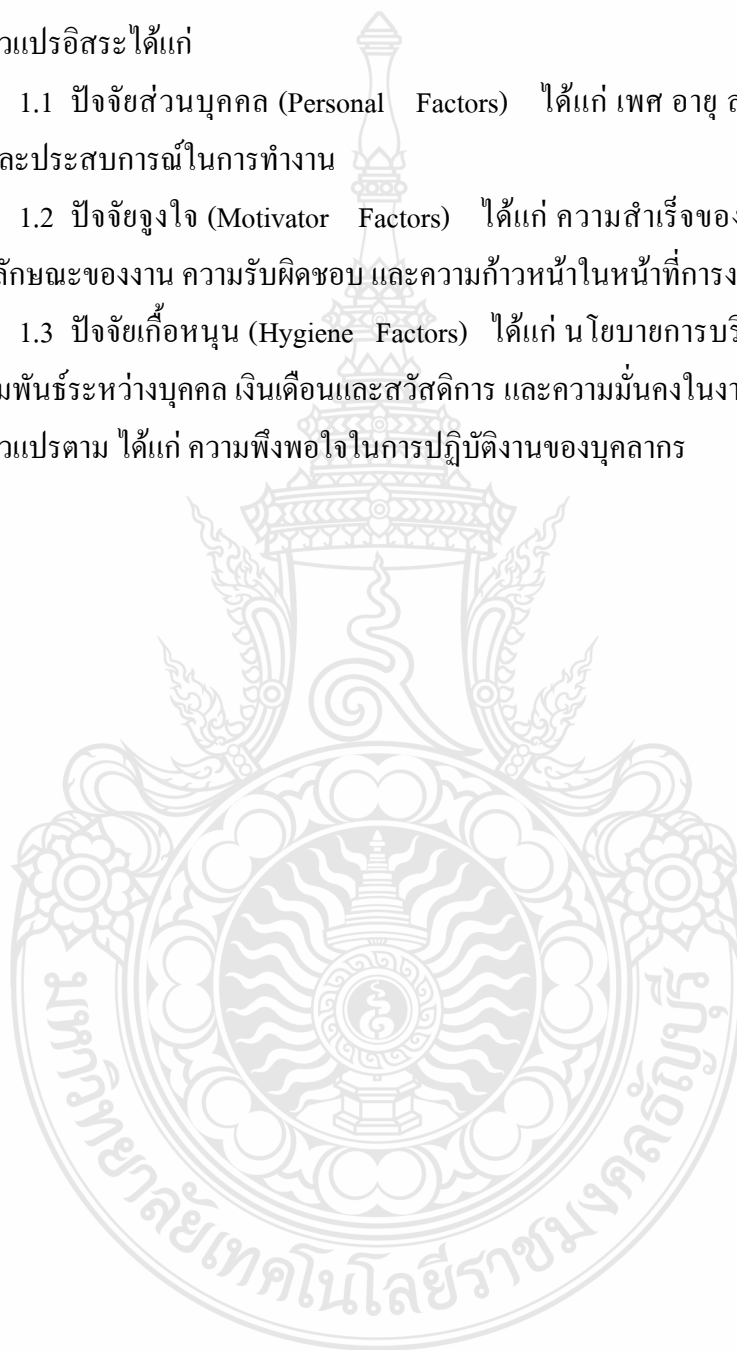
1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

1.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1.3 ปัจจัยเกื้อหนุน (Hygiene Factors) ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและสวัสดิการ และความมั่นคงในงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี ตลอดจนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจำแนกออกเป็นหัวข้อสำคัญดังนี้คือ

- 2.1 แนวคิด/หลักการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1.2 ปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3 ความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด หลักการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาของ Wiles (อรุณ รักธรรม, 2522 : 95-97) ในเรื่องความต้องการของคนในองค์กรพบว่า การที่ทุกคนจะรักและพอใจในงานตลอดจนที่ทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับความมั่นคง ความสบายใจ และสถานที่ทำงาน นอกจากนั้นคนยังต้องการสภาพการทำงานที่ดี เงินเดือนสูง ทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้การยอมรับจากเพื่อน เมื่อใดก็ตามที่บุคคลมีความรู้สึกไม่มั่นใจเพราะงานอาจยากหรือมากเกินไป จะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ และทำให้เขามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำลง

Schofield (1972 : p.242 อ้างอิงจาก อรุณ รักธรรม, 2522 : 205) กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสิทธิผลของงานต่ำ กลุ่มผู้ทำงานเปลี่ยนไป และงานไม่ประสบผลสำเร็จ การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน จึงเป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความสนใจของผู้ปฏิบัติงานเอง

2.2 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ได้มีผู้ให้คำนิยามความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้อย่างมากมายหลายทัศนะด้วยกัน

Brach (1970 : P.460-4621) เห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงานและความพึงพอใจของบุคคลมักจะได้รับการจากงานของเขา ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งเป็นอิทธิพลเนื่องมาจากโครงสร้างของบุคลิกและลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน

Smith and Wakelay (1972 : 114-135) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน อันบ่งถึงระดับความพอใจในการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่เหล่านั้น เพียงใด

ปรีศณี พิณอำพรไพศาล (2542 :17) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกนึกคิดในทางบวกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีต่องานและปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายจิตใจของผู้ทำงาน จะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในงานและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

สุวารี เคียงประพันธ์ (2543 : 14) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเกิดจากได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในการทำงานและส่วนบุคคล ทำให้สามารถทำงานด้วยความเต็มใจ มีการเสียสละ อุทิศกาย แรงใจ สติปัญญา ใฝ่กับการทำงาน ส่งผลให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 122) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Hoppock (1935) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจ เช่น แรงจูงใจ ความสนใจ สภาพทางด้านบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้เป็นมูลเหตุให้บุคคลรู้สึกว่าเขามีความพึงพอใจขึ้นในการทำงาน

Thomas Willard Harrell (1964) ได้กล่าวถึงความพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ (ทวีป กรณียกิจ, 2533)

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors)
2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the job)
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable by management)

ซึ่งในแต่ละปัจจัยก็จะมีปัจจัยย่อยแยกออกไปตามแต่ลักษณะของปัจจุบัน

Mumford (1972) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มคือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน, 2535 : 144)

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The psychological need school)
2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership school)
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort - reward bargain school)
4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management ideology school)
5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work content and job design)

มัมฟอร์ดให้แนวความคิดว่า การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ควรจะนำแนวคิดต่าง ๆ รวมเข้าด้วยกัน

Maslow กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกได้เป็น 5 ระดับ โดยความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่สามารถนำมากระตุ้นได้อีก ทำให้มนุษย์จะมองหาความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ แบ่งได้เป็น 5 ระดับ ได้แก่

1. ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) คือ ความต้องการปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต อันได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่พักอาศัยและยารักษาโรค
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (safety needs) คือ ความต้องการความเป็นอยู่ที่มีความมั่นคง ปลอดภัย ปราศจากภัยอันตรายทั้งปวง
3. ความต้องการทางสังคม (social needs) คือ ความต้องการได้รับการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม
4. ความต้องการชื่อเสียง ความโดดเด่นทางสังคม (esteem needs) คือ ความต้องการความโดดเด่น มีชื่อเสียง มีตำแหน่ง มีฐานะทางสังคม ที่ได้รับการชื่นชมจากผู้อื่น
5. ความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา (self actualization needs) คือ ความต้องการตอบสนองสิ่งที่ปรารถนาขั้นสูงสุดที่แต่ละคนคิดฝันเอาไว้ในชีวิต

จากการทบทวนแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกหรือทัศนคติที่ดีต่องานของผู้ปฏิบัติงาน หรือการได้รับการตอบสนองในด้านต่าง ๆ จากฝ่ายบริหารอย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็น บรรยากาศ ความสะดวกสบายที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานสวัสดิการ ค่าตอบแทน รางวัลใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้น และทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจ พร้อมทั้งสติปัญญาให้กับการทำงาน ซึ่งส่งผลให้งานขององค์กรประสบผลความสำเร็จตามเป้าหมายที่มุ่งหวังไว้

ความต้องการขององค์กร

องค์กรตั้งขึ้นมาเพื่อทำงานไปสู่จุดหมาย ฉะนั้น การพิจารณารูปแบบขององค์กรร้องเริ่มด้วยการพิจารณาจุดมุ่งหมายขององค์กรก่อน แต่ละองค์กรไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชนต่างมีจุดมุ่งหมายหลายประการ ซึ่งอาจจำแนกเป็นจุดมุ่งหมายหลักและจุดมุ่งหมายรอง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรขึ้นอยู่กับ บุคลากรที่จะดำเนินการให้ถึงจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้อย่างไร

เมื่อองค์กรประกอบด้วยปัจจัยสำคัญประเภทหนึ่งคือคน หลักการสำคัญขององค์กรมีอยู่ว่าคนทำงานทั้งหมดต้องมีจุดมุ่งหมายร่วมกันเพื่อจะได้มีความร่วมแรงร่วมใจกันทำงานหลักในการดำเนินงานขององค์กร คือ การมุ่งประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะในภาคเอกชนต้องยึดหลักประสิทธิภาพ ทำการผลิตสินค้าและบริการที่ดีที่สุด

กล่าวโดยสรุป บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องยอมรับความสำคัญของวัตถุประสงค์ในการผลิต สินค้าและบริการพร้อมกันไปกับวัตถุประสงค์ในการแสวงหากำไรของธุรกิจอย่างเป็นธรรมซึ่งในขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องคำนึงถึงคนทำงานและลูกค้าเป็นสำคัญ (เพ็ญศรี วายวานนท์, 2537 : 21)

อรุณ รักธรรม (2522 : 97-98) ได้กล่าวไว้ว่าความต้องการขององค์กรมี 4 ประเภท คือ

1. ต้องการเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานน้อยที่สุด เพื่อหวังผลกำไรให้มากที่สุด
2. ต้องการประสิทธิผลและประสิทธิภาพในระดับสูง เมื่อองค์กรลงทุนดำเนินงานแล้วย่อมหวังจะให้งานสำเร็จลุล่วงและได้ผลดีมีปริมาณผลงานสูง
3. ต้องการสร้างความสนใจในการทำงานของคนงาน เมื่อองค์กรสามารถทำให้คนงานเกิดความพอใจที่จะทำงานแล้ว ผลงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพสูง
4. ต้องการฝึกอบรมคนงานในองค์กร เพื่อความก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้น ไปขององค์กร

ความต้องการของคนทำงาน

ตามธรรมชาติของคน เพื่อในการดำรงชีวิตอยู่ต้องทำงานและเมื่อมาทำงานในองค์กรย่อมมีความต้องการที่ชัดเจน ซึ่งคาดหวังว่าจะได้รับจากองค์กรหลายประการคือ (เพ็ญศรี วายวานนท์, 2537 : 210-211)

1. ค่าตอบแทน เพื่อสนองความต้องการทางกายภาพ ความมั่นคงในชีวิตและความภาคภูมิใจของตน
2. ความมั่นคงในงาน เพื่อจะได้มีชีวิตอยู่รอดอย่างถาวร ไม่ต้องห่วงเกรงภัยที่จะมากระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของตนและครอบครัว
3. ความเป็นเพื่อน เป็นความเรียกร้องต้องการที่มาจากสังคมที่ต้องการรวมกลุ่มและเป็นที่ยอมรับของกลุ่มทั้งในที่ทำงานและชุมชน
4. การยอมรับผลงาน เป็นความต้องการภาคภูมิใจ ยอมรับนับถือและได้รับผลตอบแทน อาจออกมาเป็นรางวัล การประกาศเกียรติคุณ
5. งานที่ดี เป็นเรื่องที่มีมุ่งไปสู่ความสำเร็จสมใจตนเองและความสำเร็จในชีวิต ซึ่งอาจมองไปถึงความสำคัญของตนที่มีต่อองค์กร
6. โอกาสก้าวหน้า เพื่อความภาคภูมิใจมีความหวังและความมั่นคงในชีวิต
7. สภาพการทำงานที่สะดวกและปลอดภัยเพื่อเป็นส่วนเสริมความภูมิใจในตำแหน่ง
8. ภาวะผู้นำที่สามารถและเป็นธรรม เป็นความเรียกร้องต้องการที่มาจากความต้องการความมั่นคงและความภาคภูมิใจ เนื่องจากผู้นำที่มีความสามารถจะนำกลุ่มหรือองค์กรให้เจริญก้าวหน้าสำหรับผู้ตามจะมีความภาคภูมิใจที่มีผู้นำที่สามารถและเป็นธรรม และจะยอมรับภาวะผู้นำด้วยความศรัทธา
9. คำสั่งและการกำหนดทิศทางในการทำงานที่มีเหตุผล ซึ่งควรเป็นไปในลักษณะที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เป็นเรื่องที่ปฏิบัติได้ชัดเจนยอมรับได้ความต้องการของคนทำงานดังกล่าวข้างต้น ซึ่งมีความคาดหวังจากองค์กร หากคนทำงานบรรลุความต้องการขอมหาหมายถึงผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายขององค์กรก็ย่อมสำเร็จไปด้วยความต้องการของคนทำงานดังกล่าวข้างต้น ซึ่งมีความคาดหวังจากองค์กร หากคนทำงานบรรลุความต้องการขอมหาหมายถึงผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายขององค์กรก็ย่อมสำเร็จไปด้วยความพึงพอใจในงานที่มีความสำคัญต่อความต้องการขององค์กร เพื่อเร่งให้องค์กรบรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ ฉะนั้นความพึงพอใจในการทำงาน ความต้องการของบุคคล ความต้องการขององค์กร จึงดูเหมือนหนึ่งว่ามีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลทั้งต่อความต้องการของบุคคลและขององค์กรซึ่งจะได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานต่อไป

ปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมายได้ ก็ต่อเมื่องานนั้น สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ องค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลต่อสู้ดิ้นรน มีความทะเยอทะยาน มีอารมณ์ มีความคิด ความคาดหวัง และความภาคภูมิใจ ซึ่งบุคคลย่อมมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Bernard (1968 อ้างถึงใน อำนวย บุญศรี, 2531) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการตอบแทน ชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีชีวิตอยู่ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลากรจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน
5. ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคลากร
7. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน
8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการทำงาน

Herzberg (1959 อ้างถึงในเพ็ญแข ช่อมณี, 2544 : 19) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลอง สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบคือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้อยู่ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ ในการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยาหรือวาจาแต่ไม่ได้รวมถึงการยอมรับนับถือ

2.6 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร

2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.8 สถานภาพการทำงาน ได้แก่ สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน

2.9 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวในลักษณะของผลงานนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา

2.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงาน ความมั่นคงในองค์กร

2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยก้ำจุนจะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือรู้สึกไม่พอใจในการทำงานซึ่งทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg นี้เชื่อว่าการสนองความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบที่ 1 หรือปัจจัยจูงใจที่สร้างความพึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นสูงประกอบด้วย ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ การได้รับการยกย่องและสถานภาพ ส่วนองค์ประกอบที่ 2 หรือปัจจัยก้ำจุน หรือองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นต่ำประกอบด้วยสภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือน ไม่เป็นการสร้างเสริมบุคคลให้ปฏิบัติดีขึ้นแต่ต้องดำรงรักษาไว้เพื่อความพึงพอใจในขั้นสูงต่อไป

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของฮาร์เรล (Thomas Willard Harrel, 1972, :260-274 ; อ้างอิงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535 : 145-152) ได้กล่าวว่า มีปัจจัยอยู่ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล

2. ปัจจัยด้านงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ

โดยจำแนกออกเป็นส่วน ๆ ได้ดังดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.2 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมาก มักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.3 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนักจากงานวิจัยบางแห่งพบว่าการศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่ก็ขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงาน วิจัยหลายชิ้นพบว่านักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไปรวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.4 ประสบการณ์จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.5 เชวณปัญหา ปัญหาเรื่องเชวณปัญหากับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชวณปัญหากับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานที่มีเชวณปัญหาในระดับสูงแต่ทำงานที่เป็นงานประจำพบว่ามีเจตนาที่จะเปลี่ยนงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงานเพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

2. ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย

2.1 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่ เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำจะมีการเปลี่ยนงานบ่อยเพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความ พึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ ไปกับความอิสระในงานความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพนอกจาก ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะ ทางวิชาชีพแตกต่างกันไประยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.3 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงานความท้าทายของงาน ความแปลกของ งานโอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการ ควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทายเป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้อง การที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.4 โครงสร้างของงาน โครงสร้างของงานหมายถึง ความชัดเจนของงาน ที่สามารถ อธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้าง ของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดีรู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการ อย่างไรสภาพการณ์ ควบคุมจะง่ายขึ้น

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงานการที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีด รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทางมีผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่งสภาพของท้องถิ่น ความ เป็นอยู่ภาษาไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความ คุ้นเคยต้องใช้เวลา

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ประกอบด้วย

3.1 ความมั่นคงในงานสรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงาน มีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ มีการจ้างงานตลอดชีวิต (life long employment) จากการสำรวจ โดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการ ความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและ

โรงงาน ต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงาน ถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงานได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ ต่อจากการศึกษาซึ่งก็พบ เช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.3 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่าคนสูงวัยให้ความสนใจกับความก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.4 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่าง มีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัดงานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.5 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.6 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงานสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

3.7 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการสำรวจของ National industrial conference board พบว่าความ

เข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างานตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคงก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

3.8 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

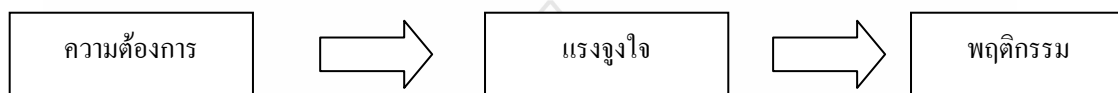
การศึกษาความพึงพอใจในงานที่เป็นระบบและมีการศึกษากันอย่างกว้างขวางก่อนทศวรรษ 1930 เทย์เลอร์ (Taylor) ผู้ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาของการจัดการ ทางวิทยาศาสตร์ พบว่าการจัดการทางกายภาพ เช่น สภาพการทำงานและรายได้ เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติและผลผลิตของคณงาน คณงานที่ยอมรับปรัชญาการจัดการแบบวิทยาศาสตร์จะเป็นผู้ที่มีรายได้สูง เนื่องจากความพยายามของเขาจะได้ รับความพึงพอใจและจะมีผลผลิต ที่เพิ่มขึ้นอีกทั้ง การศึกษาความพึงพอใจในงานอย่างเป็นทางการเริ่มขึ้นในทศวรรษที่ 1930 โดยการศึกษาที่เรียกว่า Hawthorne Studies ที่ยอมรับในทฤษฎีมุษย์นิยมมองเห็นมนุษย์เป็นมนุษย์ ไม่ใช่เครื่องจักรอย่างทฤษฎีการจัดการทางวิทยาศาสตร์ตั้งแต่นั้นมาการศึกษาความพึงพอใจ ก็เป็นไปอย่างกว้างขวาง สาเหตุที่ความพึงพอใจในงานได้รับความนิยมมากเพราะนักทฤษฎีและนักบริหารเชื่อว่าคณงานมีความสุขจะสามารถให้ผลผลิตที่มากกว่า ยิ่งกว่านั้นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานยังเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอีกด้วย (อ้างถึงในบัณฑิต แทนพิทักษ์, 2540 : 34)

นอกจากนั้น ยังมีการใช้ทฤษฎีความต้องการและทฤษฎีแรงจูงใจศึกษาความพึงพอใจในงานอย่างกว้างขวาง ซึ่งทฤษฎีความต้องการและทฤษฎีแรงจูงใจที่สำคัญที่นักวิจัยนำมาใช้ศึกษาความพึงพอใจในงานดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Henry A. Murray)

เมอร์เรย์ได้ เสนอแนวคิดทฤษฎีความต้องการว่าความต้องการเป็นการเรียนรู้มากกว่าเป็นไปโดยธรรมชาติ และจะถูกกระตุ้นจากสภาวะแวดล้อมภายนอก เช่น คนที่มีความต้องการสัมพันธภาพ (need for affiliation) สูงก็จะดำเนินตามความต้องการด้วยการสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ เมื่อมีสภาวะแวดล้อมเหมาะสมลักษณะนี้เป็นความต้องการที่ปรากฏอย่างชัดเจนถ้าความต้องการไม่มีสัญญาณกระตุ้นก็จะเป็นความต้องการแฝงอยู่ภายในหรือไม่มีการกระทำเมอร์เรย์ เชื่อว่าความต้อง

การเป็นพื้นฐานที่จะทำให้เกิดแรงขับหรือแรงจูงใจที่ส่งผลให้มีพฤติกรรมไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย (Mitchell and Larson, 1987, PP. 178)

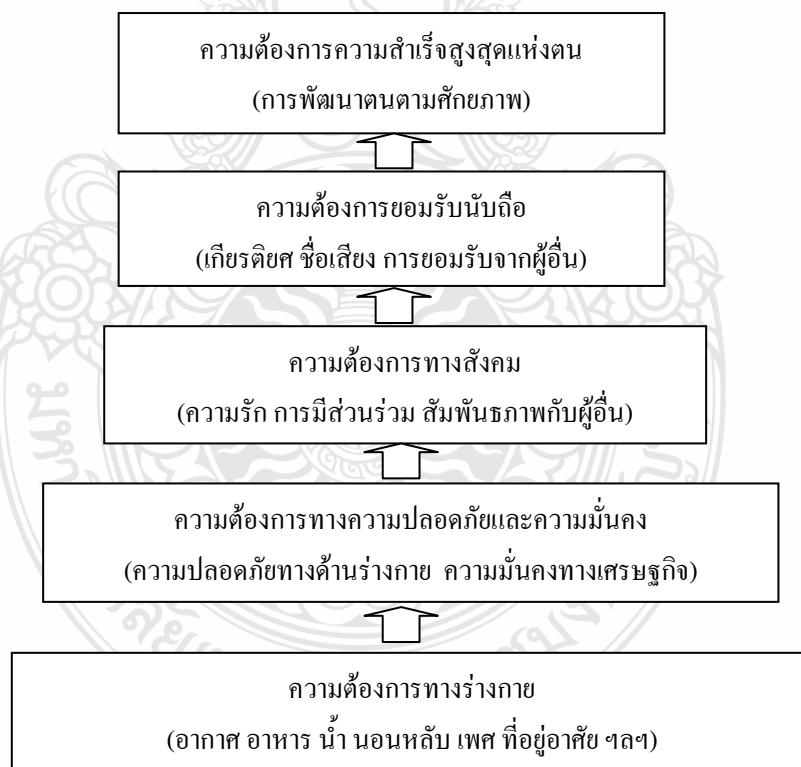


ภาพที่ 2.1 แสดงความเกี่ยวข้องระหว่างแรงจูงใจและพฤติกรรม

ที่มา : (Mitchell and Larson, 1987, PP. 178)

2. ทฤษฎี

มาสโลว์ เชื่อว่าบุคคลมีความสามารถในทางบวกที่จะปรับปรุงคุณภาพชีวิตของตนและมีความแตกต่างระหว่างบุคคลที่สมบูรณ์ (healthy) กับบุคคลที่ไม่สมบูรณ์ (unhealthy) ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ของมาสโลว์ได้มาจากการนำประสบการณ์การเป็นนักจิตวิทยาและผู้ให้คำปรึกษามาเป็นพื้นฐานในการเสนอทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่าจะมีความต้องการเป็นลำดับ 5 ชั้น จากชั้นต่ำสุดไปสู่ชั้นสูงสุด ดังนี้



ภาพที่ 2.2 แสดงลำดับขั้นตอนตามความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์

ที่มา : (Herzberg, 1959, PP. 253)

3. ทฤษฎีสองปัจจัยหรือทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg)

Herzberg (1959:89) ได้ทำการวิจัยเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเขาที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ

ประการหนึ่งคือ ความปรารถนาที่จะขจัดทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ และความทารุณของดินฟ้าอากาศ

ประการที่สองคือความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น

ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยวิศวกรและนักบัญชีของบริษัทแห่งหนึ่งที่เมืองพิทส์เบิร์กจำนวน 200 คน เพื่อจะหาคำตอบว่าสถานการณ์อย่างไรที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชี มีความพอใจในการทำงานมากขึ้นหรือน้อยลงและถามความคิดเห็นของประชากรเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ทำให้เขามีความรู้สึที่ดีและไม่ดีต่องานของเขาและผู้สัมภาษณ์ยังให้วิศวกรและนักบัญชีตอบด้วยความรู้สึกพอใจและไม่พอใจในงานนั้น ๆ มีผลถึงการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความเป็นอยู่ของคนหรือไม่

ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานแตกต่างกันและไม่มีความสัมพันธ์กันเลย องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรงเรียกว่าปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (satisfaction or motivation factors) ขณะเดียวกันองค์ประกอบซึ่งมักจะนำมาซึ่งความไม่พอใจในงานและมีหน้าที่บำรุงรักษาหรือป้องกันไม่ให้เกิดการทอดทิ้งไม่ยอมทำงานเรียกว่าปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยบำรุงรักษา

เฮอรัชเบอร์กได้อธิบายทฤษฎีสองปัจจัยไว้ ดังนี้

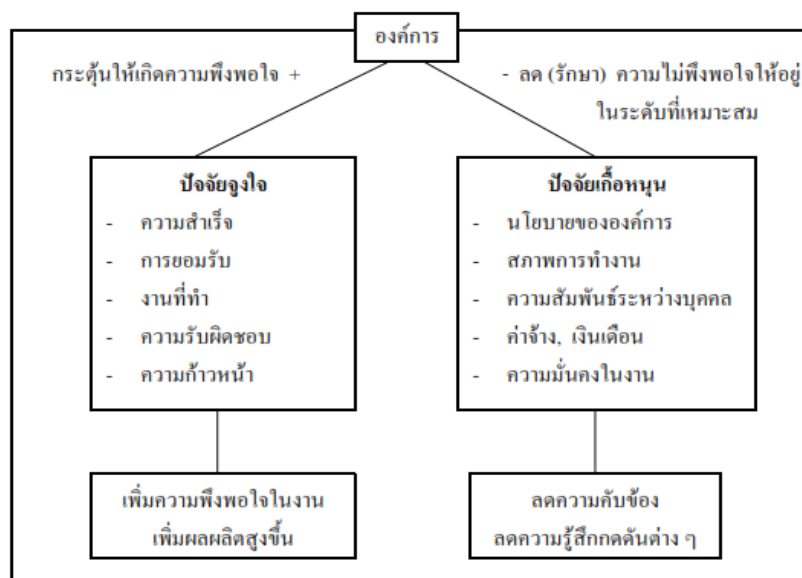
1. ปัจจัยจูงใจ (motivator factors) เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล (intrinsic) เป็นสิ่งที่อยู่ในความรู้สึกนึกคิดหรือในจิตใจของแต่ละบุคคลที่จะกระตุ้นให้ผู้ที่ทำงานมีความรู้สึกในด้านดีมีความพึงพอใจในการทำงาน การขาดปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ทำงานแต่อย่างใด แต่การมีปัจจัยเหล่านี้ จะช่วยเป็นสิ่งที่จูงใจให้เขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ท่าเฮอรัชเบอร์กได้เสนอปัจจัยด้านนี้ไว้ 5 ประการ คือ (1) ความสำเร็จของงาน (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงาน (4) ความรับผิดชอบ และ (5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2. ปัจจัยเกื้อหนุน (hygiene factors) เป็นปัจจัยภายนอก (extrinsic) เช่น นโยบายขององค์การและการบริหารการนิเทศ เงินรายได้ สภาพการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าขาดหรือไม่มีปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ที่ทำงานและส่งผล

กระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ ดังนั้นการให้ความสนใจต่อปัจจัยเกื้อหนุนจึงเป็นสิ่งจำเป็น ถึงแม้จะมีได้เป็นปัจจัยที่จะจูงใจในการทำงานก็ตาม เฮอริชเบอร์คได้เสนอปัจจัยด้านนี้ไว้ทั้งสิ้น 11 ประการ คือ

1. เงินเดือน
2. ความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงาน
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
6. สถานภาพ
7. การนิเทศงาน
8. นโยบายขององค์การ
9. เงื่อนไขของงาน
10. ชีวิตส่วนตัว
11. ความมั่นคงในงาน

เมื่อนำทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ค มาสรุปเป็นแผนภาพประกอบไปด้วยปัจจัยจูงใจ 5 ประการ และปัจจัยเกื้อหนุน 5 ประการ ดังนี้



ภาพที่ 2.3 แสดงปัจจัยจูงใจ 5 ประการและปัจจัยเกื้อหนุน 5 ประการ

ที่มา : (พระขอม วงศ์สารศรี, 2537 : 66-67)

2.4 ความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทย (ประวัติและวิวัฒนาการของ บจก.ธนาคารกสิกรไทย เอกสารอัดสำเนา) เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 โดยนายโชติ ล้ำชา และญาติพี่น้อง รวมทั้งเพื่อนพ่อค้า ด้วยทุนจดทะเบียน 5.0 ล้านบาท (พระราชบัญญัติควบคุมธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2480 ที่ใช้อยู่ในขณะนั้นกำหนดให้จดทะเบียนไม่ต่ำกว่า 200,000 บาท) และพนักงานเพียง 8 คน โดยมีเหตุผลในการก่อตั้ง 8 ประการดังนี้

- สงครามมหาเอเชียบูรพาเพิ่งเสร็จสิ้นลง เศรษฐกิจของโลกเริ่มฟื้นตัว
- เศรษฐกิจของประเทศเริ่มฟื้นตัว
- การว่างงานจากทหารที่ปลดจากกองประจำการ
- การผลิตจะมีการขยายตัว
- ความต้องการกำลั้งทุนจะมีมากขึ้น
- การค้าระหว่างประเทศเริ่มเข้ามามีบทบาทที่สำคัญ
- ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยขณะนั้นยังมีน้อยมาก ไม่เพียงพอรองรับการฟื้นฟูเศรษฐกิจหลังสงคราม โดยเฉพาะที่เป็นของคนไทยเอง

นโยบายของธนาคารเมื่อเริ่มก่อตั้ง

1. ธนาคารจะทำการรับฝากเงินเพื่อระดมทุนจากผู้มีเงินรายย่อย
2. ธนาคารจะให้ทำการกู้ยืมเพื่อช่วยให้การค้าและการดำรงชีวิตดำเนินไปด้วยความคล่องตัว
3. ธนาคารจะพยายามช่วยให้การผลิตสามารถดำเนินการได้
4. ธนาคารจะพยายามทำให้ภาวะว่างงานลดลง
5. ธนาคารจะช่วยการค้าระหว่างประเทศโดยเป็นสื่อกลางการสั่งเข้าและส่งออก

บริการของธนาคารเริ่มก่อตั้ง

1. รับฝากเงินและให้ดอกเบี้ยแก่ประชาชน
2. ให้กู้ยืมแก่ประชาชนเพื่อประกอบธุรกิจโดยคิดดอกเบี้ยตามความเหมาะสม

เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2488 เปิดดำเนินงานสาขาขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นสาขาแรกของธนาคารกสิกรไทย ณ สิ้นปี 2488 ธนาคารกสิกรไทยเป็นใหญ่อันดับ 9 ของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบที่มีอยู่ 9 แห่งในขณะนั้นนายโชติ ล้ำชา ได้บริหารธนาคารกสิกรไทยในตำแหน่งกรรมการผู้จัดการได้เพียง 3 ปีเศษก็ถึงแก่กรรม นายเกษม ล้ำชา น้องชายจึงขึ้นดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการแทน ซึ่งตลอดระยะเวลา 14 ปีของการบริหารงานของ นายเกษม ล้ำชา ได้ใช้ความสามารถจนทำให้ธนาคารกสิกรไทย

มีสินทรัพย์เพิ่มขึ้นจาก 39.2 ล้านบาท เงินฝาก 29.3 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 13.0 ล้านบาท กำไรสุทธิ 1.1 ล้านบาท เป็น 500.7 ล้านบาท 140.1 ล้านบาท 268.6 ล้านบาท และ 4.5 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้น 11.8 เท่า 3.8 เท่า 19.7 เท่า และ 3.1 เท่า ตามลำดับ และอันดับขนาดเงินฝากธนาคารกสิกรไทยก็ขยับขึ้นเป็นอันดับที่ 9 ของ 14 ธนาคารไทยพาณิชย์ไทยในขณะนั้น

ในกลางปี 2505 นายเกษม ล่ำซำ ประสบอุบัติเหตุเครื่องบินตกที่ไทเป นายบัญชา ล่ำซำ จึงได้ก้าวเข้ารับตำแหน่งกรรมการผู้จัดการแทนตั้งแต่วันที่ 10 กรกฎาคม 2505

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากในช่วงระยะหลัง นายบัญชา ล่ำซำ เริ่มมีปัญหาในเรื่องสุขภาพจนในช่วงปี 2535 นายบรรยงค์ ล่ำซำ ก็ได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งประธานกรรมการและประธานอำนวยการแทนนายบัญชา ล่ำซำ ซึ่งขึ้นดำรงตำแหน่งเป็นประธานกิตติมศักดิ์ โดยมี นายบัณฑิต ล่ำซำ ซึ่งขึ้นดำรง ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการแทน ซึ่งนับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ธนาคารก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่เพื่อรองรับกับแผนการปฏิรูประบบการเงิน และการก้าวไปสู่เป็นศูนย์กลางทางการเงินในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ โดยเริ่มจากการประกาศจัดตั้งศูนย์วิเทศธนกิจ เมื่อ 25 มีนาคม 2536 การจดทะเบียนแปรสภาพเป็น บริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (บจก.ธนาคารกสิกรไทย) ตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2536 และเปลี่ยนมูลค่าหุ้นจากหุ้นละ 100 บาทเป็นหุ้นละ 10 บาท ตั้งแต่วันที่ 26 พฤษภาคม 2536

จากจุดที่เริ่มต้นจนถึงวันนี้ ธนาคารกสิกรไทยเติบโตอย่างมั่นคง ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2554 มีทุนจดทะเบียน 30,486 ล้านบาท มีสินทรัพย์จำนวน 1,672,341 ล้านบาท เงินรับฝากจำนวน 1,202,505 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อจำนวน 1,167,157 ล้านบาท มีสาขาในประเทศจำนวน 808 สาขา โดยเป็นสาขาในกรุงเทพมหานครจำนวน 284 สาขา สาขาในส่วนภูมิภาคจำนวน 524 สาขา และมีสาขาหรือสำนักงานตัวแทนต่างประเทศจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาฮ่องกง สาขาหมู่เกาะเคย์แมน สาขาเซินเจิ้น สำนักงานผู้แทนกรุงปักกิ่ง สำนักงานผู้แทนนครเซี่ยงไฮ้ สำนักงานผู้แทนเมืองคุนหมิง และสำนักงานกรุงโตเกียว สาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศเหล่านี้ ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่าง ๆ ด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก

ภารกิจ

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นในการเป็นสถาบันการเงินไทยที่แข็งแกร่ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการด้านการเงินที่หลากหลาย ครอบคลุม ในคุณภาพมาตรฐานสากล โดยผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรมต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และประเทศไทย

ค่านิยมหลัก

- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งเครือ
- ความเป็นมืออาชีพ
- การริเริ่มสิ่งใหม่

วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นสถาบันการเงินไทยที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ ลูกค้า

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ ยังไม่พบการศึกษาค้นคว้าด้านนี้โดยตรง มีเพียงงานวิจัยที่ใกล้เคียงเป็นบางส่วนเท่านั้น ดังรายละเอียดดังนี้

ในปี พ.ศ. 2519 สุภรณ์ ศรีพหล (2519 : 30) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร โดยการสอบถามอาจารย์ในมหาวิทยาลัย จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดคือความก้าวหน้า รองลงมาคือลักษณะของงาน ความสำเร็จในงาน ความยอมรับนับถือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารและสภาพการทำงานตามลำดับและผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างองค์ประกอบของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตาม เพศ ประสบการณ์ และรายได้ของอาจารย์ ปรากฏว่าตัวแปรทั้งสามส่งผลต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์ขึ้นอยู่กับกันและกันอย่างมาก

ในปี พ.ศ. 2524 อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524 : ง-จ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย และตรวจสอบสภาพความพอใจรวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจของบรรณารักษ์ทั้ง 2 ฝ่าย โดยส่งแบบสอบถามแก่ บรรณารักษ์ 90 คน ปรากฏว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจในงานมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่ และทำบัตรรายการเพียงอย่างเดียว คือ การบริการสังคม และปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ทั้ง 2 ฝ่ายมีความพอใจในการทำงานสูง คือ การร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน ความ

มั่นคงในการทำงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้ไม่พอใจในการทำงาน คือสถานภาพทางสังคม เป็นปัจจัยที่กระทบความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจอันดับต่อ ๆ มา คือ ความก้าวหน้าในฐานะตำแหน่ง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมนโยบายของห้องสมุด การยอมรับนับถือ และหัวหน้าที่มีความสามารถและยุติธรรม

