

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน)
 ชื่อผู้วิจัย นายสมภพ สัมภาวะผล ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
 อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชมาลย์
 ชำนิจ ปีการศึกษา 2545

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของพนักงาน
 ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) (2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในงาน
 ของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) (3) เสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจ
 ในงานของพนักงาน ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประกอบด้วย พนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)
 จำนวน 217 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ และคำถาม
 ปลายเปิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่เป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสภาพ
 แวดล้อมในการทำงาน 2) ด้านความมั่นคง 3) ด้านค่าตอบแทน 4) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลใน
 หน่วยงาน 5) ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน 6) ด้านความสำเร็จในงานสถิติที่ใช้ในการ
 วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ค่าเอฟ
 (F-test) วิเคราะห์ค่าที (t-test) และวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努
 จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจาก 6 ด้าน มีเพียงด้านเดียวที่
 มีความพึงพอใจปานกลาง คือ ด้านค่าตอบแทน (2) ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านสถานภาพ
 ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน แต่ด้านอายุ
 และด้านวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน (3) ลักษณะบริหารงาน
 ด้านตำแหน่งงาน ด้านรูปแบบสาขา และด้านสถานที่ตั้งของสาขาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ
 ในงานแตกต่างกัน แต่ด้านสถานที่ตั้งสาขาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน
 (4) ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พบว่า
 ปัญหาด้านค่าตอบแทนในส่วนของเงินเดือนที่พนักงานได้รับในปัจจุบันค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับ
 ธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น หรือเปรียบเทียบกับปริมาณงาน

คำสำคัญ ความพึงพอใจในงาน, ธนาคารพาณิชย์, ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)

Thesis title: JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES OF DBS THAI DANU BANK PUBLIC COMPANY, LIMITED

Researcher: Mr. Sompob Sampavapol; **Degree:** Master of Business Administration (Business Administration); **Thesis advisors:** (1) Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor; (2) Sukumarn Shumnij, Assistant Professor; **Academic year:** 2002

ABSTRACT

The objectives of this research were threefold : (1) to study the satisfaction levels of employees of DBS Thai Danu Bank Public Company Limited (2) to study factors influencing job satisfaction levels of employees of DBS Thai Danu Bank Public Company Limited (3) to suggest the guideline contributing to job satisfaction levels of employees of DBS Thai Danu Bank Public Company Limited

The sample group was randomly selected from 217 employees of DTDB. The instruments used were the five – level rating scale questionnaire and the open- ended questions relating factors which were six dimensions of job satisfaction namely : (1) working environment (2) working security (3) compensation (4) co-workers relationship (5) career path. (6) success of work statistics used in data analysis, i.e. percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.), F-test , t-test, content analysis.

The result of this research indicated that (1) the overall job satisfaction of employees of DTDB. was in high level. When considering in each dimension, there was only one dimension that revealed moderate satisfaction : compensation. (2) personal dimension : gender, status, years of employment that differed, showed different levels of job satisfaction while different age and education levels indicated the same level of job satisfaction (3) administration dimension : different positions, branch patterns and branch locations were found to be different levels of job satisfaction but the different branch locations showed the same level of job satisfaction (4) the analysis result in contents, opinions and suggestions relating job satisfaction was found that compensation problem in term of present salary was somewhat dissatisfied when compared with other commercial banks or with the amount of work.

Keywords: Job Satisfaction, Commercial Bank, DBS Thai Danu Bank Public Company, Limited

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่ง จาก รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุขุมาลัย ชำนิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ตลอดจนติดตามการทำวิทยานิพนธ์ อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณสุภัทรา นาวานุเคราะห์ ผู้อำนวยการฝ่าย หัวหน้ากลุ่มการ พนักงาน คุณประโลมจิต ภูประเสริฐ ผู้อำนวยการและผู้บริหารกลุ่มสาขากรุงเทพตะวันตก และ คุณนพวรรณ พงษ์ตระกูล ผู้ช่วยผู้อำนวยการและผู้จัดการสาขาปทุมวัน ธนาคารตีบีเอส ไทยทูล จำกัด (มหาชน) ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำตรวจสอบแบบสอบถามตลอดจนให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ คุณสุวรรณี อุดมสมบูรณ์ ที่ได้ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการจัดทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับการสนับสนุนอย่างยิ่งจาก คุณกันยา อยู่เนียม พี่สาวของผู้วิจัย และครอบครัว ที่ช่วยเป็นขวัญและกำลังใจให้ผู้วิจัยระหว่างการศึกษาอยู่ในสถาบันแห่งนี้ จนสำเร็จ การศึกษา คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นสิ่งบูชา พระคุณของ บิดา มารดา ครูอาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

สมภพ สัมภาวะผล

พฤศจิกายน 2545

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	10
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลและลักษณะบริหารงาน.....	53
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เนื้อหาสาระเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	62
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
สรุปการวิจัย.....	65
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	75
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	83
ก โครงสร้างการทำงานสาขา ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน).....	84
ข แบบสอบถาม.....	86
ค รายชื่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม.....	94
ประวัติผู้วิจัย.....	96

สารบัญญัตินี้

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิด ของ Maslow และ Herzberg.....	14
ตารางที่ 2.2 แสดงการมองธรรมชาติของมนุษย์ของแมคเกรเกอร์.....	16
ตารางที่ 2.3 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์.....	17
ตารางที่ 2.4 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ เฮิร์ชเบิร์ก และแมคเกรเกอร์.....	18
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนสาขาและจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคล ของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน).....	43
ตารางที่ 4.2 ตารางข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะบริหารงาน ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน).....	44
ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	46
ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงในงาน.....	47
ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน.....	48
ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน.....	49
ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าจากปฏิบัติงาน.....	50
ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จในงาน.....	51
ตารางที่ 4.9 สรุปค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ แต่ละรายการของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน).....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามเพศ.....	53
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามอายุ.....	54
ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามสถานภาพ.....	55
ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	56
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน.....	57
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	58
ตารางที่ 4.16 วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามลักษณะบริหารงานด้านการจัดรูปแบบสาขา.....	59
ตารางที่ 4.17 วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามลักษณะบริหารงานด้านสถานที่ตั้งสาขา.....	60
ตารางที่ 4.18 วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามลักษณะบริหารงานด้านจำนวนพนักงาน ที่ปฏิบัติงานในสาขา.....	61
ตารางที่ 4.19 ตารางแสดงลำดับและความถี่ของปัญหาและข้อเสนอแนะ.....	64

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	10
ภาพที่ 2.2 แสดงการมองคนสุดขอบของทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y.....	15
ภาพที่ 2.3 แสดงการคาดคะเนความรู้สึกเกี่ยวกับการกำหนดขอบเขต ของความพึงพอใจในงาน.....	33

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) เดิมชื่อ ธนาคาร ไทยท努 จำกัด ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ทุกประเภทตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ และประกาศที่เกี่ยวข้องซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย โดยธนาคารได้ให้บริการทางด้านการเงินการพาณิชย์ต่างๆ อันได้แก่ การรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ การทำธุรกิจต่างประเทศ วิเทศธนกิจ วาณิชธนกิจ และการให้บริการอื่นๆ ได้แก่ บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ บริการเสริมต่าง ๆ ทั้งในสำนักงานใหญ่และสาขา แก่ลูกค้า

ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ได้จัดตั้งและจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2492 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 10,000,000 บาท แบ่งออกเป็น 100,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมกิจการการค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศให้กว้างขวางขึ้น และได้เข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2519 ต่อมาในปี 2536 ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนและเปลี่ยนชื่อธนาคารเป็น “ธนาคารไทยท努 จำกัด (มหาชน) ในปี 2543 ธนาคารมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 15,000,000,000 บาท เรียกว่าชำระแล้ว 11,000,650,000 บาท

ช่วงกลางปี พ.ศ.2540 ได้เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจครั้งใหญ่สถาบันการเงินหลายแห่งได้มีการปรับกระบวนการบริหารเพื่อรับมือกับวิกฤตเศรษฐกิจดังกล่าว มีสถาบันการเงินจำนวนมากที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทัน ต้องยุติการดำเนินธุรกิจไปในที่สุด แต่ธนาคารฯ ยังคงยืนหยัดอยู่ได้อย่างแข็งแกร่งจนถึงปัจจุบันเพราะการปรับตัวที่รวดเร็วกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ กล่าวคือ ธนาคารไทยท努 เป็นสถาบันการเงินที่ให้ความสำคัญกับสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยมีการกันสำรองสูงกว่ามาตรฐานที่กระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดมาโดยตลอด และได้ปรับตัวในการรองรับปัญหาสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้อย่างทันท่วงที โดยมีการกันสำรองและจัดทีมผู้บริหารที่มีความรู้ความชำนาญเพื่อรองรับปัญหาดังกล่าว เดือนธันวาคม พ.ศ. 2540 ธนาคารไทยท努 ได้รับการขนานนามว่าเป็น “ผู้นำ” เมื่อเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกที่ได้รับ ความไว้วางใจจากพันธมิตรต่างประเทศ คือ The Development Bank of Singapore (ธนาคารดีบีเอส) เข้าถือหุ้นเพิ่มทุนเป็น

ผลสำเร็จ ส่งผลให้ธนาคารดำเนินธุรกิจต่อไปได้ โดยไม่ต้องประสบปัญหาการเพิ่มทุนแสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ที่ก้าวไกลของธนาคาร

นอกจากนี้ในปี พ.ศ. 2542 ยังได้มีการจัดตั้งคณะทำงานขึ้นในลักษณะของคณะกรรมการ 5 คณะด้วยกัน คือ

1. คณะกรรมการนโยบาย รับผิดชอบเรื่องการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงาน
2. กรรมการบริหารความเสี่ยง รับผิดชอบเรื่องการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน
3. คณะกรรมการเทคโนโลยีและปฏิบัติการ รับผิดชอบด้านการวางแผนงานด้านเทคโนโลยี
4. คณะกรรมการผลิตภัณฑ์และบริการ รับผิดชอบด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคาร
5. คณะกรรมการการพนักงาน ดูแลการคัดเลือกและจัดสรรพนักงานให้อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ทั้งยังรับผิดชอบด้านการกำหนดนโยบายด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่นๆ กำหนดวิธีการในการประเมินประสิทธิภาพและการเลื่อนขั้น

ตำแหน่งพนักงาน รวมถึงการนโยบายด้านการฝึกอบรมและพัฒนางาน

ธันวาคม 2542 ธนาคารได้ประกาศปรับทิศทางการดำเนินธุรกิจเพื่อพลิกฟื้นสถานการณ์ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ธนาคารมีกำไรจากการดำเนินงานและสร้างความแข็งแกร่งเพื่อพร้อมแข่งขันโดยเร็วที่สุด นับเป็นย่างก้าวที่สำคัญของประวัติการดำเนินธุรกิจของธนาคาร กล่าวคือ การทำธุรกิจในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไปแล้ว ผู้ประกอบการไม่สามารถที่จะรอให้สถานการณ์กลับคืนสู่สภาวะทำกำไรตามปกติได้อีกต่อไป แต่จะต้องปรับตัวและกำหนดทิศทางธุรกิจใหม่เพื่อให้สามารถมีกำไรจากการดำเนินงานได้ ธนาคารจึงตัดสินใจปรับทิศทางการธุรกิจในส่วนของการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย เร่งลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับระดับรายได้ ธนาคารมั่นใจว่าการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสมและมาตรการป้องกันปรามต่างๆ ที่จะนำมาใช้ จะสามารถผ่านภาวะยุ่งยากไปได้

ภายหลังจากการประกาศแผนการปรับทิศทางการดำเนินธุรกิจ ซึ่งกำหนดให้มีการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ขณะเดียวกันจำเป็นต้องเร่งสร้างรายได้แม้สถานการณ์ทางเศรษฐกิจจะยังไม่ฟื้นตัวก็ตาม ในเดือนมีนาคมและเมษายน พ.ศ. 2543 ธนาคารได้ยุบรวมสาขาของธนาคารจากเดิม 92 สาขาเหลือเพียง 62 สาขา และทบทวนอัตรากำลังที่เหมาะสม ผลจากการปรับขนาดและโครงสร้างองค์กรดังกล่าว ส่งผลให้พนักงานมีจำนวนลดลง แต่พนักงานจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้น มีการปรับเปลี่ยนระบบงานโดยมีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้งานเพิ่มมากขึ้น ทำให้พนักงานต้องปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อให้มีความพร้อมและเพิ่มศักยภาพในการทำงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา การให้ความสำคัญในด้านการสร้างความพึงพอใจในงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญ เพราะความพึงพอใจในการทำงานมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของธนาคาร หากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงานบ่อย มีปัญหาการออกจากงาน หรืออาจจะเกิดปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย ซึ่งธนาคารควรจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากความพึงพอใจนั้นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลา การนำมาซึ่งความรู้สึกที่พึงพอใจก็จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในงานและนำมาซึ่งความสำเร็จในธุรกิจของธนาคาร

บุคลากรหรือพนักงาน ได้รับการยอมรับว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรืองหรือเสื่อมโทรมได้ การได้มาซึ่งพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพเข้ามาทำงานให้กับองค์กร ย่อมจะส่งผลให้องค์กรนั้นเจริญเติบโตและประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตามความรู้ความสามารถแต่เพียงอย่างเดียวก็มิอาจทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรขององค์กรนั้นปราศจาก "ความพึงพอใจในงาน"

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะพนักงานธนาคารฯ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการวางแผน การจัดองค์กร และการบริหารงานบุคคลของธนาคาร อันจะนำมาซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความพึงพอใจในงานของพนักงานให้มีระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)

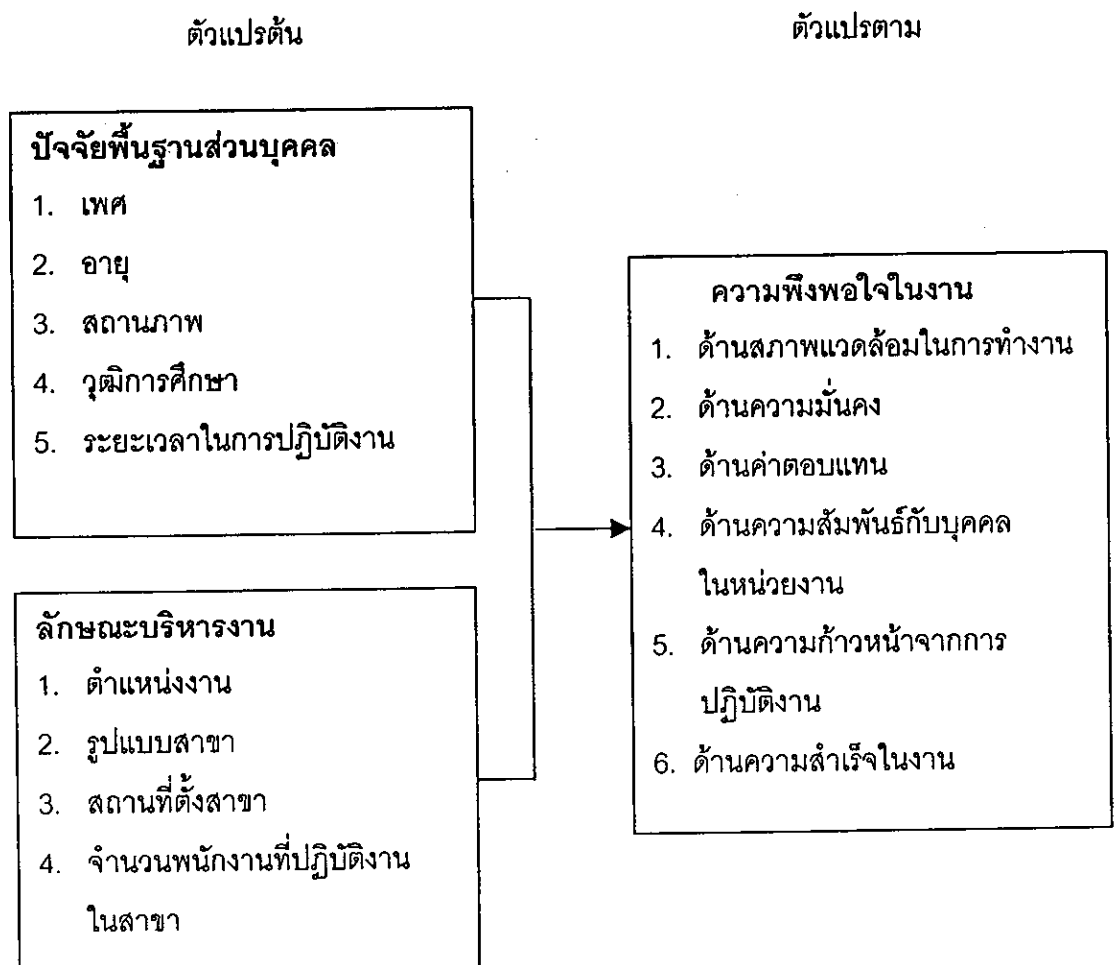
2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีต่ออิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงาน ธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอกำหนดกรอบแนวคิดของการศึกษาโดยบูรณาการจากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลและลักษณะบริหารงาน ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน

ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

- 4.1 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง
- 4.2 พนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) ที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน
- 4.3 พนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) ที่มีลักษณะบริหารงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

- 5.1 การวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะพนักงานของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณี สาขาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 467 คน จาก 40 สาขา
- 5.2 การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณี สาขาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยศึกษาความพึงพอใจใน 6 ด้าน ต่อไปนี้
- 5.2.1 ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 5.2.2 ความพึงพอใจในความมั่นคงในงาน
- 5.2.3 ความพึงพอใจในค่าตอบแทน
- 5.2.4 ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน
- 5.2.5 ความพึงพอใจในความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน
- 5.2.6 ความพึงพอใจในความสำเร็จในงาน
- 5.3 การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน ธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณี สาขาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ช่วงระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2545
- 5.4 การวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) ในตำแหน่งงานตามโครงสร้างสาขา (ดูภาคผนวก)

6. ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยครั้งนี้ถือว่า

6.1 กลุ่มประชากรซึ่งเป็นพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) ที่ปฏิบัติงานสาขาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เข้าใจในงานของสาขาและนโยบายการบริหารงานของธนาคารเป็นอย่างดี สามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง และมีความจริงใจในการตอบแบบสอบถาม

6.2 สถานที่ และเวลาที่แตกต่างกัน ของการตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชากร มิได้ทำให้ผลการตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของพนักงานธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน ที่เกี่ยวข้องกับ การชอบ ยินดี หรือพอใจ ที่มีต่องานที่บุคคลนั้นปฏิบัติอยู่

7.2 พนักงานธนาคาร หมายถึง เจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน)

7.3 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งที่เป็นความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน หรือหน้าที่ของพนักงาน ธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) ในสาขาเขตกรุงเทพและปริมณฑล ได้แก่ พนักงานในตำแหน่งงาน SS , CSA,CRO,CSO,CSM และ BM

