

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารธนชาติสาขาภูเก็ต**

**นายสุชน สารผล**

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**Factors Affecting Job Satisfaction of Employees**

**Thanachart Bank Phuket Branch**

**Mr. Suton Saraphon**

A Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

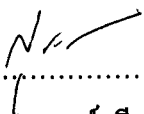
School of Management Science


Sukhothai Thammathirat Open University

2009


หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต  
ชื่อและนามสกุล นายสุชน สารผล  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุวีณา ตังโพธิสุวรรณ

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์สุวีณา ตังโพธิสุวรรณ)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. เชาว์ โจรนแสง)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา  
คั่นคว่ำอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

  
.....  
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
วันที่ ๒๒ เดือน..... ๒๕..... พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

ผู้ศึกษา นายสุรณ สารผล ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุวิมา ตั้งโพธิ์สุวรรณ ปีการศึกษา 2552

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต จำนวน 284 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี เทียบตารางอัตราส่วนของ เกรจซี และ มอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง 165 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์แบบแปรปรวน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01

การวิจัยครั้งนี้พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และพนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (2) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านฐานะของอาชีพตามลำดับ

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารธนชาติ ภูเก็ต

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ได้ก็เนื่องจากการได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำการศึกษา ซึ่งท่านได้สละเวลาให้คำสอนและคำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาไว้ ณ โอกาสนี้

สำหรับข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาขอขอบคุณพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ตและผู้ตอบคำถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว ผู้เห็นความสำคัญของการศึกษาให้การสนับสนุนให้กำลังเสมอมา ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ ที่ธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต และเพื่อน ๆ MBA รุ่น 7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ให้ความช่วยเหลือและกำลังใจอย่างดีมาโดยตลอด ครูอาจารย์ ผู้ให้ความรู้ทุกท่าน ที่ทำให้ผู้ศึกษาได้มีโอกาสทางการศึกษาจนประสบความสำเร็จในงานศึกษานี้ อย่างไรก็ตามผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานศึกษานี้ จะมีเนื้อหาที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจบ้างไม่มากก็น้อย สำหรับผู้ที่สนใจจะศึกษาในภายหน้า

สุธน สาระผล

พฤษภาคม 2553

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ข
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	7
ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน.....	9
ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	12
ความเป็นมาของธนาคารธนชาติ.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต.....	41
ลักษณะด้านการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต.....	43
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต.....	57
ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต.....	58
ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต.....	59
การทดสอบสมมติฐาน.....	60
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	63
สรุปการวิจัย.....	63
อภิปรายผล.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	80
แบบสอบถามการวิจัย.....	81
ประวัติผู้ศึกษา.....	91

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่าง Maslow และ Herzberg.....	18
ตารางที่ 2.2 ความสัมพันธ์กันระหว่าง Maslow และ Alderfer.....	19
ตารางที่ 3.1 ประชากรที่ใช้วิจัย.....	33
ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	34
ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	36
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	41
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	44
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน.....	45
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	46
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน.....	47
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ.....	47
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน.....	48
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร.....	49
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต.....	49
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	50



## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	51
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	52
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว .....	53
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน.....	54
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบัญชา.....	54
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน.....	55
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน.....	56
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านฐานะของอาชีพ.....	56
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต.....	57
ตารางที่ 4.20 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต.....	58
ตารางที่ 4.21 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต.....	59
ตารางที่ 4.22 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	61

ญ

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการของพนักงานตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	14

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารและการจัดการองค์การ ทรัพยากรบุคคลถือได้ว่าเป็นปัจจัยในการบริหารงานที่สำคัญที่สุด เนื่องจากการนำปัจจัยอื่น ๆ มาใช้เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากร การที่องค์การมีบุคลากรที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือมีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ย่อมเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้งานไม่สำเร็จตามเป้าหมาย ผู้บริหารทุกคนต้องให้ความสำคัญในการจัดการเกี่ยวกับ “ทรัพยากรบุคคล” ดังจะเห็นได้จากข้อเท็จจริงที่ว่า การที่ทำงานขององค์การให้บรรลุผลสำเร็จสิ้นเสร็จด้วยดีนั้น ย่อมต้องอาศัย “บุคคล” เป็นผู้ปฏิบัติงาน การบริหารที่ดีควรได้ทั้งงานและน้ำใจ ปัจจัยที่ทำให้บุคคลในหน่วยงาน ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างยิ่งนั้น ได้แก่ การที่บุคคลได้ทำงานที่ตนเองพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จะทำให้พฤติกรรมการปฏิบัติซึ่งเกิดจากการทำงานเป็นสิ่งที่พอใจและไม่พอใจ บุคคลอาจจะมีปฏิริยาได้หลายลักษณะ เช่น การหลีกเลี่ยงหรือลดการมีส่วนร่วมกับสิ่งที่เป็นที่มาของความไม่พอใจนั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจจากการทำงาน บุคคลนั้นจะกระทำพฤติกรรมนั้นซ้ำ ๆ อีก

ธนาคารพาณิชย์เป็นองค์กรธุรกิจหนึ่งที่สำคัญเกี่ยวกับการเงิน โดยทำหน้าที่ในการระดมเงินออมจากบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรต่าง ๆ โดยการให้ดอกเบี้ยตอบแทนตามอัตราที่กำหนด และนำเงินเหล่านั้นไปใช้ให้สินเชื่อบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่มีความต้องการเงินเพื่อการบริโภคหรือการลงทุน โดยคิดดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าดอกเบี้ยที่จ่ายให้กับผู้ออม เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและเป็นผลกำไรจากการประกอบธุรกิจของธนาคาร นอกจากนี้แล้วธนาคารยังดำเนินกิจการทางการเงินประเภทต่าง ๆ เช่น ให้บริการโอนเงิน การค้าประกัน การเป็นนายหน้าซื้อขายตราสารทางการเงิน ให้บริการครบวงจรในธุรกิจต่างประเทศ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าธนาคารมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การหมุนเวียนเงินในระบบเศรษฐกิจ ในปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้ทั่วทั้งโลกสามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารถึงกันได้อย่างรวดเร็วเรียกกันว่าเป็นยุคไร้พรมแดน ทำให้การดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ในระบบเศรษฐกิจปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรง องค์กรธุรกิจต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ในภาวะแวดล้อมที่มีความผันผวนอย่างรวดเร็ว ธนาคารพาณิชย์ก็เป็นองค์กรธุรกิจหนึ่งที่ต้องมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงอย่าง

ได้ จึงมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการในทุก ๆ ด้านเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ห้องค์กรดำรงอยู่ได้และเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ประกอบกิจการพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์และประกาศที่เกี่ยวข้องที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย และประกอบกิจการเป็นผู้แนะนำซื้อขายหน่วยลงทุน แนะนำเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ นายหน้าประกันภัย ประกันชีวิต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550 ธนาคารมีสาขารวม 166 สาขา เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ทั้งในและนอกสาขา) รวม 280 เครื่อง เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติรวม 3 เครื่อง และมีจุดบริการแลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศรวม 65 จุด โดยให้บริการที่สาขา 45 สาขา และสำนักแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 20 สำนักงาน

ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) จะประสบความสำเร็จได้ ต้องอาศัยการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) จ่ายให้เหมาะสม เป็นที่ยอมรับของทั้งฝ่ายธนาคารและพนักงาน ในส่วนของธนาคารการวัดความสำเร็จสามารถวัดได้จากผลประกอบการ ด้านพนักงานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องได้รับสิ่งจูงใจหรือชักนำให้เกิดความต้องการในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายของธนาคาร สิ่งจูงใจ หรือสิ่งชักนำในการศึกษาคั้งนี้

อย่างไรก็ตามการที่ธนาคารจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นภายในธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถ ปัจจุบันเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จึงควรมีการพัฒนาไปทั้งสองด้านควบคู่กันไป เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถและประหยัดต้นทุนในการบริหารจัดการ เปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร มีผลตอบแทนและสวัสดิการในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสม เพื่อเป็นสิ่งจูงใจพนักงานให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาปฏิบัติงานที่ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาภูเก็ต เพื่อต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดนโยบายและวางแผนเกี่ยวกับบุคลากรของธนาคาร ทั้งสาขาภูเก็ตและสาขาอื่น ๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

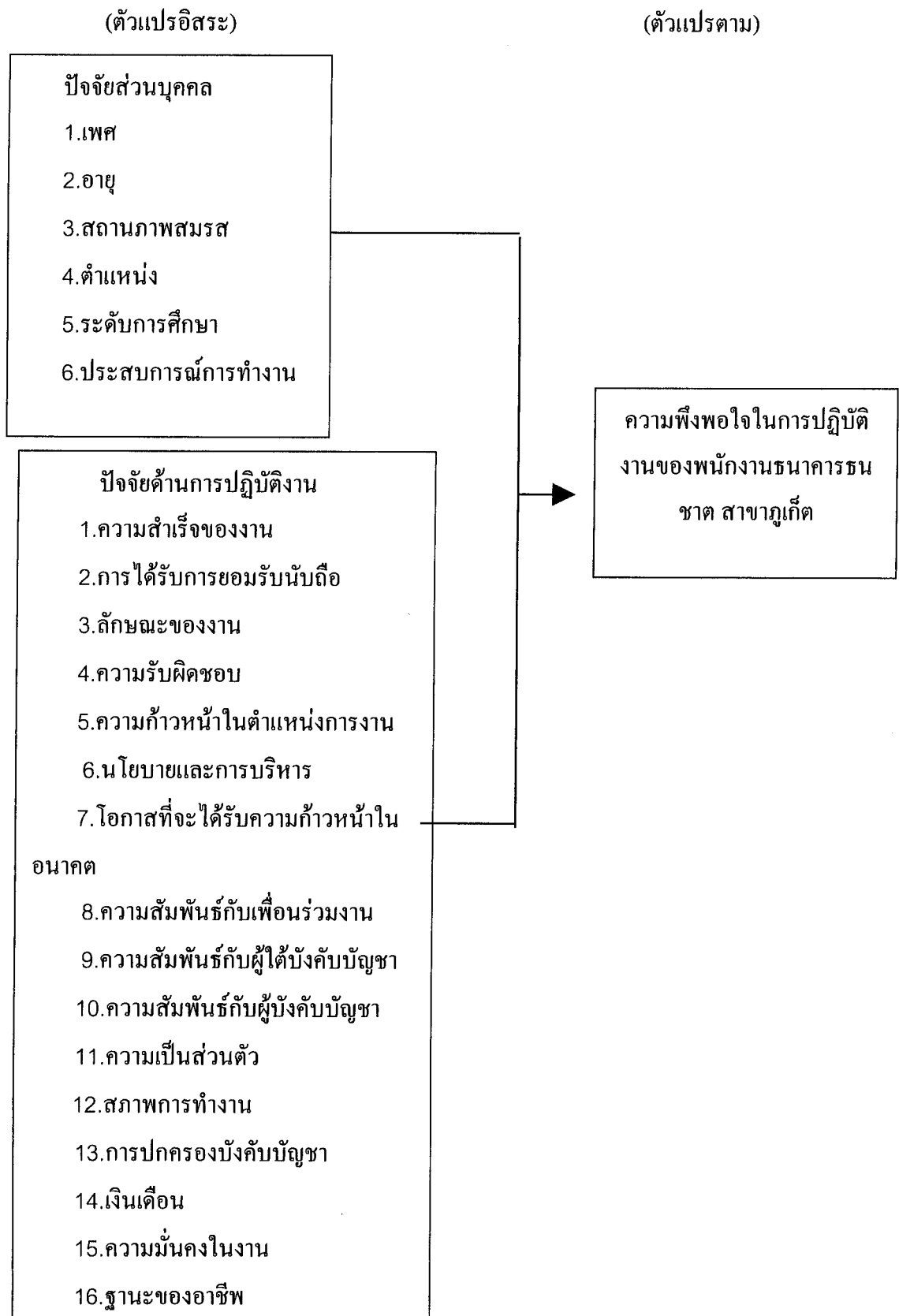
- 2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

## 3. สมมติฐานการวิจัย

- 3.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต อยู่ในระดับต่ำ
- 3.2 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

## 4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg ซึ่งมีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน ทฤษฎีนี้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางเพราะได้แบ่งปัจจัยเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ) และปัจจัยอนามัย (ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ) ซึ่งเหมาะสำหรับใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และสรุปตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยมีดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## 5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ขอบเขตของเนื้อหา คือ การวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ตัวแปรตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg และขอบเขตของเนื้อหาตรงกับกรอบแนวคิดในการวิจัย

5.2 ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

5.3 ขอบเขตของตัวแปร

5.3.1 ตัวแปรอิสระ

5.3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

5.3.1.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบายและการบริหาร โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความเป็นส่วนตัว สภาพการทำงาน การปกครอง บังคับบัญชา เงินเดือน ความมั่นคงในงาน ฐานะของอาชีพ

5.3.2 ตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

5.4 ขอบเขตของระยะเวลาการวิจัย ตั้งแต่ เดือนมกราคม 2553 ถึง เดือน มีนาคม 2553

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ อันเนื่องมาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้เกิดความเต็มใจและความมุ่งมั่นปฏิบัติงานที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จสูงสุด

6.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานซึ่งในงานวิจัยนี้ทำการศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 16 ด้านดังนี้

6.2.1 ความสำเร็จของงาน

6.2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

6.2.3 ลักษณะของงาน

6.2.4 ความรับผิดชอบ

- 6.2.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
- 6.2.6 นโยบายและการบริหาร
- 6.2.7 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
- 6.2.8 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 6.2.9 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 6.2.10 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 6.2.11 ความเป็นส่วนตัว
- 6.2.12 สภาพการทำงาน
- 6.2.13 การปกครองบังคับบัญชา
- 6.2.14 เงินเดือน
- 6.2.15 ความมั่นคงในงาน
- 6.2.16 ฐานะของอาชีพ

6.3 พนักงาน คือ พนักงานธนาคารชนชาติ สาขาภูเก็ต ซึ่งทำการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล 6 ด้าน ดังนี้

- 6.3.1 เพศ
- 6.3.2 อายุ
- 6.3.3 สถานภาพสมรส
- 6.3.4 ตำแหน่ง
- 6.3.5 ระดับการศึกษา
- 6.3.6 ประสบการณ์การทำงาน

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลการวิจัยมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารธนาคารชนชาติ สาขาภูเก็ต เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

7.2 ทำให้ทราบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ สาขาภูเก็ต



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ สาขาภูเก็ต ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมวรรณกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำเสนอในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ความเป็นมาของธนาคารชนชาติ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ล๊อค (Locke, 1976:130) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่อยู่ในสถานะของอารมณ์ในลักษณะเชิงบวก ซึ่งเป็นผลจากการที่บุคคลผู้นั้น ได้รับจากการทำงานหรือได้ประสบการณ์จากงานที่ทำ

เว็กซ์เลย์ และ ยูคัล (Wexley and Yukl, 1977:117-119) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ ทั้งนี้โดยขึ้นอยู่กับ ลักษณะของงานที่ทำ ค่าจ้าง สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เนื้อหาของงาน ความปลอดภัย และโอกาสก้าวหน้า

แมคคอร์มิก และ อิลเกิน (McCormic and Ilgen, 1980:303) ให้คำจำกัดความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่คนเรามีต่องาน

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1982:151) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับหรือชั้นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของคน ที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