วิรัตน์ ดวงมาลา (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ กลุ่มหรือหน่วยงานและประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี จำนวน 226 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. ข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
3. ข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มหรือหน่วยงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
4. ข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี ที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

พิชิต บุตรศรีสวย (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เขตการศึกษา 9 ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความรับผิดชอบ ความเป็นส่วนตัว การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน เงินเดือน และสภาพการทำงาน

วัลย์ภรณ์ วชิรเขื่อนขันธุ์ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยจูงใจ อยู่

ในระดับปานกลาง เพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครู เทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครู เทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ < 0.01 ยกเว้นปัจจัยด้านด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค่าจูนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ < 0.01 ในทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครู เทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) คือจำนวน 391 คนสำหรับรายละเอียดของวิธีดำเนินการศึกษามีลำดับต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 16,193 คน (www.kasikornbank.com ณ วันที่ 1 มกราคม 2555) คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะโดยการเก็บตัวอย่าง ทั้งหมดจำนวน 391 คน ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรกรณีทราบจำนวนประชากรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ

สูตร

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ

n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะกำหนด

เท่ากับ +/- 0.05 ภายใต้วความเชื่อมั่น 95% จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{6,193}{1 + 16,193(0.05)^2}$$

$$= 391$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือจำนวน 391 คน

การสุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้มีการกระจายของกลุ่มตัวอย่างในทุกตำแหน่งงานของธนาคารกสิกรไทย จึงใช้หลักเกณฑ์การแบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ตามสถานภาพตำแหน่งงานในองค์กร ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

| ลำดับ | สถานภาพตำแหน่งงาน | จำนวนพนักงาน (คน) | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
|-------|------------------------------|-------------------|--------------------|
| 1 | พนักงานชั้นต้น | 7,807 | 188 |
| 2 | พนักงานชั้นกลาง | 3,005 | 73 |
| 3 | พนักงานชั้นหัวหน้าส่วนขึ้นไป | 5,381 | 130 |
| | รวม | 16,193 | 391 |

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นเพื่อสอบถามข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดแบบสอบถามดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ จำนวน 23 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ จำนวน 15 ข้อ

โดยการคิดคะแนนใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับประยุกต์ตามแนวคิดของ Likert แต่ระดับมีความหมายดังนี้

| คะแนน | ความหมายของระดับคะแนน |
|-------|-----------------------|
| 5 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | เห็นด้วยมาก |
| 3 | เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | เห็นด้วยน้อย |
| 1 | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ตารางที่ 3.2 แสดงสัดส่วนของข้อคำถามในแบบสอบถาม

| ตอนที่ | ปัจจัย | รายละเอียด | ข้อที่ | จำนวน |
|--------|-----------------|---|--------|-------|
| 1 | ส่วนบุคคล | ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล | 1-6 | 6 |
| 2 | ปัจจัยเชิงใจ | 2.1 ด้านความสำเร็จของงาน | 1-4 | 4 |
| | | 2.1 ด้านงานได้รับการยอมรับนับถือ | 5-9 | 5 |
| | | 2.3 ด้านลักษณะงาน | 10-14 | 5 |
| | | 2.4 ด้านความรับผิดชอบ | 15-19 | 5 |
| | | 2.5 ด้านความก้าวหน้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ | 20-23 | 4 |
| 3 | ปัจจัยเกี่ยวพัน | 3.1 นโยบายและการบริหารงาน | 24-28 | 5 |
| | | 3.2 ด้านสภาพการทำงาน | 29-33 | 5 |
| | | 3.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | 34-38 | 5 |
| | | 3.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ | 39-43 | 5 |
| | | 3.4 ด้านความมั่นคงในงาน | 44-48 | 5 |
| 4 | ด้านความพึงพอใจ | 4.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | 49-63 | 15 |
| รวม | | | | 69 |

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิดทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นฐานข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้มากำหนดกรอบแนวความคิดในการสร้างเครื่องมือ โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
3. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 5 ระดับตามแนวคิดของ Likert
4. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่
5. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)
6. ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ
7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้อาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง
2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pre-test) จำนวน 30 ชุด กับพนักงานบริษัทในเครือธนาคารกสิกรไทยที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามที่ Jum, 1978 ได้เสนอแนะเป็นเกณฑ์การยอมรับไว้ดังนี้ (Jump, N. 1978. Psychometric Theory. 2 nd. Ed., New York: McGraw Hill.)

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ดังนี้

ค่า α มากกว่าและเท่ากับ 0.7 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) ซึ่งเมื่อทำการทดสอบ 30 ชุดค่าที่ได้แยกเป็นรายด้านดังนี้

| | | |
|---------------------------------|---------------------------|--------|
| ค่าความเชื่อมั่นโดยรวม | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.8360 |
| ด้านปัจจัยเชิงใจ | | |
| ด้านความสำเร็จของงาน | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.8470 |
| ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.7032 |
| ด้านลักษณะงาน | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.7299 |
| ด้านความรับผิดชอบ | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.7758 |
| ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.7767 |
| ด้านปัจจัยเกื้อหนุน | | |
| นโยบายหลักเกณฑ์ | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.7487 |
| สภาพการทำงาน | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.7119 |
| ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.7954 |
| เงินเดือนและสวัสดิการ | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.8313 |
| ความมั่นคงในงาน | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.7084 |
| ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.7184 |

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยขอความร่วมมือจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในการตอบแบบสอบถาม
2. ผู้ศึกษารวบรวมแบบสอบถามคืน นำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้อง ให้ได้จำนวนครบ 391 ชุด

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูลผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องทั้งหมดจำนวน 391 ชุด
2. ดำเนินการตรวจให้คะแนนรายชื่อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
3. นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติสำหรับการประมวลผลทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติทดสอบดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ค่าร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) พิจารณาจากลักษณะคำถามเป็นการสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended question) โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคหรือมาตราช่วง (Interval scale) ลักษณะคำตอบใช้มาตราวัด Importance scale แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีกำหนดระดับคะแนนดังนี้

| ระดับ (ความพึงพอใจ) | คะแนน |
|---------------------|-------|
| มากที่สุด | 5 |
| มาก | 4 |
| ปานกลาง | 3 |
| น้อย | 2 |
| น้อยที่สุด | 1 |

ดังนั้น จึงกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยคำตอบ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553 : 75) ดังต่อไปนี้

| | | | |
|--------------------|-------------|---------|-------------------------|
| คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ | 4.50 - 5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ | 3.50 - 4.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ | 2.50 - 3.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ | 1.50 - 2.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ | 1.00 - 1.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 1 ใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545)

2. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ F-test (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545)

สมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 2 และ 3 ใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง

1. ค่า r เป็น ลบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม
2. ค่า r เป็น บวก มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ค่า r เท่ากับ 0 ไม่มีความสัมพันธ์

เกณฑ์ในการประเมินระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ทำการทดสอบสมมติฐาน ใช้เกณฑ์
เฉลี่ย สามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาค} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{1-0}{5} \\ &= 0.20 \end{aligned}$$

สามารถแสดงระดับความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ได้ ดังนี้

| | |
|-------------------|-----------------------|
| ± 0.81 ถึง ± 1 | มีความสัมพันธ์สูงมาก |
| ± 0.61 ถึง ± 0.80 | มีความสัมพันธ์สูง |
| ± 0.41 ถึง ± 0.60 | มีความสัมพันธ์ปานกลาง |
| ± 0.21 ถึง ± 0.40 | มีความสัมพันธ์ต่ำ |
| ± 0.01 ถึง ± 0.20 | มีความสัมพันธ์ต่ำมาก |

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย โดยผู้วิจัยจะทำการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของ
การวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเชิงใจ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยเกื้อหนุน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|--|
| n | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) |
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D. | แทน | ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| t | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Independent Sample t-test) |
| F | แทน | ค่าสถิติเอฟที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (F-test) |
| Df | แทน | องศาอิสระ (Degree of Freedom) |
| SS | แทน | ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square) |
| Sig. | แทน | ค่านัยสำคัญทางสถิติ |
| * | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 |
| r | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) |

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 146 | 37.3 |
| หญิง | 245 | 62.7 |
| รวม | 391 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 และเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 25 ปี | 73 | 18.7 |
| 25 แต่ไม่ถึง 35 ปี | 158 | 40.4 |
| 35 แต่ไม่ถึง 40 ปี | 117 | 29.9 |
| 40 ปีขึ้นไป | 43 | 11.0 |
| รวม | 391 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25 แต่ไม่ถึง 35 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 อายุ 35 แต่ไม่ถึง 40 ปีจำนวน 117 คนคิดเป็นร้อยละ 29.9 ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และมีอายุ 40 ปีขึ้นไปจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|-------|--------|
| โสด | 130 | 33.2 |
| สมรส | 188 | 48.1 |
| หย่าร้าง/หม้าย | 73 | 18.7 |
| รวม | 391 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 โสด จำนวน 130 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.2 และหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง

| ตำแหน่ง | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| พนักงานชั้นต้น | 188 | 48.1 |
| พนักงานชั้นกลาง | 73 | 18.7 |
| พนักงานชั้นหัวหน้าส่วนขึ้นไป | 130 | 33.2 |
| รวม | 391 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานชั้นต้น จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 พนักงานชั้นหัวหน้าส่วนขึ้นไป จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 และพนักงานชั้นกลาง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา

| วุฒิการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 11 | 2.8 |
| ปริญญาตรี | 262 | 67.0 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 118 | 30.2 |
| รวม | 391 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.8

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย

| อายุงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ต่ำกว่า 1 ปี | 59 | 15.1 |
| ระหว่าง 1-3 ปี | 102 | 26.1 |
| ระหว่าง 4-6 ปี | 144 | 36.8 |
| สูงกว่า 6 ปีขึ้นไป | 86 | 22.0 |
| รวม | 391 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคือระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 สูงกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยจูงใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

| ปัจจัยจูงใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|------------------------------------|-----------|-------|---------|
| 1. ด้านความสำเร็จของงาน | 3.30 | 0.649 | ปานกลาง |
| 2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ | 3.22 | 0.680 | ปานกลาง |
| 3. ด้านลักษณะงาน | 3.52 | 0.737 | มาก |
| 4. ด้านความรับผิดชอบ | 3.38 | 0.678 | ปานกลาง |
| 5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | 3.50 | 0.699 | มาก |
| รวม | 3.38 | 0.248 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่าระดับปัจจัยจูงใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.38 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรกคือด้านลักษณะงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.52 รองลงมาคือด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 ด้านความรับผิดชอบ มีคะแนนเฉลี่ย 3.38 ด้านความสำเร็จของงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 และด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีคะแนนเฉลี่ย 3.22

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
ด้านความสำเร็จของงาน

| ด้านความสำเร็จของงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|--|-----------|-------|---------|
| 1. ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของงาน | 3.22 | 0.643 | ปานกลาง |
| 2. ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด | 3.39 | 0.689 | ปานกลาง |
| 3. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานในหน้าที่ | 3.31 | 0.540 | ปานกลาง |
| 4. แก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน | 3.27 | 0.725 | ปานกลาง |
| รวม | 3.30 | 0.649 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.8 แสดงว่าระดับปัจจัยของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านความสำเร็จของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ย 3.39 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานในหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.31 แก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.27 และปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.22

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

| ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|--|-----------|-------|---------|
| 1. หัวหน้างานมีความพึงพอใจผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา | 2.99 | 0.668 | ปานกลาง |
| 2. หัวหน้างานมีความไว้วางใจให้ฉันปฏิบัติงานสำคัญ ๆ ของหน่วยงาน | 3.31 | 0.540 | ปานกลาง |
| 3. ได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานอยู่เสมอว่า เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.56 | 0.982 | มาก |
| 4. เพื่อนร่วมงานมักปรึกษาหารือและขอคำแนะนำในการปฏิบัติงาน | 3.04 | 0.581 | ปานกลาง |
| 5. เพื่อนร่วมงานมักรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน | 3.20 | 0.629 | ปานกลาง |
| รวม | 3.22 | 0.680 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่าระดับปัจจัยของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.22 เมื่อพิจารณา รายด้านลำดับแรก คือ ได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานอยู่เสมอว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 3.56 รองลงมาคือหัวหน้างานของ

มีความไว้วางใจให้ฉันปฏิบัติงานสำคัญ ๆ ของหน่วยงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.31 เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.20 เพื่อนร่วมงานปรึกษาหารือและขอคำแนะนำในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.04 และหัวหน้างานมีความพึงพอใจผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของฉัน มีคะแนนเฉลี่ย 2.99