7.3.1 ตำแหน่งงาน SS. ได้แก่ พนักงานที่มีหน้าที่ด้านบัญชีทั่วไป

7.3.2 ตำแหน่งงาน CSA. ได้แก่ พนักงานที่มีหน้าที่รับฝากเงิน

7.3.3 ตำแหน่งงาน CRO. ได้แก่ พนักงานที่มีหน้าที่ด้านการตลาดและงานด้านสินเชื่อ

7.3.4 ตำแหน่งงาน CSO. ได้แก่ พนักงานที่มีหน้าที่ด้านการดูแลและควบคุมเงินสด

7.3.5 ตำแหน่งงาน CSM. ได้แก่ ผู้จัดการที่รับผิดชอบงานด้านการควบคุมและบริหารงานภายในของสาขา

7.3.6 ตำแหน่งงาน BM. ได้แก่ ผู้จัดการสาขาที่รับผิดชอบงานด้านการบริหารและดูแลงานด้านการตลาด

7.4 สาขาเต็มรูปแบบ หมายถึง สาขาที่เปิดให้บริการแก่ลูกค้าโดยดำเนินธุรกรรมด้านการเงินได้อย่างครบวงจรอันได้แก่ ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

7.5 สาขาย่อย หมายถึง สาขาที่เปิดให้บริการแก่ลูกค้าโดยดำเนินธุรกรรมด้านการเงินคล้ายกับสาขาเต็มรูปแบบ แต่จะมีธุรกรรมบางอย่างที่สาขาย่อยไม่สามารถดำเนินธุรกรรมได้ด้วยตัวเอง โดยจะต้องอาศัยสาขาหลักหรือสาขาแม่เป็นผู้ดำเนินการแทน โดยเฉพาะงานด้านสินเชื่อที่สาขาย่อยไม่สามารถดำเนินธุรกรรมเองได้อย่างครบวงจรเหมือนกับสาขาเต็มรูปแบบ

7.6 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน หมายถึง ปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และความสำเร็จในงาน

7.6.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อาคารสถานที่ และบรรยากาศในการทำงาน

7.6.2 ความมั่นคงในงาน หมายถึง สวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานได้รับจากการทำงาน ที่ทำให้พนักงานรู้สึกมั่นใจในการทำงาน เช่น ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ การได้รับความยุติธรรมเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน

7.6.3 ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือนต่างๆ ที่พนักงานได้รับจากการทำงาน ในรูปของตัวเงิน และไม่ใช่ตัวเงิน รวมทั้งสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานได้รับนอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้าง

7.6.4 ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์จากเพื่อนร่วมงาน โดยได้รับความร่วมมือในการทำงานที่เกี่ยวข้องด้วยความเต็มใจ ความสนิทสนมเป็นกันเอง และการได้รับความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการทำงาน

7.3.5 ความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่พนักงานจะแสวงหาความก้าวหน้าจากการทำงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรมพัฒนา การศึกษา และการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน

7.3.6 ความสำเร็จในงาน หมายถึง ความภาคภูมิใจในผลงานของพนักงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานของธนาคารให้บรรลุผลสำเร็จ การใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาในงานให้บรรลุผลสำเร็จได้

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาการบริหารงานบุคคลของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

8.2 เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับ และพนักงานผู้ปฏิบัติงาน เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในงาน อันจะนำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

8.3 ผลของการวิจัยจะเป็นแนวทางในการพิจารณาตัดสินใจเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน ธนาคาร ดีบีเอส ไทยทูล จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงนำเสนอแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

1. ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วีรนาถ มานะกิจ (2535: 144) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเพลิดเพลินหรือสภาพทางอารมณ์ที่เป็นทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินสิ่งทีบุคคลนั้นประสบมา

ธงชัย สันติวงษ์ (2530: 389) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดี หรือสมบูรณ์ที่สุด

กิติมา ปรีดีติติก (2529: 321-322) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับความตอบสนองตามความต้องการของเขาได้

เสถียร เหลืองอร่าม (2530: 66) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า แบ่งเป็นความพึงพอใจอยู่สองทาง คือ ความพอใจขณะทำงาน และความพอใจที่พลอยได้จากการทำงาน ความพอใจขณะทำงาน หมายถึง ความพอใจเมื่อทำงานได้ผลดีมีโอกาสก้าวหน้า หรือมีความพอใจที่มีเพื่อนร่วมงานมีการสังสรรค์กัน และมีคนนับถือยกย่องในหมู่คนทำงาน และความพอใจพลอยได้จากงาน ได้แก่ ค่าจ้าง การลาพักร้อน, เงินบำเหน็จบำนาญ การประกันชีวิตที่นายจ้างหรือทางองค์การออกให้

Mathis and Jackson (1994 : 98) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลลัพธ์ทางอารมณ์ด้านบวก ซึ่งประเมินจากประสบการณ์การทำงานโดยได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอก

Schutz and Schutz (1994: 271) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่องาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงของสภาพการทำงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน และเป้าหมายขององค์กร รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ สุขภาพ อายุงาน ความมั่นคงทางอารมณ์ สถานะทางสังคม กิจกรรมการพักผ่อน ความสัมพันธ์กับครอบครัว เป็นต้น

Paul (1996: 214) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติต่องาน ซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับงานโดยรวม

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในทางบวกอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ที่เกี่ยวข้องกับการชอบ ยินดี หรือพอใจที่มีต่อการทำงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติอยู่

2. แนวคิดและทฤษฎีที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) ของ Abraham H. Maslow ได้กล่าวถึงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากลำดับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ไปจนถึงความต้องการขั้นสูงสุด โดยแบ่งเป็นลำดับความต้องการเป็น 5 ชั้น ได้ดังนี้ (อ้างถึงใน บรรจบ เนียมมณี 2523: 205-208)

ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	5
ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ	4
ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและต้องการความรักจากผู้อื่น	3
ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง	2
ความต้องการอันเกิดจากสภาพร่างกาย	1

ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

ลำดับความต้องการทั้งห้าประการมีลักษณะดังนี้คือ

1. ความต้องการอันเกิดจากสภาพร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการอันเกิดจากสภาพร่างกายนั้นเป็นความต้องการพื้นฐาน เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่รอด ความต้องการนี้ได้แก่ปัจจัยสี่อันมีอาหาร น้ำ อุดมภูมิที่พอเหมาะ ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย ซึ่งมนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด เพราะความต้องการทางร่างกายเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นเป็นประการแรกของมนุษย์ กล่าวโดยทั่วๆ ไปแล้ว เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการระดับสูงต่อไปอีก นักบริหารจึงควรจะต้องทราบเอาไว้ เพราะงานของนักบริหารจะบรรลุเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น ถ้าหากทราบความต้องการ และสามารถตอบสนองความต้องการได้ดี ตรงเป้าหมายขององค์การและผู้ปฏิบัติงานในความต้องการขั้นนี้ องค์การมักจะตอบสนองความต้องการจากการทำงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจเพื่อให้พนักงานได้นำไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตประจำวัน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังจากความต้องการพื้นฐานของร่างกายตามข้อแรกได้รับการตอบสนองไปแล้ว กล่าวคือเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นแรกผ่านไป แล้ว ความต้องการของมนุษย์มิได้หมดไป หากแต่เกิดความต้องการขั้นสูงต่อไปอีก ซึ่งความต้องการขั้นที่สองของมนุษย์ก็คือ ความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคง หมายถึงความต้องการในหลักประกันว่ามีความมั่นคงในงานที่ทำ จะไม่ถูกไล่ออกจากงานง่ายๆ โดยปราศจากความผิด ต้องการรายได้เพื่อการดำรงชีวิตอยู่อย่างดีพอสมควรฐานะ มีหลักประกันชีวิตมั่นคง ยามเจ็บไข้ก็ได้รับการรักษาที่ดี ยามชราแก่เฒ่าก็มีการประกันความเป็นอยู่ว่าจะไม่อดตาย รวมทั้งประกันความผาสุกของครอบครัวด้วย ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาจะต้องพิจารณาความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยดังกล่าวนี้ของผู้ร่วมงาน และหาทางสนองตอบให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อบุคคลเหล่านั้นจะได้มีกำลังใจในการทำงานให้เกิดผลดีต่อองค์การ

3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและความต้องการความรักจากผู้อื่น (Belongingness and Love Needs) ความต้องการชนิดนี้ เป็นความต้องการสูงกว่าความต้องการระดับที่กล่าวมาแล้ว เป็นความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับ ต้องการเป็นสมาชิกของสังคม ต้องการมิตรภาพและความเห็นอกเห็นใจจากบรรดาเพื่อนฝูง ต้องการที่จะมีคนรักคอยห่วงใย มีผู้บังคับบัญชาที่ดีคอยดูแล ต้องการเป็นบุคคลของสังคม มีส่วนร่วมสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมมากขึ้น การตอบสนองความต้องการในระดับนี้ ทำได้โดยการที่ผู้บริหารพยายามให้พนักงานในหน่วยงานมีมนุษย์สัมพันธ์

ที่ดีต่อกัน มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และมีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งความต้องการดังกล่าวนี้เป็นความต้องการที่มาจากจิตใจมากกว่าการมุ่งตอบสนองของความต้องการในระดับแรกๆ ที่กล่าวมาแล้ว

4. ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ (Esteem Needs) เป็นลำดับขั้นความต้องการที่ประกอบด้วย ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความรู้ความสามารถ และความสำคัญในตัวเอง ตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่นในสังคม หรืออยาก让别人อื่นยกย่องสรรเสริญในการความรับผิดชอบเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่การงาน ตลอดจนการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร เป็นต้น ดังนั้นองค์การอาจจะตอบสนองของความต้องการในระดับนี้โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น หรือการให้มีส่วนร่วมทำงานกับบุคคลสำคัญๆ เท่าที่ความสามารถของพนักงานจะอำนวย ซึ่งความต้องการในขั้นนี้ได้รับการตอบสนองแล้วพนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น

5. ความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self Actualization Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งสี่ประการดังกล่าวแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูงขึ้นไปอีก คือความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ความต้องการในขั้นนี้จะมีลักษณะกว้าง และจะแตกต่างกันไปตามความต้องการที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมี ความนึกคิด ความใฝ่ฝันอยากประสบความสำเร็จในสิ่งที่สูงส่งตามพรศนะคติของตน ซึ่งผู้บริหารในองค์กรควรจะค้นหาและสร้างแรงจูงใจพนักงานให้รู้ถึงความสำเร็จในงานของตนเองที่มีต่อองค์กร เช่น การจัดโครงการพนักงานดีเด่น การมอบรางวัลประกาศเกียรติคุณ เพื่อสร้างความพึงพอใจในงานจากผลงานของพนักงาน เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เป็นความต้องการที่มีลำดับขั้นและลำดับความสำคัญ ด้วยเหตุผลดังกล่าว การที่องค์กรจะสร้างความพึงพอใจในงานให้แก่พนักงาน ผู้บริหารก็ต้องหาวิธีการ กระบวนการ ตลอดจนเครื่องมือต่างๆ มาตอบสนองความต้องการของพนักงานที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล เพื่อเกิดแรงจูงใจและสร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ Herzberg มูลเหตุที่ทำให้ Herzberg ได้ทำการวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมา โดยเขาได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน ในเมือง Fittsburgh มลรัฐ Pennsylvania U.S.A. เพื่อหาคำตอบว่า "คนชอบงานหรือไม่ชอบงานนั้นมีสาเหตุมาจากอะไร" เขาพบว่า มีปัจจัย 2 ประการที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานเรียกว่า

Motivator และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานเรียกว่า Hygiene (อ้างถึงใน บรรจบ เนียมมณี 2523: 209 - 210)

กลุ่มปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน (Motivators) ประกอบด้วย

1. ความสัมฤทธิ์ผลของงานที่ทำ (Achievement on the Job)
2. สังคมยอมรับผลงานที่ทำสำเร็จนั้น (Recognition for the Job Achievement)
3. ลักษณะของเนื้องานที่ทำ (Nature of the Job and the Work Itself)
4. ความรับผิดชอบในความสำเร็จของงาน (Responsibility for Job Achievement)
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement and Growth in Capacity)

ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้คนงานมีความพอใจในการทำงาน แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ ก็ไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจใดๆ เลย กล่าวคือถ้ามีก็เกิดผลดีแต่ถ้าไม่มีก็ไม่ให้ผลเสียหาย

กลุ่มปัจจัยที่ก่อให้เกิดสภาพความไม่พอใจในการทำงาน เรียกว่าปัจจัยความไม่พอใจ (Hygiene) ในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มปัจจัยดังนี้คือ

1. นโยบายและหลักการบริหารงานของบริษัท (Company Policy and Administration)
2. เทคนิคของผู้หน้าที่เหมาะสมกับงาน (Technical Supervision Received on the Job)
3. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน (Interpersonal Relations with Supervisor and Peers)
4. ภาวะแวดล้อมการทำงาน (Quality of Work Condition)
5. เงินค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน (Salary Received for Doing a Job)

กลุ่มปัจจัยทั้งห้าประการนี้ ถ้ามีอยู่ในองค์การตามปกติก็ไม่ก่อให้เกิดสภาพที่จิตใจในการทำงานให้ดีขึ้นแต่อย่างไร แต่ถ้าขาดกลุ่มปัจจัยเหล่านี้ไป จะเกิดความไม่พอใจในการทำงานขึ้นได้

จากการศึกษาทฤษฎีของ Herzberg ที่เรียกว่า กลุ่มปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Motivators) จะทำให้พนักงานมีความสุขหรือมีความพึงพอใจในการทำงานที่ตนปฏิบัติอยู่ ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน (Hygiene) นั้น จะช่วยป้องกันให้คนงานไม่เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารจะต้องมีทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยรู้จักใช้ปัจจัยการจูงใจทั้งสองประเภทได้อย่างผสมผสาน และสัมพันธ์กัน โดยอาศัยความเข้าใจในงาน และมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของพนักงานอย่างเพียงพอ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาทฤษฎีของ Maslow และ ทฤษฎีของ Herzberg จะเห็นได้ว่าการสร้างความพึงพอใจในการทำงานด้วยวิธีค้นหาความต้องการ โดยอาศัยแนวคิดของ Maslow และ Herzberg มาเปรียบเทียบความเกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับทฤษฎี ดังปรากฏในตารางได้ดังนี้ ตารางที่ 2.1 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ Maslow และ Herzberg

การเปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ Maslow	การเปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ Herzberg
ความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self Actualization Needs)	ความต้องการ Motivation Factors (ปัจจัยจูงใจ) <ul style="list-style-type: none"> - ความสำเร็จในงานที่ทำ - ได้ทำงานที่ปรารถนาและชอบทำ - ได้ทำความก้าวหน้าให้กับหน่วยงานของตน
ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ (Esteem Needs)	<ul style="list-style-type: none"> - ความก้าวหน้าในการทำงาน - ได้รับการยกย่องสรรเสริญ - มีสถานภาพและบทบาทที่ดี
ความต้องการทางที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและความต้องการความรัก (Belongingness and Love Needs)	ความต้องการ Hygiene Factors (ปัจจัยสุขอนามัย) <ul style="list-style-type: none"> - ให้ผู้บังคับบัญชายอมรับนับถือตน - ให้เพื่อนยอมรับนับถือตน - ให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับนับถือตน
ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs)	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บังคับบัญชาที่ดีมีความสามารถ - มีนโยบายบริหารงานที่ดี - หน่วยงานที่มีความมั่นคง
ความต้องการอันเกิดจากสภาพของร่างกาย (Physiological Needs)	<ul style="list-style-type: none"> - สภาพการทำงานที่ดี - เงินเดือนค่าตอบแทนที่ดี - ความมั่นคงส่วนตัวที่ดี

จากตารางการเปรียบเทียบความต้องการตามแนวคิดของ Maslow พบว่า ความต้องการทางร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางสังคมและความรัก ในทฤษฎีของ Maslow อาจจะเปรียบเทียบได้กับบทบาทของกลุ่มปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน (Hygiene) ของ Herzberg ในทางตรงกันข้ามความต้องการระดับสูงตามทฤษฎีของ Maslow คือ

ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศและความสำเร็จ · เปรียบเสมือนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน (Motivators) ตามแนวคิดของ Herzberg นั้นเอง

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์ของแมคเกรเกอร์ (Douglas M. McGregor) เป็นทฤษฎีที่เปรียบเทียบให้เห็นถึงสองลักษณะของธรรมชาติมนุษย์ที่แตกต่างกันในทิศทางที่ตรงกันข้าม ทฤษฎีแรกคือ ทฤษฎี X เป็นการมองคนในลักษณะสุดขอบในด้านลบ (เลวมาก) การที่จะทำให้คนกลุ่มนี้ทำงานให้สำเร็จได้ตามที่กำหนดจะต้องใช้วิธีการบังคับ ควบคุมสั่งการอย่างใกล้ชิด หรือการข่มขู่ ด้วยวิธีการลงโทษเพื่อบอปรับ หรือให้รางวัลเมื่อทำดี การปกครองคนในลักษณะนี้จึงต้องทำแบบเผด็จการใช้อำนาจ ความกลัว เป็นเครื่องมือในการควบคุมและผลักดันให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ส่วนทฤษฎี Y เป็นการมองคนสุดขอบในด้านบวก (ดีมาก) กระบวนการที่จะทำให้คนเหล่านี้ปฏิบัติงานในองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ จึงควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ ให้พนักงานควบคุมตนเอง และใช้ความคิดริเริ่มต่างๆ จากการเปิดโอกาสให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้พนักงานทำงานจากแรงผลักดัน หรือจากความต้องการของตนเอง ซึ่งหมายถึงการจูงใจให้คนทำงานด้วยใจนั่นเอง (อ้างถึงใน รัตนวรส พูนสินธ์ 2541: 145)

แมคเกรเกอร์ มองธรรมชาติของมนุษย์และได้คิดทฤษฎี X และทฤษฎี Y โดยมองคนในลักษณะสุดขอบ คือ ทั้งดีและเลว ดังภาพ



ภาพที่ 2.2 แสดงการมองคนสุดขอบของทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ที่มา: รัตนวรส พูนสินธ์ การจัดการองค์การและการบริหาร กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์สหธรรมมิก

ตารางที่ 2.2 แสดงการมองธรรมชาติของมนุษย์ ของแมคเกรเกอร์

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
1. มนุษย์ไม่มีความจริงใจ	1. มีความจริงใจ
2. มีความเกียจคร้าน ชอบทำงานให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้	2. ทำงานหนักเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย
3. หลีกเลี่ยงการรับผิดชอบ	3. มีความรับผิดชอบในหน้าที่
4. ไม่สนใจที่จะทำงานบรรลุเป้าหมายหรือไม่	4. มีความปรารถนาที่จะให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย
5. ไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้	5. รู้จักควบคุมพฤติกรรมของตน
6. ไม่สนใจองค์การต้องการอะไร	6. ต้องการให้องค์การบรรลุเป้าหมาย
7. ต้องการควบคุมอย่างใกล้ชิด	7. ไม่ชอบต่อการตัดสินใจภายในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย
8. หลีกเลี่ยงการตัดสินใจ	8. รับผิดชอบต่อการตัดสินใจภายในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย
9. ไม่ฉลาดนัก	9. ไม่ใช่คนโง่

ที่มา: รณวรล พูนสินธ์ การจัดการองค์การและการบริหาร กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์สหธรรมมิก 2541

