

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)  
สายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

เมษายน 2556

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)  
สายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง



สารนิพนธ์  
ของ  
อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

เมษายน 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)  
สายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

เมษายน 2556

อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อย่อยภูมิภาคกลาง. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์สิริฐากร ชูทรัพย์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัท และสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำสายสินเชื่อย่อยภูมิภาคกลาง ทั้งหมดของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พนักงานที่มีรายได้จากบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



THE EMPLOYEES' SATISFACTION TOWARD THE PERFORMANCE IN LOAN SERVICE  
CENTRAL REGION OF KIATNAKIN BANK



Present in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Education Degree in Business Education  
at Srinakharinwirot University

April 2013

Ammarin Suphasatesiri. (2013). *The Employees' Satisfaction toward the Performance in Loan Service, Central Region of Kiatnakin Bank*. Master's Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Mr. Sittakorn Choosup.

The purposes of this research were to study and compare the employees' satisfaction toward the performance in loan service, center of the region of Kiatnakin Bank in 5 aspects: relationships with supervisor, relationships with colleagues, the income and well-being of the company, the working conditions and environment and the stability and growth of the profession.

Population in this research were all 234 employees in loan service, center of the region of Kiatnakin Bank. Tool for this research was questionnaire in the formed of 5 rating scaled. The percentage, mean, standard deviation, t-test and One-Way Analysis of Variance were used for the statistical analysis.

The results were as the follow;

1. The employees' satisfaction toward the performance in loan service, center of the region of Kiatnakin Bank in overall and each aspect was at high level.
2. The male and female employees' satisfaction toward the performance in overall and each aspect had no statistical significant difference.
3. The employees' satisfaction toward the performance with difference position in overall and each aspect had no statistical significant difference.
4. The employees' satisfaction toward the performance with difference working experiences in overall and each aspect had no statistical significant difference.
5. The employees' satisfaction toward the performance with difference income of the company in overall aspect had no statistical significant difference. For the relationships with supervisor aspect, it had statistical significant difference at .05. Other aspects had no statistical significant different.
6. The employees' satisfaction toward the performance with difference education level in overall and each aspect had no statistical significant difference.

7. The employees' satisfaction toward the performance with difference age in overall aspect had no statistical significant difference. For the relationships with supervisor aspect and relationships with colleagues' aspect, it had statistical significant difference at .05. Other aspects had no statistical significant different.





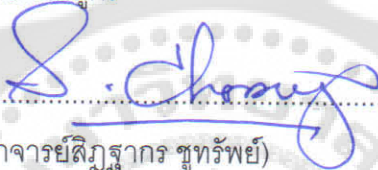
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณา  
สารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)  
สายสินเชื้อรายย่อยภูมิภาคกลางของ อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขา วิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



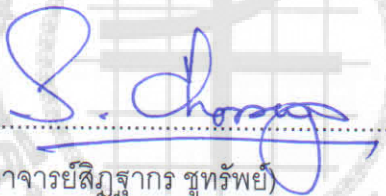
(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร




(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน

(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

กรรมการสอบสารนิพนธ์



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่ 25 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาแนะนำการทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอนจนเสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำงานวิจัยและรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัยที่จะช่วยพัฒนาการทำงานให้ไปอย่างมีคุณค่ามากขึ้น และท่านยังเป็นผู้ที่มีความรู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการ ซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับศิษย์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาดังกล่าวและขอขอบคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจกศกดี หมวดสง และอาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน ที่ให้ความกรุณาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ฉบับนี้และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตรระจูลิ อาจารย์ ดร.วีระนันท์ คำนิ้ง วุฒิ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริยุภา พูลสุวรรณ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย และให้ข้อเสนอแนะตรวจแก้ไขเครื่องมือวิจัย ทำให้การวิจัยครั้งนี้ลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ให้ความรู้ อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนประสบการณ์อันมีคุณค่าแก่ผู้วิจัยด้วยความเมตตากรุณาตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้อำนวยการภูมิภาคกลาง พนักงานสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จนทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายที่สุดของความสำเร็จในครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณครู คุณพ่อและคุณแม่ที่ให้ชีวิตและสติปัญญาที่ให้ความรัก ความห่วงใย ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้า คุณค่าที่เกิดขึ้นจากการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบแต่คุณพ่อคุณแม่ตลอดจนสมาชิกในครอบครัวทุกคนและสถานที่ทำงานผู้บริหาร เพื่อร่วมงานที่ให้ความช่วยเหลือในการศึกษาค้นคว้าด้วยดีเสมอมาและให้การสนับสนุนในการทำสารนิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	3
ความสำคัญของการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	6
สมมติฐานในการวิจัย .....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน .....	7
ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน .....	12
ประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมขององค์กรและโครงสร้างการ บริหารงานสายสินเชื่อบริษัทธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) .....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	28
การกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา .....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	28
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	29
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	30
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	30
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	34
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	34
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	34
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	35

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
การอภิปรายผล .....	54
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย .....	59
ข้อเสนอแนะการทำกรวิจัยครั้งต่อไป .....	60
บรรณานุกรม .....	61
ภาคผนวก .....	66
ภาคผนวก ก .....	67
ภาคผนวก ข .....	71
ภาคผนวก ค .....	73
ภาคผนวก ง .....	78
ภาคผนวก จ .....	80
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์ .....	85

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคาร เกียรติานาคิน (มหาชน) จำแนกตามเพศ ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ใน การทำงาน รายได้จากบริษัท ระดับการศึกษาและอายุ .....	35
2 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรติานาคิน จำกัด (มหาชน) รายด้านและภาพรวม.....	37
3 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรติานาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า งาน โดยรวมและรายข้อ .....	38
4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรติานาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน โดยรวมและรายข้อ .....	39
5 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรติานาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านผลตอบแทนรายได้จาก บริษัทและสวัสดิการ โดยรวมและรายข้อ .....	40
6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรติานาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านสภาพการทำงาน โดยรวม และรายข้อ .....	41
7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรติานาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงและ เจริญก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมและรายข้อ .....	42
8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรติานาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ .....	43
9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรติานาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	44
10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรติานาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ใน การทำงาน .....	45

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้จากบริษัท ..	46
12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา ...	47
13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ .....	48



## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ภาพการสร้างสิ่งสูงใจ .....	17
2 โครงสร้างการบริหารงานสายสินเชื่อรายย่อย .....	21



# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

“ทรัพยากรมนุษย์” เป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการบริหาร อันประกอบด้วย คน (man), เงิน (money), วัสดุดิบ (materials) และวิธีการจัดการ (manage) ซึ่ง “คน” เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุดขององค์กร เพราะเป็นปัจจัยหลักอันก่อให้เกิดและนำไปสู่ปัจจัยพื้นฐานของการบริหารอื่น ๆ ตามมา ทั้งยังเป็นสิ่งชี้วัดถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจได้ ทำให้ปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่จึงตระหนักและให้ความสำคัญกับระบบงานบริหารบุคคล หรือ HR & Management เป็นอย่างมากอันจะเห็นได้ว่านักบริหารธุรกิจสมัยใหม่ต่างก็ยึดหลักในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (คน) ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อประโยชน์ขององค์กร ทั้งทางด้านการสร้างผลงานและการปลูกฝังทัศนคติที่ดี มีความรักต่อองค์กรเช่นเดียวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ที่ถือว่ามีความสำคัญมากที่สุดต่อการพัฒนาองค์กรในทุกด้าน

ปัจจุบันนี้ธุรกิจทางธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันและต่อสู้กันอย่างรุนแรงในทุกด้าน การสร้างความแตกต่างด้านการบริหารบุคลากรจึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการผลักดันธุรกิจเพื่อสร้างความแข็งแกร่งทางการแข่งขันทางธุรกิจด้วยการสรรหาและบริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเหนือกว่าคู่แข่งและเป็นกำลังขับเคลื่อนองค์กรให้นำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจในอนาคต โดยการใช้หลักจิตวิทยาในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ (คน) คือจะต้องสร้างแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้น สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานตลอดจนสร้างสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการทำงานให้ดีขึ้นเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้กระตือรือร้น พุ่มพวงความสามารถให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ รักและเสียสละเพื่อองค์กรอย่างแท้จริง ซึ่งจะส่งผลต่อความคาดหวังในการบริหารงานดังกล่าวว่าพนักงานขององค์กรนั้นจะเป็นพนักงานที่ดีและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในอย่างสูงสุด ในขณะที่เดียวกันนั้นทำให้คนเก่งคนมีความสามารถมองเห็นและตระหนักได้ว่าการทำงาน ณ ตำแหน่งและองค์กรปัจจุบันนี้ถือว่ายืนอยู่ในต้นทุนที่มีคุณค่า มีเสถียรภาพและควรแก่การภูมิใจ ขจัดปัญหาการเปลี่ยนงานหรือข้ามไปยืนอยู่อีกฟากฝั่งที่ไม่อาจคาดเดาอนาคตได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นทั้งยังลดภาวะสงครามการแย่งชิงคนเก่งและมีความสามารถทั้งในอุตสาหกรรมเดียวกันและข้ามอุตสาหกรรมได้ เนื่องจากว่าหากองค์กรใดมีคนเก่งมีความสามารถลาออก หรือมีการเปลี่ยนแปลงเข้าและออกของพนักงานบ่อยครั้งนั้น ถือเป็นสัญญาณที่ไม่ดีทางธุรกิจ

ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรหนึ่งที่ตระหนักและให้ความสำคัญแก่การบริหารงานทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีอิทธิพลต่อความเจริญเติบโตและ



ความสำเร็จขององค์กร โดยที่ธนาคารเอกชนแห่งนี้ได้ก่อตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2514 ในสถานะบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และได้ยกระดับเป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบในปีพ.ศ. 2548 ซึ่งต่อมาในปีพ.ศ. 2549 ธนาคารได้รับอนุญาตให้จัดตั้งกลุ่มทางการเงินจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยธนาคารเป็นบริษัทแม่และมีบริษัทในกลุ่ม 1 บริษัท ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ครบทุกประเภทและเป็นสมาชิกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหมายเลข 19 ปัจจุบันธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) มีสาขาทั้งสิ้น 49 แห่ง แบ่งเป็น 6 ภูมิภาค คือ 1. สายสินเชื่อกูมิภาค 1 (ภาคเหนือ) 2. สายสินเชื่อกูมิภาค 2 (ภาคกลาง) 3. สายสินเชื่อกูมิภาค 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) 4. สายสินเชื่อกูมิภาค 4 (ภาคใต้) 5. สายสินเชื่อกูมิภาค 5 (ภาคตะวันออก) และ 6. สายสินเชื่อกูมิภาค 6 (กรุงเทพและปริมณฑล) โดยในอนาคตมีแผนที่จะขอเปิดสาขาใหม่อีก 5 แห่งในปีพ.ศ. 2553 ซึ่งธุรกิจหลักของธนาคารคือบริการด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อเพื่อพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัย และธุรกิจเงินทุนในสิทธิเรียกร้อง

ปัจจุบันธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ได้ขยายธุรกิจเพื่อสร้างความแข็งแกร่งมั่นคงและเติบโตขององค์กร ซึ่งในปีพ.ศ. 2552 ธนาคารตั้งเป้าเพิ่มสินทรัพย์เป็น 100,000 ล้านบาทและเปิดสาขาเพิ่มอีก 10 สาขา ทั้งยังมุ่งเน้นเพิ่มรายได้จากค่าธรรมเนียมประมาณ 40% โดยมีสินทรัพย์ขยายตัวเพิ่มขึ้นราว 15% นอกจากนี้ธนาคารยังตั้งเป้าการเติบโตของสินเชื่อรวมที่ระดับ 30% หรือเพิ่มขึ้นราว 20,000 ล้านบาทจากสินเชื่อปีที่แล้วซึ่งมียอดคงค้างสินเชื่อรวมอยู่ที่ 65,084 ล้านบาท โดยสินเชื่อเช่าซื้อซึ่งเป็นธุรกิจหลักจะขยายตัวได้ราว 35% ส่วนการขยายสินเชื่อพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยคาดว่าจะยังคงไม่ปรับตัวเพิ่มขึ้น ทางด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ประมาณการว่าจะเติบโตขึ้นเท่าตัว ส่วนเงินฝากและเงินกู้ยืมอื่นจะเพิ่มขึ้น 20 % ซึ่งเป้าหมาย (GDP) อยู่ที่ 4-5% และระดับเงินเฟ้อราว 3-4% จากเป้าหมายการขยายธุรกิจดังกล่าวจะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับศักยภาพของบุคลากร หรือ คน ซึ่งมีความเชื่อว่าคนจะเป็นแรงผลักดันและเสริมสร้างความน่าเชื่อถือให้เป็นธนาคารอันดับต้นๆ ในใจของลูกค้า (Top of the mind) ดังนั้นทางธนาคารจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานของพนักงานหรือบุคลากร

จากเหตุปัจจัยดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อกูมิภาคกลาง เพื่อนำผลวิจัยไปศึกษาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขสำหรับผู้บริหารในการบริหาร วางแผนและพัฒนางาน ตลอดจนเสริมสร้างปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ขาดประสิทธิภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

## ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลางของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน โดยจำแนกตามเพศประสบการณ์ในการทำงาน รายได้จากบริษัท, ระดับการศึกษา อายุ และตำแหน่งงาน

## ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะนำไปใช้เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง และพัฒนาการบริหารงานบุคคลให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานในธนาคาร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุดต่อไป

## ขอบเขตในการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลาง ทั้งหมดของธนาคารเกียรตินาคิน จำนวน 234 คนผู้วิจัยนำประชากรมาใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลางของธนาคารเกียรตินาคิน

#### 2.1.1 เพศ

##### 2.1.2.1 ชาย

##### 2.1.2.2 หญิง

#### 2.1.2 ระดับตำแหน่งงาน

##### 2.1.6.1 พนักงานระดับปฏิบัติงาน

##### 2.1.6.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน

### 2.1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน

2.1.3.1 ไม่เกิน 1 ปี

2.1.3.2 มากกว่า 1 แต่ไม่เกิน 3 ปี

2.1.3.3 มากกว่า 3 ปีขึ้นไป

### 2.1.4 รายได้จากบริษัท

2.1.4.1 10,000 - 20,000 บาท

2.1.4.2 20,100 บาทขึ้นไป

### 2.1.5 ระดับการศึกษา

2.1.5.1 ปริญญาตรี

2.1.5.2 สูงกว่าปริญญาตรี

### 2.1.6 อายุ

2.1.6.1 อายุ น้อยกว่า 25 ปี

2.1.6.2 อายุ 26 – 35 ปี

2.1.6.3 อายุ 36–45 ปี

2.1.6.4 อายุ 45 ปีขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้าขายย่อย ภูมิภาคกลางของธนาคารเกียรตินาคิน จำนวน 10 สาขาใน 5 ด้าน

2.2.1 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

2.2.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.2.3 ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ

2.2.4 ด้านสภาพการทำงาน

2.2.5 ด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ของตนซึ่งต้องประสานงานหรือปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กรตามลำดับชั้น แบ่งเป็น 5 ด้านคือ

1.1 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หมายถึง มิตรภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือ การมอบหมายงาน การติดตามและควบคุมงาน ความสามารถในการอธิบายงานของผู้บังคับบัญชา การให้คำแนะนำตักเตือนถึงข้อบกพร่องในงาน การให้ความจริงใจมีความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นในอันที่จะร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

1.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง มิตรภาพและความร่วมมือของผู้ร่วมงานในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานและการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายในองค์กร ความสัมพันธ์อันดีมีมิตรระหว่างพนักงานด้วยกันด้วยความจริงใจ การให้การช่วยเหลือสนับสนุนงานให้ประสบความสำเร็จ และการร่วมกันเป็นกลุ่มเพื่อทำงานส่วนรวมหรือกิจกรรมพิเศษ การแบ่งปันความรู้ และประสบการณ์ร่วมกัน ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับในอันที่จะร่วมกันทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ หมายถึงการได้รับรายได้และเงินที่เพียงพอกับรายจ่ายประจำเดือน ความรู้สึกที่ได้รับรายได้และเงินค่าตอบแทน ตลอดจนการได้รับสวัสดิการที่ดีจากธนาคารเกียรตินาคิน ได้แก่ ชุดยูนิฟอร์ม วันหยุดพักผ่อนประจำปี ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ เงินรางวัลโบนัส

1.4 ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ความพร้อม ทันสมัยและความปลอดภัยในอุปกรณ์หรือเครื่องต่างๆ ในการทำงาน เป็นสภาพที่ทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

1.5 ด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของพนักงานที่ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาการประเมินผลงาน มีการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ พนักงานรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมการอบรมสัมมนา ศึกษางานในส่วนต่างๆ ตลอดจนผู้บังคับบัญชาสนับสนุนพนักงานด้านการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น

2. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานสายสินเชื่อย้ายย้ายเข้าทำงานกับธนาคารเกียรตินาคิน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ อายุงานไม่เกิน 1 ปี อายุงานมากกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี และอายุงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป

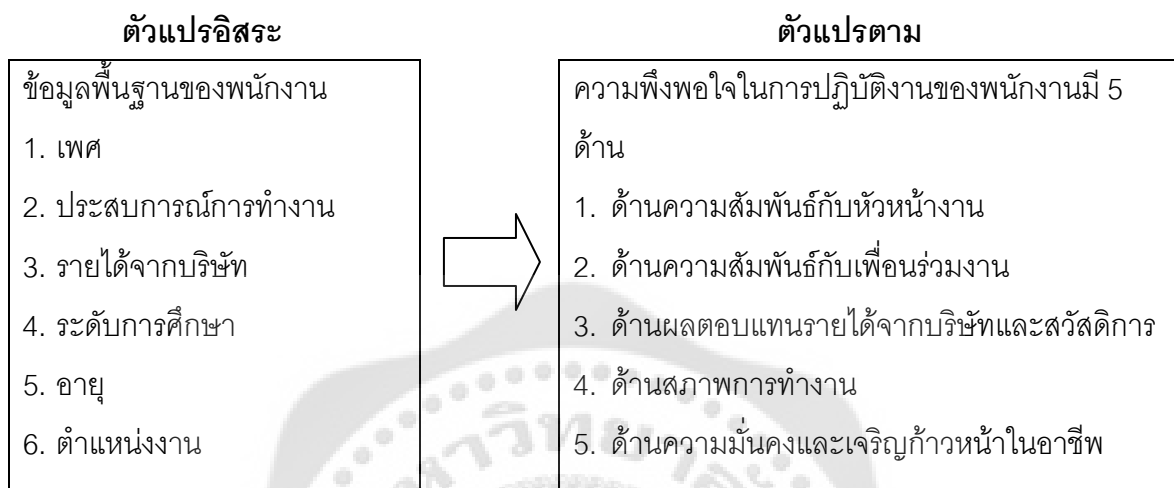
3. รายได้ในการทำงานรวมต่อเดือน หมายถึง เงินเดือน, ค่าคอมมิชชั่น, ค่าน้ำมันรถและเงินได้อื่นๆ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ รายได้ตั้งแต่ 10,000 – 20,000 บาท และ 20,100 บาทขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาของพนักงาน แบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

5. พนักงาน หมายถึงบุคลากรของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการทดลองงานเป็นพนักงานประจำในสายสินเชื่อย้าย ย้าย ภูมิภาคกลาง โดยแบ่งระดับตำแหน่งงานเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับผู้จัดการ ระดับผู้ช่วย และระดับพนักงานปฏิบัติงาน มีทั้งสิ้น 10 สาขา ได้แก่ สาขาราชบุรี สาขานครปฐม สาขาสุพรรณบุรี สาขาหัวหิน สาขาอยุธยา สาขาสระบุรี สาขาสมุทรสาคร สาขาเพชรบุรี สาขาลพบุรีและสาขากาญจนบุรี

6. การปฏิบัติงานสายสินค้ารายย่อย หมายถึง การให้บริการด้านสินค้าเข้าซื้อรถยนต์ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การให้สินค้ารถยนต์ใหม่และการให้สินค้ารถยนต์ใช้แล้ว

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลางของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลางของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีรายได้จากบริษัทต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลางของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลางของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลางของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลางของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาค้นคว้ามุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสายสินเชื่อบริการย่อยของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ภูมิภาคกลาง 10 สาขา ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
2. ปัจจัยและองค์ประกอบที่มีผลต่อความความพึงพอใจในการทำงาน
3. ประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ พันธกิจค่านิยมขององค์กรและโครงสร้างการบริหารงานสายสินเชื่อบริการย่อยของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

##### ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

จอมพล พิเศษกุล (2537: 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งใจไว้โดยมีผลจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และจากสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น อันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจหรือมีความผูกพันกับงานและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

อรนิตย์ ญาณศิริ (2539: 16) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลต่อคุณภาพและสภาพของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ความพึงพอใจจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความรักงาน และมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ และได้รับผลตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

อดุลย์ศักดิ์ สุนทรโรจน์ (2546: 19) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆของงานและผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงาน นั้นๆ มีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็มความสามารถจากความหมายของความพึงพอใจของบุคคลต่างๆ ข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลอันเนื่องมาจาก

สิ่งเร้า และแรงจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

แพรวพรรณ ทูลธรรม (2546: 29) สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกของบุคคลซึ่งจะแสดงออกมาในด้านบวกหรือลบได้นั้นจะมีความสัมพันธ์กับการที่คน ๆ นั้นได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกตัวกล่าวว่าจะลดลงหรือไม่นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นงนุช เขี่ยมสวัสดิ์ (2547: 24) ได้สรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญ ของนักการตลาดทำให้งานสำเร็จ ทำให้ตั้งใจทำงาน ชยัน มีความรับผิดชอบ เสียสละ มีความร่วมมือ และสมานสามัคคีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน การยอมรับจากผู้อื่น การปฏิบัติของผู้นำต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายงาน เงินเดือน ผลตอบแทน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน บุญช่วย ไชยเมืองชื่น (2548: 29) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดได้จากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

วอลเลอรัสเตน (นารีรัตน์ กว้างขวาง. 2547: 24; อ้างอิงจาก Wallerstein.1971: 256) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย ความพึงพอใจ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มี จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่ง ความพึงพอใจ

แอปเปิลไวท์ (Applewhite.1965: 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจกับรายได้จากองค์การ

บลัม และเนย์เลอร์ (Blum; & Naylor. 1968: 364) ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

วิชชีโอ (Vichchio. 1991) สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นผลรวมของความคิด ความรู้สึก แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในงาน

ของบุคคลเกิดขึ้นและมีความแตกต่างกันตามลักษณะประสบการณ์จากการติดต่อกับบุคคลอื่นๆ ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับความสุขเกี่ยวกับงานของบุคคล เพราะระดับความคาดหวังเกี่ยวกับงานมีผลต่อการประเมินคุณค่าผลการปฏิบัติ อันจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน

โทมัส และเอิร์ล (Thomas; & Earl. 1995: 88-89) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อที่ผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพ ให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ

จากแนวคิดดังกล่าวทั้งหมดพอที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงทัศนคติเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เป็นความสุขที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองของความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางจิตใจ เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจจะทำให้บุคคลรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นรูปธรรมว่าการที่จะเกิดความพึงพอใจหรือไม่นั้นก็ต้องพิจารณาจากปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เนื่องจากสาเหตุต่างๆ โดยเฉพาะจากสภาพของงานที่ทำให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานคือส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงานและความพึงพอใจของบุคคลมักจะได้รับจากงานของเขาผู้ร่วมงานผู้บังคับบัญชาหน่วยงานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานซึ่งเป็นอิทธิพลเนื่องมาจากโครงสร้างของบุคลิกลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานของเขาเอง กล่าวง่าย ๆ ว่า ทำงานในสิ่งที่ตนรักและรักในงานที่ตนทำอันจะบ่งชี้ชัดได้ถึงระดับความพอใจในการได้รับการสนองความต้องการทั้งร่างกายจิตใจซึ่งมักเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจมากกว่าความสุขทางกายในทำนองคิดความคิดว่า “คับที่อยู่ได้แต่คับใจอยู่ยาก”

### **ทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์**

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญไม่เท่ากันและมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นเป็นสิ่งที่จูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเป็นสิ่งที่จูงใจ และนอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้น จะมีลักษณะที่ครอบงำกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ เมื่อความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นตอนต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อยๆ โดยไม่จำเป็นว่า ขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด



ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ Maslow's General Theory of Human Motivation (อรุณ รักรธรรม.2532: 59-62; อ้างอิงมาจาก, Maslow. 1954: 80-91) ได้อธิบายถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไปสู่ Hierarchy of Needs โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ขั้น ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย Physiological Needs เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง Security or Safety Needs ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ
3. ความต้องการทางด้านสังคม Social or Belongingness Needs เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ
4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม Esteem or Status Needs คือ ปรรารถนาที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ตลอดจนการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต Self Actualization Needs คือ ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างมีความใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จ ในสิ่งอันสูงส่งในทัศนของคน

### ทฤษฎี ERG Theory (Existence, Relation, Growth) ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer. 1972: 184-186) ได้เสนอทฤษฎี ERG (Existence, Relation, Growth) ว่าความต้องการมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์โดยมีแนวคิดพื้นฐานดังนี้

1. มนุษย์อาจมีความต้องการหลายๆอย่างเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันโดยไม่จำเป็นว่าความต้องการเบื้องต้นจะต้องได้รับการตอบสนองก่อนจึงจะเกิดความต้องการเบื้องต้น
2. ยิ่งความต้องการได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใดบุคคลก็จะมีความต้องการแต่ละประเภทมากยิ่งขึ้น
3. ยิ่งความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองมากเท่าใดบุคคลก็จะมีความต้องการระดับสูงมากขึ้นไปอีก
4. ยิ่งความต้องการระดับสูงได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใดบุคคลก็จะมีความต้องการในระดับต่ำมากขึ้นเท่านั้น

อัลเดอร์เฟอร์จึงได้ทำการศึกษาวิจัยโดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ในปีค.ศ. 1969 ที่เรียกว่า “An Empirical Test of a New Theory of Human Needs” จากผลของการศึกษาครั้งนี้เขาพบว่ามนุษย์เราจะมีความต้องการหลัก 3 ประการคือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs: E) เป็นความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางวัตถุที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตรอดอยู่ได้เช่นอาหารน้ำที่อยู่อาศัยนอกจากนี้ค่าจ้างแรงงานความมั่นคงสวัสดิภาพความปลอดภัยก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตจะรวมส่วนที่เป็นความต้องการทางด้านสรีระทั้งหมดกับบางส่วนกับความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่นที่บุคคลเกี่ยวข้องด้วยเป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคมความต้องการความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลการได้รับการยอมรับการมีชื่อเสียงและการได้รับการยกย่องจากสังคมเมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้จะรวมถึงส่วนที่เป็นความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยความต้องการทางสังคมและบางส่วนของความ ต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth Needs: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไปซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองความก้าวหน้าในวิชาชีพความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจในตนเองและการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านการเติบโตนี้จะรวมถึงบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรีและความต้องการทำตนให้ประจักษ์ทั้งหมด

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานภายในหน่วยงาน หากบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อองค์กรที่เขาทำงานอยู่ด้วย เขาก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น โดยจะให้ความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรกระทำและให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงพฤติกรรมของเขา ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การอย่างชัดเจน

## 2. ปัจจัยและองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

เฮอริชเบอร์ก (อรรถวิวัฒน์ศิริรัฐ, 2541: 19-20; อ้างอิงจาก Herzberg, 1959: 113-115) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีที่เป็นมูลเดิมที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า The Motivation Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการงาน ซึ่งมีผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยทั้ง 2 ชนิดนี้เป็นปัจจัยที่แยกจากกันไม่มีความสัมพันธ์กันแต่อย่างใด (ญาดา พงศบริพัตร, 2542: 24-26; อ้างอิงจาก สุระ ธิบโสด, 2540) ซึ่งเฮอริชเบอร์กเชื่อว่าเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์ทำงานหนักขึ้น กำหนดให้บุคคลมีท่าทีและความรู้สึกต่องานที่ทำปัจจัยนี้ทำให้บุคคลเกิดความพอใจมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) ปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจมีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงานอันได้แก่

1.1 นโยบายและการบริหาร (company policy and administration) หมายถึง การทำงานซ้ำซ้อนกันการแก่งแย่งอำนาจและการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรมตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ

1.2 วิธีการบังคับบัญชา (supervision) หมายถึงผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความสามารถในการปกครองมือคิดไม่ยุติธรรมรวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

1.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (relationship with supervisor) หมายถึงผู้บังคับบัญชาไม่มีมนุษยสัมพันธ์วางตนสูงและไม่ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน

1.4 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (relationship with peers) หมายถึงการที่ต่างคนต่างทำงานโดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพมีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นและเอาตัวรอดโดยการทับถมผู้อื่น

1.5 สภาพการทำงาน (work conditions) หมายถึงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในการทำงานไม่เหมาะสมเช่นสถานที่ตั้งหน่วยงานไม่ดีไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานปริมาณงานมีมากหรือน้อยเกินไป

ปัจจัยสภาพอนามัยนี้เป็นสิ่งแวดล้อมภายนอกซึ่งเฮอริชเบอร์กเชื่อว่าจะไม่มีความสัมพันธ์หรือมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยมากกับแรงจูงใจของพฤติกรรมที่จะทำงานปัจจัยนี้จะนำไปสู่ความไม่พอใจและมีได้ช่วยทำให้เกิดความพอใจมากนักรอกจากนั้นแล้วปัจจัยนี้ยังเป็นตัวกำหนดให้บุคคลมีท่าทีความรู้สึกต่อหน่วยงานที่เขาทำงานอีกด้วย

2. ปัจจัยแรงจูงใจ (motivation factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงานหรือสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้เป็นผลสำเร็จปัจจัยนี้นับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด

2.2 การยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึงการได้รับการยกย่องชมเชยยอมรับนับถือหรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชาผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่นทำให้เกิดความภูมิใจปัจจัยนี้มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จในการทำงาน

2.3 ลักษณะของงาน (work itself) หมายถึงลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถงานที่ต้องใช้ความคิดประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ๆแบบใหม่ๆทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

2.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึงการที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมมากเกินไป

2.5 ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึงการได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้นรวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย

กิลเมอร์ (Gillmer. 1971: 260-264) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งบอกถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ ดังนี้

#### 1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) ประกอบด้วย

1.1 เพศแม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตามแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใดรวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงินเพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.2 อายุอายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงานผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วยแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.3 การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่ก็มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า

นักวิชาการวิชาชีพเช่นแพทย์วิศวกรทนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงาน ลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไปรวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.4 ประสบการณ์จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่าประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

## 2. ปัจจัยด้านงาน (factors in the job)

2.1 ขนาดของหน่วยงานความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกันขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 ฐานะทางวิชาชีพจากการศึกษาวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงานในสถานะที่เศรษฐกิจดีมีงานให้เลือกทำจะมีการเปลี่ยนงานบ่อยเพื่อจะเลื่อนเงินเดือนเลื่อนฐานะของตนเองดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูงเช่นการเป็นเจ้าของกิจการผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่าความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงานความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วยทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพ

2.3 ลักษณะงานได้แก่ความน่าสนใจของงานความท้าทายของงานความแปลกของงานโอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางานโอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จการรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงานที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทายเป็นต้นสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆและเกิดความผูกพันต่องาน

2.4 โครงสร้างของงานโครงสร้างของงานหมายถึงความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงานรายละเอียดของงานตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงานหากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่างานใดที่มีโครงสร้างของงานดีรู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไรสภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงานการที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงานการเดินทางไม่สะดวกต้องตื่นแต่เช้ามีรถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทางมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานคนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่งสภาพของท้องถิ่นความเป็นอยู่ภาษาไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงานเนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลา

### 3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management)

3.1 ความมั่นคงในงานสรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคงแม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตามแต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงานเช่นบริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงานคือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (life long employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงานปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคงพนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณแม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตามก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหวความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้วและเป็นความต้องการของพนักงานได้แก่ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไปงานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 ผลประโยชน์เช่นเดียวกับรายรับฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ต่อจากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาลค่าเล่าเรียนบุตรค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.3 โอกาสก้าวหน้าโอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพเช่นการขายเสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงานมีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่าคนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.4 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัดงานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัดทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและยืดหยุ่นตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.5 ความศรัทธาในตัวผู้บริหารพนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงานทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.6 เพื่อนร่วมงานเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงานสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

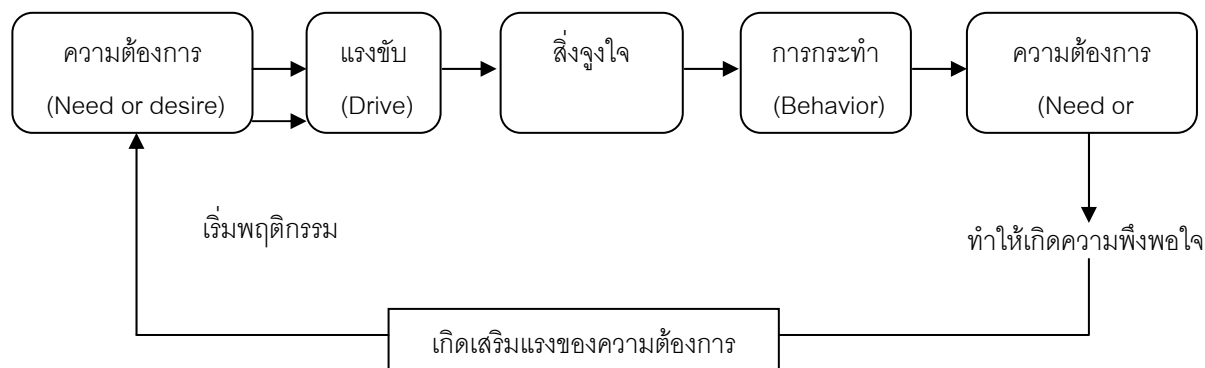
3.7 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงานความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่สุดแต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคงก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

3.8 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาการศึกษาหลายแห่งพบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไรจะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไรข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่างๆจึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานงานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

วิลเลียม (William R. Van Dersal. 1968: 62 - 72) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารองค์การ
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน
5. สภาพการทำงาน
6. ความสำเร็จในการทำงาน
7. การยอมรับทางสังคม
8. ลักษณะงาน
9. ความรับผิดชอบ
10. โอกาสความก้าวหน้า

นอกจากนี้ยังยุทธ เกษสาคร (2541: 63) ให้แนวคิดที่ว่า องค์การจะต้องพยายาม สร้างสิ่งจูงใจให้พนักงานเกิดความต้องการขึ้นก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการ คือ การเกิดแรงขับเคลื่อนภายใน (drive) หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสม บุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำ หรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่าง (behavior) ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุดดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงภาพการสร้างสิ่งจูงใจ

เบอร์นาร์ด (Chester B. Barnard. 1986: 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ (Incentives) ที่หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินหรือสิ่งของหรือสภาวะทางกายภาพที่ให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงาน จะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับเกียรติ โอกาสที่จะมีชื่อเสียง โอกาสที่จะ ได้รับตำแหน่งสูงขึ้นกว่าเดิม ซึ่งโอกาสดังกล่าวจะมีความหมายต่อบุคลากรทุกคน ดังนั้นผู้บริหารควรที่จะกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอนเกี่ยวกับโอกาสพิเศษดังกล่าว เพื่อให้ จะให้บุคลากรในองค์การรู้อย่างทั่วถึงทุกคน ซึ่งจะก่อให้เกิดความพยายามที่จะทำงาน ด้วยความขยัน และความตั้งใจ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

3. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ การ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่พอใจของทุกคน

4. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ทางอุดมคติ ซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่มีอำนาจมาก คือ การที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลได้สนองอุดมคติหรืออุดมการณ์ของตนเอง เช่น ความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่ ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารที่ดีควรจะให้อิสระแก่บุคลากรให้ทำงานอย่างสุดฝีมือ เพื่อให้ได้ผลงานดี เป็นที่ยกย่องของบุคคลอื่น เพื่อที่บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจ มีความสุขมีความพอใจ



5. สิ่งจูงใจที่เป็นความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง สภาพการคบหาสมาคม กันเองในหมู่ บุคลากรในองค์การ ถ้าหน่วยงานใดมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก คอยจับผิด ซึ่งกันและกัน ไม่นับถือซึ่งกัน และกัน ไม่มีน้ำใจซึ่งกันและกัน ไม่คบหากันฉันท์มิตร องค์การนั้นก็จะเป็นองค์การที่น่าเบื่อ ดังนั้น ผู้บริหารต้องเข้าไปกำกับ ดูแล แก้ไข มิให้เกิดสภาพดังกล่าว

6. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงสภาพการ ทำงาน และวิธีการ ทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์การ รวมถึงตรงกับทัศนคติของ บุคลากรด้วย ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น

7. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิด โอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในงานทุกอย่างที่จัด ขึ้นในองค์การ เพื่อที่จะให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญในองค์การ

8. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร หมายถึง สภาพความ สัมพันธ์ของ บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์กันอย่างดี มีความเป็นมิตร รู้จักกัน อย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลม กลืนช่วยกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงาน องค์การนั้นก็จะได้ผลในด้านประสิทธิผลของ บุคลากร ทำให้เกิดผลสำเร็จขององค์การ ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานเพื่อให้องค์การ บรรลุประสิทธิผลตามต้องการ ดังนั้น การที่บุคลากรในองค์การจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก หรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับว่าองค์ประกอบต่างๆ เช่น ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า ลักษณะงาน การบังคับบัญชา เป็นต้น และบุคลากรในองค์การ จะได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร ทำให้เล็งเห็นในสิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรละเลยเมื่อศึกษา องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว นั่นคือ การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ไปพร้อมๆ กัน เพราะเป็นสิ่งสำคัญจะช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีคุณภาพการเป็น ปฏิบัติกรต้องงาน การขาดงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น

### 3. ประวัติความเป็นมาวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมขององค์กรของธนาคาร เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

#### ประวัติความเป็นมาของธนาคาร

ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งมากกว่า 4 ทศวรรษ ผ่านประสบการณ์ทั้งช่วงแห่ง ความรุ่งโรจน์ของธุรกิจการเงินไปจนถึงเผชิญกับวิกฤติเศรษฐกิจครั้งสำคัญของประเทศหลายต่อหลาย ครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 ซึ่งส่งผลให้บริษัทเงินทุนหลายแห่งต้องปิดกิจการลง อย่างไรก็ดี ด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างรอบคอบบวกกับการสนับสนุนจากพันธมิตรที่เข้มแข็ง อาทิเช่น ผู้

ถือหุ้น ลูกค้า ผู้บริหารและพนักงานที่ทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้ธนาคารในฐานะขอบริษัท  
เงินทุนหลักทรัพย์ในขณะนั้นสามารถรอดพ้นจากวิกฤติที่เกิดขึ้นได้ และเติบโตขึ้นเป็นลำดับ จนกระทั่ง  
ได้รับอนุญาตให้ยกกระดับเป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ (Commercial Bank) ในปัจจุบัน ด้วย  
สถานภาพที่ไว้ความมั่นคง จากความระมัดระวังในการดำเนินธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาลและ  
ทำงานตอบแทนสังคมอย่างใกล้ชิด ดังมีประวัติความเป็นมาดังนี้

- พ.ศ. 2514 ก่อตั้งบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคนิ จำกัด
- พ.ศ. 2516 ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์
- พ.ศ. 2525 เข้าเป็นบริษัทสมาชิกหมายเลข 19 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- พ.ศ. 2531 เข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- พ.ศ. 2536 จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัด
- พ.ศ. 2540 ระงับกิจการชั่วคราวจากวิกฤติเศรษฐกิจ (พร้อมกับสถาบันการเงินอีก 57 แห่ง)
- พ.ศ. 2541 เป็นหนึ่งในสองบริษัทที่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลังให้กลับมาดำเนินกิจการ
- พ.ศ. 2546 ได้รับการประเมินจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ให้เป็น 1  
ใน 50 บริษัทที่มีมีกำกับกิจการที่ดี
- พ.ศ. 2547 ได้รับการปรับอันดับเครดิตจาก BBB+ เป็น A- โดยบริษัท ทริสเรทติ้ง จำกัดและ  
ได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลังให้ดำเนินการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์
- พ.ศ. 2548 3 ตุลาคม 2548 เปิดให้บริการเป็นธนาคารพาณิชย์
- พ.ศ. 2549 ได้รับเป็น 1 ใน 61 บริษัทจากจำนวนบริษัทจดทะเบียนทั้งสิ้น 402บริษัทที่ได้รับ  
การประเมินผลการกำกับดูแลกิจการประจำปี 2549 ในระดับที่ดีมากจากสมาคม  
ส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และบริษัททริสเรทติ้ง จำกัด ประกาศ  
ยืนยันอันดับเครดิตที่ A-
- พ.ศ. 2550 เป็น 1 ใน 10 บริษัทจากจำนวนบริษัทจดทะเบียนทั้งสิ้น 460 บริษัทที่จดทะเบียน  
ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรางวัลบริษัทจดทะเบียนยอดเยี่ยมด้าน  
การดูแลผู้ถือหุ้น (Best Shareholder Treatment Award) จากบริษัทศูนย์รับฝาก  
หลักทรัพย์ จำกัด สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทยชมรม  
นักลงทุนสัมพันธ์แห่งประเทศไทยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- พ.ศ. 2551 เป็น 1 ใน 22 บริษัทจากจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่รับการประเมินทั้งสิ้น 448  
บริษัทที่ได้รับคะแนนอยู่ในระดับ “ดีเลิศ” ในการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัท  
จดทะเบียนประจำปี 2551 ที่จัดขึ้นโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย  
(IOD)

ปัจจุบัน ธนาคารเกียรตินาคิน เป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบที่ให้บริการครอบคลุมทั้งด้านเงินฝากประเภทออมทรัพย์ ประจำกระแสรายวัน ตั๋วเงินฝาก กองทุนและสินเชื่อที่ธนาคารมีความเชี่ยวชาญได้แก่ บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ บริการสินเชื่อพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัย บริการสินเชื่อธุรกิจและบริการอื่น ๆ

กลุ่มเกียรตินาคิน ประกอบด้วย ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) , บริษัทหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด, บริษัทหลักทรัพย์ จัดการกองทุนเกียรตินาคิน จำกัด และบริษัทสำนักกฎหมายเอราวัณ จำกัด

### วิสัยทัศน์ (Vision)

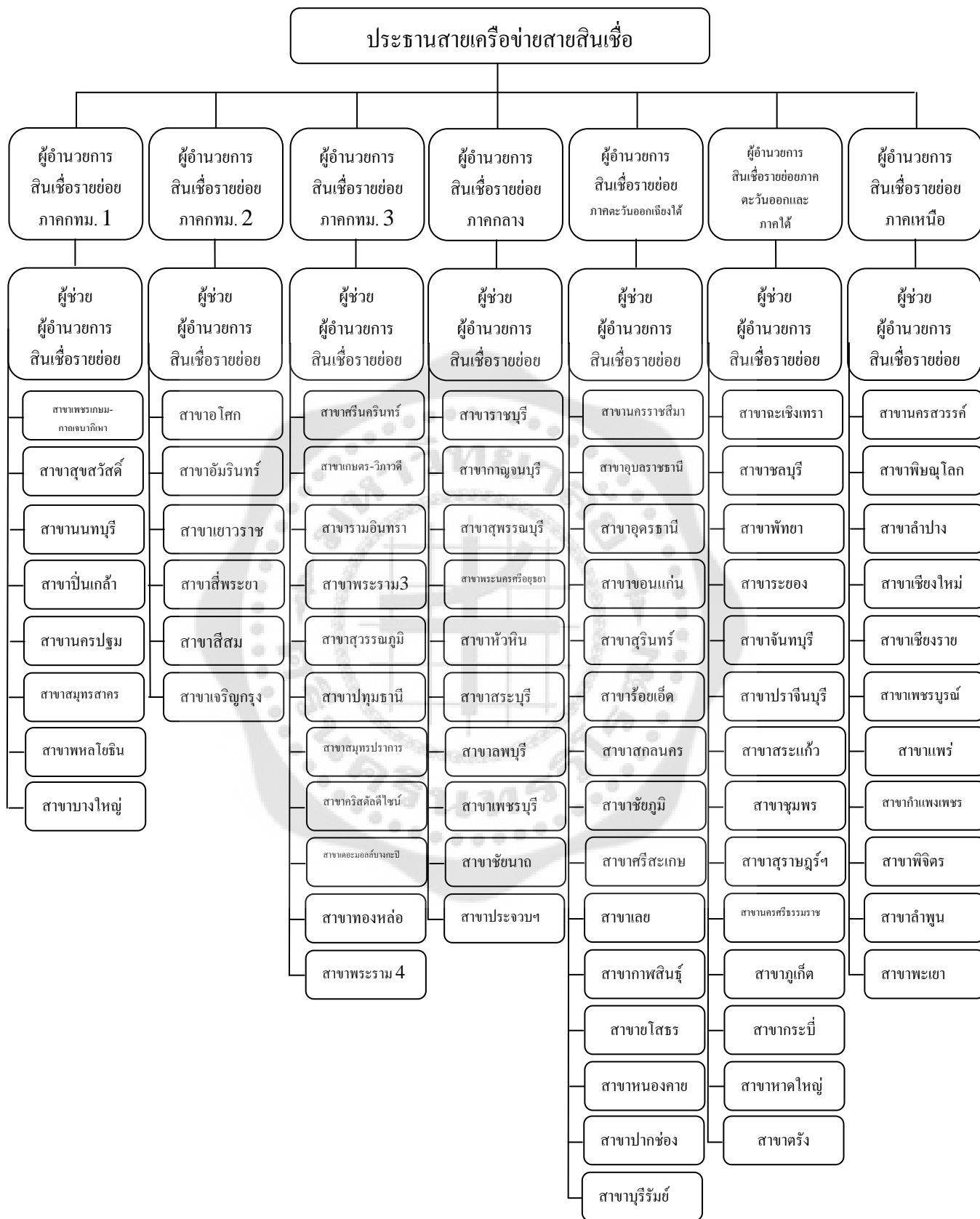
“ธนาคารเพื่อความสำเร็จของลูกค้า และประโยชน์ที่ยั่งยืนต่อสังคม”

### พันธกิจ (Mission)

1. ให้บริการอย่างเชี่ยวชาญและครบครัน พร้อมส่งเสริมศักยภาพของลูกค้าเพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน
2. ดำเนินการด้วยหลักบรรษัทภิบาล โดยคำนึงผลที่ผู้ถือหุ้น พนักงานและสังคมจะได้รับ

### ค่านิยมขององค์กร (Value)

Expertise	มีความเชี่ยวชาญ
Result Orientation	มุ่งมั่นความสำเร็จ
Self Motivation	ฝึกฝนพัฒนา
Trustworthiness	สร้างความเชื่อถือ
Entrepreneurship	มีใจเป็นเจ้าของธุรกิจ
Integrity	ยึดมั่นคุณธรรม
Accountability	มีความรับผิดชอบ



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารงานสายสินเชื่อรายย่อย

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุระ ทวีปโอสถ (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่าผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกรายด้าน สามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าของอาชีพ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิครวมทุกด้าน พบว่า ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ธีรยล แสงอำนาจเจริญ (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีอายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

นเรศ ภูโคกสูง (2541: บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ญาดา พงศบริพัตร (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลาง

จรัส เพ็ชรเที่ยง (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมปานกลาง โดยพนักงานที่มีเพศระดับตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา และอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

จิตติมา พุทธเจริญ (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจจากรูปแบบเว็บเพจที่มีการนำเสนอต่างกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและต้องการทราบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อรูปแบบเว็บเพจทั้ง 2 รูปแบบคือ เว็บเพจ แบบเนื้อหาเลื่อนลงในหน้าเดียว (scrolling) และแบบเนื้อหาเปลี่ยนทีละหน้า (page to page) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสระบุรีวิทยาคม จังหวัดสระบุรี ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2543 จำนวน 120 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 60 คน โดยให้กลุ่มทดลอง A เรียนจากเว็บเพจแบบเนื้อหาเลื่อนลงหน้าเดียว และกลุ่มทดลอง B เรียนจากเว็บเพจแบบเนื้อหาเปลี่ยนทีละหน้า ผลการวิจัยพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มทดลองทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันแต่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบเว็บเพจทั้งสองรูปแบบในระดับมาก การวิจัย ของจิตติมา พุทธเจริญ ดังกล่าวแสดงว่าในรูปแบบการนำเสนอทั้งสองแบบล้วนแล้วแต่ให้ผลถึงความพึงพอใจในการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในระดับสูงทั้งสิ้น ซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้คือความพึงพอใจด้านรูปแบบ