โยเดอร์ และคนอื่น ๆ (Yoder, et. 1985:6) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความเต็มใจหรือความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วย

งานบุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจและตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขา

กิลเมอร์ (Gilmer, 1975:392-393) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีผลต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่องและรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ลูทาน (Luthans, 1977:420) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลรวมขององค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเสนอความต้องการและเป็นศักยภาพที่เกิดขึ้นเป็นทัศนคติที่แฝงอยู่

ฮอยและมิสเกล (Hoy and Miskel, 1982:334) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลกระทบของความรู้สึกด้านจิตใจที่มีผลต่องานที่ทำในปัจจุบันหรือที่ทำมาแล้ว เมื่อมีการประเมินบทบาทของงาน

เน่งน้อย พงศ์สามารถ (2529:259) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ทำที่ทั่วไปซึ่งมีผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 อย่าง คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ลักษณะของปัจเจกบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่อยู่นอกเหนือหน้าที่การงาน

ธงชัย สันติวงศ์ (2530:391) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดี หรือสมบูรณ์ที่สุด

กิติมา ปรีดีดิลล (2539:321) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540:100) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ภาวะของของความพึงพอใจ หรือ ภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง

นิรัฐฐา รุจิราวัชระ (2540:15) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกและทัศนคติที่ดีอันเป็นผลสืบเนื่องจากองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสมย่อมมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชรัช ปานสุวรรณ (2540:20) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดการปฏิบัติงานได้ผล

เป็นที่พึงพอใจ ทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีขวัญ มีกำลังใจ มีทัศนคติที่ดี มีความมุ่งมั่น ปฏิบัติงานนั้นทำให้องค์การประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์ (2541:125) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

หาญพล ศิริชัยประภา (2543:12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึก รัก ชอบ อารมณ์พอใจหรือความรู้จัก (ทัศนคติ) ของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองทั้งปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุนอย่างเพียงพอ รวมถึงความเป็นสุขในการปฏิบัติงาน และความต้องการที่จะปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างดีที่สุด

วินัย โถสุวรรณจินดา (2535:111) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะอารมณ์มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ในการทำงานของบุคคล ความพึงพอใจในงาน จะส่งผลถึงขวัญของบุคคลอันเป็นพลังผลักดันต่อการทำงานในอนาคต

จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น จึงอาจสรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่มีผลต่องานที่ทำอยู่ อันเนื่องจากองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้เกิดความเต็มใจและความมุ่งมั่นปฏิบัติงานที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จสูงสุด

## 2. ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงาน ถ้าองค์กรหรือหน่วยงานสามารถจัดบริการสนองความต้องการได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจเขาก็จะรักงานอยู่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรหรือหน่วยงาน ไม่สามารถจัดบริการสนองความต้องการได้ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่ายไม่ยอมทำงานและจะออกจากงานในที่สุด

จารุวรรณ เสวกรวรรณ (2518:16) ได้สรุปจากการวิจัยว่า ในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมายได้ ก็ต่อเมื่องานนั้นสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ และจะเป็นแรงผลักดันให้มนุษย์ต่อสู้ดิ้นรน โดยความทะเยอทะยานมีอารมณ์ มีความคิด ความคาดหวัง และความภูมิใจ

นิคม พรหมน้อย (2529:16) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า หากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลที่เกิดขึ้นคือ การเพิ่มความสนใจในงานมีมากขึ้น การเพิ่มความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมีมากขึ้น และการเพิ่มผลงานในการผลิตสูง

อามร เหมรา (2533:17) ได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เพื่อวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน
2. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อหน่วยงานหรือองค์กร
3. ความพึงพอใจเสริมสร้างความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อหน่วยงานองค์กร
4. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์กรร่วมกัน
5. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุม ความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี
6. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรที่ร่วมกันปฏิบัติงานอยู่
7. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ของหน่วยงานหรือองค์กร

กิตติมา ปรีดีดิลก (2529:32-33) ได้กล่าวว่า บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะแสดงพฤติกรรม ดังต่อไปนี้

1. มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันคิดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ
2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ยอมเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่องาน โดยไม่ต้องชักชวนหรือขอร้อง
3. มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
4. ไม่ขาดงานหรือลางานโดยไม่จำเป็น มีความสนใจที่ได้ทำงานและอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น หากหน่วยงานใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับจากองค์กร หน่วยงานนั้นก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ผลผลิตที่ได้ก็จะสูงด้วย

สเตบบิ้น (Stebbins, 1966:6) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด และได้ตั้งข้อสังเกตไว้ว่าในการเลือกสรรบุคลากรเข้าทำงานในบริษัท หรือสำนักงานมีหลักสำคัญสองประการคือ ประการแรก จะต้องเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับงานที่จะต้องทำ ประการที่สอง จะต้องทำให้แต่ละบุคคลมีความรู้สึกว่าเขามีความเหมาะสมที่จะทำงานประเภทนั้นจริง ๆ ซึ่งหลักสำคัญประการ

หลังนี้ คนทั่วไปมักละเลย ไม่เห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนเปลี่ยนงานบ่อย เพราะไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เซย์เลส และ เสตร้าส์ (Sayles and Strauss. 1960:22-27) ได้อธิบาย เรื่องความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานว่า เป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับความต้องการและจิตใจ ของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน เพราะเหตุผลดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิดของตน (self-actualization) คือ ผู้ปฏิบัติจะมีความรู้สึกสมปรารถนา ที่จะได้แสดงบทบาทได้เต็มขีดความสามารถของเขามีอยู่

2. บุคคลซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะไม่ประสบกับสภาพวุฒิภาวะ ทางจิตวิทยา (Psychological maturity) คือ คนทั่วไปจะใช้เวลาแต่ละวันอยู่กับงานเป็นส่วนใหญ่ หากงานเป็นที่น่าเบื่อหน่าย มาทำลาย และไม่ให้อิสระต่อเขา ก็จะเกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิด รำคาญใจ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อตัวของเขา เพื่อนร่วมงานและจะก่อให้เกิดปัญหาสังคมในที่สุด

3. บุคคลซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเกิดความคับข้องใจ เพราะการทำงานนั้น เป็นสิ่งสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

4. การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือการมีข้อคับข้องใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานลดต่ำลง และประสิทธิภาพของงานจะลดต่ำตามไปด้วย

วَاهْبَا (Wahba. 1978:170-172) ได้แสดงทัศนะว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งสำคัญที่สุด ทั้งในด้านทฤษฎีและการปฏิบัติ เพราะงานที่น่าสนใจนั้นเป็นสิ่งปรารถนาของ มนุษย์และมีความหมายต่อชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมีค่าบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ แต่ความไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติงานนั้นจะนำไปสู่การเกิดปัญหาด้านอารมณ์ จิตใจ และจะเชื่อมโยงไปก่อให้เกิด อาการป่วยไข้ทางด้านร่างกาย เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ

จากการได้ศึกษาทัศนะของบุคคลต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้ว แสดงให้เห็นถึงความสำคัญ ของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติการ ได้รับผลตอบแทนในสิ่งที่เขาต้องการ คือ ผลที่เกิดขึ้นคือ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เข้าใจอันดีต่อกัน สร้างสรรค์ซื่อสัตย์ จงรักภักดี รวมพลัง ขจัดปัญหาในองค์กรร่วมกันช่วยเหลือเกื้อหนุนให้กฎระเบียบ ข้อบังคับสามารถใช้อย่าง ควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี นอกเหนือนี้ยังส่งผลให้เพิ่มความ สนใจ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และเพิ่มผลงานในการผลิตสูงยิ่งขึ้น

เนื่องจากความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานดังกล่าวแล้ว ผู้บังคับบัญชาพึง ตระหนักถึงการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้ เพื่อที่จะทำให้งานที่ปฏิบัติ อยู่มีประสิทธิภาพ และปริมาณสูงสุดตามที่คาดหวังไว้

### 3. ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่ผู้ปฏิบัติจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้น ถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมากโดยหลักการแล้วบุคคลในหน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากและทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงาน ทุ่มเทความสามารถเพื่องานและหน่วยงาน เต็มที่จะใช้หลักในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงมีผู้ศึกษาค้นคว้าวิจัยและทดลองผล ทำให้เกิดทฤษฎีการจูงใจหลายทฤษฎี ที่จะนำมาเป็นหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ

กิเซลลิ และบราว(Ghicelli and Brown. 1955:430) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ (Occupational level) ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ต้องมีลักษณะสะดวกสบายเหมาะสมแก่สภาพการทำงาน
3. อายุ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ 25-34 ปี และระหว่าง 45-56 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุน้อย ๆ
4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ จะต้องเป็นธรรมชาติ
5. คุณภาพของการบังคับบัญชา ได้แก่ การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

#### 3.1 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของ Maslow (Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ (Maslow 1943:370) ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับชั้นของความต้องการนี้คือ “ ลำดับชั้นของความต้องการของมนุษย์” (Hierarchy of Needs) มีดังนี้

##### 3.1.1 ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Need)

ความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์คือ ความต้องการทางด้านกายภาพ ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะมีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีพอยู่ ทำให้มนุษย์จำเป็นต้องไฝหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใดด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่าง ๆ แล้ว การตอบสนองให้ความต้องการของร่างกายจะเก็บสิ่งหนึ่งที่ไฝหุงใจมนุษย์ได้ เช่น ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพอดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์ก็เป็นความต้องการด้านร่างกายดังกล่าว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปได้ก็ต่อเมื่อ

ความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสูงขึ้นทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิดก็ต่อเมื่อร่างกายได้รับความต้องการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

### 3.1.2 ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs)

ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ภายหลังจากที่ร่างกายได้รับการตอบสนองก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยหรือความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากจะมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจในรูปแบบของค้ำประกันสัญญาจากฝ่ายนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว

### 3.1.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs)

ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการชนิดนี้คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อยากจะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ๆ รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดีการที่เราจะสามารถเข้าสังคมหรือเข้ากลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้น เราจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือหมู่คนในกลุ่มนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้ปกติมักจะจะเป็นไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกแก่ตนเองว่าเป็นผู้มีความสำคัญต่อสังคมและมีบุคคลต่าง ๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบตนหรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

### 3.1.4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs)

ความต้องการขั้นต่อมา จะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเองรวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ได้รับการสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น

### 3.1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self actualization or Self realization Needs)

ลำดับขั้นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังคงมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกและอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง

ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	-งานที่ท้าทายหรือความต้องการความคิดริเริ่ม - การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ - งานที่มีความยืดหยุ่นสูง มีอิสระในการทำงาน
ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง	-การยอมรับ การยกย่องชมเชย -ความรับผิดชอบในโครงการ -การเลื่อนตำแหน่ง -สัญลักษณ์ของความสำเร็จ รางวัลพิเศษ
ความต้องการทางด้านสังคม	-การมีเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานที่เป็นมิตร -การทำงานเป็นทีม -โอกาสในการพบปะสังสรรค์
ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง	-เบี้ยบำนาญ ประโยชน์บริการ ประกันชีวิต -ค่ารักษาความปลอดภัย -กฎระเบียบความปลอดภัย -ระบบการร้องทุกข์
ความต้องการทางด้านกายภาพ	-เงินเดือนค่าจ้าง -ห้องอาหาร ห้องพักผ่อน -ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม

ภาพที่ 2.1 ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการของพนักงานตามทฤษฎีของมาสโลว์

มาสโลว์กล่าวว่า ความต้องการระดับหนึ่งควรได้รับการตอบสนองกัน และเมื่อความต้องการระดับนั้นได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการนั้น ๆ ก็จะไม่จูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมที่ต้องการอีกต่อไป ดังนั้นต้องจูงใจด้วยการตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นไป

**3.2 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมกเกรเกอร์**

ก่อนหน้าที่เฮอริชเบอร์ก จะได้ศึกษาถึงแนวคิดดังกล่าว นักค้นคว้าทางพฤติกรรมศาสตร์ผู้หนึ่ง คือ ดักลาส แมกเกรเกอร์ (Douglas McGregor) ศาสตราจารย์ทางการบริหารที่มีชื่อเสียงแห่งสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology) ได้เขียนหนังสือชื่อ “The Human Side of Enterprise” ซึ่งได้ตั้งข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์การไว้ในรูป Theory X และ Theory Y



ทฤษฎี X มีสมมติฐานของทฤษฎี อันเป็นธรรมชาติของคน 3 ประการดังนี้

1. คนโดยเฉลี่ยมีสัญชาตญาณ เกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
2. เนื่องจากคนไม่ชอบทำงานจึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ หรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
3. คนส่วนใหญ่ชอบให้มีผู้แนะนำ ชี้แนวทางในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

สาระสำคัญของทฤษฎี X ซึ่งให้เห็นว่า โดยธรรมชาติของมนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกันมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น ในการจูงใจให้คนปฏิบัติงาน ต้องใช้การบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้ไม่ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่า จะใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตามแต่ก็แสดงออกถึงการบังคับ โดยทางอ้อม ด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน 6 ประการ คือ

1. คนมักจะทุ่มเทร่างกายและแรงใจกับงานตามปกติราวกับว่า เป็นการเล่นหรือการพักผ่อนทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และลักษณะของการควบคุมงาน
2. การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์องค์การ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
3. การที่บุคคลผูกพันตนเองกับงานองค์การนั้นขึ้นอยู่กับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เกี่ยวกับความสำเร็จขององค์การ
4. ภายใต้อาณัติที่เหมาะสม คนโดยทั่วไปจะเรียนรู้ไม่เพียงแต่ จะยอมรับความรับผิดชอบเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบอีกด้วย
5. คุณสมบัติที่ดี เช่น มีมโนภาพ มีความเฉลียวฉลาด ว่องไว มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ มีการกระจายอยู่ทั่วไปในคนทั้งหลาย
6. ภายใต้อาณัติของการดำรงชีวิต ในระบบอุตสาหกรรมยุคใหม่สติปัญญาของมนุษย์ยังไม่ถูกใช้ให้เต็มที่

ทฤษฎี Y เป็นแนวคิดที่คำนึงถึง จิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล โดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

### 3.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg(Two Factor Theory)

นิรัฐธา รุจิราวัชระ (2540:20) ได้อธิบายทฤษฎีสองปัจจัยไว้ดังนี้

#### 3.3.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

เป็นปัจจัยภายในบุคคล เป็นสิ่งที่อยู่ในความรู้สึกหรือในจิตใจของแต่ละบุคคลที่จะกระตุ้นให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกในด้านดี มีความพึงพอใจในการทำงาน การขาดปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ทำงานแต่อย่างใด แต่การมีปัจจัยเหล่านี้จะช่วยเป็นสิ่งที่จูงใจให้เขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ ปัจจัยจูงใจได้แก่

- 1.ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่คนทำงานได้สำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น
- 2.การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ
- 3.ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำท่าย หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง
- 4.ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่
- 5.ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
- 6.โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Grow) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

#### 3.3.2 ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor)

เป็นปัจจัยภายนอก เช่น นโยบายขององค์กรและการบริหาร การนิเทศ เงิน รายได้ สภาพการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าขาดหรือไม่มีปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ทำงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อปัจจัยอนามัยที่จะจูงใจในการทำงานก็ตาม ถึงแม้จะมีได้เป็นปัจจัยสำคัญ ปัจจัยอนามัยได้แก่

