

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง
ส่วนงานสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Job Satisfaction of Bank Officers at a Bank in Bangkok

นางสาวกาญจน์สิริ ชันทอง
สาขาวิชาการจัดการการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

Karnsiri Khanthong

E-mail: khunkarnsiri@gmail.com

Finance and Banking, Business Administration, Ramkhamhaeng, Thailand

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งส่วนงานสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านด้านแรงจูงใจในการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งส่วนงานสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.948 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, f-test (ANOVA) และ Multiple Regression Analysis จากผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 81 มีอายุระหว่าง 34-40 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 32.0 สถานภาพสมรสจำนวน 221 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 73.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรีจำนวน 273 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 91.0 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 210 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 70.0 มีอัตราเงินเดือนช่วง 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 และส่วนใหญ่มีอายุงานในช่วง 6 - 10 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 43

2. ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.05, S.D.= 0.280 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดได้แก่ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับ ความพึงพอใจต่อสายงานการบังคับบัญชามี ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจต่อความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจความมั่นคงในงาน ความพึงพอใจต่อลักษณะของงานที่ทำ ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจต่อองค์กร ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ด้านระดับพนักงานที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่ต่างกัน โดยพบว่าพนักงานในระดับหัวหน้างานนั้นมีความพึงพอใจการทำงานมากกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และพบว่า ปัจจัยด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยสามารถนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยเชิงพหุคูณได้ดังนี้ $Y = 1.829 + 0.095 (b1) + 0.122 (b2) + 0.097 (b3)$

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการทำงาน, พนักงาน, จังหวัดกรุงเทพมหานคร

Abstract

The objective of this research was to study the factors affecting the job satisfaction of bank officers at a bank in Bangkok by focusing on the demographic factors, which included gender, age, marital status, education, employee level, salary rate, working duration, the differences of these factors affecting the different levels of job satisfaction, and the two motivation factors, including motivation and maintenance, that affected the job satisfaction of the sample comprising 300 bank employees of a branch in Bangkok. The survey with 0.978 reliability was the tool for data collection. Data analyses included percentage, mean, standard deviation, t-test, f-test (ANOVA), and multiple regression analysis. Based on the study, the findings were as follows:

1. Most employees were female with the number of 243 women or 81%, aged 34-40 years old for 96 people or 32.0%. A total of 221 people were married, or 73.7%, and 273 people graduated with a bachelor's degree, or 97.0%. There were 210 people who worked at an operational level, or 70.0%, and 133 people earned THB 25,000-35,000, or 44.3%. Lastly, 129 employees worked for 6-10 years, or 43%.

2. The overall job satisfaction according to the survey was at a high level with the mean at 4.05, and S.D. = 0.280. Regarding each aspect, the highest score was the satisfaction with the internal communications of the organization, followed by the work environment, relationships with colleagues, welfare, the chain of command, job promotion, job achievement, career stability, job characteristics, supervisors, and the organization, respectively.

3. According to the hypothesis testing, the differences in demographic factors at the employee level affected the differences in job satisfaction. To be specific, the employees at the supervisor level were more satisfied with the job than the employees at the operational level with a statistical significance of 0.05. The three maintenance factors included relationships with the supervisors and with individuals. Job stability also affected the job satisfaction of employees at this bank in Bangkok with a significance of 0.05. Which can be written as a multiple regression equation as follows $Y = 1.829 + 0.095 (b_1) + 0.122 (b_2) + 0.097 (b_3)$