ชรีย์พร ภูมา (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (school net) เพื่อพัฒนาการศึกษาและเรียนรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลประชากรที่ศึกษาเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 จากโรงเรียนที่มีความถี่ในการใช้งานเครือข่าย school net มากที่สุด 10 โรงเรียนแรกจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ และระยะเวลาในการใช้งานต่อครั้ง อีกทั้งยังมีความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับ ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากบริการดังกล่าวด้วย การวิจัยของชรีย์พร ภูมา ดังกล่าวแสดงว่าความถี่ในการใช้งาน ระยะเวลาในการใช้งานต่อครั้ง และความคาดหวังมีผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งตัวแปรดังกล่าวถูกใช้เป็นตัวแปรต้นในการวิจัยครั้งนี้

ปิยวดี สอนสิงห์ (2543) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัท นู๊ทสตรีเทล (ประ (ทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยยึดแนวคิดตามทฤษฎีของ Herzberg เช่นกัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับมากแต่มีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและในรายละเอียดของปัจจัยพบว่ากลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะ และขอบเขตของงานและด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับจากบุคคลภายนอกกลุ่มปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตที่พนักงานให้ความสำคัญ และความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านตำแหน่งงานด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างานด้านความมั่นคงในการ

ปฏิบัติงานด้านสภาพการปฏิบัติงานและด้านความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และ ด้านค่าตอบแทน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ประเสริฐ อุนวรรณ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาบริษัท อิตาเลียน ไทยดีเวลอปเม้นต์จำกัด (มหาชน) การศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในงานมีระดับความพึงพอใจมาก และด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ลักษณะงานที่ทำ และความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และด้านการปกครองบังคับบัญชามีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

นาเกล (Nagel. 1987: 33-A) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัยมินิโซต้าพบว่าตัวแปรด้านชีวสังคมบางตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ คือ คนโสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนแต่งงานเพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชายผู้บริหารที่มีอาวุโสกว่า มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารที่อายุการทำงานน้อยกว่า และระดับการศึกษากับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางลบระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางลบ นอกจากนี้ยังพบว่าทั้งปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมาก

บอร์ควิสต์ (Borquist.1987: 260-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในโรงเรียนรัฐบาลที่ซุเปอร์แบนพบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงานความสำเร็จและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับเป็นที่มาของความพึงพอใจมากที่สุด และพบว่าแหล่งที่มาของความไม่พึงพอใจ เช่น ปริมาณงาน การถูกบีบบังคับ นโยบายการบริหาร

เวเลซ (Valez. 1972: 997- A) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโคโลัมเบีย องค์ประกอบภายใน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงานและความเจริญก้าวหน้า ส่วนองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถือสถานภาพของงาน การบริหารและควบคุมงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ประการแรกผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายนอกของงาน ซึ่งได้แก่ เงินเดือน ประการที่สองผลประโยชน์ที่ถือสถานภาพของงาน ส่วนองค์ประกอบภายในที่พอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้า ประการที่สามผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมหาวิทยาลัยเอกชนอิสระมากกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ และประการ

สุดท้ายระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

แจ๊คสัน (Jackson. 1974: 7560-A) แห่งมหาวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อิลลินอยส์ (Northern Illinois University) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของแนวคิดผู้บริหารวิทยาลัยต่อองค์ประกอบทฤษฎีกระตุ้น และค่าจูงของเฮิร์ชเบิร์ก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลางจำนวน 422 คน และรองประธานกรรมการบริหาร จำนวน 337 คน การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อจะเปรียบเทียบแนวคิดของผู้บริหารระดับกลางและแนวคิดของรองประธานกรรมการบริหารต่อปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค่าจูง ตามระดับงานของเขา ผลการศึกษาในเรื่องนี้พบว่า ผู้บริหารระดับกลางและรองประธานกรรมการบริหารเลือกปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค่าจูง ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค่าจูง อย่างไรก็ตาม ปัจจัยค่าจูงก็เป็นปัจจัยจำเป็นที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

หยิน (Yin. 1992) ได้ศึกษาเพื่อตรวจสอบปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงานในได้หวัน โดยศึกษาตัวแปร 3 ตัว คือ ลักษณะของแต่ละบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ และการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ อาชีพธุรกิจการค้าธรรมชาติและขนาดของบริษัท โปรแกรมการเกษียณรายได้ และระยะเวลาในการบริหารกลุ่มตัวอย่าง 1,897 คน พบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นตัวพยากรณ์ความพึงพอใจการทำงานที่ดีอายุและเพศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานยกเว้นระยะเวลาในการบริหารมีความสำคัญในการวัดความพึงพอใจในการทำงานคนงานมีทักษะ เสมียนพนักงานขายมีความพึงพอใจคนที่ทำงานในธุรกิจขนส่งการเก็บสินค้าและการติดต่อสื่อสารมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในส่วนราชการคนที่ทำงานในบริษัทเอกชนรู้สึกพอใจกับการได้เลื่อนตำแหน่งโปรแกรมการเกษียณรายได้ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

เวทเตอร์และเดวิส (สุระ หีบโอสถ. 2540: 49 ; อ้างอิงจาก Werther; & Davis. 1986) กล่าวไว้ว่าบุคคลที่อายุมากขึ้นมีแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นทำให้ปรับตัวต่อการทำงานได้ดีขึ้นความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆลดลงประกอบกับแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ก็มีน้อยและทำได้ยากซึ่งแตกต่างกับบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆสูงโอกาสที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ก็จะมากกว่าและยังปรับตัวได้ไม่เหมาะสมนัก จึงมีแนวโน้มของความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่า

พีรภัทร เจริญสุวรรณ (2547: 56, 69) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ที่พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานของ



พนักงานและอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

มัทธนา เสนาธรรม (2545) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง” พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยสูงใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยค่าจ้าง พบว่ามีค่าเฉลี่ยปานกลาง โดยในรายละเอียดปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ในนโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา

จิรเดช แต่สิน (2555) ศึกษาความพึงพอใจในผลตอบแทนของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ เขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า พนักงานในกลุ่มยานยนต์ที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในผลตอบแทนภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านโอกาสและความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ด้านค่าจ้างอยู่ในระดับน้อย และด้านส่วนสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2551) คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปี กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ พบว่า ในภาพรวมลูกจ้างชั่วคราวรายปีมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาระดับคุณภาพชีวิตในแต่ละด้านจะพบว่า คุณภาพชีวิตด้านสภาพงานจะอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการพัฒนาและการใช้ความสามารถ ส่วนระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสิทธิของลูกจ้าง รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยและการสร้างเสริมสุขภาพ ด้านงานและขอบเขตชีวิตส่วนตัว ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และระดับคุณภาพชีวิตที่อยู่ระดับปานกลางแต่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด คือ คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า ซึ่งผลการศึกษารวบรวมทั้ง 9 องค์ประกอบ พบว่า คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้าจะมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าลูกจ้างชั่วคราวรายปี มีความรู้สึกที่หน่วยงานที่ตนสังกัดหรือปฏิบัติงานอยู่นั้น ยังให้ความสำคัญน้อยในด้านความมั่นคงและ

ความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานของลูกค้าชั่วคราว ซึ่งถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากสำหรับชีวิต  
คนทำงาน



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

#### การกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลางทั้งหมดของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด จำนวน 234 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานประจำสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลางทั้งหมดของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด จำนวน 234 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับการสอบถามข้อมูลพนักงานประจำสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลางของธนาคารเกียรตินาคิน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา และอายุคน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลางของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
4. ด้านสภาพการทำงาน
5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิดเป็นแบบมาตราประเมินค่าRatingScaleของลิเคิร์ต Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 4.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจมาก
- 2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง
- 1.50 – 2.49 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจน้อย
- 1.00 – 1.49 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการดำเนินการการครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษาวิจัย และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาวางโครงสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามจุดมุ่งหมายและตามกรอบแนวคิดของการวิจัย
4. สร้างแบบสอบถาม โดยมีคำถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ซึ่งตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและตอนที่ 2 เป็นการสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี 5 ด้าน รวมทั้งสิ้น 35 ข้อ
5. ให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขแบบสอบถาม
6. นำแบบสอบถามกลับมาแก้ไขให้ถูกต้อง
7. ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ
8. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่
  - 8.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตรรุจิ
  - 8.2 ดร.วีระนันท์ คำนึงวุฒิ
  - 8.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริยุภา พูลสุวรรณ
 เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ และเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป
9. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้

10. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วออกไปทดลองใช้ Try Out กับพนักงานธนาคารเกียรติ นาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาอโคก ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น Reliability โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา Alpha Coefficient ของครอนบาค Cronbach

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอ ความความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารเกียรติ นาคิน จำกัด (มหาชน) โดยขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัยกับพนักงานของธนาคาร โดยผู้วิจัยได้แจก แบบสอบถามด้วยตนเอง

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับมาก นำแบบสอบถามมาตรวจและ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package For Social Sciences

3. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าร้อยละ

4. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของพนักงาน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และ ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00-1.49	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด

5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสายสินเชื่อรายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรติ นาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตัวแปรเพศ ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้จากบริษัทและระดับการศึกษาวิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่าทีเทส (t-test) และเปรียบเทียบจำแนกตามตัวแปรอายุ วิเคราะห์โดยใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 35)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 65)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละข้อยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

## 2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 ค่าความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด โดยใช้สูตรดัชนีความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด (บุญเชิด ภิญโญนนต์พงษ์. 2545: 95)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบัค (บุญเชิด ภิญโญนนต์พงษ์. 2545: 131)

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

เมื่อ	$\alpha$	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	$K$	แทน	จำนวนข้อแบบสอบถาม
	$S_i^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนข้อที่
	$S_t^2$	แทน	คะแนนความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ
	$\sum S_i^2$	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

### 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า t (t-test) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 166)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left\{ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right\}}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	$n_1$	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$n_2$	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$S_1^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$S_2^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	df	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-Way Analysis of Variance (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 236)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

- เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution  
 $MS_b$  แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม  
 $MS_w$  แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสายสินเชื่อ รายย่อยของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ภูมิภาคกลาง 10 สาขา ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และการแปลผลตามลำดับดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงของ t (t-distribution)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงของ F (F-distribution)
df	แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Mean Square)

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งเป็น 3 ตอนเรียงตามลำดับ ดังนี้

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน (มหาชน)

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน (มหาชน) เป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

**ตอนที่ 3** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อย ภูมิภาคกลางของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน โดยจำแนกตามตัวแปร คือ เพศ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้จากบริษัท, ระดับการศึกษา อายุ และตำแหน่งงาน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายสินค้ารายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน (มหาชน)

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานสายสินค้ารายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน (มหาชน) จำแนกตามเพศ ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้จากบริษัท ระดับการศึกษาและอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	136	58.10
1.2 หญิง	98	41.90
รวม	234	100
2. ระดับตำแหน่งงาน		
2.1 พนักงานระดับปฏิบัติงาน	174	74.40
2.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน	60	25.60
รวม	234	100
3. ประสบการณ์ในการทำงาน		
3.1 ประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 1 ปี	42	17.90
3.2 มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	82	35.00
3.3 มากกว่า 3 ปีขึ้นไป	110	47.00
รวม	234	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4. รายได้จากบริษัท		
4.1 10,000 – 20,000 บาท	102	43.60
4.2 20,100 บาทขึ้นไป	130	55.60
4.3 ไม่ระบุ	2	0.90
รวม	234	100
5. ระดับการศึกษา		
5.1 ปริญญาตรี	206	88.00
5.2 สูงกว่าปริญญาตรี	28	12.00
รวม	234	100
6. อายุ		
6.1 อายุน้อยกว่า 25 ปี	22	9.40
6.2 อายุ 26 – 35 ปี	170	72.60
6.3 อายุ 36 – 45 ปี	34	14.50
6.4 อายุ 45 ปีขึ้นไป	8	3.40
รวม	234	100

จากตาราง 1 พบว่าพนักงานสายสินเชื่อรายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรติานิน (มหาชน) มีจำนวน 234 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานชาย คิดเป็นร้อยละ 58.10 ระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 74.40 ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 35 มีรายได้จากบริษัท 20,100 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.60 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 88 และอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.60