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านลักษณะงาน

| ด้านลักษณะงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|--|-----------|-------|---------|
| 1. ปริมาณและเวลาที่เหมาะสมที่ได้รับมอบหมาย | 3.37 | 0.663 | ปานกลาง |
| 2. ได้ใช้ความสามารถและประสบการณ์ที่ได้รับมอบหมาย | 3.55 | 0.913 | มาก |
| 3. งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ทำทายความรู้ความสามารถ | 3.44 | 0.617 | ปานกลาง |
| 4. ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน | 3.69 | 0.809 | มาก |
| 5. มีอิสระในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการด้วยตัวเอง | 3.56 | 0.684 | มาก |
| รวม | 3.52 | 0.737 | มาก |

จากตารางที่ 4.10 แสดงว่าระดับปัจจัยของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านลักษณะงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.52 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.69 รองลงมา คือ มีอิสระในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการด้วยตัวเอง มีคะแนนเฉลี่ย 3.56 ได้ใช้ความสามารถและประสบการณ์ที่ได้รับมอบหมาย มีคะแนนเฉลี่ย 3.55 งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ทำทายความรู้ความสามารถ มีคะแนนเฉลี่ย 3.44 และปริมาณและเวลาที่เหมาะสมที่ได้รับมอบหมาย มีคะแนนเฉลี่ย 3.37

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านความรับผิดชอบ

| ด้านความรับผิดชอบ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|--|-----------|-------|---------|
| 1. ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและบรรลุผลสำเร็จ | 3.15 | 0.654 | ปานกลาง |
| 2. สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน ถูกต้องสมบูรณ์ | 3.43 | 0.573 | ปานกลาง |
| 3. ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ | 3.73 | 0.843 | มาก |
| 4. มีการศึกษา ค้นคว้า หากความรู้เพิ่มเติม เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน | 3.52 | 0.632 | มาก |
| 5. มีการปรับปรุงและพัฒนางานที่ทำอยู่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ | 3.09 | 0.689 | ปานกลาง |
| รวม | 3.38 | 0.678 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.11 แสดงว่าระดับปัจจัยเชิงใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.38 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 รองลงมา คือ มีการศึกษา ค้นคว้า หาความรู้เพิ่มเติม เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.52 สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน ถูกต้องสมบูรณ์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.43 ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและบรรลุผลสำเร็จ มีคะแนนเฉลี่ย 3.15 และมีการปรับปรุงและพัฒนางานที่ทำอยู่ อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.09

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยเชิงใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

| ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|--|-----------|-------|---------|
| 1. ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานให้มีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง | 3.66 | 0.674 | มาก |
| 2. ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานให้มีโอกาสดำรงตำแหน่งสูงขึ้น | 3.15 | 0.659 | ปานกลาง |
| 3. หัวหน้างานสนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาต่อ เข้ารับการฝึกอบรมดูงานอย่างต่อเนื่อง | 3.66 | 0.674 | มาก |
| 4. คิดว่าตำแหน่งที่ได้ปฏิบัติงานอยู่นั้น สามารถก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ดีกว่าตำแหน่งสายงานอื่น | 3.52 | 0.790 | มาก |
| รวม | 3.50 | 0.699 | มาก |

จากตารางที่ 4.12 แสดงว่าระดับปัจจัยเชิงใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานให้มีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.66 และหัวหน้างานสนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาต่อ เข้ารับการฝึกอบรมดูงานอย่างต่อเนื่อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.66 คิดว่าตำแหน่งที่ได้ปฏิบัติงานอยู่นั้น สามารถก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ดีกว่าตำแหน่งสายงานอื่น มีคะแนนเฉลี่ย 3.52 และได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานให้มีโอกาสดำรงตำแหน่งสูงขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.15

ส่วนที่ 3 ปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

| ปัจจัยเกื้อหนุน | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|------------------------------|-----------|-------|---------|
| ด้านนโยบายและการบริหารงาน | 3.57 | 0.706 | มาก |
| ด้านสภาพการทำงาน | 3.35 | 0.589 | ปานกลาง |
| ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | 3.62 | 0.673 | มาก |
| ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ | 3.51 | 0.582 | มาก |
| ด้านความมั่นคงในงาน | 3.50 | 0.620 | มาก |
| รวม | 3.51 | 0.195 | มาก |

จากตารางที่ 4.13 แสดงว่าระดับความคิดเห็นปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงานธนาคารกสิกรไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.51 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีคะแนนเฉลี่ย 3.62 รองลงมา คือ ด้านนโยบายหลักเกณฑ์และแนวทางในการปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ย 3.57 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ด้านความมั่นคงในงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 และด้านสภาพการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.35

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านนโยบายนโยบายและการบริหารงาน

| นโยบายและการบริหารงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|--|-----------|-------|---------|
| 1. งานในหน่วยงานมีความชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้ | 3.70 | 0.768 | มาก |
| 2. หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย | 3.28 | 0.593 | ปานกลาง |
| 3. มีการชี้แจงให้บุคลากรทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารและแนวทางในการปฏิบัติงาน | 3.39 | 0.610 | ปานกลาง |
| 4. ในการมอบหมายงานพิจารณาจากความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ของบุคลากรเป็นหลัก | 3.62 | 0.794 | มาก |
| 5. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นได้ | 3.84 | 0.769 | มาก |
| รวม | 3.57 | 0.706 | มาก |

จากตารางที่ 4.14 แสดงว่าระดับปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านนโยบายและการบริหารงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.57 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นได้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.84 รองลงมา คือ งานในหน่วยงานของฉันมีความชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.70 ในการมอบหมายงานพิจารณาจากความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ของบุคลากรเป็นหลัก มีคะแนนเฉลี่ย 3.62 มีการชี้แจงให้บุคลากรทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารและแนวทางในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.39 และหน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย มีคะแนนเฉลี่ย 3.28

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านสภาพการทำงาน

| ด้านสภาพการทำงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|--|-----------|-------|---------|
| 1. สถานที่ทำงานมีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน | 3.22 | 0.662 | ปานกลาง |
| 2. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน | 3.24 | 0.577 | ปานกลาง |
| 3. อาคารสถานที่ในหน่วยงานมีพื้นที่เพียงพอ และมีความปลอดภัย | 3.50 | 0.581 | มาก |
| 4. มีความสะดวกสบายต่อการเดินทางมาปฏิบัติงาน | 3.42 | 0.571 | ปานกลาง |
| 5. หน่วยงานมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่เสมอ | 3.35 | 0.556 | ปานกลาง |
| รวม | 3.35 | 0.589 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.15 แสดงว่าระดับปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านสภาพการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.35 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรกคือ อาคารสถานที่ในหน่วยงานมีพื้นที่เพียงพอ และมีความปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 รองลงมาคือ มีความสะดวกสบายต่อการเดินทางมาปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.42 หน่วยงานมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.35 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.24 และสถานที่ทำงานมีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.22

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงานธนาคารกสิกรไทยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

| ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|--|-----------|-------|---------|
| 1. ได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน | 3.74 | 0.769 | มาก |
| 2. ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน | 3.65 | 0.706 | มาก |
| 3. ให้ความร่วมมือกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน | 3.46 | 0.575 | ปานกลาง |
| 4. หัวหน้างานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน | 3.46 | 0.562 | ปานกลาง |
| 5. หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเอง | 3.78 | 0.755 | มาก |
| รวม | 3.62 | 0.673 | มาก |

จากตารางที่ 4.16 แสดงว่าระดับปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.62 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเอง มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 ได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.74 ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.65 ให้ความร่วมมือกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.46 และหัวหน้างานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.46

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยเกื้อหนุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

| ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|---|-----------|-------|---------|
| 1. ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่ | 3.58 | 0.566 | มาก |
| 2. ได้รับเงินเดือนเพียงพอต่อการครองชีพ | 3.46 | 0.562 | ปานกลาง |
| 3. เงินเดือนมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาอายุงานและความรู้ความสามารถ | 3.43 | 0.496 | ปานกลาง |
| 4. ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม | 3.62 | 0.712 | มาก |
| 5. ระบบการจัดสวัสดิการในหน่วยงานมีความเหมาะสม | 3.47 | 0.576 | ปานกลาง |
| รวม | 3.51 | 0.582 | มาก |

จากตารางที่ 4.17 แสดงว่าระดับปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงานธนาคารกสิกรไทยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.51 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม มีคะแนนเฉลี่ย 3.62 รองลงมา คือ ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่มีคะแนนเฉลี่ย 3.58 ระบบการจัดสวัสดิการในหน่วยงานของมีความเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 3.47 ได้รับเงินเดือนเพียงพอต่อการครองชีพ มีคะแนนเฉลี่ย 3.46 และเงินเดือนมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาอายุงานและความรู้ความสามารถ มีคะแนนเฉลี่ย 3.43

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านความมั่นคงในงาน

| ด้านความมั่นคงในงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|--|-----------|-------|---------|
| 1. รู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน | 3.38 | 0.565 | ปานกลาง |
| 2. งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความสำคัญ และมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับของสังคม | 3.43 | 0.573 | ปานกลาง |
| 3. รู้สึกมีความมั่นคงที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ | 3.66 | 0.705 | มาก |
| 4. หัวหน้างาน ให้ความคุ้มครอง ปกป้องดูแลและรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน | 3.48 | 0.576 | ปานกลาง |
| 5. คิดว่าอาชีพที่ฉันทำอยู่เป็นอาชีพที่มีความมั่นคงสูง | 3.57 | 0.679 | มาก |
| รวม | 3.50 | 0.620 | มาก |

จากตารางที่ 4.18 แสดงว่าระดับปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ รู้สึกมีความมั่นคงที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.66 รองลงมา คือ คิดว่าอาชีพที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่มีความมั่นคงสูง มีคะแนนเฉลี่ย 3.57 หัวหน้างาน ให้ความคุ้มครองปกป้องดูแลและรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.48 งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความสำคัญ และมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี เป็นที่ยอมรับของสังคม มีคะแนนเฉลี่ย 3.43 และรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน มีคะแนนเฉลี่ย 3.38

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|--|-----------|-------|---------|
| 1. มีวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอในการทำงานของ ฉัน | 4.12 | 1.025 | มาก |
| 2. มีความเชื่อในบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร | 3.80 | 1.166 | มาก |
| 3. ได้รับอิสระอย่างเพียงพอในการทำงาน | 4.27 | 0.857 | มาก |
| 4. รู้ว่าจะทำอะไรคือสิ่งที่คาดหวังจากการทำงาน | 4.09 | 0.948 | มาก |
| 5. สักคำที่ผ่านมาก็ได้รับคำชมเชย ว่าทำงานดี มีประสิทธิภาพ | 4.15 | 0.916 | มาก |
| 6. หัวหน้าให้การดูแลฉันในเรื่องของการทำงานเป็นอย่างดี | 3.07 | 0.555 | ปานกลาง |
| 7. หัวหน้างานให้การสนับสนุนเพื่อการพัฒนาตนเองเสมอ | 3.91 | 1.007 | มาก |
| 8. ได้รับการยอมรับในความเห็น | 4.18 | 0.880 | มาก |
| 9. สามเดือนที่ผ่านมา หัวหน้างานพูดถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | 4.07 | 0.973 | มาก |
| 10. รู้สึกว่างานของฉันเป็นส่วนสำคัญกับเป้าหมายขององค์กร | 4.18 | 0.856 | มาก |
| 11. การเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารและพนักงานจะทำให้มีคุณภาพในการ ทำงานมากขึ้น | 4.23 | 0.850 | มาก |
| 12. มีเพื่อนร่วมงานที่ดีในที่ทำงาน | 3.85 | 0.936 | มาก |
| 13. ในปีล่าสุดมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง มีความเติบโตในงาน | 3.97 | 0.971 | มาก |
| 14. บุคลากรที่ดีที่สุดในสายงานจะต้องเป็นคนที่มีความกระตือรือร้นใน การทำงานขององค์กร | 4.00 | 0.924 | มาก |
| 15. มีการเก็บข้อมูลและผลงานในกิจกรรมที่มีส่วนร่วมในการทำงานของ องค์กรเสมอ | 4.23 | 0.931 | มาก |
| รวม | 4.01 | 0.236 | มาก |