จากการมองคนแบบสุดขั้วทั้งในด้านดีและด้านเลว ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบถึงวิธีการที่ผู้บริหารควรต้องทำความเข้าใจและใช้ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ตามทฤษฎีและแนวคิดดังกล่าวเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ที่ยึดอยู่บนข้อสมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับคน 2 กลุ่ม และผู้บริหารมีความโน้มเอียงที่จะกำหนดพฤติกรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาตามที่ข้อสมมุติฐานที่คิดไว้หรือมีอยู่ โดยสมมุติฐานของกลุ่มแรกมีลักษณะลบซึ่งกำหนดให้เป็น ทฤษฎี X และข้อสมมุติฐานของกลุ่มที่มีลักษณะบวกซึ่งกำหนดไว้เป็น ทฤษฎี Y ตามรายละเอียดที่แสดงในตารางประกอบทฤษฎี X และ Y (อ้างถึงใน บรรยงค์ ไตจินดา 2542: 265)

ตารางที่ 2.3 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
1. คนทั่ว ๆ ไปไม่ชอบทำงาน จะหลีกเลี่ยงงานเท่าที่จะทำได้	1. งานเป็นสิ่งธรรมดาสามัญ เช่นเดียวกับการเล่นหรือการพักผ่อน
2. ปกติคนจะขาดความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อยและจะไต่หาความมั่นคงเหนือสิ่งอื่นใด	2. จริงๆ แล้ว คนไม่เกียจคร้าน แต่ที่เขาเกียจคร้านเพราะผลของประสบการณ์ที่เขาได้รับ
3. ธรรมชาติคนโดยทั่วไปสมควรต้องควบคุมอยู่เสมอ และบางครั้งต้องมีการลงโทษกันบ้าง เพื่อให้ทำงาน	3. คนโดยทั่วไป จะกระทำการใดได้ด้วยวิธีของตนเองและสามารถควบคุมตนเองเพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ที่พวกเขาได้รับมอบหมายให้ทำ
	4. ทุกคนต่างมีศักยภาพ ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสมบางประการ ที่พวกเขาพยายามเรียนรู้ เพื่อยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ พวกเขาไม่มโนคติที่ผิดคิดว่ามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้
* ด้วยสมมติฐานนี้ บทบาทของผู้บริหารจึงต้องกำกับดูแลควบคุมพนักงานอยู่เสมอ	* ด้วยสมมติฐานนี้ บทบาทของผู้บริหารจึงต้องพัฒนาศักยภาพของพนักงานและช่วยพวกเขาให้ใช้ศักยภาพทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ที่มา: บรรยง ไตจินดา องค์การและการจัดการ กรุงเทพมหานคร อมรการพิมพ์ 2542

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว การที่ผู้บริหารขององค์การจะใช้ ทฤษฎีใดในการจูงใจให้ ผู้ปฏิบัติงานให้ทำงานได้นั้นขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าอยู่ในทฤษฎี X หรือ ทฤษฎี Y ซึ่งผู้บริหารควรจะได้พิจารณาทบทวนความคิดและทัศนคติของตนเองต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และหาทางพิสูจน์ทัศนคติของตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชาว่าเป็นดังที่สมมติฐานไว้หรือไม่ และควรใช้วิธีการจูงใจที่เหมาะสมเนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน อันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาทฤษฎีของมาสโลว์,เฮอรัชเบิร์ก และแมคเกรเกอร์ จะเห็นได้ว่าเป็นทฤษฎีที่มองคนต่างไปคนละแบบ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y จะเกี่ยวข้องกับลำดับชั้นความต้องการของ Maslow กล่าวคือ ทฤษฎี X จะตั้งอยู่บนข้อสมมติฐานของการตอบสนองความต้องการในระดับต่ำในการจูงใจบุคคลในองค์การ ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ความปลอดภัย และความต้องการสังคม ในกรณีดังกล่าวผู้บังคับบัญชาจะมีความคาดหวังเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาตามทฤษฎี X ส่วน ทฤษฎี Y จะตั้งอยู่บนข้อสมมติฐานของการตอบสนองความต้องการในระดับสูง ได้แก่ความต้องการในเกียรติยศชื่อเสียง และความสำเร็จ และเมื่อเปรียบเทียบ ทฤษฎี X กับทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของเฮอรัชเบิร์ก จะเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน (Hygiene) ส่วนทฤษฎี Y จะเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน (Motivator)

จากการสรุปผลการเปรียบเทียบดังกล่าว สามารถกำหนดเป็นตารางแสดงการเปรียบเทียบ ได้ดังนี้

ตารางที่ 2.4 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ เฮอรัชเบิร์ก และแมคเกรเกอร์

มาสโลว์	เฮอรัชเบิร์ก	แมคเกรเกอร์
ความต้องการระดับสูง	ปัจจัยจูงใจ	ทฤษฎี X
- ความสำเร็จ	- ความสำเร็จ	- ความพึงพอใจในชื่อเสียง
- เกียรติยศชื่อเสียง	- การยอมรับ	- ความต้องการความสำเร็จ
	- ความก้าวหน้า	- ความรับผิดชอบ
	- ลักษณะงาน	- ความคิดริเริ่ม
		- การแนะนำ และควบคุมตนเอง
ความต้องการระดับต่ำ	ปัจจัยสุขอนามัย	ทฤษฎี Y
- สังคม	- นโยบายการบริหาร	- ความมั่นคง
- ความปลอดภัย	- การปกครองบังคับบัญชา	- ต้องการนำ
- ทางร่างกาย	- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	- ต้องการบังคับบัญชาให้ทำงาน
	- เงินเดือน	
	- สภาพการทำงาน	

2.4 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Motivation Theory)

แมคเคลแลนด์ ได้บอกวิธีกระตุ้นหรือเร่งเร้าให้การทำงานดีขึ้น โดยให้พนักงานมี (1) ความปรารถนาความสำเร็จของงาน (2) ใฝ่หาอำนาจหรือหน้าที่ (3) ยินดีเข้าร่วมงานด้วยความรักและผูกพัน ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จของงานเพื่อทำความดีหรือเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน เป็นความมุ่งมั่นของแต่ละคน ส่วนความต้องการที่จะมีอำนาจหน้าที่เพื่อจะได้บทบาท สถานภาพ มีอิทธิพลและควบคุมผู้อื่นได้ อีกส่วนหนึ่งทำงานเพื่อสร้างความรักและความผูกพันให้ได้มิตรภาพ และสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น ตัวอย่างเช่น พวกทุ่มเทให้กับงาน (Work-aholics) จะมีความปรารถนาแรงกล้าในผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าต้องการอำนาจหน้าที่ สถานภาพหรือให้ใครมารัก และผูกพัน บางคนจะมุ่งสร้างมิตรภาพได้เพื่อนพ้องผูกใจในงานโดยไม่คำนึงถึงการได้ตำแหน่งหน้าที่ (อ้างถึงใน บรรยงค์ ไตจินดา 2542: 258 – 259)

ดังนั้นตามทฤษฎีของแมคเคลแลนด์ ที่มุ่งใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของคนมี 3 วัตถุประสงค์ (APA) คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) เป้าหมายคืองานที่ยากและท้าทาย คุณค่าและความสำเร็จของงานที่ทำอย่างอิสระและเชื่อมั่น
2. แสวงหาอำนาจหน้าที่ (Power) เชื่อระบบอำนาจขององค์กร รักษาคุณค่าของงานที่ทำ ยึดประโยชน์องค์กรเป็นสำคัญ ยึดมั่นความยุติธรรมไม่ลำเอียง
3. ต้องการความรักและผูกพันหรือสายสัมพันธ์ (Affiliation) แสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม หวังโอกาสที่จะได้รู้จักกับผู้อื่นเพื่อเป็นสะพานความเข้าใจอันดีให้เป็นประโยชน์ต่องานที่ต้องทำให้สำเร็จ

การทำงานของบุคคลหนึ่งจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จากความต้องการข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อดังกล่าวข้างต้น ผลของการศึกษาเรื่องการจูงใจของแมคเคลแลนด์พบว่าพวกมุ่งความสำเร็จไว้สูง (High-achievers) จะมีลักษณะเด่นพิเศษเฉพาะตัว เช่น มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะทำงานให้ดีเพื่อเนื้อแท้ของความพอใจมากกว่าต้องการรางวัลจากผลงานนั้น พวกเขาเป็นกลุ่มคนที่รักความจริงจึงกำหนดเป้าหมายการทำงานอย่างมีหลักการและเหตุผลโดยที่ทุกเรื่องต้องทำได้จริง คนประเภทนี้ต้องการทราบผลการทำงานทันทีเพื่อจะได้รับความพอใจมากๆ เมื่อทราบว่าทำงานสำเร็จด้วยดี ข้อมูลป้อนกลับที่แจ้งว่างานสำเร็จจะช่วยกระตุ้นให้ปรับปรุงงานและยกระดับเป้าหมายของงานให้สูงเด่นขึ้นเรื่อยๆ สมควรที่ผู้บริหารจะมองหาพวกมุ่งความสำเร็จเหล่านี้ในองค์การของตนให้พบแล้วให้ความเชื่อมั่น ให้งานที่เหมาะสมแก่พวกเขาแล้ว จะได้ผลงานที่ดีเพราะเราส่งเสริมคนดีให้ทำงานเต็มความสามารถและได้รับความสำเร็จ

2.5 ทฤษฎีการคาดหวังของวูร์ม (Vroom's Expectancy Theory) วูร์มได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของบุคคลว่าบุคคลจะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะเกิดขึ้นแล้วจึงดำเนินการปฏิบัติตามที่ตนคาดหวังไว้ โดยชี้ให้เห็นว่าการจูงใจขึ้นอยู่กับ การคาดหวังของบุคคลต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของวูร์มนี้ได้ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ตามที่ปรารถนา วูร์มใช้คำว่า วาเลนซ์ (Valence) ในทฤษฎีนี้ซึ่งหมายถึงความอยากที่จะทำสิ่งต่างๆ ถ้ามีความอยากมากกว่าความไม่อยาก ระดับค่าของวาเลนซ์เป็นบวก แต่ถ้าบุคคลมีความรู้สึกเฉยๆ ระดับค่าวาเลนซ์จะเป็นศูนย์ วูร์มเปรียบเทียบว่าการกระทำของบุคคลที่จะไปสู่จุดที่คาดหวังนั้นเป็นกลไก (Instrumental) ไปสู่ความสำเร็จ และความเชื่อที่ว่าพฤติกรรมจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ นั้น วูร์มเรียกว่า ความคาดหวัง (Expectancy) (อ้างถึงใน รัตนวรส พูนสินธ์ 2541: 147) โดยสรุปทฤษฎีเป็นสูตรดังนี้

$$\begin{array}{l} \text{แรงจูงใจ} \\ \text{(Motivational force)} \end{array} = \begin{array}{l} \text{ความอยาก} \times \text{ความคาดหวัง} \\ \text{(Valence} \times \text{Expectancy)} \end{array}$$

จากแนวความคิดนี้จะเห็นว่าการปฏิบัติงานของบุคคลจะได้รับผลกระทบโดยตรงจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นกับเขา ซึ่งอาจจะเป็นรางวัลหรือการลงโทษก็ได้ ดังนั้น การที่จะทำความเข้าใจเรื่องการจูงใจ จึงจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการรับรู้ของปัจเจกบุคคล (Individuals) ว่าเขาทำสิ่งนั้นๆ แล้วคุ้มค่าหรือไม่ ทั้งนี้เพราะผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะมีความคาดหวังและมีความอยากเฉพาะคนเป็นกลไกแสดงพฤติกรรม

2.6 การจูงใจตามแนวความคิดของเทย์เลอร์ (Taylor's Theory of Motivation)

ทฤษฎีการจูงใจตามแนวคิดของ เฟรเดอริก เทย์เลอร์นี้เกิดขึ้นในสมัยการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ เทย์เลอร์มีความเชื่อว่าการให้ผลตอบแทนเป็นการจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่งในการให้ผลตอบแทนนั้นจะต้องไม่ใช่ผลการตอบแทนที่ให้เฉพาะกับคนที่มีผลผลิตสูงหรือกับคนที่มีผลผลิตต่ำเท่านั้น ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานของผลผลิตขึ้นสำหรับเป็นเครื่องวัด เทย์เลอร์กำหนดระบบการจ่ายผลตอบแทนเป็นสามระดับ คือ ต่ำกว่ามาตรฐาน เท่ากับมาตรฐาน และสูงกว่ามาตรฐาน ผลตอบแทนที่จ่ายให้เขาเชื่อว่าน่าจะเป็นเงิน จากแนวคิดดังกล่าวจะพบว่า ผลตอบแทนด้านการเงินจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ถ้าผลตอบแทนด้วยเงินจำนวนสูงที่เหมาะสมกับระดับของผลผลิตแล้วคนงานจะเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าคนงานที่มีผลผลิตสูงเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับเท่ากับคนงานที่มีผลผลิตต่ำแล้ว คนงานที่มีผลผลิตสูงจะลดผลผลิตของตนลงทันที (อ้างถึงใน รัตนวรส พูนสินธ์ 2541: 148) การให้ผลตอบแทนเป็นเงินเพื่อจูงใจให้ขยันทำงานอาจทำได้หลายวิธีดังนี้

1. ค่าจ้าง เงินเดือนสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป
2. รางวัล (โบนัส) กรณีทำงานได้สูงกว่ามาตรฐาน
3. เบี้ยขยัน เบี้ยเลี้ยง
4. ค่าล่วงเวลา เงินค่าเช่ากะ
5. รางวัลสำหรับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ
6. การเลื่อนเงินเดือนหรือค่าจ้างสำหรับผู้ขยันและมีผลงานดีกว่าคนทำงานอื่น

ที่ทำงานตามปกติ ดังนั้นผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยให้ความสำคัญในการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานในรูปของผลผลิต ตลอดจนกำหนดระบบการจ่ายผลตอบแทนให้อยู่ในสัดส่วนที่เหมาะสม เพื่อมุ่งหวังที่จะตอบสนองความต้องการให้กับพนักงานเพื่อวัตถุประสงค์ในการเพิ่มผลผลิตที่ดีและมีคุณภาพแก่องค์การ

Locke, 1976: 1328 อ้างถึงใน เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 109-110)

ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

ความพึงพอใจในงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีค่านิยมหลายอย่างซึ่งสอดคล้อง

กับความต้องการของบุคคล ค่านิยมที่สำคัญเหล่านั้นที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งได้แก่

1. ความรู้สึกทำทนายในงานที่ปฏิบัติอยู่ และบุคคลนั้นสามารถได้รับผลสำเร็จ

ในการกระทำเพื่อสนองตอบความรู้สึกทำทนายนั้น

2. ความสนใจของบุคคลที่มีต่องานนั้นโดยตรง
3. งานซึ่งไม่ก่อให้เกิดความเหนื่อยทางด้านร่างกายมากนัก
4. รางวัลจากการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล
5. สภาพแวดล้อมของการทำงานซึ่งสอดคล้องกับความต้องการทางด้านร่างกาย

ของบุคคล และที่จะทำให้เป้าหมายของการทำงานประสบความสำเร็จ

6. ความรู้สึกในตัวผู้ปฏิบัติงานว่าตนเองมีคุณค่า

7. หน่วยงานที่มีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เกิดความรู้สึกว่างานมีคุณค่า เช่น

การทำให้งานที่ทำน่าสนใจ ค่าจ้าง การให้ความดีความชอบ ตลอดจนการปฏิบัติซึ่งจะลด

ความขัดแย้งระหว่างบทบาทและความคลุมเครือของบทบาทลง

Porter และ Steer อ้างถึงใน วีรนาทร มานะกิจ (2535: 166-167) ได้สรุปซึ่ง

ชี้ถึงความสำคัญของความพอใจในงาน ในฐานะที่เป็นปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวกับการลาออกจากรางานไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานจะเป็นสิ่งทำนายอัตราการหมุนของการออกจากงาน คนงานที่ออกจากองค์การของเขาเพราะเขาไม่พอใจมากขึ้น และความคาดหวังของเขาไม่สามารถบรรลุได้ด้วยงาน จากการศึกษาเป็นจำนวนมากชี้ให้เห็นว่า เมื่อผู้สมัครงานมีโอกาสเห็นภาพที่แท้จริงเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในงาน รวมทั้งความยากลำบากก่อนการว่าจ้างงาน เขาจะปรับความคาดหวังเกี่ยวกับงานของเขาให้สู่ระดับที่แท้จริง ซึ่งทำให้อัตราหมุนของการเข้าออกจากงานของคนงานลดลงได้

2. การจ่ายค่าตอบแทนและการพิจารณาเกี่ยวกับการเลื่อนขั้น มักแสดงให้เห็นปัจจัยต่างๆ ที่สำคัญในการตัดสินใจลาออกจากงานของคนงาน จากการศึกษาหลายครั้งอย่างยุติธรรมซึ่งตรงกัน ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้เกี่ยวกับความไม่เสมอภาค และจากการคาดหวังที่ไม่ได้รับบำนาญย่อมมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเช่นนี้

3. ลักษณะของการควบคุมบังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่สำคัญ เกี่ยวกับอัตราการหมุนของการเข้าออกจากงาน กล่าวคือคนงานจะชอบผู้ควบคุมซึ่งมีความเป็นมิตรชมเชยเมื่อคนงานปฏิบัติงานดี และรับฟังความคิดเห็นของคนงาน

4. ขนาดของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับทั้งอัตราการหมุนของการออกจากงาน และการหยุดงาน สำหรับการทำงานเป็นกลุ่มนั้น หากให้ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มเล็กๆ คนงานย่อมพอใจมากกว่าการทำงานเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ

5. การขาดความพอใจเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มนั้นพบว่า ส่วนใหญ่สัมพันธ์กับอัตราการหมุนของการออกจากงาน คนงานบางคนมีความต้องการความรักความผูกพันน้อย ทั้งบางองค์การยังเปิดโอกาสให้มีปฏิริยาโต้ตอบของกลุ่มที่เท่าเทียมกันมากกลุ่ม ซึ่งกระทบต่อระดับการคาดหมายของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

6. อัตราการหมุนของการออกจากงานจะสัมพันธ์ในทางบวกกับความไม่พอใจในงาน สำหรับทั้งคนงานที่ทำงานในโรงงานและในสำนักงาน ข้อกำหนดเกี่ยวกับงานเป็นเครื่องแสดงวิถีทางที่จะตอบสนองความต้องการ และความพอใจส่วนตัวหรือที่มีแห่งความซื่อสัตย์ และความขัดแย้งภายใน

7. งานที่ทำซ้ำและรับรู้ว่าจะขาดความเป็นตัวของตัวเอง หรือความรับผิดชอบย่อมมีความสัมพันธ์โดยตรงกับอัตราการหมุนของการออกจากงาน แม้ว่าความอ่อนแอจะสัมพันธ์กับการหยุดงานก็ตาม

กล่าวโดยสรุป จากทฤษฎีการจูงใจต่างๆ ที่กล่าวมาในข้างต้นจะเห็นได้ว่าแนวคิดทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจและการจูงใจจะคล้ายกัน โดยประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอก

และภายในร่างกายที่เป็นตัวกระตุ้นหรือเกิดสิ่งเร้าขึ้นในบุคคล ทำให้เกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยพฤติกรรมดังกล่าวจะมีจุดหมายปลายทาง เนื่องจากแรงจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นในการปฏิบัติงานของบุคคลนับว่าเป็นการตอบสนองความต้องการและการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการที่จะผลักดันบุคคลให้มีความพยายามในการปฏิบัติงาน และรู้สึกเกิดความพึงพอใจในงานโดยเฉพาะบุคคลที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง ก็จะทำให้มีความพึงพอใจในงานสูงด้วย

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 ผลงานวิจัยในประเทศ

ชนิน ทิววรรณรักษ์ (2542) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน 230 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในการทำงานสูง 2) พนักงานเพศชายพนักงานที่มีอายุครบ 30 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่อกว่าระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานครบ 3 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานเพศหญิง พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) พนักงานที่มีสถานภาพทางครอบครัวสมรส จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพทางครอบครัวโสด อย่างมีนัยทางสถิติที่ .10 4) ปัจจัยส่วนตัว ได้แก่ ระดับการศึกษา ปัจจัยองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 43.53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่สำคัญที่ .0001 .0005 และ .0004 ตามลำดับ 5) พนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .0001 6) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .727$)

ธनिया ปัญญาแก้ว (2541) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในความพึงพอใจในงานของข้าราชการครู กลุ่มต่างๆ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ และการศึกษา สำหรับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครู ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจ ซึ่งได้แก่ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน และ

ความสำเร็จของงาน และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งได้แก่ เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง สถานที่ทำงาน นโยบาย สวัสดิการ โอกาสพัฒนาตนเอง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับผู้บังคับบัญชา โดยพิจารณาจากภาพรวมแล้ว ผลปรากฏว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับระดับความพอใจและความสุขในการทำงานของข้าราชการครูค่อนข้างสูง

จุจาร์รัตน์ ชูเชิด (2540) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานกลาง) จำนวน 127 ราย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 60.2) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 58.2) และเป็นโสดมากที่สุด (ร้อยละ 51.0) โดยส่วนใหญ่มีอายุการทำงานไม่เกิน 5 ปี (ร้อยละ 67.3) จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด (ร้อยละ 48.0) การศึกษาระดับปริญญาโทน้อยที่สุด (ร้อยละ 7.1) และส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนสูงกว่า 10,000 บาท สำหรับสภาพความพึงพอใจพบว่า มีระดับความพึงพอใจสูง ในปัจจัยที่เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า ส่วนลักษณะงานที่ทำ ความภาคภูมิใจในองค์กร ความยุติธรรม ความมั่นคงในอาชีพ รายได้ สวัสดิการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่โดยเฉลี่ยแล้ว ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของปัญหาอุปสรรคความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งมีจำนวนไม่มากนัก พบว่า เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับระบบการบริหาร และความยุติธรรมในเรื่องการจัดแบ่งงาน และการพิจารณาความดีความชอบ

รุ่งโรจน์ สุนทร (2542) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขต 1 และเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 จำนวน 246 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานธนาคารกรุงเทพ โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและเป็นรายได้ 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ด้านงานที่ทำในปัจจุบันและด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการเลื่อนเงินเดือน เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่า ฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ด้าน แต่ฝ่ายปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น และด้านงานที่ทำในปัจจุบัน และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการเลื่อนเงินเดือน (2) เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายได้ทั้ง 6 ด้าน ฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจมากกว่าฝ่ายปฏิบัติการ

จักรกริช บุญประกาศิต (2542) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารศรีนคร จำกัด(มหาชน) ในภาคตะวันออก จำนวน 58 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในมาก 4 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน เป็นอันดับที่ 1 การได้รับความยกย่องนับถือ เป็นอันดับที่ 2 การปกครองบังคับบัญชา เป็นอันดับที่ 3 และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นอันดับที่ 4 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน ได้แก่ นโยบายของหน่วยงาน เป็นอันดับที่ 5 ความงามสำเร็จของงาน เป็นอันดับที่ 6 ความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นอันดับที่ 7 ลักษณะของงาน เป็นอันดับที่ 8 สภาพการทำงาน เป็นอันดับที่ 9 และความมั่นคงในงาน เป็นอันดับที่ 10 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงานและวุฒิการศึกษา พบว่า หัวหน้าฝ่ายสินเชื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานสินเชื่อ และเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

สุภาภรณ์ ฉายสำภา (2543) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี จำนวน 78 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือด้านเงินเดือน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีภูมิลำเนาต่างกัน ณ ระดับความมีนัยสำคัญ .05 พบว่า:

2.1 พนักงานชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารสูงกว่าหญิง

2.2 พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี และอายุ 30-39 ปี

2.3 พนักงานที่เป็นโสด และสมรสแล้วมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และด้านความยุติธรรม สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญา

2.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานตั้งแต่หัวหน้าส่วนขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงาน สูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าหัวหน้าส่วน

2.6 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงาน สูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 3 ปี และ 3-6 ปี

2.7 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ สูงกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 10,000 – 19,999 และ 20,000 – 29,999 บาท

ยังยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์ (2538) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 185 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย ตำแหน่งงาน เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุ ปัจจัยทั้ง 5 มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1.1 ในกลุ่มของพนักงานที่ทำงานในหมวดบริหารระดับต้น มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มของพนักงานที่ทำงานในหมวดปฏิบัติการ

1.2 ในกลุ่มของพนักงานที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มของพนักงานเพศชาย

1.3 ในกลุ่มพนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มของพนักงานที่โสด

1.4 ในกลุ่มของพนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีวุฒิมัธยมศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

1.5 ในกลุ่มของพนักงานที่มีอายุมากกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มของพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า

2. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะเป็นข้างเท้าหน้า (Dominance) ลักษณะต้องการความสำเร็จ (Achievement) ลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับ (Affiliation) ลักษณะสุขุมใจเย็น (Calm) ลักษณะควบคุมตนเอง (Self-Control) ลักษณะกล้าที่จะยืนหยัดเรียกร้อง

(Assertiveness) ลักษณะเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) และลักษณะมีความคิดริเริ่ม (Initiativeness) ปัจจัยทั้ง 8 มีระดับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 5 ปัจจัย และมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน 3 ปัจจัย

2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.1.1 ในกลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะเป็นช่างเท้าหน้า (Dominance) มากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะเป็นช่างเท้าหลังน้อยกว่า

2.1.2 ในกลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะต้องการความสำเร็จ (Achievement) มากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะต้องการความสำเร็จน้อยกว่า

2.1.3 ในกลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับ (Affiliation) มากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับน้อยกว่า

2.1.4 ในกลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะสุขุมใจเย็น (Calm) มากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า กลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะสุขุมใจเย็นน้อยกว่า

2.1.5 ในกลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะควบคุมตนเอง (Self-Control) มากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่า กลุ่มพนักงานที่มีลักษณะควบคุมตนเองน้อยกว่า

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2.1 ในกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะกล้าที่จะยืนหยัดเรียกร้อง (Assertiveness) มากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะกล้าที่จะยืนหยัดเรียกร้องน้อยกว่า

2.2.2 ในกลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) มากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะ เป็นตัวของตัวเองน้อยกว่า

2.2.3 ในกลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะมีความคิดริเริ่ม (Initiativeness) มากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะมีความคิดริเริ่มน้อยกว่า

รง ภูพวงไพโรจน์ (2540) ได้วิจัยเรื่อง ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 312 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง
2. กลุ่มพนักงานที่สมรสมีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มพนักงานโสด
3. กลุ่มพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า และสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี
4. กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน
5. กลุ่มพนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ

จากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจะพบว่าคุณลักษณะของงานอันได้แก่ ความหลากหลายทักษะ ความสำคัญของงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน และผลสะท้อนจากงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนการสร้างสมการเพื่อทำนายความพึงพอใจในงานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุเชิงเส้นพบว่า สำหรับพนักงานทั่วไปแล้วตัวแปรที่ใช้ทำนายความพึงพอใจในงาน คือ ความหลากหลายทักษะความสำคัญของงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจ

สำหรับการวิเคราะห์หารูปแบบความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่างคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจกับความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจกับความพึงพอใจในงานอยู่ในรูปของสมการเส้นตรง ยกเว้นในกลุ่มพนักงานเพศชาย พนักงานโสด พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันเป็นเวลามากกว่า 4 ปี โดยความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจกับความพึงพอใจของพนักงานโสด พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมาเป็นเวลามากกว่า 4 ปี อยู่ในรูปสมการควอดราติก ส่วนพนักงานเพศชายความสัมพันธ์จะอยู่ในรูปสมการคิวบิก

อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2541) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มพนักงานที่จะลาออกจากองค์การของผู้แทนขายยา จำนวน 259 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในงาน ได้แก่ อายุ สาขาวิชาที่จบการศึกษา และประสบการณ์ในงาน แต่สถานภาพสมรส และความต้องการสัมฤทธิ์ ผลไม่มีผลต่อความสำเร็จในงาน

1.1 ผู้แทนขายยาที่มีอายุมากกว่าจะมีความสำเร็จในงานมากกว่าผู้แทนขายยาที่มีอายุน้อยกว่า

1.2 ผู้แทนขายยาเพศชายที่จบการศึกษาสาขาเภสัชศาสตร์จะมีความสำเร็จในงานมากกว่าผู้จบการศึกษาสาขาอื่น แต่สาขาวิชาที่จบการศึกษาไม่มีผลต่อความสำเร็จในงานของผู้แทนขายยาเพศหญิง

1.3 ผู้แทนขายยาที่มีประสบการณ์ในงานมากกว่าจะมีความสำเร็จในงานในงานมากกว่าผู้แทนขายยาที่มีประสบการณ์น้อยกว่า

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน โดยผู้แทนขายยาที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงกว่า จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้แทนขายยาที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ แต่อายุ สถานภาพสมรส สาขาวิชาที่จบการศึกษา และประสบการณ์ในงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ ได้แก่ อายุ สาขาวิชาที่จบการศึกษา และประสบการณ์ในงาน แต่สถานภาพสมรส และความต้องการสัมฤทธิ์ผล ไม่มีผลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

3.1 ผู้แทนขายยาเพศชายที่มีอายุน้อยกว่าจะมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การมากกว่าผู้แทนขายยาเพศชายที่มีอายุมากกว่า และเพศหญิงอายุไม่มีผลกระทบต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

3.2 ผู้แทนขายยาที่จบการศึกษาสาขาเภสัชศาสตร์ มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การต่ำกว่าผู้แทนขายยาที่จบการศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์

3.3 ผู้แทนขายยาที่มีประสบการณ์ในงานต่ำ มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การมากกว่าผู้แทนขายยาที่มีประสบการณ์สูง

4. จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายความสำเร็จในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากรงการได้แก่ อายุ ตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้แก่ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล

มยรี เลิศวัฒนะกุลศิริ (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้และความพึงพอใจของผู้บริหารต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพพนักงาน ศึกษากรณี บริษัทในกลุ่มมหาชน จำนวน 190 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ในกลุ่มผู้บริหารชายมีการรับรู้โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารหญิง
2. ในกลุ่มผู้บริหารที่มีอายุน้อยกว่ามีการรับรู้โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า
3. ในกลุ่มผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีการรับรู้โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพถูกต้องมากกว่ากลุ่มผู้บริหารที่มีการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี
4. ในกลุ่มผู้บริหารที่อยู่ในลักษณะงานสายการผลิตมีการรับรู้โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่อยู่ในลักษณะสายอื่น ๆ
5. ในกลุ่มผู้บริหารที่มีระดับการประเมินผลการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับดีขึ้นไป มีการรับรู้โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่มี ระดับการประเมินผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าระดับดี
6. ในกลุ่มผู้บริหารระดับกลางมีการรับรู้โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพถูกต้องมากกว่ากลุ่มผู้บริหารระดับต้น
7. ในกลุ่มผู้บริหารที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพ มีการรับรู้โครงการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่ไม่ได้คัดเลือกเข้าสู่โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพ
8. ในกลุ่มผู้บริหารที่เข้ารับการฝึกอบรม พัฒนาจำนวนหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีการรับรู้โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกัน
9. ในกลุ่มผู้บริหารชายมีความพึงพอใจต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารหญิง
10. ในกลุ่มผู้บริหารที่มีอายุน้อยกว่ามีความพึงพอใจต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า

11. ในกลุ่มผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างจากกลุ่มผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

12. ในกลุ่มผู้บริหารที่มีระดับการประเมินผลการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่มีระดับการประเมินผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าดี

13. ในกลุ่มผู้บริหารที่อยู่ในลักษณะงานสายการผลิตมีความพึงพอใจต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่อยู่ในลักษณะสายงานอื่น ๆ

14. ในกลุ่มผู้บริหารระดับกลางมีความพึงพอใจต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างจากกลุ่มผู้บริหารระดับต้น

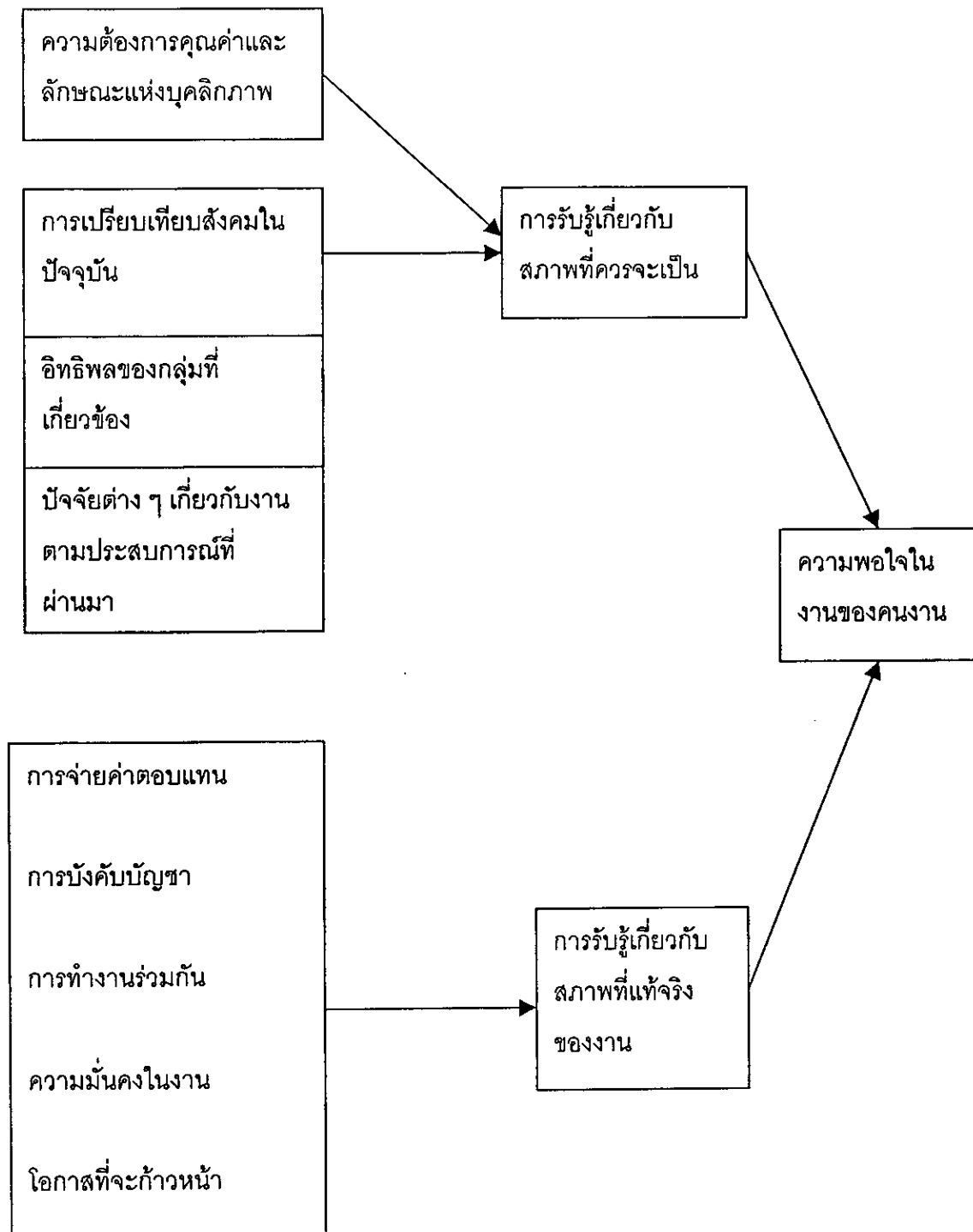
15. ในกลุ่มผู้บริหารที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพมีความพึงพอใจต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่ไม่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพ

16. ในกลุ่มผู้บริหารที่เข้ารับการฝึกอบรม พัฒนา จำนวนหลักสูตรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกัน

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 57-61) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบพื้นฐานที่จูงใจให้เกิดความพึงพอใจใน ดังต่อไปนี้ งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ จะเป็นสิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถให้กับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถโดยใช้ความท้าทายเป็นเครื่องมือนำไปสู่ความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายจะสามารถกระตุ้นการทำงานได้เป็นอย่างดี การมีส่วนร่วมในการวางแผนจะทำให้พนักงานรู้สึกได้ถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรได้เป็นอย่างดี การให้การยกย่องจะทำให้พนักงานที่ได้รับการยกย่องเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในระดับสูงต่อไป การให้ความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจบารมีมากขึ้น จะเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งหวังในความสำเร็จทำให้เขาเหล่านั้นพร้อมที่จะอุทิศเวลาให้กับการทำงานมากขึ้น ความมั่นคงและความปลอดภัย ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำงานเนื่องจากถ้าพนักงานรู้สึกว่าตนเองขาดซึ่งความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงานแล้วจะลดประสิทธิภาพในการทำงานลง ดังนั้นองค์กรควรจะต้องให้ความสำคัญและทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน สิ่งนี้เป็นการสร้างการยอมรับในการทำงานของพนักงาน โดยให้พนักงานทำงานอย่างมีอิสระในการทำงานก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และ

ฝึกให้พนักงานมีการบริหารด้วยตัวเองอย่างมีประสิทธิภาพ การเปิดโอกาสในด้านความเจริญเติบโต และโอกาสในการก้าวหน้า ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญ ซึ่งการปฏิบัติงานของพนักงานควรเปิดโอกาสในด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่สูงขึ้นเพื่อให้พนักงานเกิดความรักความผูกพันตลอดจนมีความมุ่งมั่นที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน สิ่งนี้ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากเนื่องจากเงินเป็นปัจจัยหลักที่มีสำคัญต่อการครองชีพ ซึ่งองค์กรควรมอบรายได้ให้กับพนักงานที่เพียงพอต่อการครองชีพจะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีต่อการทำงานอันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน สภาพการทำงานที่ดี ย่อมเป็นเครื่องจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติงาน การแข่งขัน เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความสำเร็จในงานของพนักงานทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้

วีรนาถ มานะกิจ (2535: 152-153) กล่าวถึงว่ามีปัจจัยหลายอย่างกระทบต่อความพอใจในงานนั้น ก็มีการรับรู้สองประเภทที่เป็นเครื่องวัดความพอใจหรือไม่พอใจ การรับรู้ดังกล่าว คือ การรับรู้เกี่ยวกับสภาพที่ควรจะเป็น และการรับรู้เกี่ยวกับสภาพที่แท้จริงของงาน ดังแผนภาพการคาดคะเนความรู้สึกเกี่ยวกับการกำหนดขอบเขตของความพอใจในงาน