Keyword: Job Satisfaction, Bank Officers, Bangkok Province

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์เป็น ทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานในองค์กร สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ หากบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะสามารถสร้างคุณค่าอัน มหาศาลให้กับองค์กรได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าวในปัจจุบันองค์กรต่างๆ หันมาให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่ามี ความสำคัญที่สุด องค์กรจะสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์ เพราะ มนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และลงมือปฏิบัติ ดังนั้นงานที่สำคัญขององค์กรและผู้บริหารองค์กร คือ การเอาใจใส่ดูแลและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ส่วน ผู้ปฏิบัติงาน ก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและองค์กร แต่การที่จะทำงานให้มี ประสิทธิภาพนั้นผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน แม้ว่าจะมีความสามารถเท่ากัน สิ่งแวดล้อม เหมือนกัน อีกปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานคือ ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน ที่ตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากความสำคัญของพนักงานที่เป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนองค์กร ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขา ที่ตั้งอยู่ในเขต กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลวิจัยนี้ไปประโยชน์ต่อธนาคาร ในการเป็นแนวทางปรับปรุง พัฒนารูปแบบการ บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การดำเนินการของธนาคาร ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับปัจจัยต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เป็นการสร้างขวัญ กำลังใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด อยู่กับธนาคารอย่างยั่งยืน ซึ่งจะส่งผลให้ธนาคารประสบความสำเร็จ เติบโตอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงาน สาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร แห่งหนึ่งส่วนงานสาขา ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันหรือไม่
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจ 2 ด้าน ว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่ง หนึ่ง ส่วนงานสาขา ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่ ประกอบด้วย
 - 3.1 ปัจจัยด้านการจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะ ของ งาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน
 - 3.2 ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายใน การบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านด้านแรงจูงใจในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variable) มี 2 ด้าน

1.ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน

2.แรงจูงใจในการทำงาน มี 2 ด้าน ได้แก่

2.1 ปัจจัยด้านการจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน

2.2 ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 68 สาขา จำนวนพนักงาน ทั้งหมด 862 คน (อ้างอิง จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2565) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ซึ่งที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 273 คน และผู้วิจัยได้สำรองป้องกันกรณีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ไว้ 10 % หรือเท่ากับ 27 คน รวมกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย ครั้งนี้เท่ากับ 300 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา

มีระยะเวลาในการดำเนินการ 4 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ.2565

นิยามศัพท์

1. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. **ความพึงพอใจในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กร

3. **แรงจูงใจ** หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือเป็นแรงผลักดันจากความต้องการ ที่ทำให้พนักงานมีความเต็มใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุผล ได้แก่ความสำเร็จของ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน

4. **ปัจจัยค้ำจุน** หมายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้ บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน โดยประกอบด้วยปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้ ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายในการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อธนาคารได้ใช้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร มาพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลการศึกษาค้นคว้าวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร ธนาคาร สามารถนำไปป้องกัน แก้ไข ปรับปรุง ปัจจัยต่างๆ ให้เหมาะสมกับพนักงานในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างพึงพอใจในการทำงาน เพื่อสามารถรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้กับองค์กรให้นานที่สุด ซึ่งจะให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) การที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน ความพึงพอใจในงานมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะผลักดันให้งานที่ออกมา นั้น จะประสบความสำเร็จในทิศทางบวก หรือทางลบ ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ไกเซลลีและบราวน์ (Ghiselli & Brown, 1955 : 430) มีความเห็นว่า องค์ประกอบ ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาศัยอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติจะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

3. ระดับอายุจากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปีและ 45-54 ปีมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

4. รายได้ ได้แก่จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านประชากรศาสตร์

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หรือปัจจัยส่วนบุคคลนั้น มีคุณลักษณะทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน มีผลต่อระดับการรับรู้ถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ต่างกัน สอดคล้องกับปรมะ สตะเวทิน (2546 : อ้างถึงใน ธัญพร สีนพัฒน์, 2560) ได้อธิบายไว้ว่า โดยปกติแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ความต่างนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารและ การเลือกใช้สื่อของผู้รับสาร ดังนั้น การวิเคราะห์ผู้รับสารจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อนำไปวางแผนในการสื่อสาร ให้ประสบความสำเร็จ โดยในการวิเคราะห์ผู้รับสาร ต้องเข้าใจถึงลักษณะของผู้รับสารดังต่อไปนี้

1. อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันด้านความคิดและพฤติกรรม คนที่มีอายุต่างรุ่นกัน จะมีประสบการณ์ของชีวิตต่างกัน ทักษะคิดและความรู้สึกนึกคิดของคนแต่ละอายุจึงไม่เหมือนกัน โดยคนที่มี อายุมากจะมีประสบการณ์ในชีวิตที่มากกว่า มีผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่อายุน้อย ทำให้ไม่ค่อยยอมรับ ให้มีการเปลี่ยนแปลงในสังคม เพราะจะส่งผลกระทบต่อในด้านต่าง ๆ และต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้อายุยังมีผลต่อการชักจูงหรือจูงใจอีกด้วย จะพบว่าคนที่อายุมากจะจูงใจหรือชักจูงได้ยากกว่า

2. เพศ ผู้หญิงและผู้ชาย มีความแตกต่างกันมากทั้งในเรื่องความคิด ทักษะคิด ค่านิยม ซึ่งเป็นผลมาจาก สังคมและวัฒนธรรมที่เป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ชายและผู้หญิงไว้แตกต่างกัน โดยผู้หญิงจะมีจิตใจ อ่อนไหว เจ้าอารมณ์ ถูกชักจูงและเปลี่ยนแปลงทัศนคติของตนได้ง่าย ในขณะที่ผู้ชายจะใช้เหตุผลและจดจำ ข่าวสารได้ดีกว่าผู้หญิง

3. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ อันหมายถึงความถึง สถานภาพ อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลัง ของครอบครัว ซึ่งทำให้คนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ค่านิยม ทักษะคิด และเป้าหมายแตกต่างกัน

4. การศึกษา การที่ผู้รับสารมีระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่ศึกษาแตกต่างกัน ย่อมทำให้มีความรู้สึก นึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการแตกต่างกันไปด้วย โดยคนที่มีการศึกษาสูงจะมีความสามารถในการเป็น ผู้รับสาร ได้ดีกว่าคนที่มีการศึกษาน้อย เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงจะมีความรู้กว้างขวาง เข้าใจอะไรได้ง่าย แต่จะ ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ หากไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลมาสนับสนุน

Griffeth, Hom, & Gaertner (2000 : อ้างถึงใน นิสราร รอดนุช, 2559) อธิบายแนวคิดว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคลหรือลักษณะชีวิตประวัติของแต่ละบุคคล คือลักษณะส่วนตัวของบุคคล เช่น อายุ เพศ สถานภาพสมรส เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคคล ดังนี้

1. อายุกับการปฏิบัติงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่า ผลงานของบุคคลจะลดน้อย เมื่ออายุเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการที่มีอายุงาน นานจะทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น และมีสิทธิในการลาพักผ่อนและสวัสดิการต่าง ๆ ได้มากขึ้น

2. เพศกับการปฏิบัติงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน หรือ มีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการ ปฏิบัติงาน ความสามารถในการเรียนรู้ แรงกระตุ้น เพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ ทักษะในการคิดวิเคราะห์ การปรับตัวทางสังคม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. สถานภาพสมรสกับการปฏิบัติงาน (Marital Status and Job Performance) จากการศึกษายังไม่สามารถ สรุปได้อย่างแน่ชัดว่า สถานภาพการสมรสมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไร แต่มีบางผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่ สมรสแล้วจะขาดงานและออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่ยังไม่สมรส และยังมี ความพึงพอใจในงานที่สูงกว่าผู้ที่ยังไม่สมรส นอกจากนี้ยังมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานด้วย

4. ความมีอาวุโสในงานกับการปฏิบัติงาน (Tenure and Job Performance) จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมานานจะมีผลงานที่มีคุณภาพมากกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงาน ที่สูงกว่าด้วย นอกจากนี้จะมีอัตราการขาดงานที่น้อยกว่าและอัตราการลาออกจากราชการน้อยกว่า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในชีวิตปฏิบัติงาน Merrill & Merrill (2003) กล่าวว่า องค์ประกอบของชีวิตคนทั่วไป มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการทำงาน หมายถึง หน้าที่การงานหรืออาชีพซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยผลักดันให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

2. ด้านครอบครัว เป็นการสร้างความสุขส่วนบุคคลที่นำไปสู่ความสำเร็จที่ช่วยผลักดันให้เกิดความสุข ในการใช้ชีวิตภายในสังคม

3. ด้านเวลา เวลาเป็นสิ่งสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในทุก ๆ อย่างของชีวิต ดังนั้น ทุกคนจึงต้อง ทำให้เกิดสมดุลกับด้านอื่น ๆ ของชีวิต