- 1.เงินเดือน (Salary) หมายถึง จำนวนรายได้ประจำหรือรายได้พิเศษ ที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน
- 2.ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Subordinate) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจอันดี และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Superior) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

5. ฐานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคมมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความมั่นคงในองค์กร หรือความยั่งยืนในอาชีพ

8. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

10. นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการหรือการบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

จะเห็นว่าปัจจัยนามัยมิใช่เป็นสิ่งสูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ไห้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น (ปัจจัยนามัยจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ ส่วนปัจจัยสูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ)

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่าง Maslow และ Herzberg

Maslow	Herzberg
<b>ความต้องการขั้นสูง</b> ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง	<b>ปัจจัยจูงใจ</b> ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
<b>ความต้องการขั้นต่ำ</b> ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการด้านกายภาพ	<b>ปัจจัยค้ำจุน</b> เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ฐานะของอาชีพ สภาพการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว นโยบายและการบริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ กับทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก ดังนี้ ความต้องการขั้นต่ำของมาสโลว์ เทียบเท่ากับปัจจัยค้ำจุนของเฮร์ซเบอร์ก ส่วนความต้องการขั้นสูงของมาสโลว์ เทียบเท่ากับปัจจัยจูงใจของเฮร์ซเบอร์ก

### 3.4 ทฤษฎีอิอาร์จีของ Alderfer (ERG Theory)

อัลเดอร์เฟอร์ ราณี อีสซึท (2543:249) ได้กล่าวไว้ว่า อัลเดอร์เฟอร์ได้พัฒนาแนวคิดมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ความต้องการตามแนวคิดของอัลเดอร์เฟอร์มี 3 ระดับ คือ

3.4.1 ความต้องการมีชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ ความต้องการทางร่างกายและวัตถุ เช่น อาหาร น้ำ เงินเดือน ประโยชน์บริการ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น

3.4.2 ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs) ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ

3.4.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ ทฤษฎีอิอาร์จีมีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ คือ

#### 1. ความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 2.2 ความสัมพันธ์กันระหว่าง Maslow และ Alderfer

Maslow	Alderfer
ความต้องการทางด้านกายภาพ	ความต้องการมีชีวิต
ความต้องการด้านความปลอดภัย	ความสัมพันธ์กับผู้อื่น
ความต้องการด้านสังคม	ความต้องการเจริญก้าวหน้า
ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง	
ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	

2.ทฤษฎีอิอาร์จีเสนอหลักการความพึงพอใจและก้าวหน้า (Satisfaction Progression Principle) ที่มาแนวคิดคล้ายคลึงกับมาสโลว์ คือ การที่มนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งแล้วจะผลักดันให้เกิดความต้องการระดับสูงขึ้นไป

แต่ก็มีความแตกต่างระหว่างทฤษฎีอิอาร์จีกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ คือ

1. มนุษย์อาจมีความต้องการมากกว่า 1 ประเภทในช่วงเวลาเดียวกัน และความต้องการระดับต่ำไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองครบถ้วนก่อนที่จะความต้องการขั้นสูงขึ้นไป

2. มีการเสนอเพิ่มเติมในหลักการ คือ หลักการความกดดันและการถดถอย (Frustration-Regression Principle) หมายถึง การที่มนุษย์ที่ประสบความยากลำบากในความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นไป จึงเกิดความกดดันอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งต้องหยุดความต้องการนั้น ๆ และถดถอยกลับมาอยู่ในความต้องการระดับต่ำ

## ความเป็นมา

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ประกอบกิจการพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์และประกาศที่เกี่ยวข้องที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย และประกอบกิจการเป็นผู้แนะนำซื้อขายหน่วยลงทุน แนะนำเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ นายหน้าประกันภัย ประกันชีวิต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550 ธนาคารมีสาขารวม 166 สาขา เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ทั้งในและนอกสาขา) รวม 280 เครื่อง เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติรวม 3 เครื่อง และมีจุดบริการแลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศรวม 65 จุด โดยให้บริการที่สาขา 45 สาขา และสำนักแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 20 สำนักงาน (รายงานประจำปี, 2550 : 63)

ธนาคารธนชาติได้มีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าดียิ่งขึ้น โดยมีผลิตภัณฑ์ 4 กลุ่มหลัก ดังนี้

1. บริการด้านเงินฝาก ธนาคารธนชาติให้บริการด้านเงินฝากกับกลุ่มลูกค้า ทั้งประเภทบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล โดยผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคารธนชาติ โดยธนาคารธนชาติแบ่งบริการด้านเงินฝากเป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1.1 เงินฝากออมทรัพย์ (Saving Deposit)

1.2 เงินฝากประจำ (Fixed Deposit) เช่น ระยะเวลา 3, 6, 12, 24, และ 36 เดือน เงินฝากพิเศษ 9 เดือนและ 15 เดือน

1.3 เงินฝากกระแสรายวัน (Current Deposit)

1.4 เงินฝากตราต่างประเทศ (Foreign Current Deposit)

2. บริการด้านเงินให้สินเชื่อ การให้บริการด้านเงินให้สินเชื่อของธนาคารธนชาติ แบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ สินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และสินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ

2.1 สินเชื่อบุคคล ธนาคารธนชาติมีความมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองทุกความต้องการทางการเงินของลูกค้า โดยแบ่งบริการด้านสินเชื่อบุคคลดังนี้

2.1.1 บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นบริการสินเชื่อสำหรับลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปซื้อที่อยู่อาศัย ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ Smart Home ทั้งที่เป็น โครงการหมู่บ้านและอาคารชุดพักอาศัย รวมไปถึงการไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินเดิม

2.1.2 บริการสินเชื่อเนกประสงค์ เป็นบริการสินเชื่อเพื่อการใช้งานง่ายส่วนตัวของลูกค้า โดยมีทั้งแบบที่ใช้หลักทรัพย์เป็นประกันและแบบไม่มีหลักประกัน สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารธนาคารภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ “ My Cash

2.1.3. บริการสินเชื่อสารพัดนึก เป็นวงเงินกู้เพิ่มแก่ลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนาคารที่มีประวัติการผ่อนชำระดี

2.1.4 บริการสินเชื่อเพื่อการศึกษา เป็นบริการสินเชื่อเหมาะสำหรับลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาระดับปริญญาโท ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ Scholar Loan รวมทั้งหลักสูตรวิชาชีพนักบิน ภายใต้ผลิตภัณฑ์ Pilot Loan

2.2 สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีความต้องการวงเงินกู้ประเภทวงเงินกู้ระยะสั้น เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนและเสริมสภาพคล่องในกิจการและวงเงินกู้ ระยะยาวเพื่อใช้ในการขยายธุรกิจ หรือลดต้นทุนทางการเงิน รวมทั้งเสนอบริการทางการเงินด้านอื่น ๆ เช่น ค่าประกัน / อาวัล และวงเงินสินเชื่อเพื่อธุรกิจการค้าต่างประเทศ

2.3 สินเชื่อธุรกิจ ธนาคารธนาคารได้พัฒนารูปแบบการให้บริการสินเชื่อโดยมุ่งเน้นการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ด้วยการจัดตั้งทีมที่ปรึกษาทางการเงิน ( วาณิชธนกิจ) เพื่อให้บริการควบคู่กับสินเชื่อธุรกิจซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี สำหรับการให้บริการสินเชื่อนั้น ธนาคารธนาคารจะพิจารณาถึงประเภททางการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการทางการเงินที่แท้จริงของลูกค้าเป็นหลัก หลังจากนั้นจึงกำหนดเงื่อนไขวงเงิน อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการผ่อนชำระให้สอดคล้องกับกระแสเงินสดและความต้องการใช้วงเงินลูกค้า โดยบริการสินเชื่อหลักของธนาคารธนาคาร ได้แก่

2.3.1 วงเงินสินเชื่อระยะยาว (Term Loan Facility) เหมาะสมกับลูกค้าที่มีความต้องการใช้วงเงินระยะเกินกว่า 1 ปีขึ้นไป และมีวัตถุประสงค์การใช้เงินอย่างชัดเจน เช่น นำไปลงทุนเพื่อการก่อสร้างโรงงานขยายกิจการ หรือซื้อเครื่องจักรอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

2.3.2 วงเงินกู้ระยะสั้น (Working Capital Facility) เหมาะสำหรับลูกค้าที่มีความต้องการใช้เงินระยะสั้น ๆ ไม่เกิน 1 ปี เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ หรือเพื่อเสริมสภาพคล่อง ได้แก่ การให้สินเชื่อเพื่อสั่งซื้อวัตถุดิบ การบริหารสินค้าคงคลัง เป็นต้น บริการทางการเงินดังกล่าวมีหลายประเภท อาทิ วงเงินกู้เบิกเงินบัญชี หรือ ตั๋วสัญญาใช้เงิน ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถเบิกกู้ได้ตามความต้องการ แต่ธนาคารจะมีการทบทวนวงเงินและเครดิตของลูกค้าทุกปี

2.3.3 การอวัล ค้ำประกัน (Aval Guarantee Facility) เหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องนำไปใช้สำหรับการค้าประกันกับลูกค้า เช่น การยื่นประมูลต่าง ๆ การค้าประกันผลงานก่อสร้าง การค้าประกันค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น

2.3.4 สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ (Trade Finance) เหมาะสำหรับลูกค้าที่ประกอบธุรกิจนำเข้าและส่งออกสินค้าธนาคารชนชาติมีผลิตภัณฑ์ Trade Finance รองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบครัน อาทิ เล็ตเตอร์ออฟเครดิท (LC) การค้าประกันการออกสินค้า (SG) สินเชื่อเพื่อการส่งออก (PC) และการโอนเงินระหว่างประเทศ เป็นต้น

2.4 สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อแก่บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล โดยบริการที่ธนาคารมุ่งเน้น คือ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง ซึ่งปัจจุบันธนาคารชนชาติเป็นผู้นำตลาด ด้านสินเชื่อรถยนต์ใหม่ และได้ขยายส่วนแบ่งทางการตลาดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารชนชาติมีโครงการเกี่ยวกับรถยนต์อื่น ๆ เช่น โครงการสินเชื่อ NGV ซึ่งเป็นโครงการที่ธนาคารชนชาติร่วมมือกับ ปตท. ให้สินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อเปลี่ยนแปลงเครื่องยนต์ในการรักษาสีสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2.5 สินเชื่อการค้าต่างประเทศ เป็นการให้บริการครบวงจรในด้านการค้าต่างประเทศ เช่น การเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิทเพื่อการส่งสินค้าเข้า (Import L/ C) การทำทีอาร์ (Trust Receipt) การทำแพคกิ้งเครดิท (Packing Credit) การรับซื้อและซื้อลดตั๋วแลกสินค้าส่งออก (Export Bill Negotiation) และแอสแตนด์บายเลตเตอร์ออฟเครดิท (Standby L/ C) หนังสือค้ำประกันต่างประเทศ (Letter of Guarantee)

3. บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารชนชาติให้บริการผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารชนชาติให้บริการที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นประกอบไปด้วย บริการโอนเงิน (Fund Trasfer) บริการโอนเงินรายย่อยอัตโนมัติ (ATS) บริการโอนเงินรายใหญ่ระหว่างธนาคาร (BAHTNET) บริการโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (SMART) บริการรับชำระเงินค่าสินค้า หรือบริการ (Bill Payment) ผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร อาทิ (Counter , ATM ,IVR , Internet และ Mobile ทั้งนี้ ธนาคารชนชาติมีนโยบายในการกำหนดกฎระเบียบในการดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศของ ธปท. นอกจากนี้ธนาคารชนชาติยังพิจารณาปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ประกอบ เช่น อัตราเงินเฟ้อ ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ อัตราผลตอบแทน และอัตราดอกเบี้ยของตลาดโดยรวม

3.1 บริการ โอนเงินอัตโนมัติ (ATS) เป็นบริการ โอนเงินอัตโนมัติให้กับผู้รับเงินในจำนวนมากรายที่มีบัญชีออมทรัพย์หรือกระแสรายวัน กับธนาคารทั่วประเทศ ซึ่งจะตอบสนอง



ความต้องการลูกค้าในการทำรายการ โอนเงินที่มีรายการจำนวนมากด้วยการส่งคำสั่งครั้งเดียว (ในรูปแบบ One to Many) โดยมีบริการ

3.1.1 Payroll เพื่อการจ่ายเงินเดือน โบนัส เงินปันผล

3.1.2 ATS credit เพื่อการจ่ายสินค้าให้กับผู้รับเป็นจำนวนมากราย

3.1.3 ATS debit เพื่อการตัดบัญชีชำระสินค้าอัตโนมัติเป็นจำนวนมากราย

ทั้งนี้ลูกค้าสามารถใช้บริการ ATS ผ่านช่องทาง Diskette Modem และ Internet ได้เช่นกัน

3.2 บริการ โอนเงินอัตโนมัติระหว่างธนาคาร (SMART Credit) เป็นบริการ โอนเงินอัตโนมัติกับผู้รับเงินรายย่อยจำนวนมาก รายที่มีบัญชีออมทรัพย์หรือกระแสรายวัน สามารถโอนได้ทุกธนาคาร ซึ่งจะตอบสนองความต้องการลูกค้าในการทำรายการ โอนเงินที่มีจำนวนรายการมาก ๆ ด้วยการส่งคำสั่งครั้งเดียว (ในรูปแบบ One to Many ) เช่นเพื่อชำระสินค้าและบริการรวมถึงการจ่ายเงินเดือน โบนัสปันผล ทั้งนี้ลูกค้ายังใช้บริการ SMART ผ่านช่องทาง Counter และ Internet เป็นต้น

3.3 บริการ โอนเงินประเภทต่าง ๆ (Fund Transfer) เป็นบริการ โอนเงินประเภทต่าง ๆ ระหว่างธนาคาร และระหว่างธนาคารพาณิชย์ทั่วไป อาทิ การ โอนเงินปกติ (Transfer) การ โอนเงินบุคคลที่ 3 บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีเงินฝากออมทรัพย์กับบัญชีเงินฝากกระแสรายวันแบบอัตโนมัติ (Sweep) การ โอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (ORFT) และการ โอนเงินรายใหญ่ ระหว่างธนาคาร (BAHTNET)

3.4 บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีเงินฝากออมทรัพย์กับบัญชีเงินฝากกระแสรายวันแบบอัตโนมัติ (Sweep Account Service Cash Link Account) เป็นบริการที่ทางธนาคารธนาคารได้เพิ่มช่องทางสำหรับลูกค้า เพื่อเพิ่มความสะดวกในการ โอนเงินระหว่างบัญชีเงินฝากออมทรัพย์กับบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน

3.5 บริการ โอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (Interbank Transfer (ORFT)) เป็นบริการ โอนเงินสดจากเคาน์เตอร์ธนาคารธนาคารขนาดไปยังบัญชีเงินฝากออมทรัพย์หรือบัญชีกระแสรายวันของบุคคลอื่นต่างธนาคารได้ทั่วประเทศ

3.6 บริการ โอนเงินรายใหญ่ระหว่างธนาคาร (BAHTNET) เป็นบริการ ให้ลูกค้าที่มีความต้องการ โอนเงินของตนเองจากธนาคารธนาคารขนาดไปยังธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น หรือรับ โอนเงินของลูกค้าจากธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น เพื่อเข้าบัญชีที่ธนาคารธนาคาร ซึ่งจะมีผลการ โอนเงินภายในวันนั้น เหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการ โอนเงินจำนวนครั้งละมาก ๆ และต้องการ ความรวดเร็ว

3.7 บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment) เป็นบริการรับชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการแก่บริษัทที่มีการจำหน่ายสินค้าเงินผ่อนหรือบริการต่าง ๆ ที่มีการรับชำระเงินเป็นรายงวด (ในรูปแบบ Many to One) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของบริษัทในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการได้สะดวกขึ้น โดยชำระเงินสามารถชำระเงินได้ที่เคาน์เตอร์ของธนาคารธนชาตทุกสาขาทั่วประเทศ หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารธนชาตซึ่งธนาคารมีรายงานแสดงรายละเอียดการรับชำระเงินแจ้งให้บริษัทรับทราบทุกวันทำการถัดไป

3.8 เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM) ในปี 2550 ธนาคารธนชาตได้เร่งขยายพื้นที่การให้บริการให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น โดยการติดตั้งเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล รวมทั้งในเขตต่างจังหวัดทำให้ธนาคารธนชาตมีเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติทั้งสิ้นจำนวน 280 เครื่อง โดยลูกค้าเงินฝากของธนาคารธนชาตสามารถใช้บริการเบิกเงินสด สอบถามยอดเงินในบัญชี โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติของธนาคารธนชาตและทุกธนาคารที่เป็นสมาชิกของ ATM Pool ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

นอกจากนั้นยังมีการให้บริการเบิกถอนเงินสดผ่านบัตรเครดิต Visa International ทำให้เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติของธนาคารธนชาตสามารถรองรับกลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิต Visa/Plus รวมทั้งบัตรเดบิต Visa Elertron ได้และอีกหนึ่งบริการที่เปิดให้บริการในปี 2550 คือ ATM Connect ที่เพิ่มความสะดวกสบายแก่ลูกค้าผู้ถือบัตร ATM ธนาคารธนชาตทำรายการผ่านตู้ ATM ธนาคารกรุงไทย ที่มีมากกว่า 4,000 ตู้ ทั่วประเทศเสมือนทำรายการผ่านตู้ ATM ธนาคารธนชาต

3.9 บริการทางโทรศัพท์อัตโนมัติ ปัจจุบัน Thanachart Smartphone สามารถให้บริการต่าง ๆ ได้ดังนี้

3.9.1 สอบถามยอดเงินในบัญชีเงินฝาก สินเชื่อ และ โอนเงินภายในบัญชีธนาคารและ โอนเงินไปยังบุคคลที่ 3 ในธนาคารเดียวกัน

3.9.2 สอบถามอัตราดอกเบี้ย

3.9.3 ขอรับ Statement ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางโทรสาร

3.9.4 เปลี่ยนรหัสส่วนตัว

3.9.สามารถเสนอแนะหรือติชมบริการ

3.10 บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ปัจจุบัน Thanachart Smartweb สามารถให้บริการต่าง ๆ ได้ดังนี้

3.10.1 สามารถตรวจสอบยอดรวมบัญชีเงินฝาก บัญชีสินเชื่อที่มีอยู่กับธนาคารธนชาต

3.10.2 เรียกดูและสั่งพิมพ์รายการเดินบัญชี (Stetament)

3.11 เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (CDM) ในปี 2550 ธนาคารธนชาติได้ติดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (CDM) ขึ้น ทำให้ธนาคารธนชาติมีเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติทั้งสิ้น 3 เครื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารธนชาติ โดยลูกค้าของธนาคารธนชาติสามารถใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ตามบริการต่าง ๆ ดังนี้

3.11.1 โดยใช้เงินสด สามารถทำได้ 2 รูปแบบ คือ ฝากเงินสด และชำระค่าสาธารณูปโภค

3.11.2 โดยใช้บัตร สามารถทำได้ 5 รูปแบบ คือฝากเงินเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านบัตร ATM (ภายในธนาคารธนชาติ) โอนเงิน เข้าบัญชีภายในบัตร ATM หรือเข้าบุคคลที่ 3 ภายในบัตรธนชาติ ถวายอดเงินผ่านบัตร ATM (ภายในธนาคารธนชาติ) เปลี่ยนรหัสบัตร ATM (ภายในบัตรธนชาติ)

4. บริการด้านอื่น ๆ เป็นบริการจัดการทางการเงินสำหรับบุคคลและธุรกิจซึ่งเกี่ยวข้องกับธุรกิจปรัวรรคเงินต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์ตัวแลกเงิน หุ้นกู้ระยะสั้น รวมถึงการเป็นผู้แทนผู้ถือหุ้น

4.1 บริการธุรกิจปรัวรรคเงินต่างประเทศเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเงินตราต่างประเทศ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Exchange) ในรูป Bank Note , Traveler Cheque , Changer รวมถึงการ โอนเงินตราต่างประเทศเข้าเพื่อชำระค่าสินค้าหรือ โอนเข้าบัญชีบุคคลธรรมดา บริการ โอนออกเงินตราต่างประเทศเพื่อชำระค่าสินค้า บริการ และเพื่อบุคคลธรรมดา รวมทั้งการเปิดบัญชีเงินฝากที่เป็นเงินตราต่างประเทศ (FCD) เป็นต้น

4.2 ผลิตภัณฑ์ตัวแลกเงิน / หุ้นกู้ระยะสั้นในปี 2549 ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ออกตัวแลกเงินเพื่อกู้ยืมจากประชาชนได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มช่องทางการระดมเงินของธนาคารพาณิชย์และเพิ่มทางเลือกในการออมเงินให้กับประชาชน ดังนั้นธนาคารจึงได้ออกผลิตภัณฑ์ตัวแลกเงินกับกลุ่มลูกค้าของธนาคาร ในเดือนพฤศจิกายน 2549 โดยธนาคารให้บริการผลิตภัณฑ์ตัวแลกเงินกับกลุ่มลูกค้า บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล ยกเว้น สถาบันการเงิน และผู้มีถิ่นฐานนอกประเทศ โดยผ่านช่องทางสาขาของธนาคาร โดยในระยะแรกธนาคารให้บริการที่สำนักงานใหญ่ และสาขาย่อยเอ็มบีเค ทาวเวอร์ และในปี 2550 ธนาคารได้ขยายการให้บริการผลิตภัณฑ์ตัวแลกเงิน ไปสาขาธนาคารทั่วประเทศ เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารได้รับความสะดวกและเพิ่มการบริการให้ครอบคลุมทั่วถึงยิ่งขึ้น

นอกจากนี้การให้บริการผลิตภัณฑ์ตัวแลกเงินถือเป็นหนึ่งมาตรการในการเตรียมความพร้อมของธนาคาร ก่อนที่ พ.ร.บ. สถาบันคุ้มครองเงินฝากจะมีผลบังคับใช้ ซึ่งผลจากการออก

ผลิตภัณฑ์ตัวแลกเงินของธนาคารได้รับการตอบรับและความเชื่อถือจากลูกค้าของธนาคารเป็นอย่างดี สะท้อนถึงความมั่นคงและความเชื่อถือของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร

4.3 บริการงานผู้แทนผู้ถือหุ้นงานผู้แทนผู้ถือหุ้นมีหน้าที่หลักในการดูแลและปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้นผู้ทั้งปวง ตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดสิทธิและหน้าที่ของการออกหุ้นผู้ชุนั้น ๆ และตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยธนาคารพร้อมที่จะให้บริการเป็นตัวกลางในการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการตามสัญญาของผู้ถือหุ้นผู้พร้อมทั้งดูแลทรัพย์สินที่ผู้ถือหุ้นผู้นำมาเป็นหลักประกันให้ผู้ถือหุ้นผู้

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

##### งานวิจัยในประเทศไทย

ศักดิ์ พิณชมพู (2450:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาปัจจัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับสูงถึง 8 ปัจจัย คือ การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน มาตรฐานของงาน เทคนิคความสามารถของหัวหน้างาน สถานภาพและการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่เหลือเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิก ความมั่นคงของงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า เงินเดือน

ปิยพงศ์ มณีศรี (2531:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค ในมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี โดยมีความพึงพอใจตามปัจจัยต่าง ๆ ตั้งแต่ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหารความสำเร็จในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทน

อุทเรนทร์ สุขนวล (2531:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนโสตศึกษาในประเทศไทย พบว่า ครูที่มีอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 30 ปี, 31-40 ปี , 41-50 ปี , 51-

60 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านจูงใจและด้านค่าจูงใจไม่แตกต่างกัน ส่วนครูที่มีอายุอยู่ในช่วง 1-10 ปี, 11-20 ปี และมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ยงยุทธ สุคนธ์ปฏิภาค (2532:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม วิทยาลัยภาคกลาง สังกัดกรมอาชีวศึกษา พบว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี 5 องค์ประกอบ (สำคัญมากไปหาน้อย) คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ และการปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา

สุชาติ ชิวพันธ์ (2532:บทคัดย่อ) มหาวิทยาลัยนอร์ทเท็กซัส ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์พลศึกษาในวิทยาลัยครูของประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเชเบอร์ก ซึ่งได้สรุปว่า อาจารย์พลศึกษามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในงาน การได้รับความยอมรับนับถือและความรับผิดชอบ

สุภาพ ดอกกุหลาบ (2533:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่า ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเรียงลำดับจาก ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร

สุวัตร กัตติบุตร (2534:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับสูง คือ ความสำเร็จในงาน ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับต่ำ คือ เงินเดือนและความก้าวหน้าในการทำงาน

ชาติชาย สุวรรณนิตย์ (2534:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดมุกดาหาร พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบการบริหารระดับตำแหน่งและการยอมรับในความสามารถ ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบโดยตรงและทางอ้อมคือ เงินเดือน คุณลักษณะของงานและการยอมรับเป็นพวกพ้อง

สาโรช ไสยสมบัติ (2534:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ครูอาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์อยู่ในระดับปานกลาง 3 ปัจจัย คือ นโยบายและการบริหาร ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และเงินเดือน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ลักษณะ

งาน ความรู้สึกมั่นคงในงาน ความเป็นส่วนตัว สถานภาพทางสังคม ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ การปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ และสถานภาพในการงาน ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์อยู่ในระดับสูง

ชนากานต์ ยืนยง (2535:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตการศึกษา 1 พบว่า ครูในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตการศึกษา 1 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานระดับสูงและปานกลาง โดยปัจจัยที่ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานระดับสูง คือ สถานภาพทางสังคมของตำแหน่ง ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบ

ทวีชัย วิริยะ โกลศ (2535:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ของเจ้าหน้าที่โรงเรียนเตรียมทหาร พบว่า เจ้าหน้าที่โรงเรียนเตรียมทหาร โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง โดย ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในงานระดับสูง 6 ปัจจัย คือ งานที่ทำ ปริมาณงาน สภาพของหน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่เหลือมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง 8 ปัจจัย คือ ความสำเร็จของงาน ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน และสวัสดิการ และการหารายได้พิเศษ

สมศักดิ์ ชาติมาลา (2536:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู อยู่ในระดับสูง คือ ปัจจัยจูงใจ(ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้า ตามลำดับ) ปลายปัจจัยค้ำจุน (การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์ ตามลำดับ) และการเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละปัจจัย พบว่า ข้าราชการครูมีความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค้ำจุน และการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ พบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจมากกว่าครูผู้สอน

วรนาถ แสงมณี (2537:บทคัดย่อ) ได้เสนอปริญญาานิพนธ์ ระดับคุณวุฒิปริญญาตรี ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมิสซูรี ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์บริหารธุรกิจ ประจำสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 425 คน พบว่า ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุงานตั้งแต่ 10-20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำที่สุด และพบว่า ระดับเงินเดือนไม่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กรองแก้ว สรนนท์ (2537:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ความก้าวหน้าตำแหน่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในอันดับแรก ต่อมาคือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ

จรรุวรรณ พุทธิบริฑิต (2537:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับต่ำ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมตามลำดับ คือ นโยบายและการบริหาร ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ การได้รับความยอมรับนับถือ และความมั่นคงในงาน

วินัย โกยกุล (2537:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอโดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามลำดับ คือ เงินเดือน ความมั่นคงในปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ณรงค์ศักดิ์ อนุญารักษ์ (2537:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิทยากรในวิทยาลัยพยาบาล พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง วิทยากรที่มีอายุสูงกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจในระดับสูง วิทยากรที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิจัย พบว่าวิทยากรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ปริชาติ ตันติวัฒน์ (2538:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพ ฯ พบว่าพยาบาลที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจที่จะลาออกจากงานสูงกว่าพยาบาลที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานสูงกว่าพยาบาลประจำการ มีดังนี้ ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะของงาน สถานภาพ เงินเดือน ผลตอบแทน และความมั่นคงในงาน

ยุทธพงษ์ ขวัญชื่น (2538:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านชีวิตสังคม พบว่า เพศ สถานภาพสมรส สถาบันการศึกษาและระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมบัติ เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา (2538:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครู สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตกลุ่มภาคเหนือ พบว่า ความพึงพอใจใน

การทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ คือ ความสำเร็จในงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ฐานะตำแหน่งหน้าที่การงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือ การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และนโยบายกับการบริหาร

อริเกียรติ ทองเพิ่ม (2539:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริหารการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า สถานภาพ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานและหน่วยงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กฤษณะ บุญกาญจน์วนิษา (2539:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สาขา ภูมิภาค พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานชายสูงสุดคือความก้าวหน้าในอาชีพ ส่วนความพึงพอใจของพนักงานหญิงสูงสุดคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในอาชีพ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สินชัย สมานทรัพย์ (2540:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของนายทหารสัญญาบัตรที่ทำหน้าที่เป็นอาจารย์ในสถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูง พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจในงานระดับต่ำ ปัจจัยคือ นโยบายและการบริหารองค์การ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น รายได้และผลประโยชน์ และความสำเร็จในการทำงาน ส่วนอาจารย์มีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง ปัจจัยคือ ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความรับผิดชอบ

ชรัช ปานสุวรรณ (2540:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในโรงเรียนนายทหารสัญญาบัตรหลักของกองทัพไทย พบว่า อาจารย์ในโรงเรียนนายทหารสัญญาบัตรหลักของกองทัพไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำที่สุด คือ รายได้ประจำและผลประโยชน์

นริรัฐา รุจิราวัชระ (2540:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิทยากรในวิทยาลัย บรมราชชนนี กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติกรของวิทยากรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนวิทยากรที่มี อายุ เพศ วุฒิการศึกษาและสถานภาพสมรสต่างกัน ซึ่งทำให้มีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน



ปานอัปสร เศรษฐพานิช (2538:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการพัฒนาเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจังหวัดอุทัยธานี พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะการดำรงตำแหน่งไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการพัฒนาเด็ก ส่วนความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์การดำเนินงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน ประการที่สอง ปัจจัยด้านงานซึ่งได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงานและโครงสร้างของงาน ประการที่สาม ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ซึ่งได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจหน้าที่ตามตำแหน่ง สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบในงาน ความเข้าใจกันในตัวผู้บริหารกับพนักงาน

ศุภฤกษ์ แก้วสิงห์ (2539:บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขภาพิบาลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ประเภทกรรมการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### งานวิจัยในต่างประเทศ

คอนเวย์ (Conway,1989:Abstract) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจเมืองบอสตัน จากกลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 142 คน พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสบการณ์ในการทำงานดังนี้ กลุ่มที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุงาน 1-2 ปี และกลุ่มที่มีอายุงานเกิน 10 ปี ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ คือ กลุ่มที่มีอายุงาน 3-9 ปี

เจนเซน (Jensen,1994:Abstract) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูใหญ่โรงเรียนรัฐบาลของสหรัฐอเมริกา โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เซเบอร์ก ซึ่งเหมาะสมที่สุดในการใช้เป็นทฤษฎีพื้นฐานในการวิจัย ผลการวิจัยแสดงว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับ คือ ความสำเร็จในงาน การได้รับความยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนเงินเดือน ชีวิตส่วนตัว และสถานภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ ครูใหญ่มีความไม่พึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา รวมทั้งลักษณะของงานที่ปฏิบัติมากที่สุด

จากทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two Factor Theory) มาใช้ เนื่องจากได้แบ่งปัจจัยเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ) และปัจจัยอนามัย (ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ) ซึ่งเหมาะสมสำหรับใช้ใน

การบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนี้ ทราบถึงปัจจัยอนามัยที่สื่อเค้าว่าจะก่อให้เกิดความไม่พอใจโดย การทำการแก้ไขก่อน แล้วค่อยเสริมสร้างปัจจัยเชิงใจมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจ ผู้วิจัยจึงได้สรุปปัจจัยที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้

- 1.ความสำเร็จของงาน
- 2.การได้รับการยอมรับนับถือ
- 3.ลักษณะของงาน
- 4.ความรับผิดชอบ
- 5.ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
- 6.นโยบายและการบริหาร
- 7.โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
- 8.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 9.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
10. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 11.ความเป็นส่วนตัว
- 12.สภาพการทำงาน
- 13.การปกครองบังคับบัญชา
- 14.เงินเดือน
- 15.ความมั่นคงในงาน
- 16.ฐานะของอาชีพ

ซึ่งปัจจัยดังกล่าวทำให้เกิดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อันเนื่องจากลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน คือ

- 1.เพศ
- 2.อายุ
- 3.สถานภาพ
- 4.ตำแหน่ง
- 5.ระดับการศึกษา
- 6.ประสบการณ์การทำงาน

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต นี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เป็นการศึกษาข้อมูลที่จะใช้ในการ วิจัย โดยมองหาโอกาสหรือปัญหาที่เกิดขึ้นว่ามีสาเหตุมาจากตัวแปรอะไรบ้าง ผู้วิจัยได้กำหนดวิธี การดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (แบบสอบถาม)
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร หมายถึง พนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต ซึ่งมีจำนวนรวม 284 คน จำแนกตามส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ส่วน/ฝ่าย	ประชากร
ส่วนปฏิบัติการ	135
ส่วนธนาคาร	120
ส่วนหลักทรัพย์	11
ส่วนประกันภัย	18
รวม	284

1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้วิธีเทียบตารางอัตราส่วนของ เครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง 165 คน

1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างจำนวน 165 คน จากจำนวนประชากร 284 คน โดยใช้วิธีการแบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิตามส่วน/ฝ่าย แล้วสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ซึ่งกำหนดประชากรที่สุ่มจากแต่ละชั้นภูมิให้ได้สัดส่วนกับจำนวนประชากร ดังนี้

ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ส่วน/ฝ่าย	ประชากร	ตัวอย่าง
ส่วนปฏิบัติการ	135	79
ส่วนธนาคาร	120	70
ส่วนหลักทรัพย์	11	6
ส่วนประกันภัย	18	10
รวม	284	165

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยนั้นจะใช้แบบสอบถามโดยจะวางแนวคำถามตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ และตามประเด็นในกรอบความคิดของการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

#### 2.1.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ

รูปแบบของคำถามนั้นเป็นคำถามปลายเปิด

#### 2.1.2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่คาดว่าจะมี

อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 64 ข้อ

รูปแบบของคำถามนั้นเป็นคำถามปลายปิด โดยเรียงลำดับคะแนนของความคิดเห็น (Rating Scale) มีการกำหนดระดับในแต่ละข้อ แบ่งเป็น 5 ระดับ

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด/ไม่พึงพอใจ

2.1.3 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
ชาติ สาขาภูเก็ต

รูปแบบของคำถามนั้นเป็นคำถามปลายปิด โดยเรียงลำดับคะแนนของความคิดเห็น  
(Rating Scale) มีการกำหนดระดับในแต่ละข้อ แบ่งเป็น 5 ระดับ

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด/ไม่พึงพอใจ

2.1.4 แบบสอบถามข้อเสนอแนะอื่น ๆ

รูปแบบของคำถามนั้นเป็นคำถามปลายเปิด

2.2 เทคนิคการแปลความหมายระดับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และ ระดับความพึง  
พอใจในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้กำหนดโดยใช้สูตรต่อไปนี้ (Best, 1977:174)

$$\text{สูตรการกำหนดช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}}$$

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

$$= 0.80$$

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การแปลความหมายระดับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ช่วงคะแนน	ความหมาย(ระดับความพึงพอใจ)
1.00-1.80	น้อยที่สุด
1.81-2.60	น้อย
2.61-3.40	ปานกลาง
3.41-4.20	มาก
4.21-5.00	มากที่สุด

2.3 การทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

2.3.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้พิจารณาตรวจสอบในความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงตรงเชิงเกณฑ์สัมพันธ์ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สามารถให้คำตอบต่อการวิจัยครั้งนี้ได้

2.3.2 การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม 30 ชุดไปทดสอบก่อน (Pre Test) แล้วนำมาหาค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach.1970:161) สูตรที่ใช้ในการคำนวณ

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

$n$  แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$S_i^2$  แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

$S_t^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนในแต่ละส่วน

ผลการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามภาพรวม

### 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 นำแบบสอบถามที่ทำขึ้น โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง นำผลลัพธ์มาวัดและหาค่าความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามจากนั้นนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนนำมาปฏิบัติจริง

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามดังกล่าวที่ปรับปรุงแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างโดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.3 เก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนและวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

### 4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส (Coding) แล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Window) และสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการใช้สถิติวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งประกอบด้วย t-test , One-Way ANOVA และ Pearson Product Moment Correlation Coefficient(r) ทั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.01 เพื่อทดสอบสมมติฐาน

### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าสถิติพื้นฐาน

5.1.1 ค่าร้อยละ

5.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Johnson,1996:45) จากสูตร

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

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน  
 $\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนน  
 $n$  แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Johnson.1996:62) จากสูตร

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

เมื่อ  $S.D.$  แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\sum X^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง  
 $(\sum X)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
 $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

5.2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Johnson.1996:65)

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ  $n_1$  แทน จำนวนตัวอย่างของประชากรที่หนึ่ง  
 $n_2$  แทน จำนวนตัวอย่างของประชากรที่สอง  
 $s_1^2$  แทน ความแปรปรวนของข้อมูลจากตัวอย่างที่เลือกมาจาก  
 ประชากรที่หนึ่ง  
 $s_2^2$  แทน ความแปรปรวนของข้อมูลจากตัวอย่างที่เลือกมาจาก  
 ประชากรที่สอง  
 $\mu_1$  แทน ค่าเฉลี่ยของประชากรที่หนึ่ง



$\mu_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของประชากรที่สอง  
 $\bar{X}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยลักษณะที่สนใจศึกษาจากตัวอย่างที่เลือกมาเป็น  
 ตัวแทนจากประชากรที่หนึ่ง  
 $\bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยลักษณะที่สนใจศึกษาจากตัวอย่างที่เลือกมาเป็น  
 ตัวแทนจากประชากรที่สอง

5.2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2  
 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)  
 กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Johnson.1996:290)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ  $MS_B$  แทน Mean Square ระหว่างกลุ่ม  
 $MS_W$  แทน Mean Square ภายในกลุ่ม

5.2.3 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation  
 Coefficient

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient  
 เป็นค่าที่ใช้วัดค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปร 2 ชุด ข้อมูลที่ใช้ต้องเป็นข้อมูลชนิดอันตรภาค  
 (Interval data) หรือข้อมูลชนิดอัตราส่วน (Ratio Scale) ที่เป็นไปตามข้อตกลงที่ว่า ข้อมูลจะต้อง  
 ได้มาจากข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบโค้งปกติ (Normality assumption)

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2 \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

เมื่อ  $r_{xy}$  แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product  
 Moment Correlation Coefficient

$x$  แทน ค่าตัวแปรชุดที่ 1

$y$  แทน ค่าตัวแปรชุดที่ 2

$n$  แทน จำนวนคู่ของข้อมูล

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการประมวลผลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows นำเสนอผลการวิจัยในรูปของตาราง และการบรรยายประกอบ โดยเรียงลำดับผลการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

ส่วนที่ 2 ลักษณะด้านการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการแปลความหมายดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน จำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน ค่าสถิติ F-distribution
t	แทน ค่าสถิติ T- distribution
Sig	แทน ความน่าจะเป็นที่จะยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน

#### ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 165 คน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (165)	ร้อยละ (100)
1.เพศ		
1.1 ชาย	66	40
1.2 หญิง	99	60
2.อายุ		
2.1 อายุต่ำกว่า 25 ปี	5	3
2.2 อายุระหว่าง 25-35 ปี	152	92.1
2.3 อายุสูงกว่า 35 ปี	8	4.8
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	126	76.4
3.2 สมรส	38	23
3.3 หย่า/แยก/หม้าย	1	0.6
4. ตำแหน่ง		
4.1 ผู้บริหารระดับสูง (ระดับ บต. ขึ้นไป)	6	3.6
4.2 ผู้บริหารระดับต้น (ระดับ ชบ.)	24	14.5
4.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ ชส. ลงมา)	13	81.8
5.ระดับการศึกษา		
5.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	1.2
5.2 ปริญญาตรี	152	92.1
5.3 สูงกว่าปริญญาตรี	11	6.7
6.ประสบการณ์ทำงาน		
6.1 ต่ำกว่า 3 ปี	82	49.7
6.2 ระหว่าง 3-6 ปี	62	37.6
6.3 สูงกว่า 6 ปี	21	12.7

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 165 คน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ดังนี้

1. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหญิงมีมากกว่าชาย โดยเป็นหญิงจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเป็นชายจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ตามลำดับ
2. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 152 คน คิดเป็นร้อยละ 92.1 รองลงมาคือมีอายุสูงกว่า 35 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ
3. สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็น โสด มีจำนวนมากที่สุด คือ 126 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 รองลงมาคือ สมรสแล้ว จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และหย่า/แยก/หม้าย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ
4. ตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ(ระดับ ชส. ลงมา) มีจำนวนมากที่สุด 135 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 รองลงมาคือ มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้น (ระดับ ชบ.) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และมีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูง (ระดับ บต. ขึ้นไป) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ
5. ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คือ 152 คน คิดเป็นร้อยละ 92.1 รองลงมาคือ จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และจบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ
6. ประสบการณ์การทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 82 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ทำงาน 3-6 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 และมีประสบการณ์ทำงานสูงกว่า 6 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

ผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต ใน 16 ด้าน คือ

- 1.ความสำเร็จของงาน
- 2.การได้รับการยอมรับนับถือ
- 3.ลักษณะของงาน
- 4.ความรับผิดชอบ
- 5.ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
- 6.นโยบายและการบริหาร
- 7.โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
- 8.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 9.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 10.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 11.ความเป็นส่วนตัว
- 12.สภาพการทำงาน
- 13.การปกครองบังคับบัญชา
- 14.เงินเดือน
- 15.ความมั่นคงในงาน
- 16.ฐานะของอาชีพ

ผลการศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในภาพรวมแสดงดังตารางที่ 4.2 และความพึงพอใจปัจจัยด้านการปฏิบัติงานรายด้าน แสดงดังตาราง 4.3-4.18

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
4.ความรับผิดชอบ	4.15	0.57	มาก
1.ความสำเร็จของงาน	4.03	0.60	มาก
14.เงินเดือน	3.78	0.83	มาก
15.ความมั่นคงในงาน	3.71	0.78	มาก
13.การปกครองบังคับบัญชา	3.70	0.82	มาก
7.โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3.60	0.80	มาก
5.ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	3.52	0.84	มาก
2.การได้รับการยอมรับนับถือ	3.52	0.83	มาก
3.ลักษณะของงาน	3.12	0.51	ปานกลาง
8.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.04	0.53	ปานกลาง
9.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	2.96	0.45	ปานกลาง
6.นโยบายและการบริหาร	2.93	0.54	ปานกลาง
11.ความเป็นส่วนตัว	2.89	0.52	ปานกลาง
10.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	2.82	0.60	ปานกลาง
12.สภาพการทำงาน	2.70	0.52	ปานกลาง
16.ฐานะของอาชีพ	2.50	0.50	น้อย
รวม	3.31	0.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ในภาพรวมพนักงาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 165 คน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานระดับมาก 8 ด้าน คือ ความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.15$ ) ความสำเร็จของงาน ( $\bar{X} = 4.03$ ) เงินเดือน ( $\bar{X} = 3.78$ ) ความมั่นคงในงาน ( $\bar{X} = 3.71$ ) การปกครองบังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.70$ ) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

( $\bar{X} = 3.60$ )ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 3.52$ )การได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.52$ ) ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าเป็นปัจจัยในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง และน้อย

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน ความสำเร็จในงาน

ด้านความสำเร็จในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ท่านภูมิใจกับผลงานที่ได้ทำไป	4.36	0.75	มากที่สุด
-ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานจนประสบความสำเร็จ	4.02	0.73	มาก
-ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน	3.92	0.94	มาก
-แนวคิดของท่านสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน	3.83	0.84	มาก
รวม	4.03	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงานระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “ท่านภูมิใจกับผลงานที่ได้ทำไป” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.36 รองลงมาคือ “ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานจนประสบความสำเร็จ” ( $\bar{X} = 4.02$ ) “ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน” ( $\bar{X} = 3.92$ ) และ “แนวคิดของท่านสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน” ( $\bar{X} = 3.83$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการ  
ได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.80	0.92	มาก
-ผู้บังคับบัญชาไว้ใจมอบหมายงานพิเศษให้ท่านปฏิบัติ	3.67	0.92	มาก
-แนวคิดท่านได้รับการยอมรับจากที่ประชุม	3.34	0.91	ปานกลาง
-ท่านมีโอกาสนเสนอความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างเต็มที่	3.30	1.1	ปานกลาง
รวม	3.52	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ โดยในข้อ “ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.80 รองลงมาคือ “ผู้บังคับบัญชาไว้ใจมอบหมายงานพิเศษให้ท่านปฏิบัติ” ( $\bar{X} = 3.66$ ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยในข้อ “แนวคิดท่านได้รับการยอมรับจากที่ประชุม” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.34 รองลงมาคือ “ท่านมีโอกาสนเสนอความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างเต็มที่” ( $\bar{X} = 3.30$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-งานที่ท่านทำอยู่มีความสำคัญและมีความท้าทายความสามารถของท่าน	3.48	0.89	มาก
-งานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของท่าน	3.16	0.71	ปานกลาง
-งานที่ท่านทำอยู่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของท่าน	3.00	0.58	ปานกลาง
-ท่านปฏิบัติงานตรงตามความถนัดและความรู้ความสามารถ	2.87	0.73	ปานกลาง
รวม	3.12	0.50	ปานกลาง



จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ข้อ คือ “งานที่ท่านทำอยู่มีความสำคัญและมีความท้าทายความสามารถของท่าน” ( $\bar{X} = 3.48$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เสร็จตามกำหนด	4.21	0.75	มากที่สุด
-ท่านสามารถตัดสินใจงานที่ได้รับมอบหมายโดยอิสระ	4.12	0.84	มาก
-ท่านติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอย่างใกล้ชิด	4.12	0.78	มาก
-ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามคุณภาพที่กำหนด	4.11	0.73	มาก
รวม	4.15	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ “ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เสร็จตามกำหนด” ( $\bar{X} = 4.21$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน  
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยุติธรรม	3.64	0.96	มาก
-งานที่ท่านทำอยู่ช่วยส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้า ในการปฏิบัติงาน	3.63	1.03	มาก
-ท่านมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.46	1.02	มาก
-ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาค้นคว้าความรู้ เพิ่มเติม เช่น การดูงาน การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความ สามารถในการปฏิบัติงาน	3.35	0.98	มาก
รวม	3.52	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อ  
ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.52 เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “การ  
ประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยุติธรรม” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก  
ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.64 รองลงมาคือ “งานที่ท่านทำอยู่ช่วยส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้า  
ในการปฏิบัติงาน” ( $\bar{X} = 3.63$ ) “ท่านมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่” ( $\bar{X} = 3.46$ ) และ “ท่าน  
ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาค้นคว้าความรู้ เพิ่มเติม เช่น การดูงาน การฝึกอบรม เพื่อพัฒนา  
ความสามารถในการปฏิบัติงาน” ( $\bar{X} = 3.35$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ท่านสามารถปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กรได้	3.19	0.73	ปานกลาง
-การบริหารงานขององค์กรมีรูปแบบที่เหมาะสม	3.05	0.84	ปานกลาง
-นโยบายขององค์กรมีความต่อเนื่องและมีเป้าหมายแน่นอน	2.89	0.77	ปานกลาง
-นโยบายขององค์กรมีความชัดเจน	2.58	0.62	น้อย
รวม	2.93	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับน้อย 1 ข้อ คือ “นโยบายขององค์กรมีความชัดเจน” ( $\bar{X} = 2.58$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	4.18	0.79	มาก
-ท่านมีโอกาสร่วมงานกับพนักงานส่วนงานอื่น ๆ	3.61	1.04	มาก
-ท่านมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรม ความรู้ ทักษะเพิ่มเติม	3.37	0.96	ปานกลาง
-ท่านมีโอกาสดำเนินการที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่	3.28	1.07	ปานกลาง
รวม	3.61	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ คือ “ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย” ( $\bar{X} = 4.18$ ) และ “ท่านมีโอกาสดำเนินการที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่”

ได้ร่วมงานกับพนักงานส่วนงานอื่น ๆ” ( $\bar{X} = 3.61$ ) ส่วนข้อ “ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมความรู้ ทักษะเพิ่มเติม” ( $\bar{X} = 3.37$ ) และ “ท่านมีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่” ( $\bar{X} = 3.28$ ) พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการกระตุ้นให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.32	0.80	ปานกลาง
-เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน	3.16	0.64	ปานกลาง
-เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	2.90	0.71	ปานกลาง
-เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอของท่าน	2.81	0.72	ปานกลาง
รวม	3.05	0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในข้อ “เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการกระตุ้นให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.32 รองลงมา คือ “เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน” ( $\bar{X} = 3.16$ ) “เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ” ( $\bar{X} = 2.90$ ) และ “เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอของท่าน” ( $\bar{X} = 2.81$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน ความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนในการกระตุ้นให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.13	0.75	ปานกลาง
-ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็น	2.99	0.53	ปานกลาง
-ผู้ได้บังคับบัญชามีความรู้สึที่ดีต่อท่าน	2.97	0.66	ปานกลาง
-ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	2.76	0.60	ปานกลาง
รวม	2.96	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา ระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย 2.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในข้อ “ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนในการกระตุ้นให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.13 รองลงมา คือ “ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็น” ( $\bar{X} = 2.99$ ) “ผู้ได้บังคับบัญชามีความรู้สึที่ดีต่อท่าน” ( $\bar{X} = 2.97$ ) และ “ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ” ( $\bar{X} = 2.76$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ผู้บังคับบัญชาของท่านมีโอกาสในการหาความรู้ ทักษะ เพิ่มเติม	2.93	0.76	ปานกลาง
-ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสแสดงความคิดเห็น	2.92	0.53	ปานกลาง
-ผู้บังคับบัญชามีส่วนในการกระตุ้นให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน	2.80	0.79	ปานกลาง
-ผู้บังคับบัญชามีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน	2.67	0.77	ปานกลาง
รวม	2.83	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในข้อ “ผู้บังคับบัญชาของท่านมีโอกาสในการหาความรู้ ทักษะ เพิ่มเติม ” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.93 รองลงมา คือ “ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสแสดงความคิดเห็น” ( $\bar{X} = 2.92$ ) “ผู้บังคับบัญชามีส่วนในการกระตุ้นให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน” ( $\bar{X} = 2.80$ ) และ “ผู้บังคับบัญชามีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน” ( $\bar{X} = 2.67$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน  
ความเป็นอยู่ส่วนตัว

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ท่านมีเวลาและโอกาสพักผ่อนหย่อนใจเพียงพอ ไม่เป็นเหตุให้เสียสุขภาพ	3.03	0.95	ปานกลาง
-สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวของท่านมีความเป็นอิสระ	3.01	0.63	ปานกลาง
-การปฏิบัติงานของท่านทำให้ครอบครัวมีความสุขสบาย	2.80	0.79	ปานกลาง
-การปฏิบัติงานของท่านทำให้ฐานะทางเศรษฐกิจของ ครอบครัวดี	2.71	0.74	ปานกลาง
รวม	2.89	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อ  
ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.89 เมื่อพิจารณา  
เป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในข้อ “ท่านมีเวลา  
และโอกาสพักผ่อนหย่อนใจเพียงพอไม่เป็นเหตุให้เสียสุขภาพ” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึง  
พอใจในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.03 รองลงมา คือ “สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวของ  
ท่านมีความเป็นอิสระ” ( $\bar{X} = 3.01$ ) “การปฏิบัติงานของท่านทำให้ครอบครัวมีความสุขสบาย”  
( $\bar{X} = 2.80$ ) และ “การปฏิบัติงานของท่านทำให้ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวดี” ( $\bar{X} = 2.71$ )  
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอเพียงในการปฏิบัติงานของท่าน	2.92	0.91	ปานกลาง
-องค์กรมีระบบรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่ดี	2.64	0.60	ปานกลาง
-สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีพื้นที่พอเพียงและความเป็นส่วนตัว	2.63	0.74	ปานกลาง
-สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีบรรยากาศเหมาะสมแก่การทำงาน	2.58	0.78	น้อย
รวม	2.69	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับน้อย 1 ข้อ คือ “สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีบรรยากาศเหมาะสมแก่การทำงาน” ( $\bar{X} = 2.58$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ผู้บังคับบัญชาให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจและความเป็นกันเอง	3.92	0.90	มาก
-การเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น	3.69	0.95	มาก
-ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือทั้งงานและส่วนตัว	3.65	1.04	มาก
-การมอบหมายงานถูกต้อง ชัดเจนและเสมอภาค	3.55	0.98	มาก
รวม	3.70	0.82	มาก



จากตารางที่ 4.15 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “ผู้บังคับบัญชาให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจและความเป็นกันเอง” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.92 รองลงมา คือ “ การเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น ” ( $\bar{X} = 3.69$ ) “ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือทั้งงานและส่วนตัว” ( $\bar{X} = 3.65$ ) และ “การมอบหมายงานถูกต้อง ชัดเจนและเสมอภาค” ( $\bar{X} = 3.55$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน

ด้านเงินเดือน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-สวัสดิการและผลประโยชน์จากองค์กร	4.02	0.95	มาก
-ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.83	0.94	มาก
-ท่านได้รับเงินเดือนพอเพียงต่อการครองชีพ	3.78	0.98	มาก
-อัตราเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม	3.57	1.00	มาก
รวม	3.77	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “สวัสดิการและผลประโยชน์จากองค์กร” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.02 รองลงมา คือ “ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ” ( $\bar{X} = 3.83$ ) “ ท่านได้รับเงินเดือนพอเพียงต่อการครองชีพ” ( $\bar{X} = 3.78$ ) และ “อัตราเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม ” ( $\bar{X} = 3.57$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน  
ความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ความมั่นคงในการดำเนินงานขององค์กร	3.97	0.84	มาก
-ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.82	0.82	มาก
-งานที่ท่านทำอยู่นี้เป็นงานที่มีความมั่นคง	3.62	1.10	มาก
-ท่านมีความมั่นใจว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.43	1.02	มาก
รวม	3.71	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “ความมั่นคงในการดำเนินงานขององค์กร” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.97 รองลงมา คือ “ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานต่อเนื่องและสม่ำเสมอ” ( $\bar{X} = 3.82$ ) “งานที่ท่านทำอยู่นี้เป็นงานที่มีความมั่นคง” ( $\bar{X} = 3.62$ ) และ “ท่านมีความมั่นใจว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน” ( $\bar{X} = 3.43$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน  
ฐานะของอาชีพ

ด้านฐานะของอาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-อาชีพของท่านต้องใช้ทักษะ ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	2.66	0.70	ปานกลาง
-อาชีพของท่านมีความน่าเชื่อถือ	2.58	0.64	ปานกลาง
-ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำอาชีพนี้	2.45	0.64	น้อย
-อาชีพของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม	2.31	0.59	น้อย
รวม	2.50	0.37	น้อย

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านฐานะของอาชีพ ระดับน้อย ด้วยค่าเฉลี่ย 2.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ “อาชีพของท่านต้องใช้ทักษะ ความรู้ ในการปฏิบัติงาน” ( $\bar{X} = 2.66$ ) และ “อาชีพของท่านมีความน่าเชื่อถือ” ( $\bar{X} = 2.58$ ) ส่วนข้อ “ท่าน มีความภูมิใจที่ได้ทำอาชีพนี้” ( $\bar{X} = 2.45$ ) และ “อาชีพของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม” ( $\bar{X} = 2.31$ ) พบว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อย

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

ผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนชาติ สาขา ภูเก็ต รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ท่านมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ท่านทำอยู่	3.92	0.94	มาก
-ท่านมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานต่องานที่ท่านทำอยู่	3.80	0.91	มาก
-ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ ธนาคาร ธนชาติสาขาภูเก็ต	3.58	0.95	มาก
-ท่านมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่ทำให้ ธนาคาร ธนชาติสาขาภูเก็ต ประสบความสำเร็จสูงสุด	3.55	0.98	มาก
รวม	3.71	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยในการปฏิบัติงานระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมี ความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “ท่านมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ท่านทำอยู่” เป็น ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.92 รองลงมาคือ “ท่านมี ความเต็มใจในการปฏิบัติงานต่องานที่ท่านทำอยู่” ( $\bar{X} = 3.80$ ) “ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต” ( $\bar{X} = 3.58$ ) และ “ท่านมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่ทำให้ ธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต ประสบความสำเร็จสูงสุด” ( $\bar{X} = 3.55$ ) ตามลำดับ

ผู้วิจัยได้นำลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล มาหาความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปรากฏค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	
	r	Sig.
1. เพศ	-0.073	0.349
2. อายุ	-0.022	0.781
3. สถานภาพสมรส	0.060	0.445
4. ตำแหน่ง	0.100	0.202
5. ระดับการศึกษา	-0.241*	0.002
6. ประสบการณ์การทำงาน	-0.059	0.450

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต เมื่อพิจารณาจากค่า r ซึ่งมีค่าเป็นลบแสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือหากพนักงานมีระดับการศึกษาสูง ก็จะมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ ในทางกลับกันหากพนักงานมีระดับการศึกษาที่ต่ำ ก็จะมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำสูงไปด้วย

ผู้วิจัยได้นำลักษณะปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน 16 ด้าน มาหาความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปรากฏค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

ลักษณะปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	
	r	Sig.
1. ความสำเร็จของงาน	0.716*	0.000
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	0.633*	0.000
3. ลักษณะของงาน	0.293*	0.000
4. ความรับผิดชอบ	0.246*	0.001
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	0.562*	0.000
6. นโยบายและการบริหาร	0.319*	0.000
7. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	0.576*	0.000
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.359*	0.000
9. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.129	0.100
10. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.424*	0.000
11. ความเป็นส่วนตัว	0.282*	0.000
12. สภาพการทำงาน	0.391*	0.000
13. การปกครองบังคับบัญชา	0.759*	0.000
14. เงินเดือน	0.616*	0.000
15. ความมั่นคงในงาน	0.472*	0.000
16. ฐานะของอาชีพ	0.082	0.297
รวม	0.791*	0.000

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในภาพรวม และรายด้าน ยกเว้นด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ฐานะของอาชีพ

เมื่อพิจารณาจากค่า  $r$  ซึ่งมีค่าเป็นบวกแสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก กล่าวคือหากพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในระดับสูง ก็จะมีคามพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย ในทางกลับกันหากพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการปฏิบัติงานต่ำ ก็จะมีคามพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำตามไปด้วย

#### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต อยู่ในระดับต่ำ
2. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต อยู่ในระดับต่ำ

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อเช่นกัน ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามที่สมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t/F	Sig.
	(165)	(3.71)	(0.63)		
1.เพศ					
1.1 ชาย	66	3.76	0.42	1.04*	0.000
1.2 หญิง	99	3.67	0.74		
2.อายุ					
2.1 อายุต่ำกว่า 25 ปี	5	4.00	0.40	0.65	0.521
2.2 อายุระหว่าง 25-35 ปี	152	3.70	0.65		
2.3 อายุสูงกว่า 35 ปี	8	3.81	0.45		
3. สถานภาพสมรส					
3.1 โสด	126	3.70	0.68	0.49	0.608
3.2 สมรส	38	3.76	0.48		
3.3 หย่า/แยก/หม้าย	1	4.25			
4. ตำแหน่ง					
4.1 ผู้บริหารระดับสูง (ระดับ บต. ขึ้นไป)	6	3.20	0.83	2.00	0.138
4.2 ผู้บริหารระดับต้น (ระดับ ชบ.)	24	3.75	0.60		
4.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ ชส. ลงมา)	135		3.73		0.63
5.ระดับการศึกษา					
5.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	4.37	0.18	4.99*	0.008
5.2 ปริญญาตรี	152	3.74	0.61		
5.3 สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.20	0.76		
6.ประสบการณ์ทำงาน					
6.1 ต่ำกว่า 3 ปี	82	3.80	0.47	2.96	0.056
6.2 ระหว่าง 3-6 ปี	62	3.56	0.80		
6.3 สูงกว่า 6 ปี	21	3.83	0.63		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้าน อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน มีเพียงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

1. ด้านเพศ พบว่า พนักงานเพศชาย จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด ( $\bar{X} = 3.76$ ) รองลงมาคือ เพศหญิง ( $\bar{X} = 3.67$ )
2. ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) รองลงมาคือพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.74$ ) และพนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.20$ )



## บทที่ 5

### สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต นี้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำเสนอในรายละเอียดในเรื่อง  
ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง  
165 คน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และ  
ประสบการณ์การทำงาน ดังนี้

1. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหญิงมากกว่าชาย โดยเป็นหญิงจำนวน 99 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 60 และเป็นชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 40

2. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 152 คน คิด  
เป็นร้อยละ 92.1 รองลงมาคือมีอายุสูงกว่า 35 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และมีอายุต่ำกว่า  
25 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

3. สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็น โสด มีจำนวนมากที่สุด 126 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 76.4 รองลงมาคือ สมรสแล้ว 38 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และหย่า/แยก/หม้าย จำนวน 1 คน  
คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

4. ตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ(ระดับ ชส. ลงมา)  
มีจำนวนมากที่สุด 135 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 รองลงมาคือ มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้น  
(ระดับ ชบ.) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และมีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูง (ระดับ บต.  
ขึ้นไป) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

5. ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คือ 152 คน คิดเป็นร้อยละ 92.1 รองลงมาคือ จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และจบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

6. ประสบการณ์การทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 82 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ทำงาน 3-6 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 และมีประสบการณ์ทำงานสูงกว่า 6 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ตามลำดับ

1.1.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต เมื่อพิจารณาจากค่า  $r$  ซึ่งมีค่าเป็นลบแสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือหากพนักงานมีระดับการศึกษาสูง ก็จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ ในทางกลับกันหากพนักงานมีระดับการศึกษาที่ต่ำ ก็จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ สูงไปด้วย

1.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

ผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต พบว่าในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 165 คน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานระดับมาก 8 ด้าน คือ ความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.15$ ) ความสำเร็จของงาน ( $\bar{X} = 4.03$ ) เงินเดือน ( $\bar{X} = 3.78$ ) ความมั่นคงในงาน ( $\bar{X} = 3.71$ ) การปกครองบังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.70$ ) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ( $\bar{X} = 3.60$ ) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 3.52$ ) การได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.52$ ) ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าเป็นปัจจัยในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง และน้อยคือ ฐานะของอาชีพ ( $\bar{X} = 2.50$ )

เมื่อพิจารณาในรายด้าน 16 ด้าน ดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงานระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “ท่านภูมิใจกับผลงานที่ได้ทำไป” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.36 รองลงมา คือ “ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานจนประสบความสำเร็จ” ( $\bar{X} = 4.02$ ) “ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน” ( $\bar{X} = 3.92$ ) และ “แนวคิดของท่านสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน” ( $\bar{X} = 3.83$ ) ตามลำดับ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ โดยในข้อ “ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.80 รองลงมาคือ “ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษให้ท่านปฏิบัติ” ( $\bar{X} = 3.66$ ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยในข้อ “แนวคิดท่านได้รับการยอมรับจากที่ประชุม” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.34 รองลงมาคือ “ท่านมีโอกาสเสนอความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างเต็มที่” ( $\bar{X} = 3.30$ ) ตามลำดับ

3. ลักษณะงาน พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ข้อ คือ “งานที่ท่านทำอยู่มีความสำคัญและมีความท้าทายความสามารถของท่าน” ( $\bar{X} = 3.48$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4. ความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ “ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เสร็จตามกำหนด” ( $\bar{X} = 4.21$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยในข้อ “การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยุติธรรม” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.64 รองลงมาคือ “งานที่ท่านทำอยู่ช่วยส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้า

ในการปฏิบัติงาน” ( $\bar{X} = 3.63$ )“ ท่านมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่” ( $\bar{X} = 3.46$ )และ “ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม เช่น การดูงาน การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน” ( $\bar{X} = 3.35$ ) ตามลำดับ

6. นโยบายและการบริหารงาน พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับน้อย 1 ข้อ คือ “นโยบายองค์กรมีความชัดเจน” ( $\bar{X} = 2.58$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

7. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ คือ “ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย” ( $\bar{X} = 4.18$ ) และ “ท่านมีโอกาสได้ร่วมงานกับพนักงานส่วนงานอื่น ๆ” ( $\bar{X} = 3.61$ ) ส่วนข้อ “ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม ความรู้ ทักษะเพิ่มเติม” ( $\bar{X} = 3.37$ )และ “ท่านมีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่” ( $\bar{X} = 3.28$ )พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในข้อ “เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการกระตุ้นให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.32 รองลงมา คือ “เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน” ( $\bar{X} = 3.16$ )“เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ” ( $\bar{X} = 2.90$ )และ“เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอของท่าน” ( $\bar{X} = 2.81$ )ตามลำดับ

9. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย 2.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในข้อ“ผู้บังคับบัญชามีส่วนในการกระตุ้นให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน”เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.13 รองลงมา คือ “ผู้บังคับบัญชาของท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็น” ( $\bar{X} = 2.99$ )“ผู้บังคับบัญชามีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน”

( $\bar{X} = 2.97$ ) และ “ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ” ( $\bar{X} = 2.76$ ) ตามลำดับ

10. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในข้อ “ผู้บังคับบัญชาของท่านมีโอกาสในการหาความรู้ ทักษะ เพิ่มเติม ” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.93 รองลงมา คือ “ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสแสดงความคิดเห็น” ( $\bar{X} = 2.92$ ) “ผู้บังคับบัญชามีส่วนในการกระตุ้นให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน” ( $\bar{X} = 2.80$ ) และ “ผู้บังคับบัญชามีความรู้สึที่ดีต่อท่าน” ( $\bar{X} = 2.67$ ) ตามลำดับ

11. ความเป็นอยู่ส่วนตัว พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในข้อ “ท่านมีเวลาและโอกาสพักผ่อนหย่อนใจเพียงพอไม่เป็นเหตุให้เสียสุขภาพ” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.03 รองลงมา คือ “สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวของท่านมีความเป็นอิสระ” ( $\bar{X} = 3.01$ ) “การปฏิบัติงานของท่านทำให้ครอบครัวมีความสุขสบาย” ( $\bar{X} = 2.80$ ) และ “การปฏิบัติงานของท่านทำให้ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวดี” ( $\bar{X} = 2.71$ ) ตามลำดับ

12. สภาพการทำงาน พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับน้อย 1 ข้อ คือ “สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีบรรยากาศเหมาะสมแก่การทำงาน” ( $\bar{X} = 2.58$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

13. การปกครองบังคับบัญชา พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “ผู้บังคับบัญชาให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจและความเป็นกันเอง” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.92 รองลงมา คือ “การเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น ” ( $\bar{X} = 3.69$ ) “ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือทั้งงานและส่วนตัว” ( $\bar{X} = 3.65$ ) และ “การมอบหมายงานถูกต้อง ชัดเจนและเสมอภาค” ( $\bar{X} = 3.55$ ) ตามลำดับ

14. เงินเดือน พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความ

พึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “สวัสดิการและผลประโยชน์จากองค์การ ” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.02 รองลงมา คือ “ ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ” ( $\bar{X} = 3.83$ )“ ท่านได้รับเงินเดือนพอเพียงต่อการครองชีพ” ( $\bar{X} = 3.78$ )และ“อัตราเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม” ( $\bar{X} = 3.57$ )ตามลำดับ

15.ความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “ความมั่นคงในการดำเนินงานขององค์การ” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.97 รองลงมา คือ “ ท่านได้รับมอบหมายให้ทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ” ( $\bar{X} = 3.82$ )“งานที่ท่านทำอยู่นี้เป็นงานที่มีความมั่นคง” ( $\bar{X} = 3.62$ )และ“ท่านที่มีความมั่นใจว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน” ( $\bar{X} = 3.43$ )ตามลำดับ

16.ฐานะของอาชีพ พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านฐานะของอาชีพ ระดับน้อย ด้วยค่าเฉลี่ย 2.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ “อาชีพของท่านต้องใช้ทักษะ ความรู้ ในการปฏิบัติงาน ” ( $\bar{X} = 2.66$ )และ “ อาชีพของท่านมีความน่าเชื่อถือ ” ( $\bar{X} = 2.58$ )ส่วนข้อ “ ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำอาชีพนี้” ( $\bar{X} = 2.45$ )และ“อาชีพของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม ” ( $\bar{X} = 2.31$ )พบว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อย

1.2.1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในภาพรวม และรายด้าน ยกเว้นด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ฐานะของอาชีพ เมื่อพิจารณาจากค่า  $r$  ซึ่งมีค่าเป็นบวกแสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก กล่าวคือหากพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในระดับสูง ก็จะมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย ในทางกลับกันหากพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการปฏิบัติงานต่ำ ก็จะมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำตามไปด้วย

### 1.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ

“ท่านมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำอยู่”เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.92 รองลงมาคือ “ท่านมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานต่องานที่ทำอยู่” ( $\bar{X} = 3.80$ ) “ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ ธนาคารชนชาติ สาขาภูเก็ต” ( $\bar{X} = 3.58$ ) และ “ท่านมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่ทำให้ ธนาคารชนชาติ สาขาภูเก็ต ประสบความสำเร็จสูงสุด” ( $\bar{X} = 3.55$ )ตามลำดับ

#### 1.4 การทดสอบสมมติฐาน

1.4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ สาขาภูเก็ต อยู่ในระดับต่ำ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อเช่นกัน ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ สาขาภูเก็ต แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้าน อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ สาขาภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน มีเพียงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ สาขาภูเก็ต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

## 2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

### 2.1 ผลการวิจัยลักษณะส่วนบุคคล

พบว่ามีความสอดคล้องกับ ธนาคารชนชาติ สาขาภูเก็ต พนักงานส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จบปริญญาตรี โสศ และอายุ (25-35) แต่ข้อที่ต้องปรับปรุงคือ ระดับผู้บริหาร (ระดับ ชบ. และ บต. ขึ้นไป) มีจำนวนทั้งหมด 30 คน แต่ผู้บริหารจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเพียง 11 คน ทำให้การบริหารงานไม่ดีเท่าที่ควร เพราะขาดทักษะด้านการบริหาร มีเพียงประสบการณ์เท่านั้น ทางบริษัทต้องส่งเสริมให้การศึกษาต่อระดับปริญญาโททางด้านการบริหาร

2.2 ผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้มีการอภิปรายในแต่ละด้านดังนี้

2.2.1 ด้านความสำเร็จของงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชรัช ปานสุวรรณ (2540:80) เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เป็น โสด จึงทุ่มเทเวลาและความรู้ความสามารถให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ จึงมีความภูมิใจในผลงานที่ได้ทำไป แต่ควรมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานในระดับหนึ่ง

2.2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า ระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชรัช ปานสุวรรณ (2540:80) เนื่องจากพนักงานทุกคนมีโอกาสเสนอความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างเต็มที่ การได้รับการยอมรับนับถือมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับผลงานเป็นหลัก

2.2.3 ด้านลักษณะของงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชรัช ปานสุวรรณ (2540:80) เนื่องจากลักษณะของงานที่มอบให้พนักงานแต่ละคนตรงกับความถนัด ความรู้ และเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แต่ควรมีการฝึกอบรม ศึกษาดูงานเพิ่มเติม จะได้มีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน

2.2.4 ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชรัช ปานสุวรรณ (2540:80) เนื่องจากพนักงานแต่ละคนติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอย่างใกล้ชิด ทำให้งานมีคุณภาพเสร็จตามเวลาที่กำหนด แต่ต้องสามารถตัดสินใจในงานที่รับมอบหมายโดยอิสระ

2.2.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชรัช ปานสุวรรณ (2540:81) เนื่องจากความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับผลงานที่พนักงานแต่ละคนได้รับมอบหมาย แต่ต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส และสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาค้นคว้าความรู้เพิ่มเติม เช่น การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความสามารถของพนักงาน

2.2.6 ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชรัช ปานสุวรรณ (2540:82) เนื่องจากพนักงานสามารถปฏิบัติงานตามนโยบายที่กำหนดขึ้นได้ แต่ต้องมีการกำหนดเป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจน

2.2.7 ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พบว่า ระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากงานธนาคารเป็นงานที่ให้บริการ พนักงานจึงต้องปฏิบัติงานให้มีข้อบกพร่องน้อยที่สุด โดยดูจากผลงานหรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหน

2.2.8 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชรัช ปานสุวรรณ (2540:82) เนื่องจากเป็นการทำงานเป็นทีม ต้องร่วม



มือกันและให้กำลังใจซึ่งกันและกัน จึงต้องมีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ เช่น กีฬา สัมมนา ไปทัศนศึกษาต่างจังหวัด

2.2.9 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง เนื่องจากงานธนาคารเป็นงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือกันของทุกคนในองค์กร อาจจะมีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน หรือมีการจัดแข่งขันกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ หรือมีการออกไปท่องเที่ยวต่างจังหวัดบ้าง แล้วแต่โอกาสที่เหมาะสม

2.2.10 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง เนื่องจากงานธนาคารเป็นงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือกันของทุกคนในองค์กร อาจจะมีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน หรือมีการจัดแข่งขันกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ หรือมีการออกไปท่องเที่ยวต่างจังหวัดบ้าง แล้วแต่โอกาสที่เหมาะสม

2.2.11 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พบว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชรัช ปานสุวรรณ (2540:83) เนื่องจากงานธนาคารเป็นงานที่ต้องดูแลลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามากที่สุด จึงมีเวลาพักผ่อนน้อย มีผลเสียต่อสุขภาพ จึงต้องมีการวางแผนที่ดี

2.2.12 ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชรัช ปานสุวรรณ (2540:82) เนื่องจากงานธนาคารเป็นงานที่ต้องดูแลลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามากที่สุด จึงต้องมีการจัดเตรียมสถานที่ ที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามากที่สุด มีบรรยากาศที่เหมาะสม มีความสะอาด และปลอดภัย สิ่งเหล่านี้เป็นการเสริมสร้างภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของบริษัท

2.2.13 ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า ระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชรัช ปานสุวรรณ (2540:82) เนื่องจากผู้บังคับบัญชาต้องดูแลพนักงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว โดยให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจ ความเป็นกันเอง และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2.2.14 ด้านเงินเดือน พบว่า ระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชรัช ปานสุวรรณ (2540:82) ต้องมีการสำรวจเงินเดือนและขึ้นเงินเดือนว่าเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันหรือไม่

2.2.15 ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชรัช ปานสุวรรณ (2540:83) เนื่องจากเป็นงานธนาคาร ทำให้มีความมั่นคงในงานค่อนข้างสูง ในสภาวะปกติ

2.2.16 ด้านฐานะของอาชีพ พบว่า ระดับความพึงพอใจน้อย เนื่องจากงานธนาคารเป็นงานที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาประชาชน พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารอย่างเคร่งครัด เพื่อรักษาภาพพจน์และชื่อเสียงของธนาคารเอาไว้

2.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

เนื่องจากพนักงานกลุ่มตัวอย่างไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้วิจัยจึงไม่ได้อภิปรายผล

### 3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ให้เป็นประโยชน์

3.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้าน อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ สาขาภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน มีเพียงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ สาขาภูเก็ต แตกต่างกัน คือ

1.เพศ จากการศึกษาพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายไม่ค่อยชอบที่จะเปลี่ยนงานใหม่บ่อย ๆ

2.สำหรับลักษณะส่วนบุคคลด้านการศึกษา พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และพนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี อาจจะเป็นเพราะว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นพนักงานใหม่ที่ยังไม่ค่อยมีประสบการณ์ในการทำงานมากนัก จึงทำให้อาจมีความรู้สึกที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

3.1.2 จากการวิจัยยังพบว่ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ สาขาภูเก็ต อยู่ในระดับมาก 8 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 7 ด้าน และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ

- 1.ด้านความสำเร็จในงาน ระดับความพึงพอใจมาก
- 2.ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ระดับความพึงพอใจมาก
- 3.ด้านความรับผิดชอบ ระดับความพึงพอใจมาก
- 4.ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ระดับความพึงพอใจมาก
- 5.ด้าน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ระดับความพึงพอใจมาก

- 6.ด้านการปกครองบังคับบัญชา ระดับความพึงพอใจมาก
- 7.ด้านเงินเดือน ระดับความพึงพอใจมาก
- 8.ด้านความมั่นคงในงาน ระดับความพึงพอใจมาก
- 9.ด้านลักษณะงาน ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 10.ด้านนโยบายและการบริหารงาน ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 11.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 12.ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 13.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 14.ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 15.ด้านสภาพการทำงาน ระดับความพึงพอใจปานกลาง
16. ด้านฐานะของอาชีพ ระดับความพึงพอใจน้อย

จากการวิจัยข้างต้นทางธนาคาร ต้องดำเนินการปรับปรุงใน 8 ด้าน ดังนี้

- 1.ด้านลักษณะงาน ควรจัดคนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ บางคนมีความรู้และความสามารถ แต่กลับอยู่ในตำแหน่งที่ไม่ค่อยได้แสดงความสามารถสักเท่าไร ควรมีการสอบแข่งขันวัดความรู้ความสามารถเพื่อเลื่อนระดับขั้นของพนักงาน
- 2.ด้านนโยบายและการบริหารงาน เนื่องจากพนักงานสามารถปฏิบัติงานตามนโยบายที่กำหนดขึ้นได้ แต่ต้องมีการกำหนดเป้าหมายและแผนที่ชัดเจน
- 3.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรมีการจัดการแข่งขันกีฬาเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์กันระหว่างเพื่อนร่วมงานทั้งในฝ่ายเดียวกัน หรือคนละฝ่ายหรือแผนก
- 12.ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ควรให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ บ้างตามแต่โอกาส
- 13.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานเต็มที่เต็มความสามารถ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
- 14.ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ควรหาโอกาสพักผ่อนบ้างตาม โอกาส หรือมีการออกกำลังกายหลังเลิกงาน เพื่อผ่อนคลายจากการทำงานที่ทำอยู่ในแต่ละวัน
- 15.ด้านสภาพการทำงาน ควรมีสภาพที่ทำงานที่เป็นระเบียบ มีความสะอาด สะอาด และเรียบร้อย
- 16.ด้านฐานะของอาชีพ ควรสร้างความภาคภูมิใจในหน้าที่ที่ทำอยู่ โดยอธิบายถึงความสำคัญของหน้าที่ที่ทำอยู่

### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต ในเรื่องการปฏิบัติงาน

3.2.2 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต ในแต่ละฝ่าย

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กรองแก้ว สรนนท์ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2537
- กฤษณะ บุญกาญจน์วนิษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษารัฐกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 2539
- กิตติมา ปริดีดิolk. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: ชนะกิจการพิมพ์, 2529
- จารุวรรณ พุทธิบัณฑิต “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2537
- ชนากานต์ ยืนยง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนอาชีวศึกษาในเขตการศึกษา 1” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 2535
- ชรัช ปานสุวรรณ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนทหารสัญญาบัตรหลักของกองทัพไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2540
- ชาติชาย สุวรรณนิตย์ “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดมุกดาหาร” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล 2534
- ณรงค์ศักดิ์ คูบุญอารักษ์ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิทยาลัยพยาบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2537
- ทวีชัย วิริยะ โภคส “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนเตรียมทหาร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย โรงเรียนเสนาธิการทหารบก สถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูง 2535
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ พฤติกรรมองค์ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2544

- ธงชัย สันติวงศ์ การบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2533
- นริรัฐา รุจิราวัชร “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิทยากรในวิทยาลัยบรมราชชนนี  
กระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหิดล 2540
- นิคม พรหมน้อย. ความพึงพอใจได้การทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ในภาคใต้. ปริญญา  
นิพนธ์ กศ.ม. สงขลา:มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สงขลา,2529.อค์สำเนา.
- เน่งน้อย พงศ์สามารถ จิตวิทยาอุตสาหกรรม กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์ 2529
- ปรีชาติ ดันติวัฒน์ “การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความ  
ตั้งใจจะลาออกจางานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมการ  
แพทย์ กระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรบัณฑิต บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2538
- ปรียาพร วงศ์อนุวงศ์อนุตโรจน์ จิตวิทยาการบริหารบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนัก  
พิมพ์พิมพ์ดี 2541
- ปิยพงศ์ มณีศรี “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค ในมหาวิทยาลัยศิลปกร”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
2531
- ขงยุทธ สุขนครปฏิภาค “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม วิทยาลัยภาคกลาง  
สังกัดกรมอาชีวศึกษา” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2532
- ราณี อธิชัยกุล ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ นนทบุรี สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช 2543
- วินัย โกยกุล “ปัจจัยที่ส่งต่อความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2537
- ศักดิ์ดา พันชมพู่ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออก”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน 2530

- สมบัติ เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครู สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตกลุ่มภาคเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 2538
- สมศักดิ์ ชาติมาลา “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2536
- สาโรช ไสยสมบัติ “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม 2534
- สินธุ์ชัย สมานทรัพย์ “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของนายทหารสัญญาบัตรที่ทำหน้าที่อาจารย์ในสถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูง” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย โรงเรียนเสนาธิการทหารบก สถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูง 2540
- สุภาพ ดอกกุหลาบ “ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหมวดวิชา โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2533
- สุวัฒน์ กัตติบุตร “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2543
- หาญพล ศิริชัยประภา “ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดเพชรบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล 2543
- อธิเกียรติ ทองเพิ่ม “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2539
- อุคเรนทร์ สุขนวล “ความพึงพอใจในการศึกษาการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนโสตศึกษาในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2531



- Best, John W. *Research in Education*. Englewood Cliffs:Prentice-Hall, 1977.
- Conway, Ronald Xevier. "Mearsuring Job Satisfaction and Locus of Control of Municipal Police Officers." Dissertation Abstracts Business Administration Boston University.  
Degree:EDD,DAI-A/49/11 p.3423,1989.
- Herzberg, Mausner and Synderman. *Work and Nature of Man*. New York: World Publishing Company,1966.
- Jensen, Bruce Anthony. "Job Satisfaction of Public School Superintendent in The United States." Dissertation Abatracts University of South Dakota Degree:EDD,DAI-A 54/08  
p.2826,1994.
- Maslow, Abraham H. "The Theory of Human Motivition". In *Psychology Review* July,1943.
- Schermerhorn Jr. *Managing Organization Behavior*. New York:John Wiley&Sons.,1982
- Stebbins Kathleen B. *Personnel Administration in Libraies*. 2nded. New York: Scarecrow, 1966.
- Suchart Chewapun "Job Satisfaction among Physical Education Instructors at teachers Colleges in Thailand." Dissertation Abatracts International University of North Texas  
Degree:EDD,50(1989):1495-A,1989.
- Voder, D., et al. *Hangbook of Personel Management and Lobor Reletion*. New York: McGraw Hill Book,1985.
- Wahba, Susan P. "Librariun Job Satisfaction Motivation and Performance and Empirical Test of Two Alemative Theory," Dissertation Abstracts International. 38:3676-A; May, 1978
- Woranat Sangmanee. "Job Satisfaction of Full-Time Business Administration Faculty of Higher Education Institutation in Bangkok and Suburban Area,Thailand." Dissertation Abatracts Univesity of Missouri-Columbia Degree:EDD,DAI-A 54/10 p.3658,1994.

**ภาคผนวก**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ  
 แบบสอบถามเพื่อการวิจัย บัณฑิตศึกษา  
 เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
 ธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

**คำชี้แจง**

1.แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประกอบการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต

2.ข้อมูลที่ได้จากการอนุเคราะห์ของท่าน เป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อการวิจัย และผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะก่อให้เกิดแนวทางที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหาร ในการปรับปรุงพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพให้หน่วยงานของท่านต่อไป

3.การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้จะไม่เปิดเผยหรือนำเสนอเป็นรายบุคคล รายภาควิชา หรือรายโรงเรียน แต่จะนำเสนอผลในภาพรวม การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของท่าน และจะไม่ส่งผลเสียต่อบริษัทของท่านแต่ประการใด จึงใคร่ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบันและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการวิจัย

4.แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 4 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบจำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำนวน 64 ข้อ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำนวน 4 ข้อ และตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ รวมทั้งสิ้น 76 ข้อ กรุณาตอบตามวิธีการที่ชี้ในแต่ละตอน

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

(สุธน สารผล)

## แบบสอบถามตอนที่ 1

## แบบสอบถามลักษณะบุคคล

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่าน

## 1. เพศ

1. ( ) ชาย                      2. ( ) หญิง

## 2. อายุ

1. ( ) อายุต่ำกว่า 25 ปี      2. ( ) อายุระหว่าง 25-35 ปี      3. ( ) อายุสูงกว่า 35 ปี

## 3. สถานภาพ

1. ( ) โสด                      2. ( ) สมรส                      3. ( ) หย่า/แยก/หม้าย

## 4. ตำแหน่ง

1. ( ) ผู้บริหารระดับสูง (ระดับ บค. ขึ้นไป)      2. ( ) ผู้บริหารระดับต้น (ระดับ ชบ.)  
3. ( ) พนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ ชส. ลงมา)

## 5. ระดับการศึกษา

1. ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี      2. ( ) ปริญญาตรี                      3. ( ) สูงกว่าปริญญา

ตรี

## 6. ประสบการณ์

1. ( ) ต่ำกว่า 3 ปี                      2. ( ) ระหว่าง 3-6 ปี                      3. ( ) สูงกว่า 6 ปี

## แบบสอบถามตอนที่ 2

แบบสอบถามระดับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ตาม

ลักษณะปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบัน

รวม 64 ข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5= มีความพึงพอใจมากที่สุด

4= มีความพึงพอใจมาก

3= มีความพึงพอใจปานกลาง

2= มีความพึงพอใจน้อย

1= มีความพึงพอใจน้อยที่สุด/ไม่พึงพอใจ

ข้อ ที่	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติ งาน				
		5	4	3	2	1
	ความสำเร็จของงาน					
1	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานจนประสบความสำเร็จ					
2	ท่านภูมิใจกับผลงานที่ได้ทำไป					
3	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน					
4	แนวคิดของท่านสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน					
	การได้รับการยอมรับนับถือ					
5	ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
6	ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษให้ท่านปฏิบัติ					
7	แนวคิดท่านได้รับการยอมรับจากที่ประชุม					
8	ท่านมีโอกาสนเสนอความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างเต็มที่					

ข้อ ที่	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติ งาน				
		5	4	3	2	1
9	ท่านปฏิบัติงานตรงตามความถนัดและความรู้ความสามารถ					
10	งานที่ท่านทำอยู่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของท่าน					
11	งานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของท่าน					
12	งานที่ท่านทำอยู่มีความสำคัญและมีความท้าทายความสามารถของท่าน					
	<b>ความรับผิดชอบ</b>					
13	ท่านสามารถทำงานที่รับมอบหมายได้ตามคุณภาพที่กำหนด					
14	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เสร็จตามกำหนด					
15	ท่านสามารถตัดสินใจงานที่รับมอบหมายโดยอิสระ					
16	ท่านติดตามงานที่รับมอบหมายอย่างใกล้ชิด					
	<b>ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน</b>					
17	ท่านมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่					
18	การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยุติธรรม					
19	งานที่ท่านทำอยู่ช่วยส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
20	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม เช่น การดูงาน การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน					

ข้อ ที่	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติ งาน				
		5	4	3	2	1
	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
33	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
34	ผู้บังคับบัญชามีความรู้สึที่ดีต่อท่าน					
35	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีโอกาสดูแลความคิดเห็น					
36	ผู้บังคับบัญชามีส่วนในการกระตุ้นให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
37	ผู้บังคับบัญชามีความรู้สึที่ดีต่อท่าน					
38	ผู้บังคับบัญชามีส่วนในการกระตุ้นให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
39	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสดูแลความคิดเห็น					
40	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีโอกาสในการหาความรู้ทักษะเพิ่มเติม					
	ความเป็นอยู่ส่วนตัว					
41	การปฏิบัติงานของท่านทำให้ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวดี					
42	การปฏิบัติงานของท่านทำให้ครอบครัวมีความสุขสบาย					
43	สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวของท่านมีความเป็นอิสระ					
44	ท่านมีเวลาและโอกาสพักผ่อนหย่อนใจเพียงพอไม่ เป็นเหตุให้เสียสุขภาพ					

	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติ งาน				
		5	4	3	2	1
	<b>สภาพการทำงาน</b>					
45	องค์กรมีระบบรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ที่ดี					
46	สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีพื้นที่พอเพียงและความ เป็นส่วนตัว					
47	สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีบรรยากาศเหมาะสมแก่ การทำงาน					
48	มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอเพียงในการปฏิบัติงาน ของท่าน					
	<b>การปกครองบังคับบัญชา</b>					
49	การมอบหมายงานถูกต้อง ชัดเจนและเสมอภาค					
50	การเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการออกความคิด เห็น					
51	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือทั้งงานและส่วนตัว					
52	ผู้บังคับบัญชาให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจและความเป็น กันเอง					
	<b>เงินเดือน</b>					
53	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
54	ท่านได้รับเงินเดือนพอเพียงต่อการครองชีพ					
55	สวัสดิการและผลประโยชน์จากองค์กร					
56	อัตราเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความ เหมาะสม					



	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติ งาน				
		5	4	3	2	1
	<b>ความมั่นคงในงาน</b>					
57	งานที่ท่านทำอยู่นี้เป็นงานที่มีความมั่นคง					
58	ท่านที่ความมั่นใจว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
59	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำอะไรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
60	ความมั่นคงในการดำเนินงานขององค์กร					
	<b>ฐานะของอาชีพ</b>					
61	อาชีพของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม					
62	ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำอาชีพนี้					
63	อาชีพของท่านมีความน่าเชื่อถือ					
64	อาชีพของท่านต้องใช้ทักษะ ความรู้ ในการปฏิบัติงาน					

### แบบสอบถามตอนที่ 3

แบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต  
คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ตาม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบันรวม 4 ข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5= มีความพึงพอใจมากที่สุด

4= มีความพึงพอใจมาก

3= มีความพึงพอใจปานกลาง

2= มีความพึงพอใจน้อย

1= มีความพึงพอใจน้อยที่สุด / ไม่พึงพอใจ

	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
1.	ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ ธนาคาร ธนชาติ สาขาภูเก็ต					
2.	ท่านมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ท่านทำอยู่					
3.	ท่านมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานต่องานที่ท่านทำอยู่					
4.	ท่านมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่ทำให้ ธนาคารธนชาติ สาขาภูเก็ต ประสบความสำเร็จ สูงสุด					



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นายสุธน สาระผล
วัน เดือน ปีเกิด	4 พฤษภาคม 2524
สถานที่เกิด	อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการ ประมง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
สถานที่ทำงาน	ธนาคารชนชาติ สาขาภูเก็ต 108/99 ม.5 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 ตำบลรัชฎา อำเภอ เมือง จังหวัดภูเก็ต
ตำแหน่ง	พนักงานเร่งรัดหนี้สินทางโทรศัพท์