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อย ภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน (มหาชน) เป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) รายด้านและภาพรวม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	4.14	0.597	มาก
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.21	0.552	มาก
3. ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ	3.67	0.703	มาก
4. ด้านสภาพการทำงาน	3.87	0.652	มาก
5. ด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ	3.79	0.642	มาก
รวม	3.94	0.503	มาก

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินค้ารายย่อย ภูมิภาคกลาง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวมที่คะแนนเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมากสำหรับความพึงพอใจรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลาง ธานีการเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านให้คำปรึกษาที่ดีและให้การช่วยเหลือในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	4.20	0.698	มาก
2. ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านมอบหมายงานได้ดี	4.08	0.721	มาก
3. ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านมีการติดตาม ควบคุมและบริหารงานได้เป็นอย่างดี	4.08	0.697	มาก
4. ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านสามารถสื่อสารอธิบายและสั่งงานได้กระชับรัดกุม ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.09	0.695	มาก
5. ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านจะให้คำแนะนำตักเตือนถึงข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดต่างๆ	4.13	0.676	มาก
6. ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.23	0.747	มาก
7. ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านสามารถรับฟังและเปิดโอกาสทุกความคิดเห็นจากพนักงานทุกช่วงวัย	4.16	0.719	มาก
รวม	4.14	0.503	มาก

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลาง ธานีการเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลาง ธานีการเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านมีความพึงพอใจที่ได้รับความสะดวกราบรื่นในการติดต่อ ประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน	4.22	0.631	มาก
2. ท่านมีความพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนมีน้ำใจ จริงใจ ให้เกียรติผู้อื่น ไม่ดูถูกดูแคลนผู้อื่น	4.16	0.719	มาก
3. ท่านมีความพึงพอใจหรือชื่นชมยกย่องเมื่อเพื่อนร่วมงานของท่าน ประสบความสำเร็จในชีวิต	4.28	0.613	มาก
4. ท่านพึงพอใจและมีความสุขเมื่อมีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือ จัดกิจกรรมพิเศษกับเพื่อนร่วมงาน	4.33	0.629	มาก
5. ท่านพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานมีการแบ่งปันความรู้และ ประสบการณ์การทำงานร่วมกันอยู่เสมอ	4.18	0.702	มาก
6. ท่านพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นผู้ที่ยอมรับฟังความ คิดเห็น	4.08	0.756	มาก
7. ท่านสามารถไว้วางใจหรือมีความพึงพอใจให้เพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานแทนได้	4.11	0.752	มาก
8. ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและทำงานเป็นทีมได้ดี	4.29	0.657	มาก
รวม	4.21	0.552	มาก

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลาง ธานีการเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ โดยรวม และรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับ	3.62	0.848	มาก
2. ท่านมีความพึงพอใจในการพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนประจำปี	3.54	0.905	มาก
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับเงินโบนัสประจำปี	3.58	1.002	มาก
4. ท่านมีความพึงพอใจในรายได้ที่ได้รับจากบริษัทนอกเหนือจาก เงินเดือนและสวัสดิการ เช่น คอมมิชชั่น	3.65	0.874	มาก
5. ท่านมีความพึงพอใจเรื่องสวัสดิการด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริม สุขภาพอนามัยและชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานและครอบครัว เช่น เบี้ยประกันชีวิต สวัสดิการสำหรับบุตร	3.97	0.701	มาก
รวม	3.67	0.703	มาก

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลาง ธานีการเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านมีความพึงพอใจที่บริษัทจัดให้สถานที่ทำงานมีสิ่งแวดล้อม และสุขภาวะที่ดี	4.02	0.659	มาก
2. ท่านมีความพึงพอใจที่บริษัทของท่านมีความพร้อมในด้าน เครื่องมือสื่อสาร มีเทคโนโลยี	3.82	0.761	มาก
3. ท่านมีความพึงพอใจที่บริษัทมีระบบการดูแลรักษาตรวจสอบและ พัฒนาคุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือ	3.77	0.759	มาก
รวม	3.87	0.652	มาก

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลาง ธานีการเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก



ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลาง ธานีการเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1.ท่านพึงพอใจในการพิจารณาการประเมินผลงาน การ เลื่อนตำแหน่ง	3.78	0.744	มาก
2.ท่านมีความพึงพอใจกับโอกาสความก้าวหน้าในสาย งานของท่านในบริษัทนี้ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	3.85	0.750	มาก
3.ท่านพึงพอใจที่บริษัทของท่านมีการจัดกิจกรรมการ สัมมนาหรือการอบรม	3.80	0.734	มาก
4.ท่านพึงพอใจที่บริษัทของท่านสนับสนุนด้านการศึกษา ต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา	3.74	0.885	มาก
รวม	3.79	0.642	มาก

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาคกลาง ธานีการเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**ตอนที่ 3** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลางของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน โดยจำแนกตามตัวแปร คือ เพศ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้จากบริษัท, ระดับการศึกษา อายุ และตำแหน่งงาน

ตาราง 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลางธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	เพศชาย (N = 136)		เพศหญิง (N = 98)		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	4.12	0.600	4.16	0.597	0.388	0.699
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.20	0.562	4.21	0.542	0.126	0.900
ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ	3.67	0.710	3.68	0.699	0.106	0.916
ด้านสภาพการทำงาน	3.83	0.622	3.93	0.695	0.750	0.455
ด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ	3.76	0.598	3.84	0.703	0.658	0.512
รวม	3.92	0.480	3.96	0.538	0.511	0.610

จากตาราง 8 สามารถสรุปได้ ดังนี้

พนักงานเพศชาย มีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานเพศหญิง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อยภูมิภาค  
กลางธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับตำแหน่งงาน				t	p
	ระดับปฏิบัติงาน (N = 174)		ระดับหัวหน้างาน (N = 60)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า งาน	4.14	0.576	4.13	0.664	0.100	0.921
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	4.22	0.572	4.18	0.496	0.306	0.760
ด้านผลตอบแทนรายได้จาก บริษัทและสวัสดิการ	3.72	0.680	3.53	0.758	1.271	0.206
ด้านสภาพการทำงาน	3.87	0.670	3.89	0.609	0.166	0.869
ด้านความมั่นคงและ เจริญก้าวหน้าในอาชีพ	3.81	0.642	3.73	0.650	0.565	0.573
รวม	3.95	0.513	3.89	0.479	0.545	0.587

จากตาราง 9 สามารถสรุปได้ ดังนี้

พนักงานระดับปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานระดับหัวหน้างานอย่างไม่มี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อย  
ภูมิภาคกลางธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	ประสบการณ์ในการทำงาน						F	p
	ไม่เกิน 1 ปี (N = 42)		มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี (N = 82)		มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป (N = 110)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า งาน	4.03	0.673	4.17	0.555	4.16	0.603	0.389	0.679
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	4.15	0.633	4.19	0.553	4.24	0.526	0.247	0.782
ด้านผลตอบแทนรายได้จาก บริษัทและสวัสดิการ	3.85	0.681	3.63	0.581	3.64	0.790	0.783	0.459
ด้านสภาพการทำงาน	3.87	0.703	3.76	0.574	3.95	0.686	0.969	0.383
ด้านความมั่นคงและ เจริญก้าวหน้าในอาชีพ	3.73	0.670	3.82	0.576	3.79	0.687	0.156	0.856
รวม	3.93	0.609	3.92	0.445	3.96	0.509	0.077	0.926

จากตาราง 10 สามารถสรุปได้ ดังนี้

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อย  
ภูมิภาคกลางธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้จากบริษัท

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	รายได้จากบริษัท				t	p
	10,000-20,000 บาท (N = 102)		20,100 บาทขึ้นไป (N = 130)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า งาน	4.00	0.626	4.25	0.556	2.254	0.026*
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	4.11	0.594	4.27	0.504	1.609	0.110
ด้านผลตอบแทนรายได้จาก บริษัทและสวัสดิการ	3.59	0.689	3.76	0.697	1.270	0.207
ด้านสภาพการทำงาน	3.77	0.685	3.97	0.603	1.653	0.101
ด้านความมั่นคงและ เจริญก้าวหน้าในอาชีพ	3.79	0.621	3.82	0.629	0.257	0.798
รวม	3.85	0.547	4.01	0.451	1.736	0.085

จากตาราง 11 สามารถสรุปได้ ดังนี้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานที่มีรายได้จากบริษัท 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน แตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้จากบริษัท 20,100 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่าพนักงานที่มีรายได้จากบริษัทแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน แตกต่างกันโดยพนักงานที่มีรายได้จากบริษัท 20,100 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีรายได้จากบริษัท 10,000 – 20,000 บาท ที่คะแนนเฉลี่ย 4.25 และ 4.00

สำหรับความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน และความพึงพอใจด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ นั้น พนักงานที่มีรายได้จากบริษัท 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจ แตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้จากบริษัท 20,100 บาทขึ้นไป อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อย  
ภูมิภาคกลางธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับการศึกษา				t	p
	ปริญญาตรี (N = 206)		สูงกว่าปริญญาตรี (N = 28)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า งาน	4.15	0.586	4.08	0.695	0.375	0.708
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	4.22	0.571	4.12	0.388	0.865	0.396
ด้านผลตอบแทนรายได้จาก บริษัทและสวัสดิการ	3.64	0.720	3.90	0.519	1.289	0.200
ด้านสภาพการทำงาน	3.89	0.658	3.76	0.619	0.671	0.504
ด้านความมั่นคงและ เจริญก้าวหน้าในอาชีพ	3.76	0.644	3.95	0.629	0.967	0.336
รวม	3.93	0.512	3.96	0.449	0.199	0.842

จากตาราง 12 สามารถสรุปได้ ดังนี้  
พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานที่มี  
ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินค้ารายย่อย  
ภูมิภาคกลางธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	อายุ								F	p
	> 25 ปี (N = 22)		26-35 ปี (N = 170)		36-45 ปี (N = 34)		45 ปีขึ้นไป (N = 8)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	3.61	0.557	4.22	0.559	4.10	0.687	4.00	0.467	3.745	0.013*
ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	3.76	0.529	4.27	0.548	4.22	0.495	3.97	0.438	3.205	0.026*
ด้านผลตอบแทนรายได้ จากบริษัทและสวัสดิการ	3.56	0.592	3.70	0.738	3.61	0.658	3.60	0.490	0.196	0.899
ด้านสภาพการทำงาน	3.52	0.603	3.89	0.661	3.96	0.644	4.00	0.471	1.298	0.279
ด้านความมั่นคงและ เจริญก้าวหน้าในอาชีพ	3.50	0.581	3.82	0.661	3.88	0.626	3.63	0.323	1.005	0.393
รวม	3.59	0.517	3.98	0.509	3.96	0.444	3.84	0.298	2.079	0.107

จากตาราง 13 สามารถสรุปได้ ดังนี้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน แตกต่างกันโดยพนักงานที่อายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.22 รองลงมา ได้แก่ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี พนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป และพนักงานที่อายุน้อยกว่า 25 ปีที่คะแนนเฉลี่ย 4.10, 4.00 และ 3.61 ตามลำดับ

พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันโดยพนักงานที่อายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.27 รองลงมา ได้แก่ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี พนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป และพนักงานที่อายุน้อยกว่า 25 ปี ที่คะแนนเฉลี่ย 4.22, 3.97 และ 3.76 ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน และความพึงพอใจด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพนั้น พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจแตกต่าง จากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี และพนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05





## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการจนบรรลุ จากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลางของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน โดยจำแนกตามเพศประสบการณ์ในการทำงาน รายได้จากบริษัท, ระดับการศึกษา อายุ และตำแหน่งงาน

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลางทั้งหมดของธนาคารเกียรตินาคิน จำนวน 234 คนผู้วิจัยนำประชากรมาใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับการสอบถามข้อมูลพนักงานประจำสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลางของธนาคารเกียรตินาคิน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา และอายุคน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลางของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
4. ด้านสภาพการทำงาน
5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการดำเนินการการครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษาวิจัย และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาวางโครงสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามจุดมุ่งหมายและตามกรอบแนวคิดของการวิจัย
4. สร้างแบบสอบถาม โดยมีคำถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ซึ่งตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและตอนที่ 2 เป็นการสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี 5 ด้าน รวมทั้งสิ้น 35 ข้อ
5. ให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขแบบสอบถาม
6. นำแบบสอบถามกลับมาแก้ไขให้ถูกต้อง
7. ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ
8. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ และเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป
9. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้
10. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วออกไปทดลองใช้ Try Out กับพนักงานธนาคารเกียรติ นาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาอโคก ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น Reliability โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา Alpha Coefficient ของครอนบาค Cronbach