จากตารางที่ 4.19 แสดงว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ได้รับอิสระอย่างเพียงพอในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ มีการเก็บข้อมูลและผลงานในกิจกรรมที่มีส่วนร่วมในการทำงานขององค์กรเสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 และการเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารและพนักงานนั้น จะทำให้มีคุณภาพในการทำงานมากขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 ได้รับการยอมรับในความเห็นมีคะแนนเฉลี่ย 4.18 รู้สึกว่างานของฉันทเป็นส่วนสำคัญกับเป้าหมายขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 สัปดาห์ที่ผ่านมาได้รับคำชมเชย ว่าทำงานดี มีประสิทธิภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.15 มีวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอในการทำงานของฉันทมีคะแนนเฉลี่ย 4.12 รู้ว่าอะไรคือสิ่งที่คาดหวังจากการทำงานมีคะแนนเฉลี่ย 4.09 สามเดือนที่ผ่านมา หัวหน้างานพูดถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีคะแนนเฉลี่ย 4.07 บุคลากรที่ดีที่สุดภายในสายงานจะต้องเป็นคนที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานขององค์กรมีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ในปีล่าสุดมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง มีความเติบโตในงานมีคะแนนเฉลี่ย 3.97 หัวหน้างานให้การสนับสนุนเพื่อการพัฒนาตนเองเสมอมีคะแนนเฉลี่ย 3.91 มีเพื่อนร่วมงานที่ดีในที่ทำงานมีคะแนนเฉลี่ย 3.85 มีความเชื่อในบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรมีคะแนนเฉลี่ย 3.80 หัวหน้าให้การดูแลฉันในเรื่องของการทำงานเป็นอย่างดีมีคะแนนเฉลี่ย 3.07

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงการทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ

| เพศ | ชาย | | หญิง | | t | P |
|----------------------------|-----------|-------|-----------|-------|--------|-------|
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | 3.98 | 0.236 | 4.02 | 0.237 | -1.659 | 0.657 |

จากตารางที่ 4.20 พบว่าเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.21 แสดงการทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ

| | แหล่งความแปรปรวน | <i>df</i> | <i>SS</i> | <i>MS</i> | <i>F</i> | <i>P</i> |
|--------------------------------|-------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน | ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม | 3 | 0.042 | 0.014 | 0.251 | 0.861 |
| | ความแตกต่างภายในกลุ่ม | 387 | 21.818 | 0.056 | | |
| | รวม | 390 | 21.860 | | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่าอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.22 แสดงการทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพ

| | แหล่งความแปรปรวน | <i>df</i> | <i>SS</i> | <i>MS</i> | <i>F</i> | <i>P</i> |
|--------------------------------|-------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน | ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม | 0.081 | 2 | 0.040 | 0.720 | 0.488 |
| | ความแตกต่างภายในกลุ่ม | 21.780 | 388 | 0.056 | | |
| | รวม | 21.860 | 390 | | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่าสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.23 แสดงการทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่ง

| | แหล่งความแปรปรวน | <i>df</i> | <i>SS</i> | <i>MS</i> | <i>F</i> | <i>P</i> |
|--------------------------------|-------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน | ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม | 0.043 | 2 | 0.021 | 0.380 | 0.684 |
| | ความแตกต่างภายในกลุ่ม | 21.818 | 388 | 0.056 | | |
| | รวม | 21.860 | 390 | | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่าตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.24 แสดงการทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามวุฒิการศึกษา

| | แหล่งความแปรปรวน | <i>df</i> | <i>SS</i> | <i>MS</i> | <i>F</i> | <i>P</i> |
|-----------------|-------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|---------------|
| ความพึงพอใจ | ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม | 0.449 | 2 | 0.224 | 4.066 | 0.018* |
| ในการปฏิบัติงาน | ความแตกต่างภายในกลุ่ม | 21.412 | 388 | 0.055 | | |
| รวม | | 21.860 | 390 | | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่าวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และได้นำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ดังตารางที่ 4.24.1

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างในระดับวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเป็นรายคู่

| ระดับการศึกษา | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
|------------------|------------------|----------------|------------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | - | 0.1852* | 0.1452 |
| ปริญญาตรี | - | - | -0.399 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | -0.1452 | 0.399 | - |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24.1 พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน คือคู่การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.26 แสดงการทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุงาน

| | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | P |
|--------------------------------|-------------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน | ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม | 0.104 | 3 | 0.035 | 0.618 | 0.604 |
| | ความแตกต่างภายในกลุ่ม | 21.756 | 387 | 0.056 | | |
| | รวม | 21.860 | 390 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่าอายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยงใจในภาพรวมจำแนกเป็นรายด้านกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

| ปัจจัยงใจ | ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | | |
|---------------------------------|----------------------------|-------|---|
| | r | p | ระดับความสัมพันธ์ |
| ด้านความสำเร็จของงาน | 0.088 | 0.081 | ไม่มีความสัมพันธ์กัน |
| ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ | 0.206* | 0.000 | มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก |
| ด้านลักษณะงาน | -0.101* | 0.045 | มีความสัมพันธ์ทิศทางตรงข้ามระดับต่ำมาก |
| ด้านความรับผิดชอบ | 0.175* | 0.001 | มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก |
| ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | 0.106* | 0.037 | มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก |
| รวม | 0.138* | 0.006 | มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยงใจ จำแนกเป็นรายด้านกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = 0.138$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = 0.206$) ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = 0.175$) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = 0.106$) ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = -0.101$) และ ด้านความสำเร็จของงานไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยเกื้อหนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกื้อหนุน จำแนกเป็นรายด้านกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

| ปัจจัยเกื้อหนุน | ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | | |
|--------------------------|----------------------------|---------------|--|
| | r | p | ระดับความสัมพันธ์ |
| นโยบายหลักเกณฑ์ | 0.157 | 0.002* | มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก |
| สภาพการทำงาน | 0.137 | 0.007* | มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก |
| ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | 0.285 | 0.000* | มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันระดับต่ำ |
| เงินเดือนและสวัสดิการ | 0.198 | 0.000* | มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก |
| ความมั่นคงในงาน | 0.592 | 0.000* | มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง |
| รวม | 0.472 | 0.000* | มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกื้อหนุน จำแนกเป็นรายด้านกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำ ($r = 0.274$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับปานกลาง ($r = 0.592$) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำ ($r = 0.285$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = 0.198$) ด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = 0.157$) และด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = 0.137$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงใจและปัจจัยเกี่ยวพันในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยและ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษากับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ จำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติเปรียบเทียบ (Independent Sample t-test / One Way ANOVA) และสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25 แต่ไม่ถึง 35 ปี มีสถานภาพสมรส มีตำแหน่งพนักงานชั้นต้น มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีอายุงานระหว่าง 4-6 ปี

2. ปัจจัยเชิงใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

2.1 ปัจจัยเชิงใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ด้านลักษณะงาน

2.2 ด้านความสำเร็จของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด

2.3 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานอยู่เสมอว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

2.5 ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ

2.6 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานให้มีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และหัวหน้างานสนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาต่อ เข้ารับการฝึกอบรมดูงานอย่างต่อเนื่อง

3. ปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

3.1 ปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.2 ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรกคือหน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น

3.3 ด้านสภาพการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรกคือ อาคารสถานที่ในหน่วยงานมีพื้นที่เพียงพอ และมีความปลอดภัย

3.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเอง

3.5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม

3.6 ด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ รู้สึกมีความมั่นคงที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรก คือ ได้รับอิสระอย่างเพียงพอในการทำงาน

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นพฤติกรรมการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติ โดยจำแนกเป็นรายคู่พบว่าคู่ที่แตกต่างกันคือการศึกษาาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับการศึกษาาระดับปริญญาตรี

5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ จำแนกเป็นรายด้านกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = 0.138$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = 0.206$) ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = 0.175$) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = 0.106$) ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = -0.101$) และ ด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = 0.088$)

5.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกื้อหนุน จำแนกเป็นรายด้านกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำ ($r = 0.472$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับปานกลาง ($r = 0.592$) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำ ($r = 0.285$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = 0.198$) ด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = 0.157$) และด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมาก ($r = 0.137$)

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านวุฒิการศึกษาที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกันในบางประการกับวิจัยของวิรัตน์ ดวงมาลา (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

อุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ หน่วยงาน และประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากชนาการกสิกรไทยเป็นองค์กรขนาดใหญ่ และโครงสร้างการทำงานรวมทั้งนโยบายด้านวิธีการทำงานและเป้าหมายขององค์กรรวมถึงด้านสวัสดิการต่าง ๆ มิได้ระบุหรือปิดกั้นความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลให้ในการปฏิบัติและวิธีการทำงานไม่แตกต่างกันซึ่งทำให้มีความเสมอภาค ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหากมองด้านปัจจัยส่วนบุคคล จึงทำให้ไม่มีความแตกต่างกัน จะยกเว้นเพียงด้านวุฒิการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากธรรมชาติของคน เพื่อในการดำรงชีวิตอยู่ต้องทำงาน (เพ็ญศรี วายวานนท์, 2537 : 210-211) เมื่อมาทำงานย่อมมีความต้องการซึ่งคาดหวังว่าจะได้รับจากองค์การ ด้านการศึกษาที่แตกต่างกัน ธรรมชาติของคนในกลุ่มนี้เป็นธรรมชาติที่จะต้องทำงาน อย่างน้อยก็เพื่อค่าตอบแทนเพื่อเลี้ยงครอบครัว ต้องการงานที่ดีและโอกาสก้าวหน้า แต่เนื่องจากโครงสร้างด้านสวัสดิการต่าง ๆ ของชนาการมีความเท่าเทียมกันและมีได้พิจารณาจากด้านวุฒิการศึกษาเป็นหลัก สำคัญ ซึ่งวุฒิการศึกษาต่างกันอาจจะมีคาดหวังแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจของพนักงานชนาการกสิกรไทย

2.1 ปัจจัยจูงใจของพนักงานชนาการกสิกรไทย

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ สอดคล้องกับการศึกษาของ Wiles (อรุณ รักธรรม, 2552 : 95-97) ในเรื่องความต้องการของคนในองค์กรพบว่าการที่ทุกคนจะรักและพอใจในงานตลอดจนที่ทำงานหรือไม่ นั่นหนึ่งปัจจัยที่สำคัญขึ้นอยู่กับการทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้การยอมรับ และจะทำให้เขามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ด้านความสำเร็จของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดย ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Herzberg (1959, อ้างถึงในเพ็ญแข ซ่อมณี, 2544 : 19) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลอง สรุปได้ว่าสาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีองค์ประกอบคือ องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงาน โดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ เนื่องจากชนาการกสิกรไทยเป็นองค์กรใหญ่ มีนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจนในการก้าวเป็นชนาการชั้นนำ ทุกฝ่ายทุกหน่วยงานจึงมีจุดมุ่งหมายใน

การทำงานที่ต้องการความสำเร็จอย่างเห็นชัด และปริมาณงานค่อนข้างมากและมีการเปลี่ยนเป้าหมาย เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ตลอดเวลา ส่งผลให้การทำงานที่ประสบความสำเร็จแล้ว ก็จะมีเป้าหมายใหม่อยู่เสมอ ซึ่งอาจส่งผลให้ความสำเร็จของงานเป็นเรื่องปกติที่ต้องทำให้สำเร็จ จึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจ แต่การประเมินผลงานหรือลักษณะผลงานที่เห็นผลได้ชัดเจนคือวิธีการปฏิบัติงานหรือแนวคิดวิธีการทำงานที่เป็นแบบริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มากกว่า ดังที่วัฒนธรรมของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่เน้นด้านเก่งคนเก่งงานควบคู่กัน มิได้อิงด้านใดด้านหนึ่งเพียงอย่างเดียว

2.1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดย เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานอยู่เสมอว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow ที่กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกได้เป็น 5 ระดับ โดยความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่สามารถนำมากระตุ้นได้อีก ทำให้มนุษย์จะมองหาความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไปเรื่อยๆ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ในขั้นความต้องการชื่อเสียง ความโดดเด่นทางสังคม (esteem needs) คือ ความต้องการความโดดเด่น มีชื่อเสียง มีตำแหน่ง มีฐานะทางสังคม ที่ได้รับการชื่นชมจากผู้อื่น และธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีพนักงานมากกว่า 15,000 คน ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งด้านคุณวุฒิและวัยวุฒิ ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นจะต้องมีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ร่วมงานที่แตกต่างกัน หากสามารถได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และผลการปฏิบัติงานที่ดีได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความสุขกับการทำงานและทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามไปด้วย

2.1.3 ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดย เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของเฮอริชเบอร์เกอร์ได้อธิบายทฤษฎีสองปัจจัยว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล (intrinsic) เป็นสิ่งที่อยู่ในความรู้สึกนึกคิดหรือในจิตใจของแต่ละบุคคลที่จะกระตุ้นให้ผู้ที่ทำงานมีความรู้สึกในด้านดี มีความพึงพอใจในการทำงาน การมีปัจจัยเหล่านี้ จะช่วยเป็นปัจจัยจูงใจให้เขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำหนึ่งในนั้นคือปัจจัยด้านลักษณะของงาน และยังสอดคล้องกับทฤษฎีของเฟรนช์และคณะ (French and others, 1974 : 30-36) ซึ่งกล่าวว่าความเครียดจากการทำงานเป็นการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความต้องการมากเกินไปจนความสามารถที่บุคคลจะตอบสนองได้ เมื่อหาทางออกไม่ได้จะมีผลต่อความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน เช่นความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารแรก ๆ ในการปฏิบัตวิวงการธนาคารด้านต่าง ๆ เช่นการคิดบัตรเครดิตเป็นธนาคารแรก การจัดระบบการให้บริการใน

สาขาแบบใหม่เป็นที่แรก เป็นธนาคารแรกที่น่าระบบธนาคารบนมือถือใช้หรือที่เรียกว่า ATM ซิมจะเห็นได้ว่า ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารที่มีการตื่นตัวและมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งทำให้วัฒนธรรมองค์กรเป็นแบบเสรีด้านความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งพนักงานสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่หากเกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง หากงานที่ได้รับเป็นงานที่ง่ายและไม่มีความท้าทายหรือไม่มีอิสระ และไม่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ในการทำงาน หรือปริมาณงานที่น้อยเกินไปซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกไม่ได้พัฒนาตนเอง

2.1.4 ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดย เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างเต็มความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Herzberg (1959, อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี, 2544 : 19) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาค้นคว้า สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้น มีองค์ประกอบ คือ องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงาน โดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่ ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ และที่ธนาคารกสิกรไทยแต่ละตำแหน่งงานจะมีหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน และนโยบายการรับพนักงานของธนาคารเป็นแบบวางคนให้ตรงกับงาน และเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ หากเข้าไปปฏิบัติงานแล้วเห็นว่าตนเองไม่ถนัดก็สามารถทำการขอย้ายเปลี่ยนฝ่ายงานที่ถนัดกว่าได้ ซึ่งธนาคารจะอนุญาตให้ยื่นเรื่องขอเปลี่ยนฝ่ายงานได้ในทุกต้นปี ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างเต็มความรู้ ความสามารถของตนเอง นอกจากนี้จะช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วยังช่วยให้ธนาคารได้ประโยชน์จากการทำงานที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย

2.1.5 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำมาก เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานให้มีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและหัวหน้างานสนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาต่อ เข้ารับการฝึกอบรมดูงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (สุรพงษ์ เจริญพรณ, 2537 : 14-15 ; อ้างอิงจาก Alderfer : 1969) ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการภายในของ

บุคคลเพื่อการพัฒนาตนเอง บุคคลมีความต้องการความก้าวหน้าความสำเร็จ การพัฒนาเพื่อใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ โดยแสวงหาโอกาสและประสบการณ์ใหม่ๆซึ่งสามารถจะประสบความสำเร็จต่อโอกาสที่ท้าทาย จะเห็นได้ว่าธนาคารกสิกรได้ชื่อว่าเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยได้จัดตั้งฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลขึ้นมาดูแลในส่วนของการจัดหลักสูตรเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้ลงทุนสร้างศูนย์การเรียนรู้ที่อำเภอบางปะกง ไว้สำหรับจัดการเรียนรู้ โดยเฉพาะ จะเห็นได้ว่าธนาคารได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรด้านพนักงานอย่างมากซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ ทำให้พนักงานพึงพอใจเมื่อได้รับการสนับสนุน

3. ปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

3.1 ปัจจัยเกื้อหนุนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดย เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ด้านความมั่นคงในงาน ความมั่นคงของชีวิต เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ เนื่องจากงานเป็นหลักของชีวิต ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจึงต้องการให้งานที่ทำความมั่นคง ความมั่นคงนี้รวมทั้งเงินเดือน ประโยชน์เกื้อกูล อันเป็นสวัสดิการต่าง ๆ ที่ถูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับด้วย

3.1.1 ด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดย เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นได้ สอดคล้องกับ (ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์, 2544 : 11 อ้างอิงจาก ปภาวดี คุลยจินดา, 2527 : 53) กล่าวไว้ในเรื่องความพึงพอใจในงานจะส่งผลไปยังอัตรา การเข้าออกงาน การขาดงานและสุขภาพของคนทำงานว่า ความไม่พึงพอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม ทำให้เกิดความเครียด ความกังวลซึ่งเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือการไม่สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งที่ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารที่มีพนักงานมากและมีความแตกต่างกัน แต่ธนาคารเป็นธนาคารที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงเสมอ ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้งนั้นจำเป็นจะต้องมีการปรึกษาหารือของผู้บริหารเพื่อวางแผนการกำหนดนโยบายต่าง ๆ และเมื่อได้ตัวเลือกก็จะนำมาให้ฝ่ายที่ดูแลเกี่ยวข้อง นำมาวิเคราะห์ถึงแนวทางความเป็นไปได้ก่อนที่จะทำการสรุป ซึ่งจะเห็นได้ว่าการวางนโยบายใด ๆ แต่ครั้งนั้น มิใช่เป็นการคิดเฉพาะฝ่ายบริหารเท่านั้น แต่จะต้องฟังความคิดเห็นจากฝ่ายที่ปฏิบัติงานและเกี่ยวข้องในด้านนั้น ๆ ก่อนเสมอ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.1.2 ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ อาคารสถานที่ในหน่วยงานมีพื้นที่เพียงพอ และมีความปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Herzberg (1959, อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี, 2544 : 19) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลอง สรุปได้ว่า องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน เนื่องจากธนาคารกสิกรไทยให้ความสำคัญกับด้านสภาพการทำงานของพนักงาน รวมทั้งคำนึงถึงผลประโยชน์ในการใช้งาน ดังเช่น การที่ธนาคารกสิกรไทยมีสำนักงานใหญ่ถึง 3 แห่ง คือธนาคารกสิกรไทยสำนักงานกรุงเทพฯ ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานพหลโยธิน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ ซึ่งนอกจากเพื่อรองรับพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่แออัดแล้ว ยังส่งผลดีต่อความสะดวกของลูกค้าและการปฏิบัติงานอีกด้วย ส่งผลให้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

3.1.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเอง สอดคล้องกับแนวคิดของฮาร์เรล (Thomas Willard Harrel, 1972: p.260-274 อ้างอิงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535 : 145-152) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านการจัดการ ประกอบด้วย 1) ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย และ 2) เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงานสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งวัฒนธรรมการทำงานของธนาคารกสิกรไทยจะเป็นการทำงานร่วมกัน ไม่ว่าจะระหว่างบุคคลหรือระหว่างฝ่ายงานซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกันทั้งหมด และจากการต้องปฏิบัติงานในเป้าหมายเดียวกันทำให้เกิดการพึ่งพาซึ่งกันและกันอยู่เสมอ ส่งผลให้รู้จักมักคุ้นกันเป็นอย่างดีทำให้เกิดความเป็นกันเองในการปฏิบัติงานและทำให้ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้นและประสบผลสำเร็จ

3.1.4 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดย เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชิต บุตรศรีสวย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เขตการศึกษา 9 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน อยู่ในระดับมาก ซึ่งที่ธนาคารกสิกรไทยนอกจากเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ แล้ว ระบบการเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนพนักงานจะพิจารณาเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ของแต่ละปี รวมทั้งผลการปฏิบัติงาน โดยมีการประเมินจากหัวหน้างานและเพื่อนพนักงานด้วยกัน นอกจากนี้หัวหน้างานยังต้องรับการประเมินผลงานจากพนักงานในบัญชาด้วยเช่นกัน ทำให้เกิดความเสมอภาคและมีความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

3.1.5 ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดย เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรก คือ รู้สึกมีความมั่นคงที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรพรรณ หล่อศิริ (2524 : ง-จ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ทั้ง 2 ฝ่ายมีความพอใจในการทำงานในระดับมาก คือ ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งธนาคารกสิกรไทยมีการวางตำแหน่งคนให้ตรงกับงาน ซึ่งเมื่อพนักงานสามารถได้ทำในงานที่ตัวเองถนัดก็จะมีความสุขในการทำงาน และส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานทำให้เลื่อนตำแหน่งได้รวดเร็วและมีความมั่นคงในฝ่ายงานที่ตนเองปฏิบัติ และธนาคารกสิกรไทยมีความมั่นคงขององค์กรมาก เห็นได้จากผลประกอบการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุกปี ทำให้พนักงานสามารถรู้สึกถึงความมั่นคงขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อความมั่นใจเมื่อปฏิบัติงานที่ธนาคารกสิกรไทย

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ปัจจัยจูงใจ

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน ควรมีการพิจารณาด้านเป้าหมายความสำเร็จและปริมาณของงานที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จแบบมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ควรมีการจูงใจให้แก่ผู้ที่ปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จสมควรได้รับการชมเชย โดยใช้เครื่องมือที่ลงทุนน้อยที่สุดคือ การชมเชยของผู้บังคับบัญชา เพื่อแสดงออกถึงความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา

1.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหาร หรือ ฝ่ายอำนวยการตามวงรอบ เพื่อให้เกิดความรอบรู้ และมีองค์ความรู้ที่กว้างขวาง เมื่อมีการวางโครงสร้าง

1.4 ด้านความรับผิดชอบ อาจมีการจัดประชุมภายในร่วมกันเพื่อดูความคืบหน้าของงานที่ได้รับ และช่วยกันหาวิธีแก้ไขหากเกิดปัญหา หรือความล่าช้าของงาน

1.5 ด้านความก้าวหน้า ควรมีการพิจารณาความดีความชอบของพนักงานที่โปร่งใส และวัดผลงานในรอบปีตามความเป็นจริง เพื่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจของพนักงานทุกคนอย่างยุติธรรม และสนับสนุนพนักงานให้ได้รับการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ เพิ่มเติม หรือให้มีส่วนในการแสดงความคิดเห็นว่าในฝ่ายต้องการศึกษาด้านใดเพิ่มเติมเพื่อช่วยสนับสนุนให้ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลจัดการเปิดหลักสูตรอบรม เป็นต้น

2. ปัจจัยเกื้อหนุน

2.1 ด้านนโยบายและการบริหารงานควรมอบหมายงานพิจารณาจากความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ของบุคลากรเป็นหลัก และเปิดโอกาสให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีส่วนในการเสนอตัวเลือกในการกำหนดนโยบายเพิ่มมากขึ้น แทนการรอเลือกพิจารณาจากฝ่ายบริหารเพียงเท่านั้น

2.2 ด้านสภาพการทำงาน หน่วยงานควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่เสมอ ตลอดจนเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องพร้อมอยู่เสมอ

2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หัวหน้างาน ควรให้มีการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ จะได้มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน รวมทั้งอาจมีการจัดประชุมร่วมกันเรื่องงานบ่อย ๆ เพื่อช่วยกันพูดคุยหาแนวทางการปฏิบัติงานและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม

2.4 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ควรมีการพิจารณาอัตราเงินเดือนอย่างเหมาะสม และเป็นธรรม มีการประเมินเลื่อนขั้นหรือเงินเดือนอย่างเหมาะสม

2.5 ด้านความมั่นคงในงาน ควรให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในงานและตำแหน่งที่ได้รับในองค์กรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น เช่นการประกาศรางวัลของธนาคาร ที่ได้รับประกาศผลประกอบการในรอบปีที่ผ่านมาเพื่อให้เห็นความมั่นคงของธนาคาร เป็นต้น

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาสวัสดิการเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์การแข่งขันและสิ่งแวดล้อมในการบริหารจัดการองค์กร มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้ธนาคารกสิกรไทยสามารถพัฒนาองค์กรและบุคลากรได้ทันตามการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน

2. ควรศึกษาตัวชี้วัดปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ เพื่อสะดวกในการประเมินผล และนำไปพัฒนาปรับปรุงงานด้านการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และส่งเสริมการบริการมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. 2545. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. 2546. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร.
- ทวีป ตรีชัยกิจ. 2533. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานประมงอำเภอในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ (กศ.ม)--มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.
- ธานีินทร์ สิลป์จารุ. 2553. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS . พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บิซเนสอาร์แอนด์ดี.
- บมจ. ธนาคารกสิกรไทย.ม.ป.ป. Reengineering. ส่วนประชาสัมพันธ์. สำนักบริหารธนาคารกสิกรไทย (เอกสารอัดสำเนา).
- บัณฑิต แทนพิทักษ์ . 2540. ความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำ อำนาจ ความศรัทธาและความพึงพอใจในงานของครู โรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรีศณี พิณอำพรไพศาล. 2542. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะวิชาพื้นฐานสังกัดวิทยาลัยอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีด.
- พะยอม วงศ์สารศรี . 2537. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ . คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ.
- พิชิต บุตรศรีสวย. 2546. ความพึงพอใจในการปฏิบัติ งานของบุคลากร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเขตการศึกษา 9. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหาร การศึกษาสำนักงานบัณฑิตศึกษา สถาบันราชภัฏเลย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เพ็ญแข ช่อมณี. 2544. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. 2537. การจัดการทรัพยากรคน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนันท์ . 2548. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ .
- วิรัตน์ ดวงมาลา. 2547. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ศุภกิจ สานุสตัย. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดขอนแก่น. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. (สาขาบริหารการศึกษา). เลขบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. ถ่ายเอกสาร.
- สุวารี เคียงประพันธ์ . 2543. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติในส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต. วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรพงศ์ เจริญพรรณ. 2537. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกองกิจการนิสิต. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุภรณ์ ศรีพหล. 2519. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- อรุณ รักธรรม. 2522. หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อุไรพรรณ หล่อศิริ. 2524. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย หน้า ง-จ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อำนาจ บุญศรี. 2532. สภาพการปฏิบัติงาน ปัญหา ความต้องการ และความพึงพอใจในงานของ
หัวหน้าสำนักงาน และครูวิชาการสำนักงานกลุ่มโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา
จังหวัดยโสธร. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ชนิดา ศรีบวรวิวัฒน์. 2544. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุม
โรคมาเร็งจังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ สศ.ม. (การบริหารงานและนโยบายสวัสดิการสังคม)
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- Alderfer, C.P. 1972. **Toward and Understanding of Inequity**. Journal of Abnormal and Social
Psychology . 18(11) : 422-436
- Beach, D.S. 1970. **Personnel: the management of people at work**. (2nd ed.). London:
The Macmillan Co.
- French, Wendell. 1974. **The Personnel Management Process**. Boston : Houghton Mifflin.
- Harrell, Thomas Willard. 1964. Industrial Psychology. New York : Holt Rinehart and Winston.
- Hertzberg, Frederick. 1959. **The Motivation to work**. New York : John Wiley and Sons inc.
(Hoppock. 1935:47; อ้างอิงมาจาก ศุภกิจ สานุสัจย์. 2546:4)
- Jump, N. 1978. **Psychometric Theory**. 2 nd. Ed., New York: McGraw Hill
- Maslow, A.H. 1970. **Motivation and personality**. New York: Harpers et Row.
- Mitchell, T.R., & Larson, J. R. , Jr. 1987. **People in organizations : An introduction to
organization behavior (3rd ed.)**. New York : McGraw-Hill.
- Mumford, E. 1972. **Job satisfaction**. London : Longman.
- Smith , H.C. & Wakeley , J.H. 1972. **Psychology of industrial behavior**. (3rd ed.). n.p.
www.kasikornbank.com

ภาคผนวก



**แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้า
เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย**

แบบสอบถามชุดนี้ผู้ศึกษา ได้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นท่านสามารถตอบข้อคำถามได้อย่างอิสระและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจ

ตอนที่ 3 ปัจจัยเกื้อหนุน

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากร

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นายโชติวัฒน์ วัฒนสาร

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

| | | |
|---|--|--|
| ตอนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (สถานภาพของบุคลากร) | | |
| คำอธิบาย : ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านเลือก | | |
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> 1.ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 25 ปี <input type="checkbox"/> 3. 35 แต่ไม่ถึง 40 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 25 แต่ไม่ถึง 35 ปี <input type="checkbox"/> 4. 40 ปีขึ้นไป |
| 3. สถานภาพ | <input type="checkbox"/> 1. โสด <input type="checkbox"/> 3. หย่าร้าง/หม้าย | <input type="checkbox"/> 2. สมรส |
| 4. ตำแหน่ง | <input type="checkbox"/> 1. พนักงานชั้นต้น <input type="checkbox"/> 3. พนักงานชั้นหัวหน้าส่วนขึ้นไป | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานชั้นกลาง |
| 5. วุฒิการศึกษา | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 3. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี |
| 6. อายุงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 1ปี <input type="checkbox"/> 3. ระหว่าง 4-6 ปี | <input type="checkbox"/> 2. ระหว่าง 1-3 ปี <input type="checkbox"/> 4. สูงกว่า 6 ปีขึ้นไป |

| | | | | | | |
|--|--|------------------------------|--------------------|----------|----------|----------|
| ตอนที่ 2 : | | เกณฑ์การให้ระดับคะแนน | | | | |
| ปัจจัยจูงใจ ข้อที่ 1-23 คำชี้แจง : โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อแล้วใส่ เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นในการทำงานของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียวเท่านั้น | | 5 | เห็นด้วยมากที่สุด | | | |
| | | 4 | เห็นด้วยมาก | | | |
| | | 3 | เห็นด้วยปานกลาง | | | |
| | | 2 | เห็นด้วยน้อย | | | |
| | | 1 | เห็นด้วยน้อยที่สุด | | | |
| ข้อ | คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | ด้านความสำเร็จของงาน ฉันปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของงาน | | | | | |
| 2. | ฉันปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 3. | ฉันปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานในหน้าที่ | | | | | |
| 4. | ฉันแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน | | | | | |

| ข้อ | คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----|--|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ | | | | | |
| 5. | หัวหน้างานของฉันพึงพอใจผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของฉัน | | | | | |
| 6. | หัวหน้างานของฉันไว้วางใจให้ฉันปฏิบัติงานสำคัญๆของหน่วยงาน | | | | | |
| 7. | ฉันได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานอยู่เสมอว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 8. | เพื่อนร่วมงานปรึกษาหารือและขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากฉัน | | | | | |
| 9. | เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของฉันในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| | ด้านลักษณะงาน | | | | | |
| 10. | ปริมาณและเวลาที่เหมาะสมที่ได้รับมอบหมาย | | | | | |
| 11. | ฉันได้ใช้ความสามารถและประสบการณ์ที่ได้รับมอบหมาย | | | | | |
| 12. | งานที่ฉันได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ | | | | | |
| 13. | ฉันได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน | | | | | |
| 14. | ฉันมีอิสระในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการด้วยตัวเอง | | | | | |
| | ด้านความรับผิดชอบ | | | | | |
| 15. | ฉันปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและบรรลุผลสำเร็จ | | | | | |
| 16. | ฉันสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน ถูกต้องสมบูรณ์ | | | | | |
| 17. | ฉันปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ | | | | | |
| 18. | ฉันได้ศึกษา ค้นคว้า หาความรู้เพิ่มเติม เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน | | | | | |
| 19. | ฉันได้ปรับปรุงและพัฒนางานที่ทำอยู่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ | | | | | |
| | ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | | | | | |
| 20. | ฉันได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานให้มีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 21. | ฉันได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานให้มีโอกาสดำรงตำแหน่งสูงขึ้น | | | | | |
| 22. | หัวหน้างานของฉันสนับสนุนให้ฉันมีโอกาสศึกษาต่อ เข้ารับการฝึกอบรมดูงานอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 23. | ฉันคิดว่าตำแหน่งที่ท่านได้ปฏิบัติงานอยู่นั้น สามารถก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ดีกว่าตำแหน่งสายงานอื่น | | | | | |

| ตอนที่ 3 : ปัจจัยเกื้อหนุน ข้อที่ 24-48 | | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|------------------|---|---|---|---|
| ข้อ | คำถาม | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | นโยบายและการบริหารงาน | | | | | |
| 24. | งานในหน่วยงานของฉันมีความชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้ | | | | | |
| 25. | หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย | | | | | |
| 26. | มีการชี้แจงให้บุคลากรทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารและแนวทางในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 27. | ในการมอบหมายงานพิจารณาจากความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ของบุคลากรเป็นหลัก | | | | | |
| 28. | หน่วยงานเปิดโอกาสให้ บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นได้ | | | | | |
| | ด้านสภาพการทำงาน | | | | | |
| 29. | สถานที่ทำงานมีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 30. | วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 31. | อาคารสถานที่ในหน่วยงานของท่านมีพื้นที่เพียงพอ และมีความปลอดภัย | | | | | |
| 32. | มีความสะดวกสบายต่อการเดินทางมาปฏิบัติงาน | | | | | |
| 33. | หน่วยงานของฉันมี การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่เสมอ | | | | | |
| | ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | | | | | |
| 34. | ฉันได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 35. | ฉันได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 36. | ฉันให้ความร่วมมือกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 37. | หัวหน้างานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำแก่ฉัน ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน | | | | | |
| 38. | หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเองกับท่าน | | | | | |
| | ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ | | | | | |
| 39. | ฉันได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่ | | | | | |
| 40. | ฉันได้รับเงินเดือนเพียงพอต่อการครองชีพ | | | | | |
| 41. | เงินเดือนของฉันเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาอายุงานและความรู้ความสามารถ | | | | | |
| 42. | ฉันได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม | | | | | |

| ข้อ | คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|-------------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 43. | ระบบการจัดสวัสดิการ ในหน่วยงานของฉันมีความเหมาะสม | | | | | |
| 44. | ด้านความมั่นคงในงาน ฉันรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน | | | | | |
| 45. | งานที่ฉันทำอยู่เป็นงานที่มีความสำคัญและมีเกียรติมีศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับของสังคม | | | | | |
| 46. | ฉันรู้สึกมีความมั่นคงที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ | | | | | |
| 47. | หัวหน้างานของฉัน ให้ความคุ้มครองปกป้องดูแลและรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของฉัน | | | | | |
| 48. | ฉันคิดว่าอาชีพที่ฉันทำอยู่เป็นอาชีพที่มีความมั่นคงสูง | | | | | |
| ตอนที่ 4 : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ข้อที่ 49-63 | | ระดับความคิดเห็น | | | | |
| ข้อ | คำถาม | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 49. | ฉันมีวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอในการทำงานของฉัน | | | | | |
| 50. | ฉันเชื่อในบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร | | | | | |
| 51. | ฉันได้รับอิสระอย่างเพียงพอในการทำงานของฉัน | | | | | |
| 52. | ฉันรู้ว่า อะไรคือสิ่งที่ฉันคาดหวังจากการทำงาน | | | | | |
| 53. | สัปดาห์ที่ผ่านมา ฉันได้รับคำชมเชย ว่าฉันทำงานดี มีประสิทธิภาพ | | | | | |

| ตอนที่ 4 : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ข้อที่ 49-63 | | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|-------------------------|---|---|---|---|
| ข้อ | คำถาม | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 54. | หัวหน้าของฉันให้การดูแลฉันในเรื่องของการทำงานเป็นอย่างดี | | | | | |
| 55. | หัวหน้าของฉัน ให้การสนับสนุนเพื่อการพัฒนาตนเองของฉันอยู่เสมอ | | | | | |
| 56. | ในที่ทำงานความเห็นของฉันได้รับการยอมรับ | | | | | |
| 57. | สามเดือนที่ผ่านมา หัวหน้างานพูดถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของฉัน | | | | | |

| ข้อ | คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 58. | ฉันรู้สึกว่าการของฉันเป็นส่วนสำคัญกับเป้าหมายขององค์กร | | | | | |
| 59. | การเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารและพนักงานนั้น จะทำให้มีคุณภาพในการทำงานมากขึ้น | | | | | |
| 60. | ฉันมีเพื่อนร่วมงานที่ดีในที่ทำงาน | | | | | |
| 61. | ในปีล่าสุดฉันมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง มีความเติบโตในงาน | | | | | |
| 62. | บุคลากรที่ดีที่สุดที่สุดในสายงานของฉัน จะต้องเป็นคนที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานขององค์กร | | | | | |
| 63. | ฉันเก็บข้อมูลและผลงานในกิจกรรมที่ฉันมีส่วนร่วมในการทำงานขององค์กรเสมอ | | | | | |



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นายโชติวัฒน์ วัฒนสาร
ที่อยู่ 43/75 ถ.เพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา พ.ศ.2549 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