4. ด้านการเงินเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลสามารถที่จะดำรงชีวิตได้ในปัจจุบันและอนาคต และเกี่ยวข้องกับการทำงาน ครอบครัวและเวลา

5. ด้านสติปัญญา คือการสร้างสมดุลให้กับชีวิตเนื่องจากชีวิตของคนเราไม่หยุดนิ่งสิ่งที่เราควรต้องทำ คือ การพัฒนาด้านสติปัญญาและการสร้างสมดุลให้กับชีวิตเพื่อเติมเต็มชีวิตทุก ๆ ด้านและทำให้ทุกฝ่ายเกิด ความพึงพอใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg two-factor theory or motivator-hygiene theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งเป็นทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเฮอร์เบิร์ก สาเหตุที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัยเพราะในการ ทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจสิ่งที่ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบที่เสริมให้คน เกิดความพอใจยิ่งขึ้นจึงเรียกว่าเป็นสิ่งที่ค้ำจุน

ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาในคณะปี 1959 ที่เมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของ เฮอริชเบอร์กที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ

ประการที่หนึ่งคือ ความปรารถนาที่จะจัด ความทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเค็ดร้อนทางสุขภาพ

ประการที่สอง คือความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จชีวิตที่เจริญก้าวหน้า

งานวิจัยในประเทศ

วุฒิพงษ์ กุลวงษ์(2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอช เอ สยาม วาลา จำกัด จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีตำแหน่งหน้าที่เป็นพนักงานผลิตกระเบื้อง มีรายได้ไม่เกิน 8,000 บาท/เดือน สังกัดแผนกแปรรูปพลาสติก และประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-5 ปีและพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน โครงสร้างงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างาน และด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก และด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันส่วนพนักงานที่มีอายุสถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน แผนกผลิตที่สังกัดและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

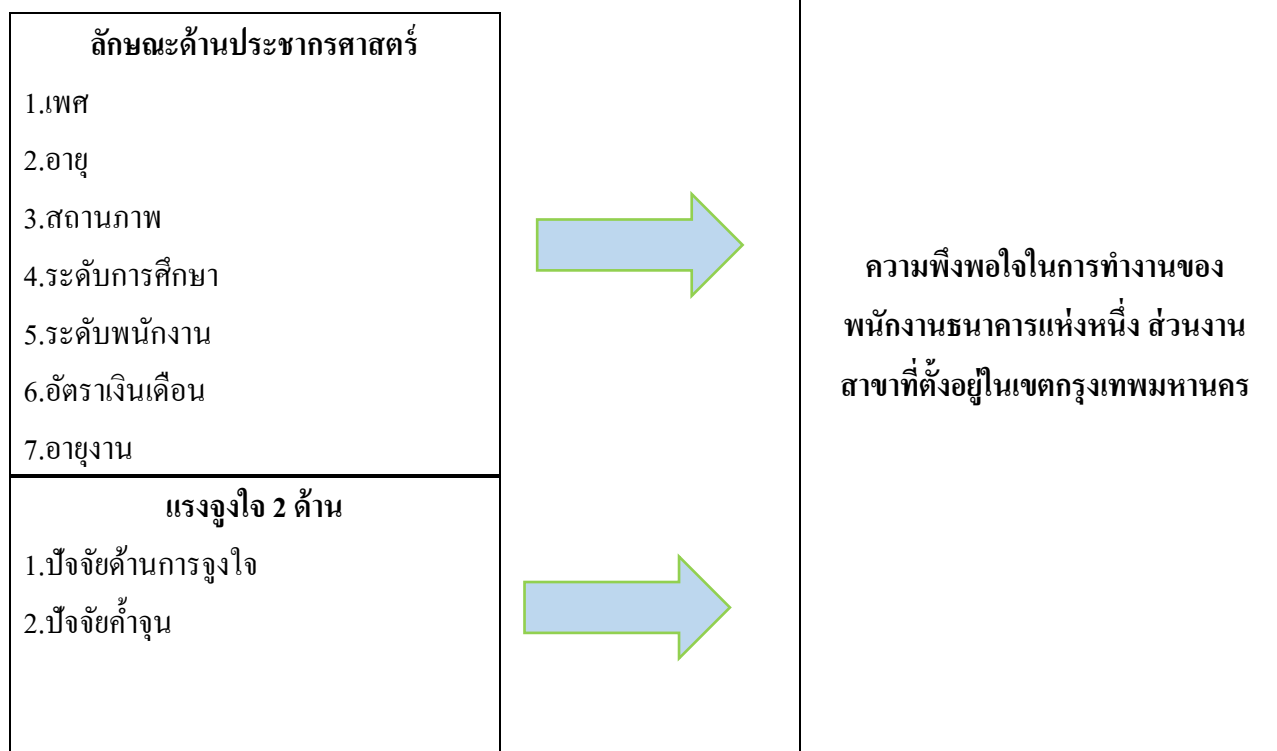
แจ็กสัน (Jackson. 1975: 7560 A) ได้ทำการวิจัยเรื่องการรับรู้ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่ เกี่ยวข้องกับทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ เฮอริชเบิร์ก (Herberg) โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษา องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในผู้บริหารระดับกลาง และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เรื่องของ ความพึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับกลางที่สูงกว่า ผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหารระดับกลางและ ระดับสูงกว่ามีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ อัน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การได้รับ การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและลักษณะของงานมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นการสนับสนุน ทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก ที่ว่าผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค้ำจุน แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยค้ำจุนก็เป็นปัจจัยที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

คูเปอร์และคนอื่น ๆ (Cooper & others. 1979: 117-125) พบว่าคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุ เพศ ระดับของวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาสเลื่อนขั้นตำแหน่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 68 สาขา จำนวนพนักงาน ทั้งหมด 862 คน (อ้างอิง จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2565) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ซึ่งที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 273 คน และผู้วิจัยได้สำรองป้องกันกรณีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ไว้ 10 % หรือเท่ากับ 27 คน รวมกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย ครั้งนี้เท่ากับ 300 คน มีสูตรที่ใช้คำนวณดังนี้

เมื่อ

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5%
N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด

สูตร
$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

แทนค่าได้ดังนี้
$$n = \frac{862}{1+862(0.05)^2}$$

$= 273$ ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็น แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) มี 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุสถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน ระดับเงินเดือน อายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและ ปัจจัยด้านจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ซึ่งจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของ การประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความคิดเห็น</u>
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อแปล ความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจใน การทำงานดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงาน</u>
4.21-5.00	มีความพึงพอใจในการทำงานอย่างมาก
3.41-4.20	มีความพึงพอใจในการทำงานมาก
2.61-3.40	มีความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง
1.81-2.60	มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย
1.00-1.80	มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมี 12 ข้อโดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในการทำงาน</u>
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปล ความหมาย ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจใน การทำงานดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในการทำงาน
4.21-5.00	มีความพึงพอใจในการทำงานอย่างมาก
3.41-4.20	มีความพึงพอใจในการทำงานมาก
2.61-3.40	มีความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง
1.81-2.60	มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย
1.00-1.80	มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยมาก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัย สร้างขึ้น โดยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย นำแบบสอบถามขอคำแนะนำจาก อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย รวมทั้งส่งผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้าน เนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ประมวลค่าของคะแนนจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณา มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC โดยจะคัดเลือกคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป และหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549: 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับ ความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามี ความเชื่อมั่นสูง และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือมีค่าเท่ากับ 0.948

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1.จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ และส่งแบบสอบถามให้พนักงานจำนวน 300 คน โดยให้ผู้ตอบ ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง
- 2.จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตัวเองภายใน 15 วัน
- 3.ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบในคำถามแต่ละข้อ
- 4.จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จำนวนของแบบสอบถาม และ แยกแบบสอบถามที่ไม่ สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัส ตามที่ได้กำหนดไว้
3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล โดยบันทึกลงในโปรแกรม สถิติสำเร็จรูป SPSS. เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงความถี่(Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางการบรรยาย และสรุปผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ ความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกันโดย ตัวแปร เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา และระดับพนักงาน ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test ส่วนตัวแปร อายุ อัตราเงินเดือน อายุงานใช้สถิติ f-test ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Different)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านด้านแรงจูงใจในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการจูงใจ ปัจจัยค่าจูง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐานที่ 1

ผลการวิจัย สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับพนักงาน พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานที่ 2

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า ปัจจัยด้านด้านแรงจูงใจในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการจูงใจ ปัจจัยค่าจูง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยค่าจูง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขาที่ตั้งอยู่ในเขต กรุงเทพมหานคร คือ ร้อยละ 20.70, 16.20, 15.50 ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสเอ สยามเวลา จำกัดซึ่งพบว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Griffeth, Hom, & Gaertner (2000 : อ้างถึงใน นิสรารอดนุช, 2559) กล่าวว่าระดับงานที่มีความมึอาวโสในงานกับการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มี ระดับงานที่มีความมึอาวโสในองค์กรมานานจะมีผลงานที่มีคุณภาพมากกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงาน ที่สูงกว่าด้วย นอกจากนี้จะมีอัตราการขาดงานที่น้อยกว่าและอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่า

ปัจจัยด้านด้านแรงจูงใจในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการจูงใจ ปัจจัยค่าจุน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานผลการวิจัย ในครั้งนี้พบว่าปัจจัยค่าจุน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขาที่ตั้งอยู่ในเขต กรุงเทพมหานครซึ่งสอดคล้องกับวุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสเอ สยามเวลา จำกัดซึ่งพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีระดับความพึงพอใจในการในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับทฤษฎีทฤษฎีจูงใจ-ค่าจุนของเฮอรัชเบอร์เกอร์กับความพึงพอใจในงานกล่าวว่า ปัจจัยที่ค่าจุนให้มีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลใน องค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นมีดังนี้ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงาน หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ ความมั่นคงและปลอดภัยในอาชีพการทำงาน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านระดับพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันโดยพนักงานระดับหัวหน้างานจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติงาน ในส่วนนี้ผู้วิจัยเห็นว่าการที่องค์กรจะทำให้พนักงานทุกระดับพึงพอใจต่อการทำงาน ได้นั้นองค์กรจะต้องกำหนด นโยบายวัฒนธรรมขององค์กรยกตัวอย่าง เช่น

1.การสื่อสาร มีการสื่อสารระหว่างกันอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารผู้จัดการ หัวหน้า และพนักงานเอง ทุกคนจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน และมีการสื่อสารสองทางกันอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกับหัวหน้าของตนเอง

2.การพัฒนา พนักงานได้รับโอกาสในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการวางแผนพัฒนาพนักงาน เพื่อให้เกิดความรู้และทักษะที่สูงขึ้น เมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

3.ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับนายของตนเอง ถ้ามีความสัมพันธ์ที่ดี คุยกันรู้เรื่อง มีความเข้าใจกัน แม้ว่า อาจจะมีทะเลาะกันบ้างซึ่งเป็นปกติสำหรับการงานอยู่แล้ว แต่ความสัมพันธ์ที่ดี ก็จะทำให้ เรื่องร้ายแรงกลายเป็นเรื่องที่ไม่ร้ายแรงได้

4.การชื่นชม ความรู้สึกดีต่อการทำงาน รู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีความหมาย มีความสำคัญ ผลงานของตนที่ออกมา มีส่วนในความสำเร็จขององค์กร ซึ่งถ้าทำให้พนักงานรู้สึกได้แบบนี้ ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นได้

5.ค่าตอบแทน ซึ่งก็คือเรื่องของการจ่ายค่าจ้างเงินเดือน เรื่องของค่าจ้างที่ พนักงานต้องการก็คือ ให้มีระบบค่าตอบแทนที่แข่งขันได้ จ่ายค่าตอบแทนด้วยความเป็นธรรม เน้นความรับผิดชอบ ผลงานและทักษะความสามารถเป็นหลัก

ด้านความมั่นคงในงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยเห็นว่า ธนาคารต้องมีการกำหนดนโยบาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน และบทลงโทษ และต้องสื่อสารอย่างชัดเจนตรงไปตรงมา เพื่อให้พนักงานมั่นใจได้ว่าหากพนักงานได้ปฏิบัติตามที่องค์กรกำหนดพนักงานจะไม่ถูกปลดจากงานโดยไม่มีสาเหตุ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรจำเป็นต้อง กำหนดวิสัยทัศน์ แผนงาน ในการสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน ที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารภายในองค์กร นอกจากนี้การคอยเช็กความพึงพอใจของพนักงานทุกระดับ หรือมีแผนกที่คำปรึกษา กับพนักงานเมื่อมีเรื่อง ไม่สบายใจหรือเรื่องที่ไม่สามารถปรึกษา หัวหน้างาน ได้ ก็จะทำให้การสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลง่ายขึ้น โดยเฉพาะกับพนักงานใหม่ๆ ที่เพิ่งเข้ามาทำงานได้ไม่นาน เพราะพวกเขาไม่กล้า ที่จะเข้าไปพูดคุยปรึกษากับหัวหน้าโดยตรงจนอาจจะ เป็นเหตุของการสะสมความเครียด ดังนั้น องค์กรไม่ควรนิ่งเฉยรอความเห็น หรือรอให้พนักงานเข้ามาปรึกษาเพียงอย่างเดียว แต่ควรทำหน้าที่เป็นคนกลางคอยหาวิธีการ หรือนโยบายมาส่งเสริมให้คนภายในองค์กรสื่อสารกันให้มากขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อธนาคารได้ใช้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร มาพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผลการศึกษาค้นคว้าวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร ธนาคาร สามารถนำไปพัฒนาในการป้องกัน แก้ไข ปรับปรุง ปัจจัยต่างๆ ให้เหมาะสมกับพนักงานในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างพึงพอใจในการทำงาน เพื่อสามารถรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้กับองค์กรให้นานที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

ข้อจำกัดในการวิจัยและแนวทางการดำเนินการ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีข้อจำกัดในเรื่องด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง คือ เป็นการยากในการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้จำนวนเพศหญิงและเพศชายมีความสมดุลหรือใกล้เคียงกันเนื่องจากผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม Online เข้า Line กลุ่มของธนาคารส่วนงานสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อได้ครบตามจำนวนตัวอย่างที่ต้องการพบว่าสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายต่างกันมาก เพื่อให้

ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือก่อนการทำผลวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับมาก่อนทุกชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพมาประมวลผลและรายงานผลการวิจัยต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตภูมิภาค เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและพัฒนาปรับปรุงในภาพรวมของ องค์กร
2. ควรทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในลักษณะแยกเป็นรายด้าน เพื่อความชัดเจนในการนำไปพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรด้วย เพื่อได้พัฒนาต่อยอดกับงานวิจัยชิ้นนี้ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

บรรณานุกรม

- ประมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ภาพการพิมพ์.
- วุฒิพงษ์ กุลวงษ์. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสเอ สยามวาตา จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วัชรระ แยมชู “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่” มหาวิทยาลัยเกริก , 2563
- ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล “ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทีเอสไอ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย” มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , 2551
- อุดมพร บ้องเกียรติชัย. (2560). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัดในคลินิกและโรงพยาบาลเอกชน. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Cooper, M.R. and Other. (1979). “Changing Employee Values : Deepening Discontent?” Howard Business Review, 57(1), 117 – 125.
- Ghiselli, E.E. and Brown, C.W. (1955). Personnel and industrial psychology. New York : McGraw-Hill, Inc.
- Herzberg, F. (1959). The motivation to work, by Frederick Herzberg and others. 1959 New York, Wiley.
- Jackson, Dale. (1974). A study of University Administrations Perceptions related to the Factor of Herzberg’s Motivation Hygiene Theory Dissertation Abstracts International. 3(5) : 7560-A
- Merrill & Merrill. (2003). Life Matter. Crating a dynamic balance of work, family, time and money. New York : McGraw-Hal
- Parker, H. and Oglasby, C.H. Method improvement for constructionmanager. New York : McGraw-Hill, Inc.