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารเกียรติ นาคิน จำกัด

(มหาชน) โดยขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัยกับพนักงานของธนาคาร โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับมาก นำแบบสอบถามมาตรวจและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package For Social Sciences

3. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าร้อยละ

4. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของพนักงาน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด

5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตัวแปรเพศ ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้จากบริษัทและระดับการศึกษาวิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่าทีเทส (t-test) และเปรียบเทียบจำแนกตามตัวแปรอายุ วิเคราะห์โดยใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิจัยศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 234 คนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 136 คนคิดเป็นร้อยละ 58.10 อายุ 26-35 ปีจำนวน 170 คนคิดเป็นร้อยละ 72.60 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 88 อยู่ในระดับปฏิบัติงาน จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 74.40 ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และรายได้จากบริษัท 20,100 บาทขึ้นไปจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคะแนนเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงาน หัวหน้างาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ และด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกข้อในทุกด้านอยู่ในระดับมาก

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานเพศต่างกัน มีความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พนักงานเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและโดยด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พนักงานระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและโดยด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและโดยด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีรายได้จากบริษัทต่างกัน มีความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พนักงานที่มีรายได้จากบริษัทต่างกัน มีความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและโดยด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)สายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

### 1.1 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

พนักงานมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะในการทำงานพนักงานจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ของการทำงานระหว่างผู้ร่วมงานและหัวหน้างานเสมอ ผู้บังคับบัญชาผู้ซึ่งเป็นผู้มอบหมายงานที่ดี ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือในการทำงานที่ดี หมั่นคอยติดตามและควบคุมการทำงาน รวมถึงให้คำแนะนำและตักเตือนถึงข้อบกพร่องในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังที่ปิยวดี สอนสิงห์ (2543) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัท ภูเก็ตเทเล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยยึดแนวคิดตาม

ทฤษฎีของ Herzberg กล่าวว่ากลุ่มปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตที่พนักงานให้ความสำคัญ และความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานด้านสภาพการปฏิบัติงานด้านตำแหน่งงานและด้านความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และ ด้านค่าตอบแทน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญ

พนักงานที่มีรายได้จากบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้จากบริษัท 20,100 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีรายได้จากบริษัท 10,000 – 20,000 บาท แต่พนักงานที่มีรายได้จากบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน 4 ด้าน (ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน และความพึงพอใจด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ) ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจทางธนาคารพาณิชย์ค่อนข้างสูง การบริหารงานและการตัดสินใจด้านสินเชื่อจึงต้องรัดกุมและรวดเร็วจากการอนุมัติของหัวหน้างาน จึงผลให้พนักงานที่มีรายได้มากกว่ามีความพึงพอใจต่อหัวหน้างานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพีรภัทร เจริญสุวรรณ (2547: 56, 69) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ที่พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานของพนักงาน และอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานแตกต่างกันโดยพนักงานที่อายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.27 รองลงมา ได้แก่ พนักงานที่อายุระหว่าง 36 – 45 ปี พนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป และพนักงานที่อายุน้อยกว่า 25 ปี ที่คะแนนเฉลี่ย 4.22, 3.97 และ 3.76 ตามลำดับสำหรับความพึงพอใจด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน และความพึงพอใจด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน 3 ด้านไม่แตกต่างกันซึ่งสามารถอภิปรายได้จากเวทเตอร์และเดวิส (สุระ หีบโอสถ. 2540: 49; อ้างอิงจาก Werther; & Davis. 1986) กล่าวว่าไว้ว่าบุคคลที่อายุมากขึ้นมีแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นทำให้ปรับตัวต่อการทำงานได้ดีขึ้นความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆ ลดลงประกอบกับแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ก็มีน้อยและทำได้ยากซึ่งแตกต่างกับบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆสูงโอกาสที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ก็จะมีมากกว่าและยังปรับตัวได้ไม่เหมาะสมนักจึงมีแนวโน้มของความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่า

## 1.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

พนักงานมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานได้รับการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี มีความสะดวกราบรื่นในการติดต่อประสานงาน เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน มีการแบ่งปันความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ดังที่กิลเมอร์ (Glimer. 1971: 260-264) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนเรศ ภูโคกสูง (2541: บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และสอดคล้องผลงานวิจัยของมณฑนา เสนาธรรม (2545) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน

พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันโดยพนักงานที่อายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.22 รองลงมาได้แก่ พนักงานที่อายุระหว่าง 36 – 45 ปี พนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป และพนักงานที่อายุน้อยกว่า 25 ปี ที่คะแนนเฉลี่ย 4.10, 4.00 และ 3.61 ตามลำดับสำหรับความพึงพอใจด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน และความพึงพอใจด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน 3 ด้านไม่แตกต่างกัน ดังที่ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's general theory of human motivation) ของมาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไปแต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทนและมาสโลว์ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1) ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (safety needs) ได้แก่ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่างๆและความมั่นคงในอาชีพ

3) ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (belonging needs) ได้แก่ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4) ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (esteem needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

จากทฤษฎีของมาสโลว์จึงพิจารณาได้ว่า พนักงานที่เงินเดือนสูง ได้รับการตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัยไปแล้ว ดังนั้นในความต้องการในลำดับต่อไปคือ ต้องการการยอมรับ และมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน จึงมีแรงจูงใจที่จะสร้างความสัมพันธ์และเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานมากกว่าพนักงานที่ได้เงินเดือนน้อย เงินเดือนจึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

### 1.3 ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ

พนักงานมีความพึงพอใจด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการโดยรวม และรายช้อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จัดสรรอัตราเงินเดือน การพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนประจำปี เงินโบนัสและสวัสดิการต่างๆ ที่ดีและเหมาะสมต่อพนักงาน ดังที่เวเลซ (Valez, 1972: 997- A) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน พบว่า ประการแรกผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายนอกของงาน ซึ่งได้แก่เงินเดือน ประการที่สองผลประโยชน์เกี่ยวกับ นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่พ้อใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้า ประการที่สามผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมหาวิทยาลัยเอกชนอิสระมากกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ และประการสุดท้ายระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่ผลงานวิจัยของ ญาดา พงศปริพัตร (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนรายได้และผลประโยชน์เกี่ยวกับอยู่ในระดับปานกลางและผลงานวิจัยของจิรเดช แต่สิน (2555) ศึกษาความพึงพอใจในผลตอบแทนของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ เขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ



จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า พนักงานในกลุ่มยานยนต์ที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในผลตอบแทนภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านโอกาสและความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ด้านค่าจ้างอยู่ในระดับน้อย และด้านส่วนสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆอยู่ในระดับปานกลาง

#### 1.4 ด้านสภาพการทำงาน

พนักงานมีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานพึงพอใจสภาพสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศของสถานที่ทำงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ที่มีการจัดให้สถานที่ทำงานมีสิ่งแวดล้อมและสุขภาวะที่ดี มีความพร้อมทั้งเครื่องมือสื่อสารและเทคโนโลยี รวมถึงมีการตรวจสอบและพัฒนาคุณภาพอุปกรณ์ ดังที่ William R. Van Dersal (1968: 62 - 72) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) นโยบายและการบริหารองค์การ
- 2) การปกครองบังคับบัญชา
- 3) เงินเดือน
- 4) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา
- 5) สภาพการทำงาน
- 6) ความสำเร็จในการทำงาน
- 7) การยอมรับทางสังคม
- 8) ลักษณะงาน
- 9) ความรับผิดชอบ
- 10) โอกาสความก้าวหน้า

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2551) คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปี กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ พบว่า คุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลูกจ้างชั่วคราวของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีความพอใจสภาพแวดล้อมที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสงบ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน พึงพอใจเครื่องมือเครื่องใช้หรือวัสดุอุปกรณ์ของใช้สำนักงานที่มีเพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน

#### 1.5 ด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

พนักงานมีความพึงพอใจด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานพอใจในการพิจารณาการประเมินผลงาน การเลื่อน

ตำแหน่ง โอกาสความก้าวหน้าในสายงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการพัฒนาศักยภาพความสามารถจากการอบรม สัมมนา และการสนับสนุนการศึกษาเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา ดังที่ อัลเดอร์ เฟอร์ ได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ (An Empirical test of a new theory of human needs) ที่ว่า มนุษย์เราจะมีความต้องการ 3 ประการ คือ ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Need: E) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R) และความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth Needs: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไป ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจในตนเองและการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2551) คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปี กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ พบว่าการศึกษาวิจัยทั้ง 9 องค์ประกอบพบว่า คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้าจะมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าลูกจ้างชั่วคราวรายปี มีความรู้สึกว่าหน่วยงานที่ตนสังกัดหรือปฏิบัติงานอยู่นั้น ยังให้ความสำคัญน้อยในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานของลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากสำหรับชีวิตคนทำงาน

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน องค์กรควรจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมความสามัคคีหรือกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกันเช่นการแข่งขันกีฬา การสันทนาการภายในองค์กรเพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ที่ดีควรสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานและส่งเสริมการทำงานร่วมกัน
2. ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ องค์กรควรที่จะมีการพิจารณานโยบายหรือโครงสร้างในเรื่องของค่าจ้างที่จะเอื้อประโยชน์ให้กับพนักงานที่มีรายได้น้อยเพื่อที่จะใช้จ่ายได้เพียงพอและควรที่จะมีสวัสดิการต่างๆที่จะแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับพนักงานเช่นรถรับส่งพนักงาน ค่ารักษาพยาบาลค่าเล่าเรียนบุตรฯลฯ ซึ่งจะทำให้พนักงานที่มีรายได้น้อยไม่คิดลาออกจากงานและเกิดความพึงพอใจในงานที่เพิ่มขึ้น
3. ด้านสภาพการทำงาน องค์กรควรมีการจัดสถานที่ทำงานให้มีห้องพักผ่อน เพื่อใช้ในการกิจกรรมยามว่าง เล่นกีฬา ฟังเพลง หรือนันทนาการต่างๆ เพื่อเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน อีกทั้งยังเป็นการสร้างเสริมจินตนาการ ความคิด ความสร้างสรรค์ ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของงานและความพึงพอใจที่ดีของพนักงาน

4. ด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ องค์การควรให้ความสำคัญกับการจูงใจในเรื่องการให้ความรู้ทักษะเพื่อให้พนักงานมีความสามารถ เช่น การจัดอบรมสัมมนาเสริมสร้างทักษะในการทำงานหรือการให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อพนักงานมีผลงานที่ดีและมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม เช่น การสร้างผลงานหรือรายได้แก่องค์กรได้บรรลุผลมากกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดหาโอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นทำให้พนักงานเห็นถึงความมั่นคงในอาชีพและชีวิตต่อไปในอนาคต

### **ข้อเสนอแนะการทำการวิจัยครั้งต่อไป**

ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อ รายย่อยภูมิภาคกลาง โดยพนักงานระดับปฏิบัติงานหรือบุคคลภายนอกของหน่วยงานเป็นผู้วิจัย





## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ. (2538). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน เฉพาะกรณีสาขาในภาค 1*. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จรัส เพ็ชรเที่ยง. (2542). *การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- จิรเดช แต่สิน. (2555). *ความพึงพอใจในผลตอบแทนของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ เขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตติมา พุทธเจริญ. (2543). *ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจจากรูปแบบเว็บเพจที่มีการนำเสนอต่างกัน*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จุฬาลักษณ์ สุระอารีย์. (2551). *การสร้างแบบสอบถาม: สร้างอย่างไรจึงจะได้แบบสอบถามที่ดี*. วารสารโรงเรียนนายเรือ.
- ชรีทรัพย์ ภูมา. (2543). *ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (School Net) เพื่อพัฒนาการศึกษาและเรียนรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (วารสารศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรยล แสงอำนาจเจริญ. (2541). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและครูอาสาสมัครศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนในอำเภอภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- นารีรัตน์ กว้างขวาง. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (การบริหาร) ศรีสะเกษ: สถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. ถ่ายเอกสาร.
- นงนุช เอี่ยมสวัสดิ์. (2547). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน โครงการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการสอน*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญช่วย ไทยเมืองขึ้น. (2548). *ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดลำปางต่อการประเมินคุณภาพภายนอก*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. ถ่ายเอกสาร.
- ปทุม เมตตาพันธ์. (2536). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหาร). กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก). ถ่ายเอกสาร.
- ประเสริฐ อุนวรรณ. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล็อบเมนต์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยวดี สอนสิงห์. (2543). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทบูทส์รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- พล พิเศษกุล. (2537). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกองพลาธิการ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- พีรภัทร เจริญสุวรรณ. (2547). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- แพรวพรรณ ทูลขรรณ. (2546). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- มณฑนา เสนาธรรม. (2545). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2541). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *ความพึงพอใจ*. ใน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. (2545). *หลักเศรษฐศาสตร์มหภาค*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ. (2551). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปี (กรณีศึกษา)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุระ หีบโอสถ. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อดุลย์ศักดิ์ สุนทรโรจน์. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: สถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- Borquist, Linda. (1987). *Job Satisfaction of Administrators in A Public Suburban School District Dissertation Abstracts International*. 48(7): 260 A.
- Barnard, Chester I. (1986). *The Function of the Executive*. Cambridge: Harvard University Press.
- Gillmer, B.; & Von Haller. (1971). *Industrial and organization psychology*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Jackson, Dale R. (1974). *A study of University Administrations Perceptions Related to the Factors of Herzberg's Motivation Hygiene*. *Theory Dissertation Abstracts International*. 3(5): 7560-A.
- Thomas, J.O.; & Earl, S.W. (1995). *Why Satisfied Customer Defect*. *Harvard Business Review*. New York: McGraw-Hill.

Van Dersal; William R. (1968). *The successful supervisor in government and business*.

New York: Harper.

Yin, M,C. (1992, November). A study of job satisfaction in Taiwan (China). *Dissertation*

*Abstracts International*. 58, 136.











## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/๒๒/๖

วันที่ ๑๓ เมษายน 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริฎา พูลสุวรรณ

เนื่องด้วย นายอัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อย่อยภูมิภาคกลาง” โดยมี อาจารย์สิริฎากร ชูทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายอัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒน์กุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/๑๑15 วันที่ ๑๓ เมษายน 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตระรุจิ

เนื่องด้วย นายอัมรินทร์ ศุกเศษฐศิริ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อย่อยภูมิภาคกลาง” โดยมี อาจารย์สิฎฐากร ชูทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายอัมรินทร์ ศุกเศษฐศิริ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/๖๖14 วันที่ ๒๓ เมษายน 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.วีระนันท์ คำนึ่งวุฒิ

เนื่องด้วย นายอัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง” โดยมี อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายอัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ 0519.12/4457



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ สิงหาคม 2555

เรื่อง ขออนุมัติโครงการเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการภูมิภาคกลาง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

เนื่องด้วย นายอัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง” โดยมี อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยใช้สถานที่ เพื่อใช้แบบสอบถามกับพนักงานประจำสายสินเชื่อรายย่อย ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2555

จึงเรียนมาเพื่อขออนุมัติโครงการที่ได้โปรดพิจารณาให้ นายอัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒน์กุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-577-5522

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม





**แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)  
สายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง**

---

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง

2. แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการทราบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประจำ สายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง จำนวน 10 สาขา ของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เพื่อ ประโยชน์ในการบริหารจัดการบุคลากรในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

---

**ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ตามความเป็นจริง

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 ระดับตำแหน่งงาน

พนักงานระดับปฏิบัติงาน

พนักงานระดับหัวหน้างาน

1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน

ไม่เกิน 1 ปี

มากกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี

มากกว่า 3 ปีขึ้นไป

1.4 รายได้จากบริษัท

10,000 -20,000 บาท

20,100 บาทขึ้นไป

## 1.5 ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

## 1.6 อายุ

- อายุต่ำกว่า 25 ปี
- อายุ 26 -35 ปี
- อายุ 36 – 45 ปี
- อายุ 45 ปีขึ้นไป

**ตอนที่ 2** ข้อคำถามประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสายสินเชื่อบริการ  
ย่อยภูมิภาคกลาง จำนวน 10 สาขา ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อคำถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีระดับความพึงพอใจในแต่ละข้อมากน้อยเพียงใดแล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>1. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน</b>					
1.1 ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านได้ให้ปรึกษาที่ดี และให้การช่วยเหลือในการทำงานได้เหมาะสม					
1.2 ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านมอบหมายงานได้ดี					
1.3 ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านมีการติดตาม ควบคุม และบริหารงานได้เป็นอย่างดี					
1.4 ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านสามารถสื่อสาร สั่งงานได้ กระชับรัดกุม ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.5 ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านจะทำแนะนำตักเตือนถึงข้อบกพร่อง และข้อผิดพลาดต่าง ๆ					
1.6 ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
1.7 ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านสามารถรับฟังและเปิดโอกาสทุกความคิดเห็นจากพนักงานทุกช่วงวัย					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>					
2.1 ท่านมีความพึงพอใจที่ได้รับความสะดวก ราบรื่นในการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน					
2.2 ท่านมีความพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนมีน้ำใจจริงใจ ให้อภัยผู้อื่น ไม่ดูถูก ดูแคลนผู้อื่น					
2.3 ท่านมีความพึงพอใจหรือชื่นชมยกย่อง เมื่อเพื่อนร่วมงานของท่านประสบความสำเร็จในชีวิต					
2.4 ท่านพึงพอใจและมีความสุขเมื่อมีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือจัดกิจกรรมพิเศษกับเพื่อนร่วมงาน					
2.5 ท่านพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานมีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานร่วมกันอยู่เสมอ					
2.6 ท่านพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานท่านเป็นผู้ที่ยอมรับฟังความคิดเห็น					
2.7 ท่านสามารถไว้วางใจหรือมีความพึงพอใจให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทนได้					
2.8 ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและทำงานเป็นทีมได้ดี					
<b>3. ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ</b>					
3.1 ท่านมีความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับ					
3.2 ท่านมีความพึงพอใจในการพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนประจำปี					
3.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับเงินโบนัสประจำปี					
3.4 ท่านมีความพึงพอใจในรายได้ที่ได้รับจากบริษัทนอกเหนือจากเงินเดือนและสวัสดิการ เช่น คอมมิชชั่น					
3.5 ท่านมีความพึงพอใจเรื่องสวัสดิการด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพอนามัยและชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานและครอบครัวเช่น เบี้ยประกันชีวิต สวัสดิการสำหรับบุตร					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>4. ด้านสภาพการทำงาน</b>					
4.1 ท่านมีความพึงพอใจที่บริษัทจัดให้สถานที่ทำงานมีสิ่งแวดล้อมและสุขภาวะที่ดี					
4.2 ท่านมีความพึงพอใจที่บริษัทของท่านมีความพร้อมในด้านเครื่องมือสื่อสาร มีเทคโนโลยี					
4.3 ท่านมีความพึงพอใจที่บริษัทมีระบบการดูแลรักษา ตรวจสอบและพัฒนาคุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือ					
<b>5. ด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ</b>					
5.1 ท่านพึงพอใจในการพิจารณาการประเมินผลงาน การเลื่อนตำแหน่ง					
5.2 ท่านมีความพึงพอใจกับโอกาสความก้าวหน้าในสายงานของท่านในบริษัทนี้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว					
5.3 ท่านพึงพอใจที่บริษัทของท่านมีการจัดกิจกรรมการสัมมนาหรือการอบรม					
5.4 ท่านพึงพอใจที่บริษัทของท่านสนับสนุนด้านการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา					



ภาคผนวก ง

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตร์รุจี
2. ดร.วีระนันท์ คำนึ่งวุฒิ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริฎา พูลสุวรรณ





## การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

ผลการพิจารณาข้อคำถามในแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิชาการเกียรติคุณจำกัด (มหาชน) สายดินเชื้อราย่อยภูมิภาคกลางใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัท และสวัสดิการ, ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

ตารางผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				IOC	สรุป
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม		
<b>ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน</b>							
1	ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านให้คำปรึกษาที่ดีและให้การช่วยเหลือในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านมอบหมายงานได้ดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านมีการติดตามควบคุมและบริหารงานได้เป็นอย่างดี	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
4	ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านสามารถสื่อสารอธิบายและสั่งงานได้กระชับรัดกุม ชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5	ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านจะให้คำแนะนำตักเตือนถึงข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดต่างๆ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6	ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7	ท่านพึงพอใจที่หัวหน้างานของท่านสามารถรับฟังและเปิดโอกาสทุกความคิดเห็นจากพนักงานทุก	1	1	1	3	1	ใช้ได้



ช่วงวัย						
---------	--	--	--	--	--	--

ตาราง (ต่อ)

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				IOC	สรุป
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม		
<b>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>							
1	ท่านมีความพึงพอใจที่ได้รับความสะดวกราบรื่นในการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านมีความพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนมีน้ำใจ จริงใจ ให้เกียรติผู้อื่น ไม่ดูถูกดูแคลนผู้อื่น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านมีความพึงพอใจหรือชื่นชมยกย่องเมื่อเพื่อนร่วมงานของท่านประสบความสำเร็จในชีวิต	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4	ท่านพึงพอใจและมีความสุขเมื่อมีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือจัดกิจกรรมพิเศษกับเพื่อนร่วมงาน	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
5	ท่านพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานมีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานร่วมกันอยู่เสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6	ท่านพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นผู้ที่ยอมรับฟังความคิดเห็น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7	ท่านสามารถไว้วางใจหรือมีความพึงพอใจให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทนได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8	ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและทำงานเป็นทีมได้ดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ตาราง (ต่อ)

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				IOC	สรุป
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม		
<b>ด้านผลตอบแทนรายได้จากบริษัทและสวัสดิการ</b>							
1	ท่านมีความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านมีความพึงพอใจในการพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนประจำปี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับเงินโบนัสประจำปี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4	ท่านมีความพึงพอใจในรายได้ที่ได้รับจากบริษัท นอกเหนือจากเงินเดือนและสวัสดิการ เช่น คอมมิชชั่น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5	ท่านมีความพึงพอใจเรื่องสวัสดิการด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพอนามัยและชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานและครอบครัว เช่น เบี้ยประกันชีวิต สวัสดิการสำหรับบุตร	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
<b>ด้านสภาพการทำงาน</b>							
1	ท่านมีความพึงพอใจที่บริษัทจัดให้สถานที่ทำงานมีสิ่งแวดล้อมและสุขภาวะที่ดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านมีความพึงพอใจที่บริษัทของท่านมีความพร้อมในด้านเครื่องมือสื่อสาร มีเทคโนโลยี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านมีความพึงพอใจที่บริษัทมีระบบการดูแลรักษา ตรวจสอบและพัฒนาคุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือ	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้

ตาราง (ต่อ)

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				IOC	สรุป
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม		
<b>ด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ</b>							
1	ท่านพึงพอใจในการพิจารณาการประเมินผลงาน การเลื่อนตำแหน่ง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านมีความพึงพอใจกับโอกาสความก้าวหน้าใน สายงานของท่านในบริษัทนี้ ทั้งในระยะสั้นและ ระยะยาว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านพึงพอใจที่บริษัทของท่านมีการจัดกิจกรรม การสัมมนาหรือการอบรม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4	ท่านพึงพอใจที่บริษัทของท่านสนับสนุนด้าน การศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายอัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ
วันเดือนปีเกิด	6 สิงหาคม 2511
สถานที่เกิด	จังหวัดสมุทรสาคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	237/205 ถ.เอกชัย ต.มหาชัย อ.เมือง จ.สมุทรสาคร 74000
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	1400/98-101 ถ.เอกชัย ต.มหาชัย อ.เมือง จ.สมุทรสาคร 74000

## ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2517	ประถมศึกษา จาก โรงเรียนอนุบาลสมุทรสาคร
พ.ศ.2523	มัธยมศึกษาตอนต้น จาก โรงเรียนสมุทรสาครวิทยาลัย
พ.ศ.2526	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ จาก วิทยาเขตอุเทนถวาย
พ.ศ. 2530	นิเทศศาสตรบัณฑิต จาก มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2556	การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