ภาพที่ 2.3 แสดงการคาดคะเนความรู้สึกเกี่ยวกับการกำหนดขอบเขตของความพอใจในงาน

ที่มา: วีรนาถ มานะกิจ พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ชวนพิมพ์

3.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ

วอลส์เกอร์และเกสต์ (อ้างถึงใน รมิต ฝ่ายวิจัย 2531: 139) ได้สรุปผลวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในงานว่า

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่า ความพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลรวมเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกัน ถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจในงานต้องให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานให้มีโอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ
2. ความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับชั่วโมงและสภาพการทำงานที่ดี
3. ความสุขจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในงาน
4. ความพึงพอใจในงานเกิดขึ้นจากการมีหัวหน้างานที่ดี และมีเพื่อนร่วมงานที่ดี
5. ผลงานที่ดีก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

Hulins, Milton, 1968: 41-55 อ้างถึงใน เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 105) ได้ศึกษาลักษณะของชุมชนที่คนงานอาศัยอยู่นั้นว่าจะมีผลต่อความความพอใจในงานอย่างไร ซึ่งนักวิจัยทั้งสองพบว่า คนงานที่อยู่ในท้องถิ่นชนบทจะไม่มี ความแตกต่างทางด้านค่านิยมไปจากคนงานที่อยู่ในระดับฐานะปานกลาง แต่คนงานที่มาจากท้องที่เขตเมืองจะมีความแตกต่างในด้านค่านิยมอยู่

Quinn et. al., 1974: 10 อ้างถึงใน เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 105) จากการศึกษาลักษณะของอาชีพ ซึ่งพบว่าในกลุ่มของอาชีพแบบต่างๆ คือกลุ่มวิชาชีพ - ช่างเทคนิค และผู้จัดการ ข้าราชการ และเจ้าของกิจการ จะมีระดับความพอใจในงานอยู่ในระดับที่สูงที่สุดและมีความพอใจในรางวัลที่เป็นตัวเงินและความท้าทายของงานมากกว่ากลุ่มอื่น เสมียน ช่างฝีมือ พนักงานบริการ และชาวนา จะมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ที่ต้องดำเนินงานทั่วไป และกรรมกรมีความพอใจในงานในระดับที่ต่ำที่สุด

Locke, 1976: 1319 -1328 อ้างถึงใน เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 109) ซึ่งได้สำรวจความพึงพอใจในงานและสิ่งแวดล้อมของงาน ว่าลักษณะสิ่งแวดล้อมของงานมีความสัมพันธ์กับความสนใจและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานนั้น ๆ

Porter และ Lawler อ้างถึงใน เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 106) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของการบริหารองค์การ โครงสร้างองค์การ และทัศนคติและพฤติกรรมเกี่ยวกับงาน ผลของการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจงานหรือขวัญของผู้ปฏิบัติงาน จะเพิ่มมากขึ้นเป็นปฏิกิริยากับระดับของการบริหาร พบว่า ผู้บริหารระดับกลางจะมี

ความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มที่อยู่ระดับต่ำกว่า และจะมีความพอใจงานต่ำกว่ากลุ่มที่อยู่ในระดับที่สูงกว่า

จากการศึกษาวรรณกรรมและผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยหรือองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์กและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ที่ได้กำหนดไว้ครอบคลุม ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกมาทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จในงานเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และลักษณะบริหารงานที่มีต่อระดับความพึงพอใจในงาน โดยศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีวิธีดำเนินการวิจัยในลักษณะของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวิธีดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรของการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 1,802 คน โดยแยกเป็นพนักงานในสำนักงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสาขาที่ประจำในสำนักงานใหญ่ และพนักงานสาขาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสาขา โดยแยกเป็นกลุ่มสาขาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 467 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้จะใช้พนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตาร้อยละ 50 ของกลุ่มประชากร ตามโครงสร้างการทำงานของสาขาทุกตำแหน่งงาน เฉพาะสาขาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 40 สาขา จำนวน 217 คน ประกอบด้วยจำนวนสาขา จำนวนพนักงานที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่าง ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนสาขาและจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	รายการ	จำนวนพนักงาน	จำนวนที่สุ่ม
1	สาขาสีลม	20	10
2	สาขาบางแค	13	6
3	สาขาห้วยขวาง	13	6
4	สาขาลาดพร้าว	14	7
5	สาขาลาดพร้าว ซอย 136	9	4
6	สาขาลาดกระบัง	11	5
7	สาขางามวงศ์วาน	9	4
8	สาขาหนองแขม	11	5
9	สาขานนทบุรี**	13	6
10	สาขาพัฒนาพงศ์	15	7
11	สาขาปทุมวัน	15	7
12	สาขาย่อยเพนนินซูล่า พลาซ่า*	9	4
13	สาขาพระปิ่นเกล้า	13	6
14	สาขาราชวงศ์	13	6
15	สาขาราชประสงค์	13	6
16	สาขารามคำแหง	11	5
17	สาขารังสิต***	13	6
18	สาขาสายน้ำทิพย์-สุขุมวิท	13	6
19	สาขาสำโรง****	9	4
20	สาขาสะพานควาย	13	6
21	สาขาสี่แยกซอยอ่อนนุช-ถนนศรีนครินทร์	13	6
22	สาขาสี่แยกบางขุนเทียน-ถนนพระรามที่ 2	10	5
23	สาขาย่อยสยามดิสคัฟเวอร์ เซ็นเตอร์*	6	3
24	สาขาโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์	11	5
25	สาขาย่อยสุขุมวิท 42 - ซอยรูเบีย*	10	5
26	สาขาสุขุมวิท 71	10	5

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับที่	รายการ	จำนวนพนักงาน	จำนวนที่สุ่ม
27	สาขากนบนางนา-ตราด กม.4	11	5
28	สาขากนนแจ้งวัฒนะ	11	5
29	สาขากนนเพชรบุรีตัดใหม่	11	5
30	สาขากนนวนรามอินทรา กม.6	11	5
31	สาขากนนรัตนวิเศษ-นนทบุรี**	9	4
32	สาขาย่อยถนนรัชดาภิเษก-นางลิ้นจี่*	11	5
33	สาขากนนสายลวด-สมุทรปราการ****	11	5
34	สาขากนนสุขสวัสดิ์-ราษฎร์บูรณะ	13	6
35	สาขากนนสุขาภิบาล 1	11	5
36	สาขากนนเทพารักษ์****	11	5
37	สาขาทองหล่อ	13	6
38	สาขาวังบูรพา	11	5
39	สาขาवरจักร	11	5
40	สาขายานนาวา	12	6
	รวม	467	217

ที่มา: ดีบีเอส ไทยท努, ธนาคาร อัตรากำล้ง, หน่วย การพนักงาน, ส่วน "จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล" กรุงเทพมหานคร ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) 2545 (อัดสำเนา)

สาขาในกรุงเทพฯ ประกอบด้วยสาขาเต็มรูปแบบ 29 สาขา *สาขาย่อย 4 สาขา
 สาขาในจังหวัดนนทบุรี ** จำนวน 3 สาขา
 สาขาในจังหวัดปทุมธานี *** จำนวน 1 สาขา
 สาขาในจังหวัดสมุทรปราการ **** จำนวน 3 สาขา
 รวมทั้งสิ้น 40 สาขา จำนวนประชากร 467 คน และกลุ่มตัวอย่าง 217 คน

ซึ่งสาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกสาขาในเขตกรุงเทพและปริมณฑลเท่านั้น เนื่องจากเป็นสาขาที่ดำเนินงานอยู่ในเขตเมือง ซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงาน การดำเนินชีวิต ตลอดจนวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานที่มีความใกล้เคียงกัน ซึ่งจะแตกต่างกับสาขาในต่างจังหวัดที่มีวิถีการดำรงชีวิตและวัฒนธรรมในแต่ละภูมิภาคที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงขอศึกษาเฉพาะสาขาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และลักษณะบริหารงาน ได้แก่ ตำแหน่งงาน รูปแบบสาขา สถานที่ตั้งสาขา และจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา ในทุกระดับตามโครงสร้างการทำงานของสาขา ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด วัดสภาพความพึงพอใจในงาน โดยใช้คำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจ มากที่สุด
- 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจ มาก
- 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจ ปานกลาง
- 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจ น้อย
- 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ที่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่องานของตนเอง และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่อยากให้องค์การปรับปรุงแก้ไข

การทดสอบแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ (ดูรายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในภาคผนวก) ในด้านความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) และทดสอบแบบสอบถามในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแบบสอบถาม

ไปทดสอบกับพนักงาน ธนาคารดีบีเอส ไทยทูน จำกัด(มหาชน)ในสาขาอื่นที่มีลักษณะรูปแบบการปฏิบัติงานคล้ายกับสาขาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 30 ฉบับ โดยการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือการวิจัย ใช้วิธีการหาความสอดคล้องภายใน โดยการนำเอาเครื่องมือวิจัยไปทดสอบกับกลุ่มผู้ทดสอบ และนำคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.860

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ทอดแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย คือพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และกำหนดระยะเวลารับคืนภายใน 15 วัน (1 มีนาคม 2545 ถึงวันที่ 15 มีนาคม 2545)

3.2 ผู้วิจัยส่ง และรับคืนแบบสอบถามผ่านทางหน่วยงานสารบรรณ สำนักงานใหญ่

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/PC และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลและลักษณะบริหารงานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจในงาน และหาอันดับภาคชั้นเพื่อจำแนกระดับความพึงพอใจ จากนั้นนำคะแนนผู้ให้ข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถามมาคือน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score : WMS) โดยจำแนกความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยมีช่วงห่างเท่าๆ กัน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันดับภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

และนำมาหาช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้

ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

4.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) กับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคล และลักษณะบริหารงาน ใช้ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test)

4.4 การศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสาระของข้อมูลแบบ Content Analysis และรวบรวมจัดแยกประเภทคำนวณหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการศึกษาในลักษณะตารางและคำอธิบายประกอบ โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคล และลักษณะบริหารงาน
4. การวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาคั้งนี้ได้ส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) จำนวน 40 สาขารวมทั้งสิ้น 217 คน โดยศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคล จำนวน 5 รายการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และลักษณะบริหารงานจำนวน 4 รายการ ได้แก่ ตำแหน่งงาน รูปแบบของสาขา สถานที่ตั้งของสาขา และจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในสาขา ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ตารางข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลของพนักงาน
ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล		จำนวนคน (N = 217)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	79	36.4
	หญิง	138	63.6
อายุ	20 – 29 ปี	47	21.7
	30 – 39 ปี	137	63.1
	40 – 49 ปี	29	13.4
	50 ปีขึ้นไป	4	1.8
สถานภาพ	โสด	92	42.4
	สมรส	118	54.4
	หย่าร้าง	4	1.8
	อื่น ๆ	3	1.4
วุฒิการศึกษา	ปวช.	5	2.3
	ปวท.	4	1.8
	ปวส.	16	7.4
	ปริญญาตรี	123	84.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	4.2
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	1 – 5 ปี	27	12.4
	6 – 10 ปี	107	49.3
	11 – 15 ปี	59	27.2
	16 – 20 ปี	11	5.1
	21 ปีขึ้นไป	13	6.0

จากตารางที่ 4.1 สรุปข้อมูลที่ได้จากการศึกษาแต่ละรายการได้ดังนี้
 เพศ พบว่า พนักงานร้อยละ 63.6 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 36.4 เป็นเพศชาย
 อายุ พบว่า พนักงานร้อยละ 63.1 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี รองลงมาร้อยละ 21.7
 มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ร้อยละ 13.4 มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี และร้อยละ 1.8 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป
 สถานภาพ พบว่า พนักงานร้อยละ 54.4 มีสถานภาพสมรส รองลงมาร้อยละ 42.4
 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 1.8 มีสถานภาพหย่าร้าง และร้อยละ 1.4 มีสถานภาพอื่น ๆ

วุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานร้อยละ 84.3 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ
 7.4 มีวุฒิการศึกษา ปวส. ร้อยละ 4.2 มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.3 มีวุฒิการศึกษา
 ปวช. และร้อยละ 1.8 มีวุฒิการศึกษา ปวท.

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงาน 49.3 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี
 รองลงมาร้อยละ 27.2 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี ร้อยละ 12.4 มีระยะเวลาในการปฏิบัติ
 1 – 5 ปี ร้อยละ 6.0 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป และร้อยละ 5.1 มีระยะเวลาในการ
 ปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี

ตารางที่ 4.2 ตารางข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะบริหารงานของ
 ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)

ลักษณะบริหารงาน		จำนวนคน (N = 217)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน	SS.	41	18.4
	CSA.	63	29.0
	CRO. และ MEET&GREET	53	24.4
	CSO.	29	13.4
	CSM.	20	9.2
	BM.	11	5.1
รูปแบบสาขา	สาขาเต็มรูปแบบ	202	93.1
	สาขาย่อย	15	6.9

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะบริหารงาน		จำนวนคน (N = 217)	ร้อยละ
สถานที่ตั้งสาขา	กรุงเทพฯ	184	84.8
	ปริมณฑล	33	15.2
จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขา	6 – 10 คน	32	14.7
	10 คนขึ้นไป	185	85.3

จากตารางที่ 4.2 สรุปข้อมูลที่ได้จากการศึกษาแต่ละรายการได้ดังนี้

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานร้อยละ 29.0 มีตำแหน่งงาน CSA. รองลงมาร้อยละ 24.4 มีตำแหน่งงาน CRO. ร้อยละ 18.4 มีตำแหน่งงาน SS. ร้อยละ 13.4 มีตำแหน่งงาน CSO. ร้อยละ 9.2 มีตำแหน่งงาน CSM. และร้อยละ 5.1 มีตำแหน่งงาน BM.

รูปแบบสาขา พบว่า พนักงานร้อยละ 93.1 ประจำอยู่สาขาเต็มรูปแบบ นอกจากนั้นร้อยละ 6.9 ประจำอยู่สาขาย่อย

สถานที่ตั้งสาขา พบว่า พนักงานร้อยละ 84.8 ประจำอยู่สาขาที่มีสถานที่ตั้งสาขาในเขตกรุงเทพฯ นอกจากนั้นร้อยละ 15.2 ประจำอยู่สาขาในเขตปริมณฑล

จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขา พบว่า พนักงานร้อยละ 85.3 ประจำอยู่สาขาที่มีพนักงานภายในสาขา 10 คนขึ้นไป นอกจากนั้นร้อยละ 14.7 ประจำอยู่สาขาที่มีพนักงาน 6 – 10 คน

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารทีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ได้ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ จำนวน 6 ปัจจัย ซึ่งได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในงานในแต่ละด้าน จะมีข้อคำถามประมาณ 3 – 4 ข้อ รวมทั้งสิ้น 23 ข้อ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3 – 4.8

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อที่	ความพึงพอใจในงาน	N=217		ความหมาย
		\bar{X}	S.D.	
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
1.	สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง และเสียง มีความเหมาะสมในการทำงาน	3.71	.86	มาก
2.	สถานที่ทำงานของท่านมีความสะอาดสบาย และมีความเหมาะสมในการทำงาน	3.58	.87	มาก
3.	ในหน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งคู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในการทำงานอย่างเพียงพอ	3.47	.81	มาก
4.	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ในสถานที่ทำงานของท่าน มีความเพียงพอและเหมาะสม	3.68	.83	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.75	.89	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานธนาคาร ดีบีเอส ไทยทูล จำกัด(มหาชน) เท่ากับ 3.75 แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีระดับความพึงพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.71 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีระดับความพึงพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.68 สถานที่ทำงานมีความสะอาดสบาย และมีความเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.58 และความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ตลอดจนคู่มือการปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.47 แสดงว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของธนาคารมีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.4 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในด้าน
ความมั่นคงในงาน

ข้อที่	ความพึงพอใจในงาน	N=217		ความหมาย
		\bar{X}	S.D.	
ด้านความมั่นคงในงาน				
5	ท่านสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ ที่รับผิดชอบได้ต่อไป หากท่านสามารถ ปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ ธนาคารกำหนด	3.78	.81	มาก
6.	ท่านมีความพอใจในตำแหน่งงานของท่าน	3.65	.85	มาก
7.	เมื่อท่านเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา	3.72	.93	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.84	.84	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงในงาน
ของพนักงานธนาคาร ดีบีเอส ไทยทูลุ จำกัด (มหาชน) เท่ากับ 3.84 แสดงว่าพนักงานมีระดับ
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่ง
ที่รับผิดชอบได้ หากท่านปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ธนาคารกำหนด มีระดับความพึงพอใจมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.78 ท่านมีความพึงพอใจในตำแหน่งงาน มีระดับความ
พึงพอใจมาก โดยค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.72 และการได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับ
บัญชาเมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจมาก โดยค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ
เท่ากับ 3.65 แสดงว่า นโยบายด้านความมั่นคงในงานที่มีต่อพนักงานมีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.5 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในด้าน
ค่าตอบแทน

ข้อที่	ความพึงพอใจในงาน	N=217		ความหมาย
		\bar{X}	S.D.	
ด้านค่าตอบแทน				
8.	ท่านมีรายได้ที่เพียงพอต่อการครองชีพ	2.80	.94	ปานกลาง
9.	ท่านมีความพอใจกับเงินได้พิเศษ(Incentive) ที่ธนาคารมีให้พนักงาน	2.81	1.057	ปานกลาง
10.	สวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับจากธนาคาร เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินกู้ยืม ทุนการศึกษา และวันลาพักผ่อนประจำปีมีความเหมาะสม	3.45	.83	มาก
11.	วงเงินคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลที่ธนาคารจัดทำให้พนักงานมีความเหมาะสม	3.16	.80	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.04	.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนในการทำงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) เท่ากับ 3.04 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นว่าสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินกู้ยืม ทุนการศึกษา และวันลาพักผ่อนประจำปีมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.45 แสดงว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับมาก นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ ยังพบว่าพนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในวงเงินคุ้มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.16 ส่วนความพึงพอใจกับเงินได้พิเศษ (Incentive) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.81 และความพึงพอใจต่อรายได้ที่เพียงพอต่อการครองชีพ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.80 ซึ่งแสดงว่าพนักงานธนาคารมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.6 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในด้าน
ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน

ข้อที่	ความพึงพอใจในงาน	N=217		ความหมาย
		\bar{X}	S.D.	
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน				
12.	โอกาสในการแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน	3.63	.72	มาก
13.	ในการทำงานของท่านมีความร่วมมืออันดีระหว่างท่านกับผู้ร่วมงาน	3.76	.67	มาก
14.	ในสาขาของท่านมีความสนิทสนมเป็นกันเองระหว่างท่านกับผู้ร่วมงาน	3.98	.69	มาก
15.	ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำแก่ท่านเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน	3.86	.80	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.01	.75	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ในการทำงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยทูลุ จำกัด(มหาชน) เท่ากับ 4.01 แสดงว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ความสนิทสนมเป็นกันเองระหว่างพนักงาน มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.98 ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.86 ความร่วมมืออันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.76 และโอกาสในการแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ตารางที่ 4.7 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในด้าน
ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ความพึงพอใจในงาน	N=217		ความหมาย
		\bar{X}	S.D.	
	ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน			
16.	ธนาคารจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ต่าง ๆ ให้พนักงานเป็นประจำ และสม่ำเสมอ	3.59	.76	มาก
17.	ท่านมีโอกาสที่จะได้รับการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะในการทำงาน	3.51	.78	มาก
18.	ท่านสามารถก้าวไปสู่ตำแหน่งสำคัญที่สูง ขึ้นได้ ถ้าท่านมีความรู้ความสามารถในการ ทำงาน	3.54	.90	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.59	.84	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจในงานในด้านความก้าวหน้า
จากการปฏิบัติงาน ในการทำงานของพนักงานธนาคาร ดีบีเอส ไทยทูล จำกัด (มหาชน) เท่ากับ 3.59
แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ธนาคารจัดให้มี
การฝึกอบรมความรู้ให้พนักงานเป็นประจำและสม่ำเสมอ มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย
ของความพึงพอใจเท่ากับ 3.59 ท่านสามารถก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้หากท่านมีความรู้ความสามารถ
มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.54 และโอกาสการเพิ่มพูน
ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับ
ความพึงพอใจเท่ากับ 3.51 ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจสูง

ตารางที่ 4.8 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในด้าน
ความสำเร็จในงาน

ข้อที่	ความพึงพอใจในงาน	N = 217		ความหมาย
		\bar{X}	S.D.	
ด้านความสำเร็จในงาน				
19.	งานของท่านมีการกำหนดเป้าหมาย เชิงปริมาณไว้อย่างชัดเจน	3.77	.78	มาก
20.	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย เชิงปริมาณและระดับผลสำเร็จในงาน	3.40	.86	ปานกลาง
21.	ท่านสามารถทำงานในตำแหน่งหน้าที่ ให้บรรลุเป้าหมายเชิงปริมาณตามที่ ตั้งเป้าหมายไว้	3.56	.68	มาก
22.	งานของท่านมีระดับความสำเร็จตาม วัตถุประสงค์เชิงปริมาณที่ตั้งเป้าหมายไว้	3.56	.68	มาก
23.	หลักเกณฑ์การชี้วัดสำหรับพนักงาน ด้านการ ให้บริการที่ดีต่อลูกค้ามีความชัดเจนและ เหมาะสม	3.39	.95	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.54	.78	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในงาน
ในการทำงานของพนักงานธนาคาร ดีบีเอส ไทยทูลุ จำกัด(มหาชน) เท่ากับ 3.54 แสดงว่าพนักงาน
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พบว่างานของท่านมีการกำหนด
เป้าหมายเชิงปริมาณไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.77 ท่านสามารถทำงานใน
ตำแหน่งหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายเชิงปริมาณ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.62 งานของท่านมี
ระดับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงปริมาณที่ตั้งเป้าหมายไว้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.56
แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับสูงในเรื่องดังกล่าวข้างต้น ส่วนท่านมีส่วนร่วมใน
การกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณและระดับผลสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.40
และหลักเกณฑ์การชี้วัดสำหรับพนักงานด้านการให้บริการที่ดีต่อลูกค้ามีความชัดเจนและเหมาะสม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.39 แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวข้างต้นปานกลาง

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) สามารถแยกระดับความพึงพอใจในแต่ละระดับ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ปรากฏผลตามตารางที่ 3

ตารางที่ 4.9 สรุปค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในงาน แต่ละด้าน ของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในงาน	จำนวน (ข้อ)	\bar{X} (N = 217)	S.D	Min.	Max.	ความ หมาย
1. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน	4	4.01	.75	1	5	มาก
2. ความมั่นคงในงาน	3	3.84	.84	1	5	มาก
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4	3.75	.89	1	5	มาก
4. ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน	3	3.59	.84	1	5	มาก
5. ความสำเร็จในงาน	5	3.54	.78	1	5	มาก
6. ค่าตอบแทน	4	3.04	.92	1	5	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		6.36				มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เกือบทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.41 – 4.20 มีเพียงด้านค่าตอบแทน ที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.04

3. การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคล และลักษณะบริหารงาน

3.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยใช้ค่าที (t-test) ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน รูปแบบสาขา สถานที่ตั้งสาขา และจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขา

3.2 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยใช้ค่าเอฟ (F-test) ได้แก่ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

โดยการกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.05 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังผลการวิจัยต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.62	.91	3.83	.87	1.246	.265
ด้านความมั่นคงในงาน	3.77	.97	3.88	.76	4.396	.037*
ด้านค่าตอบแทน	2.99	1.02	3.07	.87	.214	.644
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน	3.94	.88	4.05	.65	7.874	.005*
ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน	3.46	.97	3.67	.75	5.044	.026*
ด้านความสำเร็จในงาน	3.42	.79	3.62	.77	.059	.476

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านเพศกับระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน นอกนั้นอีก 3 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความสำเร็จในงานพบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในงาน		อายุ				สถิติทดสอบ	
		20-29ปี	30-39ปี	40-49ปี	50 ปี ขึ้นไป	F	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	3.55	3.80	3.90	3.50	1.262	.288
	S.D.	1.02	.86	.77	1.00		
ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{X}	3.74	3.90	3.76	3.75	.519	.670
	S.D.	.90	.86	.69	.50		
ด้านค่าตอบแทน	\bar{X}	2.91	3.04	3.14	3.75	1.185	.316
	S.D.	.88	.96	.79	.96		
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลใน หน่วยงาน	\bar{X}	3.98	4.05	3.90	3.75	.549	.649
	S.D.	.82	.76	.56	.50		
ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน	\bar{X}	3.51	3.61	3.66	3.75	.258	.856
	S.D.	.91	.85	.72	.50		
ด้านความสำเร็จในงาน	\bar{X}	3.45	3.53	3.74	3.50	1.259	.289
	S.D.	.80	.81	.62	.58		

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จในงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานจำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจในงาน		สถานภาพ				สถิติทดสอบ	
		โสด	สมรส	หย่าร้าง	อื่นๆ	F	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	3.65	3.82	4.50	3.00		
	S.D.	.91	.87	.58	.00	2.335	.075
ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{X}	3.83	3.86	4.50	2.67		
	S.D.	.85	.81	.58	1.53	2.883	.037*
ด้านค่าตอบแทน	\bar{X}	2.82	3.19	3.75	3.33		
	S.D.	.90	.91	.96	.58	3.831	.011*
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลใน หน่วยงาน	\bar{X}	3.98	4.03	4.75	3.00		
	S.D.	.85	.64	.50	.00	3.353	.020*
ด้านความก้าวหน้าจากการ ปฏิบัติงาน	\bar{X}	3.49	3.66	4.50	3.00		
	S.D.	.86	.82	.58	.00	2.853	.038*
ด้านความสำเร็จในงาน	\bar{X}	3.47	3.59	4.25	3.00		
	S.D.	.80	.77	.50	.00	2.054	.107

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่เหลือ คือด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความสำเร็จในงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานจำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความพึงพอใจในงาน		วุฒิการศึกษา					สถิติทดสอบ	
		ปวช.	ปวท.	ปวส.	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี	F	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	4.40	3.50	3.81	3.73	3.89		
	S.D.	.89	1.29	.75	.89	.93	.852	.494
ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{X}	4.00	4.00	3.88	3.83	4.00		
	S.D.	.71	.82	1.02	.83	.87	.181	.948
ด้านค่าตอบแทน	\bar{X}	3.00	3.25	3.19	3.02	3.22		
	S.D.	1.22	.96	.75	.91	1.39	.269	.898
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลใน หน่วยงาน	\bar{X}	3.80	4.25	3.81	4.02	4.11		
	S.D.	.84	.50	.98	.73	.60	.532	.712
ด้านความก้าวหน้าจากการ ปฏิบัติงาน	\bar{X}	3.40	4.00	3.63	3.58	3.67		
	S.D.	.55	.82	.62	.85	1.12	.324	.862
ด้านความสำเร็จในงาน	\bar{X}	3.40	3.75	3.56	3.52	3.89		
	S.D.	.55	.96	.63	.79	.93	.576	.680

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานธนาคารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จในงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงาน		ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ปี)					สถิติทดสอบ	
		1-5	6-10	11-15	16-20	21 ปี ขึ้นไป	F	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	3.33	3.66	3.98	4.09	4.00		
	S.D.	.88	.97	.63	.94	.87	3.577	.008*
ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{X}	3.81	3.84	3.83	4.09	3.77		
	S.D.	.88	.90	.81	.70	.44	.271	.896
ด้านค่าตอบแทน	\bar{X}	2.93	2.97	3.14	3.27	3.23		
	S.D.	.96	.93	.96	.79	.83	.714	.583
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลใน หน่วยงาน	\bar{X}	4.11	4.00	4.02	3.82	4.00		
	S.D.	.80	.80	.66	.75	.58	.309	.872
ด้านความก้าวหน้าจากการ ปฏิบัติงาน	\bar{X}	3.41	3.52	3.69	4.00	3.77		
	S.D.	.69	.94	.75	.63	.73	1.535	.193
ด้านความสำเร็จในงาน	\bar{X}	3.26	3.52	3.63	3.64	3.85		
	S.D.	.98	.79	.72	.50	.78	1.625	.169

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนด้านที่เหลือ คือ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในงาน และค่าตอบแทน พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในงาน		ตำแหน่งงาน						สถิติทดสอบ	
		SS.	CSA.	CRO M&G	CSO.	CSM.	BM.	F	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	3.59	3.73	3.79	3.66	4.00	4.09		
	S.D.	.84	1.02	.91	.77	.65	.83	1.01	.408
ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{X}	3.83	3.90	3.77	3.76	3.80	4.18		
	S.D.	.89	.95	.89	.69	.52	.60	.563	.728
ด้านค่าตอบแทน	\bar{X}	2.90	3.03	2.94	3.00	3.45	3.45		
	S.D.	1.04	.90	.95	.85	.76	.82	1.55	.173
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล ในหน่วยงาน	\bar{X}	3.95	4.04	4.09	3.79	4.10	4.09		
	S.D.	.92	.76	.77	.68	.31	.54	.769	.573
ด้านความก้าวหน้าจากการ ปฏิบัติงาน	\bar{X}	3.24	3.52	3.72	3.62	3.95	4.00		
	S.D.	.89	.86	.86	.72	.60	.45	3.12	.010*
ด้านความสำเร็จในงาน	\bar{X}	3.24	3.62	3.58	3.45	3.85	3.73		
	S.D.	.86	.77	.82	.69	.59	.65	2.24	.052

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่เหลือคือความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความสำเร็จในงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานจำแนกตามลักษณะบริหารงานด้านการจัดรูปแบบสาขา

ความพึงพอใจในงาน	รูปแบบสาขา				t	Sig.
	สาขาเต็มรูปแบบ		สาขาย่อย			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.83	.81	2.67	1.23	8.264	.004*
ด้านความมั่นคงในงาน	3.87	.84	3.47	.83	.136	.713
ด้านค่าตอบแทน	3.08	.91	2.53	1.06	.791	.375
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน	4.02	.75	3.87	.84	.316	.575
ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน	3.62	.83	3.27	.96	.031	.860
ด้านความสำเร็จในงาน	3.57	.83	3.13	.83	.388	.534

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในรูปแบบสาขาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนด้านที่เหลือ คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จในงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานจำแนกตามลักษณะบริหารงาน
ด้านสถานที่ตั้งสาขา

ความพึงพอใจในงาน	สถานที่ตั้งสาขา				t	Sig.
	กรุงเทพฯ		ปริมณฑล			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.73	.90	3.85	.83	.153	.696
ด้านความมั่นคงในงาน	3.84	.86	3.88	.74	.782	.377
ด้านค่าตอบแทน	3.03	.93	3.09	.91	.049	.825
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล ในหน่วยงาน	3.99	.76	4.09	.63	.419	.518
ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน	3.62	.87	3.45	.67	2.637	.106
ด้านความสำเร็จในงาน	3.54	.80	3.55	.67	1.005	.317

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานตามสถานที่ตั้งสาขา
ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคง
ในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้า จากการ
ปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จในงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานจำแนกตามลักษณะบริหารงาน
ด้านจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขา

ความพึงพอใจในงาน	จำนวนพนักงานในสาขา				t	Sig.
	6-10 คน		10 คน ขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.50	1.19	3.79	.82	9.709	.002*
ด้านความมั่นคงในงาน	3.63	.66	3.88	.86	9.860	.320
ด้านค่าตอบแทน	2.97	.93	3.05	.93	.121	.729
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล ในหน่วยงาน	3.88	.55	4.03	.77	2.148	.144
ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน	3.47	.92	3.62	.83	.334	.564
ด้านความสำเร็จในงาน	3.25	.67	3.59	.79	2.921	.089

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในสาขาที่มีจำนวนพนักงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ส่วนด้านที่เหลือ คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จในงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน

4. การวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด 217 คน มีผู้ตอบ 102 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0% แบบสอบถามปลายเปิดนี้ ถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น จำแนกเป็น 6 ด้าน โดยผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) โดยเรียงตามลำดับความถี่จากมากไปหาน้อยดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านค่าตอบแทน

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าตอบแทนว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานและชั่วโมงทำงาน รองลงมา คือ เงินเดือนพนักงานเก่า น้อย เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราเงินเดือนของพนักงานใหม่ และการจัดการผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำปีมีความกว้างของเกรดมากเกินไป คือ A-E ซึ่งเกรดที่พนักงานได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับความสามารถของพนักงานแล้วจะพบว่าไม่แตกต่างกันมากนัก แต่จำนวนเงินเดือนที่ขึ้นในแต่ละเกรดแตกต่างกันมาก

ในส่วนของข้อเสนอแนะ ควรจัดให้มีการพิจารณาด้านค่าตอบแทนให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น ควรจะมีการพิจารณาเปรียบเทียบฐานเงินเดือนระหว่างพนักงานเก่าและพนักงานใหม่ ให้มีความใกล้เคียงกันและควรจะมีการพิจารณาด้านอายุงานประกอบการพิจารณาด้วย และควรลดความกว้างของการจัดการพนักงานให้น้อยลง ตลอดจนควรจัดให้มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถแทนการจัดการพนักงานเพื่อลดปัญหาด้านการจัดการและการขึ้นเงินเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า แสงสว่างไม่เพียงพอ รองลงมาเป็นเรื่องของอุณหภูมิที่เย็นหรือร้อนเกินไปไม่เหมาะสมกับการทำงาน การมีมลภาวะของเสียงดังเกินไปสำหรับสาขาที่ตั้งอยู่บริเวณริมถนน สถานที่ทำงานมีพื้นที่ใช้ในการประกอบการทำงานคับแคบและไม่เพียงพอต่อการจัดเก็บเอกสาร และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลสำหรับใช้งานภายในสาขาน้อยเกินไป

ในส่วนของข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรจัดให้มีการเพิ่มแสงสว่างภายในสาขาเพิ่มมากขึ้น ควรปรับปรุงแก้ไขเรื่องอุณหภูมิภายในสาขาให้มีความเหมาะสมในการทำงาน ควรมีการติดตั้งอุปกรณ์เก็บเสียงเพิ่มเติมสำหรับสาขาที่ตั้งอยู่บริเวณริมถนน ควรปรับปรุงพื้นที่ใช้สอยภายในสาขาให้เป็น

ระเบียบหรือเพิ่มพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสำหรับการทำงานของพนักงานและการจัดเก็บเอกสาร และควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลให้เพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อปริมาณงานและจำนวนพนักงาน

3. ด้านความมั่นคงในงาน

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นคงในงานว่า ปัจจุบันพนักงานสาขาขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รองลงมาเป็นเรื่องของการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบายด้านความมั่นคงในงานมีน้อยเกินไป

ในส่วนของข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรกำหนดเป็นนโยบายในการธำรงรักษาบุคลากรของธนาคารที่ชัดเจนและมีความเป็นมาตรฐาน โดยยึดหลักคุณธรรมเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และควรจัดให้มีการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความมั่นคงในงานจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องเป็นระยะหรือทุกครั้งที่ธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายความมั่นคงในงาน

4. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงานว่า เกิดจากปัญหาเรื่องการทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ในปัจจุบันการทำงานร่วมกันสำหรับพนักงานภายในสาขายังขาดความร่วมมืออันดีระหว่างพนักงานและมีความสามัคคีในกงานน้อย และการทำงานของพนักงานในปัจจุบันเป็นการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ส่วนตัวมากกว่าที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ส่วนรวม

ในส่วนของข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรเน้นการทำงานเป็นทีม มีการจัดกิจกรรมเสริมสำหรับพนักงานให้มีการทำงานร่วมกันเพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดแข่งกีฬา สัมมนา การจัดเลี้ยง ส่งเสริมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน และควรจัดให้มีรางวัลสำหรับพนักงานทุกคนและรางวัลสำหรับสาขาที่สามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่ธนาคารกำหนด เพื่อลดปัญหาของพนักงานที่มุ่งเน้นความสำเร็จในงานส่วนบุคคลมากเกินไปจนทำให้ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนพนักงานลดน้อยลง

5. ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานว่า ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานมักจะขึ้นอยู่กับผู้จัดการสาขาเป็นผู้สนับสนุนหรือเป็นผู้ตัดสินใจ รองลงมา คือ พนักงานขาดสิ่งจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน

ในส่วนของข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรใช้การพิจารณาความดีความชอบหรือความก้าวหน้าของพนักงานด้วยความยุติธรรม โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถของพนักงานเป็นหลัก และควรจัดให้มีการประเมินร่วมโดยเฉพาะหัวหน้างานและผู้ที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากการประเมินของผู้จัดการสาขา และควรกำหนดเป็นนโยบายสำหรับการยกย่องหรือมอบรางวัล ผลตอบแทนต่างๆ

สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานของธนาคารเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีและเกิดการกระตุ้นให้เกิดความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน

6. ด้านความสำเร็จในงาน

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในงานว่า ความสำเร็จในงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่งงานจะมีทัศนคติในความสำเร็จของงานที่แตกต่างกัน โดยเป็นลักษณะเฉพาะแต่ละบุคคลว่าจะกำหนดความสำเร็จอยู่ในระดับใด รองลงมา คือ การกำหนดผลสำเร็จในงานในเชิงปริมาณของธนาคารในปัจจุบันยังขาดการสนับสนุนในเรื่องของปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จในงานที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายทางการตลาดของธนาคาร

ในส่วนของข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในงาน โดยผู้จัดการสาขาควรจะมีแรงจูงใจและทำความเข้าใจในความสำเร็จในงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพด้านความสำเร็จในงานสูงสุดโดยเป็นการบรรลุเป้าหมายของธนาคารร่วมกัน และควรสนับสนุนปัจจัยที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในงาน เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในด้านการแข่งขันกับคู่แข่งทางการตลาดได้ เช่น การกำหนดผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่สาขาแข่งขันกับคู่แข่งได้ การมอบเงินค่าตำแหน่ง การจ่ายค่าโทรศัพท์มือถือ การมอบรางวัลดีเด่นสำหรับพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการสร้างความสำเร็จในงานร่วมกัน

ตารางที่ 4.19 ตารางแสดงลำดับและความถี่ของปัญหาและข้อเสนอแนะ

ลำดับที่	ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ
1	ด้านค่าตอบแทน	88	86.27
2	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	87	85.29
3	ด้านความมั่นคงในงาน	82	80.39
4	ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน	78	76.47
5	ด้านความก้าวหน้าในงาน	63	61.76
6	ด้านความสำเร็จในงาน	62	60.78

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่าเมื่อเรียงตามลำดับความถี่ของปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) ควรพิจารณาปัญหาใน 3 อันดับแรก คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

เนื่องจากในช่วงปี พ.ศ.2540 ได้เกิดภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจครั้งใหญ่ ส่งผลให้สถาบันการเงินหลายแห่งได้รับผลกระทบ ก่อให้เกิดการปรับรูปแบบขององค์การตลอดจนกระบวนการบริหารเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจดังกล่าว ซึ่งธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) (เดิมชื่อธนาคารไทยท努) ได้ร่วมทุนกับธนาคารดีบีเอส ของประเทศสิงคโปร์ ผลจากการร่วมทุนดังกล่าว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในธนาคารในเรื่องของการปรับโครงสร้างองค์การ การปรับทิศทางในเรื่องของการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การเร่งลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การยุบรวมสาขาของธนาคาร และการลดอัตราค่าจ้างพนักงานเพื่อให้สอดคล้องกับรายได้ของธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไป

จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะพนักงานของธนาคารจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ และเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการบริหารงานบุคคลของธนาคาร ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานให้สูงขึ้น

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในงานและเพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงาน

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งสุ่มจากกลุ่มประชากร ซึ่งเป็นพนักงานในธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 40 สาขา คือ สาขาสีลม สาขาบางแค สาขาห้วยขวาง สาขาลาดพร้าว สาขาลาดพร้าว ซอย 136 สาขาลาดกระบัง สาขางามวงศ์วาน สาขาหนองแขม สาขานนทบุรี สาขาพัฒนาพงศ์ สาขาปทุมวัน สาขาย่อยเพนนินซูล่า พลาซ่า สาขาพระปิ่นเกล้า สาขาราชวงศ์ สาขาราชประสงค์ สาขารามคำแหง สาขารังสิต

สาขาสายน้ำทิพย์-สุโขมวิท สาขาสำโรง สาขาสะพานควาย สาขาสี่แยกชอยอ่อนนุช-ถนนศรีนครินทร์ สาขาสี่แยกถนนบางขุนเทียน-ถนนพระรามที่ 2 สาขาซอยสยามดิศคัพเวอร์ เซ็นเตอร์ สาขาโรงพยาบาล เซนต์หลุยส์ สาขาซอยสุโขมวิท 42-ซอยภูเขา สาขาสุโขมวิท 71 สาขาบางนา-ตราด กม.4 สาขา ถนนแจ้งวัฒนะ สาขาถนนเพชรบุรีตัดใหม่ สาขาถนนรามอินทรา กม.6 สาขาถนนรัตนานิเบศร์- ถนนทวี สาขาซอยถนนรัชดาภิเษก-นางลิ้นจี่ สาขาถนนสายลวด-สมุทรปราการ สาขาถนนสุขสวัสดิ์- ราษฎร์บูรณะ สาขาถนนสุขาภิบาล 1 สาขาถนนเทพารักษ์ สาขาทองหล่อ สาขาวังบูรพา สาขาवरจักร และสาขายานนาวา

จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตกรุงเทพ และปริมณฑลทั้งสิ้น 217 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา ร้อยละ 50 ของประชากร ตามโครงสร้างตำแหน่งงานของสาขา

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานของ พนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) ใน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลและองค์ประกอบด้านลักษณะ บริหารงาน

ตอนที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) เป็นข้อคำถามแสดงความความคิดเห็นและ ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามในองค์ประกอบต่าง ๆ รวม 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ด้านความมั่นคงในงาน
3. ด้านค่าตอบแทน
4. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน
5. ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน
6. ด้านความสำเร็จในงาน

แบบสอบถามในตอนี่ 2 นี้ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่าแบบคิด น้ำหนักเฉลี่ย (Weight Mean Score : WMS) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกในแต่ละช่วง ดังนี้

ข้อความ	คะแนน
พอใจมากที่สุด	5
พอใจมาก	4
พอใจปานกลาง	3
พอใจน้อย	2
พอใจน้อยที่สุด	1

ตอนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open-end) ให้กลุ่มตัวอย่างได้เขียนบรรยายแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสาขารณาคาร์ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 40 สาขา ผ่านหน่วยงานสารบรรณของธนาคาร โดยได้ทดสอบแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างในช่วงระหว่างวันที่ 1-15 มีนาคม 2545 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 217 ฉบับ คิดเป็น 100% ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบสอบถามดังกล่าวได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขจากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.860

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบแล้ว แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทุกฉบับมีความสมบูรณ์ จึงนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC โดยการแบ่งวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคล และลักษณะบริหารงาน โดยการแจกแจงความถี่ร้อยละ (Percentage)

1.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.4.3 วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร คาร์ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) จำแนกตามองค์ประกอบด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคล และองค์ประกอบด้านลักษณะบริหารงานโดยใช้ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test)

1.4.4 วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)

1.5 ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีผลที่สำคัญโดยสรุปแยกเป็นหัวข้อต่างๆ ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลและลักษณะบริหารงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน)

ผลการวิจัย ลักษณะส่วนบุคคลในกลุ่มตัวอย่าง 217 คน พบว่า ร้อยละ 63.6 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 36.4 เป็นเพศชาย โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 63.1มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 30 - 39 ปี ร้อยละ 21.7 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20 - 29 ปี ร้อยละ 13.4 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 40 - 49 ปี ส่วนผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 1.8 สำหรับสถานภาพ พบว่า ร้อยละ 54.4 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 42.4 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 1.8 หย่าร้าง และร้อยละ 1.4 มีสถานภาพอื่นๆ สำหรับวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ที่สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.3 รองลงมาคือผู้สำเร็จการศึกษา ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.4 ผู้ที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.2 ผู้ที่สำเร็จการศึกษาปวช. คิดเป็นร้อยละ 2.3 และผู้ที่สำเร็จการศึกษาปวท. คิดเป็นร้อยละ 1.8 สำหรับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ร้อยละ 49.3 เป็นผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 -10 ปี รองลงมาคือ ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.2 ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.0 สำหรับผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สำหรับตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งงาน CSA. คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาร้อยละ 24.4 เป็นผู้ที่มีตำแหน่งงาน CRO ร้อยละ 18.4 เป็นผู้ที่มีตำแหน่งงาน SS. ร้อยละ 13.4 เป็นผู้ที่มีตำแหน่งงาน CSO. ร้อยละ 9.2 เป็นผู้ที่มีตำแหน่งงาน CSM. และร้อยละ 5.1 เป็นผู้ที่มีตำแหน่งงาน BM. สำหรับรูปแบบสาขา พบว่า ร้อยละ 93.1 เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาเต็มรูปแบบ และ ร้อยละ 6.9 เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาย่อย สำหรับสถานที่ตั้งสาขา พบว่า ร้อยละ 84.8 เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่ตั้งสาขาในเขตกรุงเทพฯ และร้อยละ 15.2 เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่ตั้งสาขาในเขตปริมณฑล สำหรับจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขา พบว่า ร้อยละ 85.3 เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาที่มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป และ ร้อยละ 14.7 เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาที่มีจำนวนพนักงาน 6 -10 คน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努

จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณาในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก(ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงระหว่าง 3.54 - 4.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก มีเพียงด้านค่าตอบแทนที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน | อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.01$) |
| 2. ความมั่นคงในงาน | อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.84$) |
| 3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน | อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.75$) |
| 4. ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน | อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.59$) |
| 5. ความสำเร็จในงาน | อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.54$) |
| 6. ค่าตอบแทน | อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง
($\bar{X} = 3.04$) |

ตอนที่ 3 สรุปการทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ของตัวแปร

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจในงานสูง จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลการวิเคราะห์สอดคล้องกับความพึงพอใจในงานโดยรวม กล่าวคือ พนักงานธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจในงานในภาพรวมสูง คือมีระดับความพึงพอใจมากเกือบทุกด้าน มีเพียงด้านเดียว คือ ด้านค่าตอบแทนที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลเฉพาะด้านเพศ ด้านสถานภาพ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านวุฒิการศึกษา มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานจำแนกตามองค์ประกอบด้านปัจจัย
พื้นฐานส่วนบุคคล

1. เพศ พนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย

2. อายุ พนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

3. สถานภาพ พนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพหย่าร้างมีระดับความพึงพอใจในงานมากกว่า สถานภาพสมรส สถานภาพโสด และสถานภาพอื่น ๆ

4. วุฒิการศึกษา พนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 มีระดับความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป

สมมุติฐานที่ 3 พนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะบริหารงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะบริหารงานแตกต่างกันเฉพาะด้านตำแหน่งงาน ด้านรูปแบบสาขา ด้านจำนวนพนักงานในสาขา มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่ตั้งสาขาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานจำแนกตามองค์ประกอบด้านลักษณะ
บริหารงาน

1. ตำแหน่งงาน พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความ
พึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน BM. จะมีความพึงพอใจในงาน
มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงาน CSM.
2. รูปแบบสาขา พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานอยู่ในรูปแบบสาขาแตกต่างกัน
มีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาเดิม
รูปแบบ จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาย่อย
3. สถานที่ตั้งสาขา พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่ตั้งสาขาที่
แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน
4. จำนวนพนักงานในสาขา พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาที่มีจำนวน
พนักงานภายในสาขาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงาน
ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาที่มีจำนวนพนักงาน 10 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานธนาคาร
ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาที่มีจำนวนพนักงาน 6-10 คน

ตอนที่ 4 ข้อมูลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
พบว่า ปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ พนักงานเห็นว่า ปัญหาด้านค่าตอบแทนในส่วนของเงินเดือนพนักงานที่
พนักงานได้รับในปัจจุบันค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น หรือเปรียบเทียบกับ
ปริมาณงานและชั่วโมงการทำงานในด้านความมั่นคงในงาน พนักงานรู้สึกขาดขวัญและกำลังใจ
ในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าในการทำงานยังไม่ได้รับการพิจารณาอย่างเสมอภาคและยุติธรรม
ทั้งนี้มาจากการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งการตัดสินใจจะขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาสูงสุดเพียง
คนเดียว ในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน พบว่าเกิดจากปัญหาการทำงานเป็นทีมขาด
ความสามัคคีภายในสาขา ในด้านความสำเร็จในงาน พนักงานยังขาดการได้รับการสนับสนุนและ
ขาดโอกาสในการแสดงความสามารถในด้านความสำเร็จในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพในแต่ละ
ตำแหน่งงาน

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า การปฏิบัติงานภายในธนาคารของพนักงานมีความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้หลังจากเกิดภาวะการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากสภาวะการชลดัทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะภาวะวิกฤตทางการเงิน ทำให้แนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จในงาน มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถตอบสนองและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย เจริญดี (2544) ที่ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ ชัชวิชัย คำภิรมย์ (2544) ที่ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ศรีวิโรจน์ฟาร์ม จำกัด โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

อย่างไรก็ตามจะเห็นว่าผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แตกต่างจากผลการวิจัยของผู้อื่น เช่น ผลการวิจัยของ ชุตติมา จันทร์ผง (2539) อิงอัมพร ทองดี (2542) และบุญราศี จินดาสอน (2543) พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุที่ผลการวิจัยเหล่านี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ น่าจะเนื่องมาจากงานวิจัยเหล่านี้เป็นงานวิจัยในการบริหารงานแบบระบบงานราชการ ซึ่งมีรูปแบบและลักษณะการบริหารงานในองค์กรที่มีความคล่องตัวและยืดหยุ่นน้อยกว่ารูปแบบการบริหารงานในระบบเอกชน ซึ่งลักษณะการบริหารงานแบบเอกชนจะมีรูปแบบการบริหารงานที่ชัดเจนสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กรในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งรูปแบบการบริหารงานดังกล่าวถือได้ว่าเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจตลอดจนความพึงพอใจให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานในระบบการบริหารงานแบบเอกชนมีความพึงพอใจในงานแตกต่างจากลักษณะบริหารงานแบบราชการ

จากการวิจัย ผู้วิจัย พบว่า ประเด็นที่พนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจในงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของแมคเคอแลนดท์ที่กล่าวถึงวิธีกระตุ้นหรือเร่งเร้าให้การทำงานดีขึ้น โดยวิธีที่มุ่งใจในการ

ทำงานในด้านความต้องการและความผูกพัน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการที่จะรู้จักผู้อื่นเพื่อเป็นสะพานความเข้าใจอันดีให้เป็นประโยชน์ต่องานที่ต้องทำให้สำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและองค์กรที่มุ่งจะสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ความคิดเห็นนี้จึงอยู่ในระดับสูงสุด ส่วนประเด็นที่พนักงานธนาคารมีระดับความพึงพอใจในงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านค่าตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของเทลเลอร์ที่กล่าวว่า การให้ผลตอบแทนเป็นการจูงใจในการทำงาน ซึ่งการให้ผลตอบแทนนั้น จะต้องไม่ใช่ผลการตอบแทนที่ให้เฉพาะคนที่มียอดผลิตสูงหรือคนที่มีผลผลิตต่ำเท่านั้น ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานของผลผลิตขึ้นสำหรับเป็นเครื่องวัด จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบริหารจึงได้แสดงความคิดเห็นต่อความพึงพอใจด้านนี้ในระดับต่ำสุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นว่า ประเด็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่นอุณหภูมิ แสงสว่างและเสียงมีความเหมาะสมในการทำงานมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในเกณฑ์สูง และประเด็นเกี่ยวกับ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ในสถานที่ทำงานของท่านมีความเพียงพอและเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในเกณฑ์สูง ทั้งนี้ จากการศึกษา พบว่า การที่ธนาคารมุ่งเน้นเรื่องรูปแบบของสาขาเพื่อรองรับการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า มีการตกแต่งสถานที่ตั้งสาขาให้มีสมบูรณ์มีความทันสมัยเน้นความสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานในระดับความพึงพอใจมาก

2. ด้านความมั่นคงในงาน พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นว่า ประเด็นเกี่ยวกับ ท่านสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบได้ต่อไป หากท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ธนาคารกำหนด มีระดับความพึงพอใจมากและมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อในด้านนี้ และประเด็นเกี่ยวกับ ท่านมีความพอใจในตำแหน่งงานของท่าน ทั้งนี้ จากการศึกษา พบว่า จากการศึกษาพบว่า ธนาคารมีการลดขนาดขององค์กร ตลอดจนมีการปรับลดจำนวนพนักงานลงเป็นจำนวนมาก ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันได้ชื่อว่าได้รับการเลือกสรรแล้วเป็นอย่างดี ถือได้ว่าเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพของธนาคาร ตลอดจนการสร้างเชื่อมั่นจากผู้บริหารสูงสุดในเรื่องการรักษาบุคลากรของธนาคาร ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้พนักงานธนาคารเกิดความเชื่อมั่นและมีระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานในระดับมาก

3. ด้านค่าตอบแทน พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นว่า ประเด็นเกี่ยวกับสวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับจากธนาคาร เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินกู้ยืม ทุนการศึกษา และวันลาพักผ่อนประจำปี

ความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดกว่าทุกข้อในด้านนี้ แสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันพนักงานรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนในรูปของสิ่งตอบแทนที่มีใช้ตัวเงินในรูปของสวัสดิการสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น ซึ่งถือได้ว่าเป็นประโยชน์เกื้อกูลแทนการให้ผลตอบแทนในรูปของตัวเงิน และประเด็นเกี่ยวกับ ท่านมีรายได้ที่เพียงพอต่อการครองชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อในด้านนี้ ทั้งนี้ อาจเกิดจากวิกฤติทางเศรษฐกิจ และการชะลอตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องส่งผลต่อรายได้หรือผลกำไรของธนาคารลดลง ซึ่งก่อให้เกิดการปรับตัวของธนาคารให้เข้ากับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการระงับการขึ้นเงินเดือนใหม่จึงเป็นมาตรการเร่งด่วนที่ธนาคารควรนำมาปฏิบัติ จึงเป็นเหตุผลในการขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานจึงเป็นไปค่อนข้างยากและต้องใช้เวลามากกว่าที่ธนาคารจะสามารถกลับมาสร้างธุรกิจให้แข็งแกร่งและสร้างกำไรได้อีกครั้ง ดังนั้นพนักงานส่วนใหญ่ จึงแสดงความคิดเห็นว่า รายได้ในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการครองชีพ

4. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นว่า ประเด็นเกี่ยวกับ ในสาขาของท่านมีความสนิทสนมเป็นกันเองระหว่างท่านกับผู้ร่วมงานมีระดับความพึงพอใจในงานมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อในด้านนี้ และประเด็นเกี่ยวกับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานมีระดับความพึงพอใจในงานมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อในด้านนี้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การอันจะนำมาซึ่งความสำเร็จในงาน แต่ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชายังขาดความสัมพันธ์ในการแสดงความคิดเห็นหรือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาน้อยเกินไป ความคิดเห็นข้อนี้จึงอยู่ในระดับต่ำสุดในด้านนี้

5. ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นว่า ประเด็นเกี่ยวกับ ธนาคารจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ต่างๆ ให้พนักงานเป็นประจำ และสม่ำเสมอ มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในเกณฑ์มาก แต่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อในด้านนี้ และประเด็นเกี่ยวกับ ท่านมีโอกาสนี้จะได้รับการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ตลอดจนทักษะในการทำงานมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในเกณฑ์มาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อในด้านนี้ ซึ่งระดับของความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันธนาคารให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรม การเสริมสร้างทักษะในงานให้พนักงานอย่างเป็นประจำและสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมในด้านความก้าวหน้าในงานของพนักงานในอนาคตอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของวูร์ม เกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของบุคคลว่าบุคคลจะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะเกิดขึ้นแล้วจึงดำเนินการ

ปฏิบัติตามที่ตนคาดหวังไว้ ซึ่งการให้โอกาสของธนาคารในด้านความก้าวหน้าของพนักงานจากทำงานแล้วพนักงานจะเกิดการรับรู้และประเมินความเป็นไปได้จากผลที่ได้รับ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานในระดับสูง

6. ด้านความสำเร็จในงาน เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่าพนักงานธนาคารมีความคิดเห็นว่า ประเด็นเกี่ยวกับ งานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณไว้อย่างชัดเจน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก แต่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อในด้านนี้ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการเปลี่ยนโครงสร้างของธนาคารหลังจากการร่วมทุนกับธนาคารดีบีเอส ของสิงคโปร์ ส่งผลให้รูปแบบหรือมาตรฐานการทำงานของพนักงานธนาคารต้องมีการกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณอย่างชัดเจน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการชี้วัดผลงานของพนักงานในแต่ละปี ประเด็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การชี้วัดสำหรับพนักงานด้านการให้บริการที่ดีต่อลูกค้ามีความชัดเจนและเหมาะสมมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อนั้น เป็นเพราะในปัจจุบันหลักเกณฑ์การชี้วัดสำหรับพนักงานด้านการให้บริการยังเป็นสิ่งใหม่ที่ธนาคารเริ่มนำไปปฏิบัติใช้เป็นหลักเกณฑ์การชี้วัด ทำให้การรับรู้และเกิดการยอมรับในเรื่องหลักเกณฑ์ดังกล่าวในปัจจุบันมีน้อย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นตามความต้องการของมาสโลว์ที่ชี้ให้เห็นถึงความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด โดยเฉพาะความต้องการขั้นสูงสุด คือ ความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ซึ่งความต้องการดังกล่าวเป็นความต้องการที่มีลำดับขั้นและลำดับความสำคัญ ด้วยเหตุผลดังกล่าวการที่ธนาคารจะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ธนาคารจะต้องหาวิธีการ กระบวนการ ตลอดจนเครื่องมือต่าง ๆ มาตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในเกณฑ์สูง แต่อย่างไรก็ตาม ควรมีการปรับปรุง เพื่อเสริมสร้างและพัฒนากระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล อีกทั้งเพื่อเป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะนำมาซึ่งการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยรวมในการที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีด้านค่าตอบแทน ในส่วนของเงินเดือนที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางนั้น ธนาคารควรปรับปรุง การพิจารณาการให้เงินเดือนพนักงานในปัจจุบันแก่พนักงาน โดยพิจารณาปรับอัตราเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาความสำเร็จในงาน และความขยันหมั่นเพียร โดยยึดหลักคุณธรรมเป็นสิ่งสำคัญในการพิจารณา

3.1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงานในส่วนของแสงสว่างไม่เพียงพอและอุณหภูมิของสาขาที่ร้อนหรือเย็นเกินไปนั้น ธนาคารควรจัดให้มีการปรับปรุงแสงสว่างภายในสาขาเพิ่มมากขึ้น และควรปรับปรุงแก้ไขเรื่อง อุณหภูมิภายในสาขาให้มีความเหมาะสมในการทำงาน ซึ่งการที่พนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีก็จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน

3.1.3 จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีประเด็นด้านความ มั่นคงในงานในปัจจุบันพนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งธนาคารควรเพิ่มขวัญและ กำลังใจให้กับพนักงานโดยจัดให้มีการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายด้านความมั่นคงในงาน ผ่านทางผู้บริหารสาขาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานรับทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องและควรกำหนด เป็นนโยบายการบริหารงานที่มีความชัดเจนและโปร่งใส เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีของพนักงาน ในการทำงาน

3.1.4 จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีประเด็นด้านความ สัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน จะพบปัญหาด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งธนาคารควรมีการจัดกิจกรรม เพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมเพื่อบรรลุเป้าหมายของธนาคารร่วมกัน เพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดให้มีการแข่งขันให้มีการจัดประกวดสาขาดีเด่น ในด้านต่างๆ เช่น ด้าน ความสะอาด ด้านการให้บริการ ด้านความถูกต้องจากจากปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยให้พนักงานเป็น ผู้กำหนดกิจกรรมโดยใช้ความคิดริเริ่มว่าควรจะทำกิจกรรมอะไรที่จะทำให้พนักงานภายในสาขา ทุกคนมีส่วนร่วม และมีความสำเร็จในงานร่วมกันโดยเน้นการทำงานเป็นทีม

3.1.5 จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีประเด็นด้านความ ก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในปัจจุบันมักจะขึ้นอยู่กับผู้จัดการสาขาเป็นหลัก ซึ่งความก้าวหน้าในงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดการกระตุ้นให้เกิดความสำเร็จในงานและ ความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งธนาคารควรปรับปรุงรูปแบบ การพิจารณาด้านความก้าวหน้าของพนักงานโดยใช้ตัวชี้วัดที่เป็นมาตรฐานเป็นหลักเกณฑ์ในการ

ชี้วัดในด้านความก้าวหน้าในงาน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถของพนักงานเป็นหลัก

3.1.6 จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีประเด็นด้านความสำเร็จในงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่งงานว่ามีทัศนคติในความสำเร็จในงานที่แตกต่างกันนั้น ธนาคารควรผู้บริหารควรจูงใจให้พนักงานมีความเข้าใจ และกระตุ้นให้พนักงานมีทัศนคติในความสำเร็จในงานในแต่ละตำแหน่งงาน โดยเน้นให้เกิดประสิทธิภาพด้านความสำเร็จในงานร่วมกัน

3.1.7 จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานพนักงาน 21 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในงานต่ำกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 - 20 ปี ดังนั้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มที่มีอายุการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป ผู้บริหารควรกระตุ้นในด้านความสำเร็จในงานเพิ่มเติม นอกเหนือจากค่าตอบแทน โดยให้ความสำคัญกับประสบการณ์ความรู้ความสามารถเปิดโอกาสในด้านการแสดงความรู้ความสามารถเพื่อกระตุ้นความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น

3.1.8 จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน CSM. จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าตำแหน่งงาน BM. ดังนั้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งงาน CSM. ที่ต้องรับผิดชอบงานภายในสาขาในแต่ละวันมีปริมาณงานเป็นจำนวนมาก ผู้บริหารควรมอบหมายงานให้มีความเหมาะสม ควรลดปริมาณงานในความรับผิดชอบ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการทำงานประจำวันเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างแรงกระตุ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะสำหรับผู้สนใจทำวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

3.2.1 ควรมีการศึกษาในทุกส่วนงานของธนาคารทั้งในส่วนงานของสาขาและสำนักงานใหญ่ หรือเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยเพิ่มมากขึ้น เพื่อจะได้เปิดกว้างในการศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบที่ครอบคลุมทุกส่วนงานของธนาคาร

3.2.2 ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างพนักงานสาขาและพนักงานในส่วนของสำนักงานใหญ่ ที่มีรูปแบบการทำงานและเป้าหมายในการบรรลุผลสำเร็จในงานที่แตกต่างกัน

3.2.3 ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างพนักงานสาขาในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล กับพนักงานสาขาในต่างจังหวัด เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานสาขา ว่าวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันหรือไม่

3.2.4 ช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลควรคำนึงถึงผลระยะสั้นที่เกิดจากนโยบาย
ทางการบริหารภายในธนาคาร กล่าวคือ การสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในรายได้ หรือเงินได้พิเศษ
ก่อนหรือหลังระยะเวลาการสรุปหรือการประเมินผลเพียงเล็กน้อย อาจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ
ดังนั้น ควรที่จะมีการออกแบบสอบถามภายในช่วงเวลาที่ไม่มีผลกระทบดังกล่าว

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดีลก *ทฤษฎีบริหารองค์การ* กรุงเทพมหานคร ธนะการพิมพ์ 2529
- รุจาร์ตน์ ชูเชิด "ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานกลาง)" สารนิพนธ์การบริหารองค์การ สาขาวิชาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก 2540
- จักรกริช บุญประภาคิต "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ในภาคตะวันออก" ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี 2542
- ชนิน ทิววรรณรักษ์ "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2543
- ชัชวิษญ์ คำภิรมย์ "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ศรีวิโรจน์ฟาร์ม จำกัด" วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2544
- ชุติมา จันทร์ผง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค : ศึกษา กรณีสำนักงานประปาเขต 6,7 และ 8" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2539
- เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช 2529
- ธนียา ปัญญาแก้ว "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัด เชียงใหม่" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2541
- ธงชัย สันติวงษ์ *องค์การและการบริหาร : การศึกษาการจัดการแผนใหม่* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช 2530
- ธวัชชัย เจริญดี "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33" วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2544

- บรรจบ เนียมมณี *หลักการบริหาร* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์กรุงเทพ 2523
- บรรยงค์ ไตจินดา *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร อมรการพิมพ์ 2542
- บุญราศี จินดาสอน "การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำศาล
จังหวัดนครปฐม ปี พ.ศ.2543" วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
โครงการบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยคริสเตียน 2543
- มยุรี เลิศวัฒนะกุลศิริ "การรับรู้และความพึงพอใจของผู้บริหารต่อโครงการวางแผนพัฒนา
สายอาชีพพนักงาน ศึกษากรณีบริษัทในกลุ่มมหาชน" วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2540
- ยงยุทธ์ พีรพงศ์พิพัฒน์ "ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์การ
เอกชนแห่งหนึ่ง" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2538
- รง ภู่วงไพโรจน์ "ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจ
ในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขต
กรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2540
- รณวรส พูนสินธ์ *การจัดองค์การและการบริหาร* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์สหธรรมมิก 2541
- รุ่งโรจน์ สุนทร "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)
ในเขต 1 และเขต 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2" วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม 2542
- ระมิด ฝ่ายริย์ *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ* นครราชสีมา ฝ่ายเอกสารตำราวิทยาลัยครู
นครราชสีมา 2531
- วีรนารถ มานะกิจ *พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ชวนพิมพ์
2535
- สุภาภรณ์ ฉายสำภา "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรม
ปิโตรเคมี" วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษา
วิทยาลัยคริสเตียน 2543

เสถียร เหลืองอร่าม *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ* กรุงเทพมหานคร รุ่งศิลป์การพิมพ์ (1977)
2530

อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล "ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงานและ
แนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของผู้แทนขายยา" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2541

อิงอัมพร ทองดี "ความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่าย
บริหารงานทั่วไปในโรงพยาบาลชุมชน" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล 2542

Mathis, Robert L., and Jackson, John H. *Human Resource Management*. 7th ed
New York: West Publishing, 1994.

Paul E, Specta. *Industrial and Organizational Psychology Research and Practice*.
New York: John Wiley & Son, 1996.

Schutz, D.P., and Schutz, S.E. *Psychology and Work Today: An Introduction to
Industrial and Organization Psychology*. New York: Macmillan Publishing,
1994.

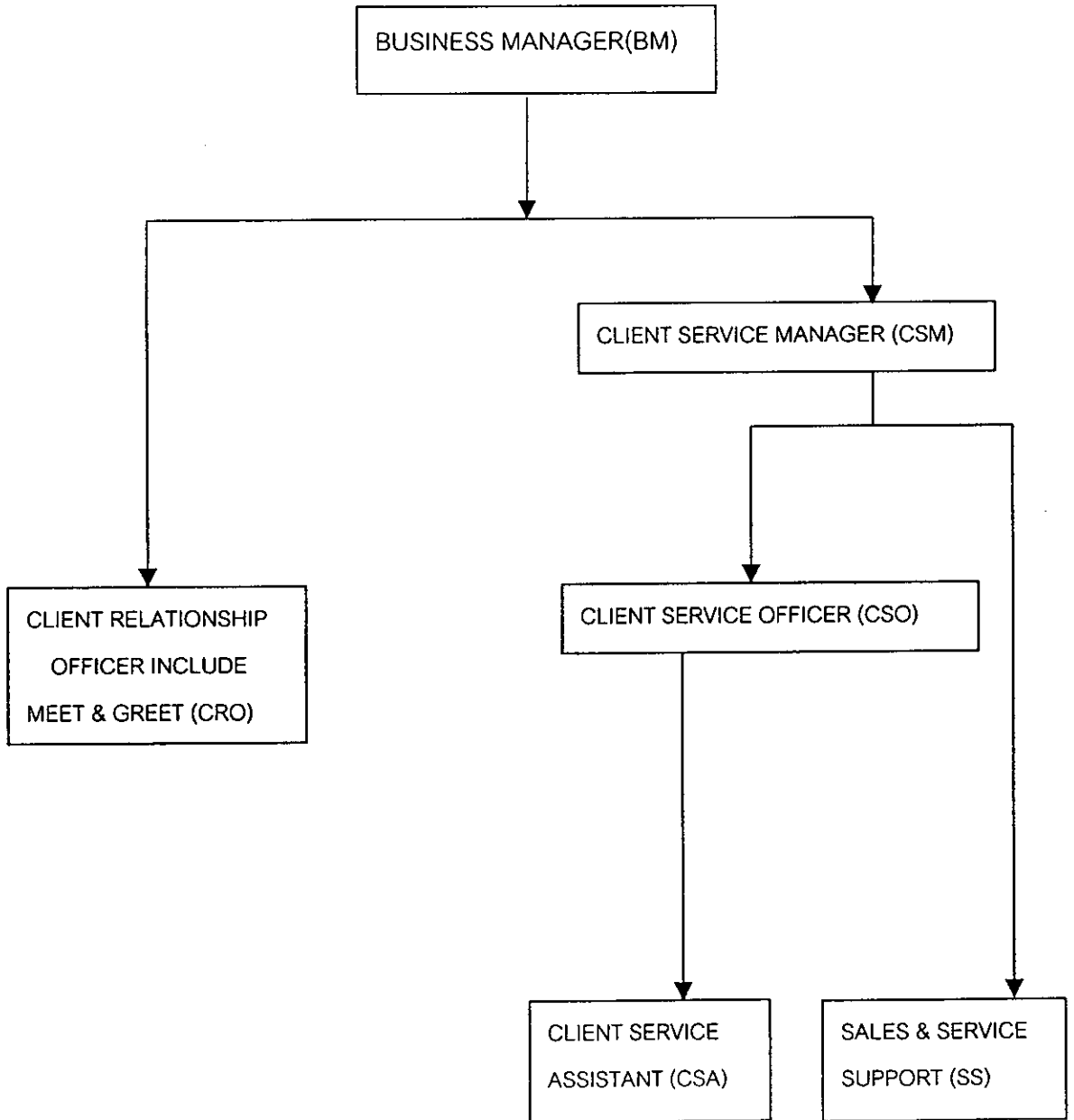
Yamane, Taro. *Statistics. An Introductory Analysis*. (3rd ed.) Singapore: Times Printers
Sdn Bhd, 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

โครงสร้างการทำงานสาขานาครดึบีส ไทยทนู จักัด (มหาชน)

THESE PRINCIPLES HAVE RESULTED IN THE PROPOSED
BRANCH STRUCTURE



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม
ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด
(มหาชน)

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) ข้อมูลที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการศึกษาครั้งนี้ กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

2. ผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบที่ได้รับจากท่านจะถือเป็นความลับ โดยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพเชิงรวมโดยไม่ระบุเป็นรายบุคคล เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในเชิงวิชาการระดับมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เท่านั้น

3. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานและลักษณะบริหารงาน จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 23 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานและลักษณะบริหารงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงาน

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 อายุ

20 - 29 ปี

30 - 39 ปี

40 - 49 ปี

50 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

1.4 วุฒิการศึกษา

ปวช.

ปวท.

ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1 - 5 ปี

6 - 10 ปี

11 - 15 ปี

16 - 20 ปี

20 ปีขึ้นไป

2. ลักษณะบริหารงาน

2.1 ตำแหน่งงาน

SS.

CSA.

CR0. และ MEET & GREET

CSO.

CSM.

BM.

2.2 รูปแบบสาขา

สาขาเต็มรูปแบบ

สาขาย่อย

2.3 สถานที่ตั้งสาขา

ในเขตกรุงเทพ

ในเขตปริมณฑล

2.4 จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขา

6-10 คน

10 คนขึ้นไป

ตอนที่ 2 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ ท่านมีความรู้สึกเกี่ยวกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของความพึงพอใจในงานในด้านต่าง ๆ อย่างไร กรุณาเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุดเพียงข้อละ 1 ช่อง และกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

- | | | |
|---|---------|--------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด |

ข้อ	ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
1.	สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น อุดหนุนภูมิ แสงสว่าง และเสียง มีความเหมาะสมกับการทำงาน					
2.	สถานที่ทำงานของท่านมีความสะอาดสงบ และมีความเหมาะสมในการทำงาน					
3.	ในหน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งคู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในการทำงานอย่างเพียงพอ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ในสถานที่ทำงานของท่านมีความเพียงพอและเหมาะสม					
ด้านความมั่นคงในงาน						
5.	ท่านสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบได้ต่อไป หากท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ธนาคารกำหนด					
6.	ท่านมีความพอใจในตำแหน่งงานของท่าน					
7.	เมื่อท่านเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงานท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา					

ข้อ	ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านค่าตอบแทน						
8.	ท่านมีรายได้ที่เพียงพอต่อการครองชีพ					
9.	ท่านมีความพอใจกับเงินได้พิเศษ(Incentive)ที่ธนาคารมีให้พนักงาน					
10.	สวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับจากธนาคาร เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินทุนกู้ยืม ทุนการศึกษาและวันลาหยุดพักผ่อนประจำปี มีความเหมาะสม					
11.	วงเงินคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ที่ธนาคารจัดทำให้พนักงานมีความเหมาะสม					
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน						
12.	โอกาสในการแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน					
13.	ในการทำงานของท่านมีความร่วมมืออันดีระหว่างท่านกับผู้ร่วมงาน					
14.	ในสาขาของท่านมีความสนิทสนมเป็นกันเองระหว่างท่านกับผู้ร่วมงาน					
15.	ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำแก่ท่านเมื่อท่านเกิดปัญหาจากการทำงาน					
ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน						
16.	ธนาคารจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ต่าง ๆ ให้พนักงานเป็นประจำ และสม่ำเสมอ					
17.	ท่านมีโอกาสที่จะได้รับการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะในการทำงาน					
18.	ท่านสามารถก้าวไปสู่ตำแหน่งสำคัญที่สูงขึ้นได้ ถ้าท่านมีความรู้ความสามารถในการทำงาน					

ข้อ	ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความสำเร็จในงาน						
19.	งานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณไว้อย่างชัดเจน					
20.	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณ และระดับผลสำเร็จของงาน					
21.	ท่านสามารถทำงานในตำแหน่งหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย เชิงปริมาณตามที่ตั้งเป้าหมายไว้					
22.	งานของท่านมีระดับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงปริมาณ ที่ตั้งเป้าหมายไว้					
23.	หลักเกณฑ์การชี้วัดสำหรับพนักงาน ด้านการให้บริการที่ดี ต่อลูกค้ามีความชัดเจนและเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ในฐานะที่ท่านเป็นพนักงาน ธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) ท่านเห็นว่า ปัจจัยใดที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ โปรดระบุและเสนอแนะแนววิธีการเพื่อเพิ่มระดับ ความพึงพอใจดังกล่าว

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....

2. ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน

.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....

3. ปัจจัยด้านค่าตอบแทน

.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....

4. ปัจจัยความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน

.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....

5. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน

.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....

6. ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน

.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายสมภพ สัมภาวะผล

นักศึกษาหลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ภาคผนวก ค

รายชื่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่ง
1. คุณสุภัทรา นาวานุเคราะห์	ผู้อำนวยการฝ่าย หัวหน้ากลุ่ม การพนักงาน ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)
2. คุณประโลมจิต กู้ประเสริฐ	ผู้อำนวยการและผู้บริหาร กลุ่มสาขากรุงเทพตะวันตก ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)
3. คุณนงพรรณ พงษ์ตระกูล	ผู้ช่วยผู้อำนวยการและผู้จัดการ สาขาปทุมวัน ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายสมภพ สัมภาวะผล
วัน เดือน ปีเกิด	8 พฤษภาคม 2513
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ.(การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยสงครณ พ.ศ.2542
สถานที่ทำงาน	ธนาคารดีบีเอส ไทยทนู จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยสยามดิคส์ฟเวอรี่ เซ็นเตอร์
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสัมพันธ์