

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่ง
ในกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์
ของ
ชทาภรณ์ เขียวรอด

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กรกฎาคม 2560

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่ง
ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กรกฎาคม 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่ง
ในกรุงเทพมหานคร



บทคัดย่อ
ของ
ชทาภรณ์ เขียวรอด

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กรกฎาคม 2560

ชทาภรณ์ เขียวรอด. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.สันติ เต็มประเสริฐสกุล.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยจำเพาะที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า:

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือน 20,000 – 40,000 บาท โดยมีตำแหน่งพนักงานบริหาร มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 – 9 ปี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยจำเพาะในการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับดี และมีความคิดเห็นโดยรวมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่มีอายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยเชิงจิตโดยรวม ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ส่วนด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยจำเพาะโดยรวมและด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ส่วนด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงานและด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง นอกจากนี้ในด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES
IN A FOREIGN BANK IN BANGKOK



AN ABSTRACT
BY
CHATAPORN KIAWROD

Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

July 2016

Chataporn Kiawrod. (2017). Factors Affecting job Satisfaction of Employees in a Foreign Bank in Bangkok. Master of Business Administration (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. Santi Termprasertsakul.

The objective of this research is to study the factors affecting job satisfaction of employees in a foreign bank in Bangkok. The sample in this research includes three handed employees at a foreign bank in Bangkok. A questionnaires is used for data collection. The statistics used for data analysis include percentage, arithmetic a mean, standard deviation, t-test, One way analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient. The findings revealed the following:

The majority of the respondents were female between twenty to thirty years old, single .holding had position of officer with on income 20,000 to 40,000 Baht per month and one year below to nine years of work experience.

The opinions of the respondents toward overall job motivation factors, hygiene factors and job satisfaction were at a good level.

Employees in foreign bank in Bangkok of different ages, income levels and work experience have different levels of job satisfaction with a statistical significance of 0.05. Overall of job motivation factors include aspects of achievement, recognition and responsibility moderately correlated in the same direction with job satisfaction, while the aspects of working description and advancement highly correlated in the same direction to job satisfaction with a statistical significance of 0.01

Overall, in terms of job hygiene factors, the aspects of salary, interpersonal relations and working conditions moderately correlated in the same direction to job satisfaction, while the aspects of company policy administration and supervision highly correlated in the same direction in terms of job satisfaction. Moreover, the aspects of job security correlated at a low level in the same direction to job satisfaction and the aspects of occupational status were extremely low and correlated in the same direction to job satisfaction with a statistically significant level of 0.01

ประกาศคุณประการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือจาก อาจารย์ ดร.สันติ เต็มประเสริฐสกุล ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์เป็นอย่างดี นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการ จนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของอาจารย์ ดร.กัลยกิจดิษฐ์ กิระติงกูรและอาจารย์ ดร.จิโรจน์ บุณศิริ กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ที่ให้คำปรึกษาและเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริการธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามและเก็บตัวอย่างเป็นอย่างดี จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดามารดา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนและชี้แนะแนวทางที่ดีและคุณค่าตลอดมาจนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

ชทาภรณ์ เขียวรอด

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย	2
ความสำคัญของงานวิจัย	2
ขอบเขตงานวิจัย	2
ตัวแปรการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวความคิด	6
สมมติฐานงานวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์	8
แนวความคิดและทฤษฎีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	10
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
3 วิธีดำเนินการวิจัย	23
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	23
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	28
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	28
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	34
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	62

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	64
สังเขปการวิจัย	64
สรุปผลการวิจัย	65
การอภิปรายผลการวิจัย	71
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	77
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	78
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก	84
ภาคผนวก ข	91
ภาคผนวก ค	94
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	96

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีแรงจูงใจทั้ง 3 ทฤษฎีคือทฤษฎีแรงจูงใจของ มาสโลว์ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก และทฤษฎีของแมคเคลแลนด์	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารต่างชาติ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	36
3 การรวมชั้นของลักษณะข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร	38
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	39
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยคำจูงในการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน	42
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านของพนักงาน	46
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	47
8 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้ Levene's test	48
9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test	49
10 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test	50
11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน จำแนกตามอายุโดยใช้ Brown-Forsyth	50
12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน จำแนกตามอายุโดยใช้ Dunnett's T3	51
13 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพโดยใช้ Levene's test	52
14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ t-test	52

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้ Levene's test	53
16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้ t-test	53
17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ Levene's test	54
18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยใช้ F-Test	55
19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ LSD	55
20 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยใช้ Levene's test	57
21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ t-test	57
22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน	58
23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน	60
24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1	62
25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2	63
26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3	63

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ทเชเบอร์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	12
3 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์	13



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ทั้งของไทยและต่างชาตินั้นได้มีความรุนแรงขึ้นในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ ภาพลักษณ์ ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีศักยภาพที่สูงขึ้น เพื่อโดยนำมาใช้บริหารและเพื่อการแข่งขันกันระหว่างธนาคารพาณิชย์เพื่อจุดประสงค์ที่จะก้าวหน้ากว่าองค์กรอื่นๆ อย่างไรก็ตามปัจจัยเบื้องต้นของแต่ละองค์กร สิ่งที่จะส่งผลให้ธุรกิจนั้นก้าวหน้าเติบโตและบรรลุเป้าหมายคือทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรนั้นๆ แม้ว่าการก้าวล้ำของเทคโนโลยีไปมากเพียงใด แต่หากบุคลากรขององค์กรนั้นไม่ได้มีการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ขององค์กร ก็ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้ เพราะบุคลากรเปรียบเสมือนต้นทุนที่ได้ลงทุนไว้เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินได้ด้วยดี ดังนั้นสิ่งที่สำคัญที่หลายๆ องค์กรคำนึงถึงอยู่เสมอคือการพัฒนาดูแลและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมขององค์กร เวลาการทำงานที่เหมาะสม หน้าที่ที่รับผิดชอบและปริมาณงานต่างๆ มีการกระจายอย่างเหมาะสม รวมถึงสิ่งจูงใจซึ่งจะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและยอมทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจในการทำงานและสุดท้ายก็จะส่งผลต่อองค์กรได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ผู้วิจัยเองได้มีหน้าที่เป็นตัวแทนของแผนก ในการเป็นกระบอกเสียงและสำรวจความคิดเห็นของพนักงานซึ่งเรียกว่า VOE Champion (Voice of Employee) โดยโครงการนี้ได้มีการสำรวจความคิดเห็นต่างๆ ของพนักงานที่มีต่อธนาคาร หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการของพนักงานที่ได้รับ หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างให้พนักงานรู้สึกว่าการที่ตนเองมีความสำคัญกับธนาคาร ทางธนาคารจึงได้มีกิจกรรมต่างๆ ขึ้นมามากมาย เช่น My Day คือการที่พนักงานได้สิทธิในการเลือกวันลาได้ครึ่งวันต่อเดือน หรือการที่พนักงานจะได้หยุดในวันเกิดของตนโดยที่ไม่เสียวันหยุดประจำปีของตนไป กิจกรรม Let's Get Together คือการร่วมพูดคุยกันของพนักงานกับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับสูง เพื่อได้รับรู้ถึงความเป็นไปของธนาคารในแต่ละเดือนว่าเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น มีการอัปเดตข่าวสารข้อมูลซึ่งกันและกัน และมีการร่วมฉลองวันเกิดให้กับพนักงานในแผนกที่เกิดในเดือนนั้นๆ ด้วย

จากการที่ได้เป็นกระบอกเสียงและพนักงานของธนาคารต่างชาติแห่งนี้ จึงทำให้ได้มีโอกาสสัมผัสถึงความคิดเห็นของพนักงานหลายๆ คนที่มีต่อธนาคาร จึงตระหนักถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีผลต่อองค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่จะประกอบขึ้นจากบุคคลและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในองค์กรที่ผสมผสานกัน เนื่องจากแต่ละบุคคลต่าง

ก็มีพื้นฐานชีวิตส่วนตัวที่แตกต่างกัน เมื่อเข้ามาทำงานในองค์กรและขณะเดียวกันสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่เป็นอยู่ก็มีลักษณะต่างกันทั้งลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในงาน พฤติกรรมของหัวหน้างาน ด้วยเหตุผลข้างต้นที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาอย่างลึกซึ้งถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่จะทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบจำลองทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) เพื่อจะนำงานวิจัยที่ได้นี้ไปเป็นต้นแบบในการคิดกิจกรรมเพื่อเป็นการสานสัมพันธ์ระหว่างองค์กร และส่งเสริมให้พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งนี้ได้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามหลักประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของงานวิจัย

1. ผู้วิจัยสามารถใช้ประโยชน์ในการนำเสนอต่อองค์กร โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้ครั้งนี้ไปปรับปรุงใช้ในการทำงาน เพื่อใช้พัฒนาการบริหารบุคคลขององค์กรให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรโดยทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
2. ผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ช่วยสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อดูแลรักษามูลค่าขององค์กรให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป
3. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยในครั้งต่อไปในการพัฒนาศักยภาพของในองค์กร

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานของธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,100คน (แผนกทรัพยากรบุคคล เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2559)

ตัวแปรการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 21 ปี – 30 ปี

1.2.2 31 ปี – 40 ปี

1.2.3 41 ปี – 50 ปี

1.2.4 51 ปี – 60 ปี

1.3 สถานภาพ

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.4 ตำแหน่งงาน

1.4.1 พนักงานทั่วไป (Non-Officer)

1.4.2 พนักงานบริหาร (Officer)

1.5 รายได้ต่อเดือน

1.5.1 20,000 - 40,000 บาท

1.5.2 40,001 - 60,000 บาท

1.5.3 60,001 - 80,000 บาท

1.5.4 80,001 บาทขึ้นไป

1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.6.1 น้อยกว่า 1 ปี

1.6.2 1-9 ปี

1.6.3 10-19 ปี

1.6.4 20 ปีขึ้นไป

2. ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่

2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน

2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

2.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- 2.4 ด้านความรับผิดชอบ
- 2.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
- 3. ปัจจัยจำแนก ได้แก่
 - 3.1 ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน
 - 3.2 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล
 - 3.3 ด้านผู้บังคับบัญชา
 - 3.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 3.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 3.6 ด้านความมั่นคงในงาน
 - 3.7 ด้านสถานภาพการปฏิบัติงาน

ด้านตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ในการทำงานที่ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ ผลที่ตามมาคือจะทำให้ผู้ปฏิบัติ งานมีความสุขที่ได้มาทำงาน มีคุณภาพชีวิตและสุขภาพจิตที่ดี โดยไม่มีความคิดที่จะขาดงานโดยไม่มีเหตุผลหรือการลาออกจากองค์กร

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หมายถึง แรงจูงใจหรือแรงผลักดันที่ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมและยังกำหนดทิศทางพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำที่นำไปสู่เป้าหมายของพฤติกรรมนั้น คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสูเป้าหมายโดยไม่ลดละแต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำ จะไม่แสดงพฤติกรรมหรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถแก้ไขและควบคุมปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ทำให้สามารถทำงานได้เสร็จสิ้นตามเป้าหมายและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะเป็นจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงความคิดเห็น ที่บอกถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ

2.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึงงานที่มีความน่าสนใจ มีความท้าทายและเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ

2.4 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกทำงานของตนเองได้รับเกียรติและความไว้วางใจ ปริมาณงานที่ได้รับการมอบหมายงานให้รับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่ง มีการกำหนดหน้าที่และขอบเขตการทำงานได้อย่างชัดเจนและความเต็มใจในการทำงานนั้นๆ

2.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึงการได้รับการส่งเสริมและมีหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสดูงานเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

3. ปัจจัยคำจูน (Hygiene Factors) หมายถึงปัจจัยที่จะคำจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรอาจเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล

3.1 นโยบาย/แผนและการบริหารงาน หมายถึงการจัดการและการบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอย่างชัดเจน โอกาสในการมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นในการออกกฎระเบียบและนโยบายขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในนโยบายขององค์กรและมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นหรือมีแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้น

3.2 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึงเงินเดือน การเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานและสวัสดิการต่างๆ เป็นที่พอใจและมีความเป็นธรรมเหมาะสมกับงานที่ผู้ปฏิบัติรับผิดชอบ

3.3 ผู้บังคับบัญชา หมายถึงผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์และเข้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง ให้ความเป็นธรรมและรับฟังพนักงานในเรื่องต่างๆ อย่างเท่าเทียมกัน ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าจากผู้บังคับบัญชา

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึงมิตรภาพในการทำงาน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน มีความสนิทสนม ไว้วางใจกัน ทำงานร่วมกันได้อย่างเข้าใจมีการให้ความร่วมมือและยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน

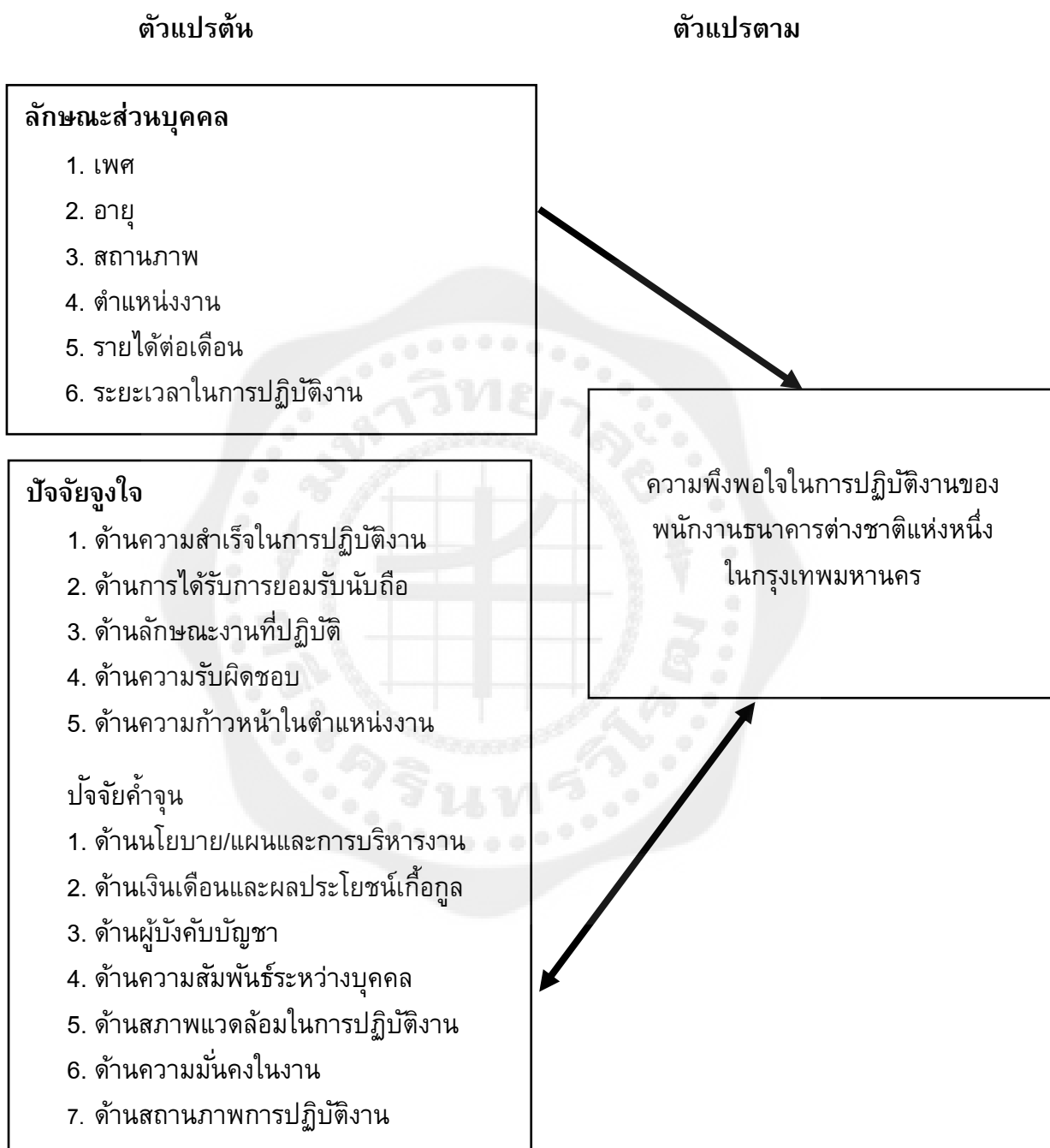
3.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึงองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย มีความสะอาดถูกหลักอนามัย มีบรรยากาศที่ดี สำนักงานที่ตั้งมีการเดินทางที่สะดวก

3.6 ความมั่นคงในงาน หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงองค์กร จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกผูกพันหรือรักองค์กร

3.7 สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึงหน้าที่ตำแหน่งได้รับการยอมรับนับถือในสังคม ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี องค์กรมีการยกระดับสถานะของพนักงานตามตำแหน่ง การมีสิทธิแก่พนักงานที่มีตำแหน่งสูงอย่างเหมาะสม เช่น การได้รับที่จอดรถประจำตำแหน่ง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองมีความสำคัญกับองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยเชิงจิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่ง ได้มุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงองค์ประกอบ และปัจจัยที่เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
2. แนวความคิดและทฤษฎีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ซูลิพร สีสนิท (2553: 11) กล่าวว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันในหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมและการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2542: 137-139) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยเฉพาะบุคคล เพื่อช่วยให้นักบริหารสามารถทำนายว่ากลุ่มใดมีท่าทีที่จะเกิดปัญหาทางพฤติกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจปัจจัยเฉพาะบุคคลเหล่านี้ บ้างก็เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรงบ้างก็เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับอาชีพ

1. อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักสูงขึ้น ดังนั้นเขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขามากขึ้น ซึ่งมีเหตุผลจากหลายประการประกอบ เช่น ความคาดหวังในระดับต่ำ การปรับตัวเข้ากับสภาวะการณ์ในการปฏิบัติงานดีขึ้นเพราะเขามีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. ระดับอาชีพ บุคคลที่มีระดับอาชีพสูง มักจะมีความพึงพอใจในงานของเขา เขามักจะได้ค่าจ้างที่ดีและมีสภาพการปฏิบัติงานที่ดีด้วย งานของเขามีเกียรติ เขาต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เหล่านี้ล้วนเป็นเหตุผลที่ดีที่ทำให้เขามีความพึงพอใจมากขึ้น

3. ระดับการศึกษา บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะทำงานในระดับสูงและมักจะคาดหวังในความพึงพอใจที่สูง ทำให้ประสบความพึงพอใจในงานตามที่ต้องการ

กรณีการ เหมือนประเสริฐ (2548: 10) กล่าวว่าในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วย บุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก และบุคลากรแต่ละคนก็จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ลักษณะ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนั้น มักจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคลจะเป็น ดังนี้

1. อายุกับการปฏิบัติงาน (Age and Job Performance) เป็นการยอมรับกันว่าผลงานของ บุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้ที่ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูง และจะสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากพบว่าผู้ที่มีอายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงาน แต่จะทำงานที่เดิมทั้งนี้เพราะโอกาสที่จะ เปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการปฏิบัติงานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น รวมทั้งสวัสดิการต่างๆ ก็จะมีเพิ่มขึ้นด้วย พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะมีการปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอ และขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการปฏิบัติงาน (Gender and Job Performance) การศึกษาโดยทั่วไปเป็น ความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความ สามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศหญิงและเพศชายไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของ นักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างกันในเรื่องผลงานและเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพสมรสกับการปฏิบัติงาน (Marital Status and Job Performance) พบ ว่าพนักงานที่สมรสจะขาดงานและมีอัตราลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความ พึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอใน การปฏิบัติงานอีกด้วย

4. ความอาวุโสในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงาน (Tenure and Job Performance) ผู้ อาวุโสในการปฏิบัติงานนั้นจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

พริทีย์ วรกิจโภคพร (2529: 312-316) กล่าวถึงลักษณะของผู้รับสารโดยการวิเคราะห์ ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน โดยที่ความแตกต่างกันนั้นมี อิทธิพลต่อการสื่อสารได้ ซึ่งประกอบด้วย

1. อายุ (Age) การทำให้ผู้ที่มีอายุต่างกันเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายที่แตกต่าง ผู้ที่มีอายุมากก็มีความเปลี่ยนแปลงที่ยากกว่า ซึ่งการชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวของจิตใจของคนคนนั้น จะยากขึ้นตามอายุของคนๆ นั้น

2. เพศ (Sex) เพศชายและเพศหญิงนั้นมีความแตกต่างกันและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการ สื่อสารก็แตกต่างกันด้วย ดังนั้นการสื่อสารจำเป็นต้องทราบว่าทำการสื่อสารกับเพศชายหรือเพศ หญิง

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสารโดยเชื่อว่าการศึกษจะทำให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป โดยที่ผู้มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจในเรื่องที่มีเหตุผลสนับสนุน

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and economic status) หมายความว่ารวมถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ตลอดจนภูมิหลังครอบครัว โดยเชื่อว่าฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน

2. แนวความคิดและทฤษฎีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีทฤษฎีที่สำคัญมี 3 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)
2. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs Theory)
3. ทฤษฎีการจูงใจไปสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (McClelland's The Achievement Motivation)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

Frederick Herzberg (1959 อ้างอิงในนามพิศ แจ่งประจักษ์ 2539) เป็นทฤษฎีอธิบายถึงปัจจัยที่เป็นผลให้คนชอบงานหรือไม่ชอบงาน จำแนกออกเป็น 2 ประเภทคือปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หมายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นองค์ประกอบทางด้านจิตใจ คือปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้คนทำงานอย่างมีความสุข มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น หรือทำให้เกิดความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น เรียกปัจจัยประเภทนี้อีกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยสร้างความพึงพอใจให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มี 5 ประการ ได้แก่

1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นงานสำเร็จเขาจึงเกิดความพึงพอใจในผลงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนจากผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งบรรลุสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จของงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ทำ (The work itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงความพึงพอใจในงานที่เกิดจากการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึงได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากร หรือการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการอบรม

ปัจจัยห้า (Hygiene Factors) คือปัจจัยที่องค์กรขาดไม่ได้ เป็นปัจจัยที่องค์กรให้กับพนักงานซึ่งขาดไม่ได้ เนื่องจากหากขาดปัจจัยเหล่านี้พนักงานอาจมีแนวโน้มเกิดความไม่พึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบต่องค์กร เป็นองค์ประกอบบริบทหรือสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ถือเป็นปัจจัยภายนอก ได้แก่

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารในองค์กร เป็นปัจจัยที่องค์กรไม่มีไม่ได้

2. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน หากเงินเดือนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับของพนักงานนั้นไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ เช่นพนักงานใหม่หรือพนักงานเก่าได้เงินไม่แตกต่างกันจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้

3. ผู้บังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือให้ความยุติธรรมในการบริหาร มีความให้เกียรติเคารพการตัดสินใจ และมีความใส่ใจผู้ใต้บังคับบัญชา

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) การติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เป็นมิตรกัน ไม่มีการเอาัดเอาเปรียบเกิดการแข่งขันต่างคนต่างเอาตัวรอด ทำให้เกิดความคับข้องใจเป็นผลทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายองค์กร

5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Working condition) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการปฏิบัติงาน เช่น เสียง อากาศ ชั่วโมงการปฏิบัติงาน ความสะอาดในที่ทำงาน หรือทำเลที่ตั้งของสำนักงานที่ทำให้พนักงานเดินทางได้สะดวก และไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อความพึงพอใจของพนักงาน

6. ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

7. สถานภาพการปฏิบัติงาน (Status) หมายถึงอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคมเกียรติและศักดิ์ศรี

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยห้าตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบอร์กกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเกิดเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่าง "ไม่มี

ความพึงพอใจ” กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งหมายความว่าถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้เพื่อการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ถ้าผู้บริหารนำไปใช้จูงใจในการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนปัจจัยค่าจุนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่าง “ความไม่พึงพอใจ” กับ “ไม่มีความไม่พึงพอใจ” ซึ่งหมายความว่าถ้าผู้บริหารไม่ได้มีปัจจัยเหล่านี้ไว้ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าผู้บริหารมีปัจจัยเหล่านี้ไว้อย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่มีความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังจะเห็นในแผนภาพนี้



ภาพประกอบ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจุนของเฮอริซเบอร์กกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ที่มา: ธนิต แสงทองล้วน. (2545). ความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องแบบนักเรียนตราวิจิตรของนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม. หน้า 25.

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs Theory)

มาสโลว์เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ (1970) ได้สร้างทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นขึ้นซึ่งมีสมมติฐาน 3 ประการดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีก ความต้องการที่ยังไม่ได้ตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
3. ความต้องการของคน ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

สรุปได้ว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอนการพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนด

ตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงหรือปลอดภัย (Security or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระ จากอันตรายทางกายและความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

ขั้นที่ 3 ความต้องการการยอมรับและนับถือในสังคม (Affiliation or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการยอมรับจากบุคคลอื่น

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว ยังจะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) มาสโลว์คำนึงว่า ความต้องการในระดับสูงเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพ และบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูง

ความต้องการในความสำเร็จสูงสุด ความสมหวังของตนเอง (Self-Actualization, self-fulfillment Needs)	5
ความต้องการยอมรับและนับถือในสังคม (Esteem, Recognition Needs)	4
ความต้องการด้านสังคมความรักใคร่ และความเป็นเจ้าของ (Social, Affiliation and Belonging Needs)	3
ความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety, Security Needs)	2
ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ (Basic Physiological and Biological Needs)	1

ภาพประกอบ 3 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา: สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2540). พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์.

จากแนวคิดของมาสโลว์ สามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อบ่งชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลและการตอบสนองความต้องการ องค์กรต้องจัดการกับความต้องการไม่สมหวัง

ซึ่งเริ่มจากความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย ต่อไปถึงความปลอดภัยการเป็นเจ้าของและความรัก การได้รับการยอมรับและการมีคุณค่าในตัวเอง ส่วนความต้องการที่ได้รับผลสำเร็จแล้วจะไม่สามารถจูงใจได้

ทฤษฎีการจูงใจไปสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนด์

(McClelland's The Achievement Motivation)

แมคเคลแลนด์ (1961) ให้ความสนใจในเรื่องของแรงจูงใจ โดยทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรง จูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แมคเคลแลนด์ได้แบ่งความต้องการแรงจูงใจพื้นฐานออกเป็น 3 แบบ ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยง พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง มีการย้อนกลับในการปฏิบัติงานตลอด จนมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น แสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาให้ดีที่สุด

2. ความต้องการของความผูกพัน (Need for Affiliation) บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะพอใจการเป็นที่รัก หลีกเลียงการต่อต้านจากสมาชิก เขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคมพอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่นต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) แมคเคลแลนด์วิจัยพบว่า บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะต้องการความเป็นผู้นำ เป็นผู้ที่ต้องการปฏิบัติงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบการแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้นจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

ความต้องการทั้ง 3 แบบนี้ เป็นที่ยอมรับกันมากในวงการบริหาร จะเห็นว่าทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ทฤษฎี คือทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก,ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ มาสโลว์และทฤษฎีการจูงใจสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนด์มีความสัมพันธ์กันดังนี้

ตาราง 1 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีแรงจูงใจทั้ง 3 ทฤษฎีคือทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก และทฤษฎีของแมคเคลแลนด์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก	ทฤษฎีสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนด์
ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น	ความต้องการความสำเร็จ
ความต้องการการยกย่อง	- ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน - การได้รับการยอมรับนับถือ - ลักษณะงานที่ปฏิบัติ - ความรับผิดชอบ - ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ความต้องการของความผูกพัน
ความต้องการการยอมรับและนับถือในสังคม	ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย	ความต้องการอำนาจ
ความต้องการความปลอดภัย	- นโยบาย/แผนและการบริหารงาน - เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล - ผู้บังคับบัญชา - ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล - สภาพแวดล้อมในการทำงาน - ความมั่นคงในงาน	
ความต้องการของร่างกาย	- สถานภาพการปฏิบัติงาน	

ที่มา: สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2540). พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์.

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การบริหารและการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพนี้ แนวคิดของผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานจะเกิดประสิทธิภาพได้นั้น คือการดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีกฎระเบียบเป็นกรอบกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ โดยมีส่วนประกอบที่เอื้ออำนวยให้งานบรรลุและเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้น หากงานนั้นเป็นที่สนใจต่อผู้ปฏิบัติ และความสำเร็จของงานเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับเป็นที่ไว้วางใจมากขึ้น ได้รับการยกย่อง จะเป็นปัจจัยเสริมกระตุ้นส่งผลให้การปฏิบัติงานในโอกาสต่อไปมีประสิทธิภาพสูงขึ้นและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่สนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสังคมและการได้รับการยกย่องในสังคม ซึ่งสามารถใช้แทนเงิน จึงเป็นสิ่งที่ควรจัดให้มีในงานทุกประเภท ผู้นำหรือผู้บริหารจำนวนมากมักจะเลยไม่เห็นความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยคิดแต่เพียงการจะเลือกสรรบุคคลให้เหมาะสมกับงานที่จะต้องทำเท่านั้น แต่ไม่ได้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนงานบ่อย ลาออก หรือทำงานด้วยความเฉื่อยชา

ความพึงพอใจ (Job satisfaction) จึงเป็นความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติในทางบวก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานโดยที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้หลากหลาย ดังนี้

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2542:143-145) กล่าวถึงผลของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้

การลาออกจากงาน บุคคลที่ไม่ชอบงานมีแนวโน้มจะขาดงานบ่อยๆ และลาออกจากงาน ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจสูงจะไม่คิดลาออกจากงาน ขณะที่ผู้ที่ไม่เกิดความพึงพอใจในงานจะคิดลาออกและหางานที่เขาพึงพอใจมากกว่า การลาออกจากงานของสมาชิกองค์การนับเป็นการสูญเสียทั้งทางตรงและทางอ้อม เพราะองค์การต้องสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้ามาแทนทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายในกระบวนการนั้น อีกทั้งเสียคุณค่าในความรู้ความสามารถของบุคคลดังกล่าว แต่การลาออกก็อาจจะส่งผลดีในบางลักษณะ เช่น เมื่อตำแหน่งหน้าที่การงานว่างก็ทำให้การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปได้ หรืออาจได้ผู้เชี่ยวชาญใหม่ที่ดีกว่าเข้ามาแทนก็ได้

การขาดงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจน้อย มีแนวโน้มจะขาดงานบ่อยขึ้นระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่วัดได้ในระยะหนึ่ง อาจใช้เป็นตัววัดอัตราการขาดงานของคนทำงานกลุ่มเดียวกันในระยะต่อมาได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคนทำงานที่ไม่พอใจในงานมักมีแนวโน้มจะขาดงานโดยไม่มีเหตุผลสมควรมากกว่าคนที่พึงพอใจในการทำงาน

ผลผลิต หรือการปฏิบัติงานจะผันแปรไปตามระดับความพึงพอใจในงาน ตัวแบบการปฏิบัติงาน รางวัล ความพึงพอใจ นั้นอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลผลิต กล่าวคือผลผลิตที่สูงจะนำไปสู่ความพึงพอใจนั่นคือการทำงานได้ดี ความพึงพอใจก็จะเพิ่มขึ้น สภาพการณ์ที่มีความพึงพอใจสูงจะเป็นผลส่งผลให้ผลผลิตสูงตามไปนั้นเป็นเรื่องสลับซับซ้อน สรุปได้ว่าการดีที่สุดที่จะมองผลผลิตและความพึงพอใจในงาน ต่างก็เป็นผลลัพธ์ของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและงาน

สุขภาพจิต ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตผูกพันกันอย่างแยกไม่ออก ผู้ปฏิบัติงานที่ครุ่นแค้นจะมีประสบการณ์ของความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งกระทบถึงชีวิตส่วนตัวอันหมายถึงคุณภาพชีวิตและสุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม

เซย์เลสและสเตรสส์ (Sayles; & Strauss. 1966: 22-27) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ซึ่งเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับความต้องการและจิตใจของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่มีความต้องการต่อผู้ปฏิบัติงานมากเพราะ

1. ผู้ปฏิบัติงานต้องการได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง กล่าวคือ การที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสมปรารถนา ที่แสดงบทบาทให้เต็มขีดความสามารถของเขาขณะที่ยังมีชีวิตอยู่แต่การที่เขาจะทำเช่นนั้นได้ เขาต้องมีความพึงพอใจในงานของเขา

2. บุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานของตน ถือว่ายังไม่มีภาวะเจริญหรือวุฒิภาวะทางจิตอย่างเต็มที่ เพราะคนโดยทั่วไปจะใช้เวลาแต่ละวันอยู่กับงานเป็นส่วนใหญ่ แต่ถ้าพวกเขาพบว่างานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อ ไม่ท้าทายและไม่อิสระแก่เขา เขาก็จะเกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิด รำคาญใจ ซึ่งจะส่งผลร้ายแก่ตัวเขาเองและเพื่อนร่วมงานโดยตรงและอาจจะก่อให้เกิดปัญหาสังคมได้ในที่สุด

3. คนที่พอใจในงานจะพบว่างานนั้นเป็นสิ่งที่สนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของเขา แต่คนที่ไม่มีความพึงพอใจในงานจะเกิดความคับข้องใจ เพราะการปฏิบัติงานไม่ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขา

4. การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือมีข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน จะทำให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำลง ซึ่งจะมีผลที่ทำให้ประสิทธิภาพของงานลดต่ำตามลงไปด้วย

ปภาวดี ดุลยจินดา (ชนิดา ศรีบรรพวิวัฒน์. 2544: 11; อ้างอิงจาก ปภาวดี ดุลยจินดา, 2527: 53) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลยังอัตราการเข้าออกงาน การขาดงานและสุขภาพของพนักงาน

1. อัตราการเข้าออกงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและอัตราการเข้าออกงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งพนักงานพึงพอใจในงานมากเท่าใดอัตราการเข้าออกงานก็ยิ่งน้อยลง

2. การขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานและความพึงพอใจในการทำงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งพนักงานมีความพึงพอใจมาก การขาดงานก็ยิ่งน้อยลง และคนที่ไม่พึงพอใจในการทำงานก็มีแนวโน้มในการขาดงานมากกว่าคนที่พึงพอใจในงาน

3. สุขภาพของพนักงาน ความไม่พึงพอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรมซึ่งจะทำให้สุขภาพการไม่สมบูรณ์ต่อมา ลำดับถัดไปคือ ความเครียด ความกังวล ก็จะตามมาซึ่งความเครียด ความกังวลเหล่านี้ เกิดจากสาเหตุต่างๆ หลายประการ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 123-129) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกส่วนรวมของบุคคลต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งจัดเข้าไปในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่กระหว่างเพื่อน

ร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสัมพันธ์และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จอมพล พิเศษกุล (2537:13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงานเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532: 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังต่อไปนี้คือ

1. การรับรู้ในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้หน่วยงานสามารถไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานลดลง การขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ธีรศักดิ์ กำปรรณารักษ์ (2527:1-3) ได้แบ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็น 2 แง่มุม ดังนี้

แง่มุมที่ 1 ความพอใจในการการปฏิบัติงานทำงานในแง่มุมที่เป็นทัศนคติต่องาน ในทัศนะคตินี้เชื่อว่าความพอใจในงานเป็นทัศนคติต่องาน ดังนั้นความรู้สึกที่ดีต่องานก็หมายความว่าพนักงานที่มีความสุขหรือพอใจในงานที่ทำ ความเข้าใจหรือความคิดเกี่ยวกับงานรวมถึงความรู้สึกที่ดีต่องานย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ที่เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ

แง่มุมที่ 2 ความพอใจในการปฏิบัติงานในรูปแบบของแรงจูงใจ เชื่อว่าแรงจูงใจจะช่วยให้เราเข้าใจธรรมชาติของความพอใจได้ดี ว่าเมื่อคนเราได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเขา ก็จะมี ความพอใจ แต่หากเขาไม่ได้รับในสิ่งที่ต้องการเขาก็จะเกิดความไม่พอใจ

เดวิส (รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. 2555: 13; อ้างอิงจาก Davis. 1985: 522) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มิต้ององค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้เกิดปฏิบัติงานตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฝ่าฟันอุปสรรคในยามซับซ้อน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่างๆ
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อองค์กร
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

ลูธานส์ (Luthans.1989: 230) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลจากการรับรู้ที่มีต่อ งาน โดยแบ่งมิติการพึงพอใจงานเป็น 3 มิติ คือ มิติที่ 1 ความพึงพอใจในการตอบสนองทางอารมณ์ ของบุคคลต่องานที่ทำ มิติที่ 2 ความพึงพอใจในงานหรือทัศนคติเชิงบวกต่องานเกิดขึ้นเมื่อพนักงาน ได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ทำและมิติที่ 3 ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับ ทัศนคติในเรื่องงาน ค่าตอบแทน โอกาสในความเจริญก้าวหน้า การบังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

เวคชีโอ (Vecchio. 1991: 90) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการทำงานเป็นผลรวม ของความคิด ความรู้สึก แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจ ในงานของบุคคลเกิดขึ้นและมีความแตกต่างกัน ตามลักษณะประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของแต่ละ บุคคลและลักษณะประสบการณ์จากการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ ความพึงพอใจในการทำ งาน บุคคลเกี่ยวข้องกับความคาดหวังเกี่ยวกับงานของบุคคลมีความแตกต่างกันตามลักษณะของการ ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับความคาดหวังเกี่ยวกับบุคคล และมีผลต่อการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับ กรีน บอร์กและบาร์อน (Greenberg & Baron. 1995:149) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน เป็น ปฏิกริยาตอบสนองด้านความคิดทางอารมณ์ต่องาน ลักษณะความพึงพอใจในงานประกอบ ด้วย องค์ประกอบความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน ซึ่งอาจจะสอดคล้องหรือแตกต่างกันเช่น บุคคลอาจมี ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงาน แต่อาจจะไม่พึงพอใจหัวหน้างานและเพื่อน ร่วมงานก็ได้

เวคเตอร์และเกรซส์ (Walker; & Guest. 1952) ได้เสนองานวิจัยเรื่อง The man on the assemble line สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การที่จะทำให้คนงานมีความพึงพอใจในงานนั้น จะต้องให้เขาเกิดความพอใจในสิ่ง เหล่านี้ก่อน คือ โอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินและสวัสดิการ
2. การมีชั่วโมงในการทำงานที่เหมาะสมและสภาพการทำงานที่ดี จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย แต่ถึงแม้ว่าการมีสภาพการทำงานที่ดี จะทำให้คนงานเกิด ความพึงพอใจในงานก็ตาม แต่ก็ไม่มีผลทำให้คนงานปฏิบัติงานดีเด่นขึ้นได้
3. ความสุขจากการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน
4. หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานอื่นๆ เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ ในการทำงาน
5. ความใกล้ชิดและผลิตผล เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจในงาน

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) คือความรู้สึกที่มีต่องานตาม ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับ การตอบสนองต่างๆ ขององค์กร การที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจโดยการให้ผลตอบแทนและขวัญ กำลังใจจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งจูงใจให้อยากทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิพัฒน์ เพียรศรีวัชร (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่พนักงานเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง นอกจากนี้พนักงานยังมีระดับความพึงพอใจในงานรายด้านดังนี้ เพศของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รายได้ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เรณู สุขฤทธิกิจ (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านจูงใจพบว่าด้านจูงใจมากที่สุดคือด้านลักษณะงาน รองลงมาคือด้านความสำเร็จและด้านความรับผิดชอบและการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านค่าจูง ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านสถานะทางอาชีพ รองลงมาคือด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวและด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ผลการวิเคราะห์เชิงสถิติข้อมูลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน การวิเคราะห์ระหว่างปัจจัยจูงใจพบว่าปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยจูงใจมีด้านความสัมพันธ์มากที่สุด รองมาคือปัจจัยด้านความสำเร็จ การวิเคราะห์ระหว่างปัจจัยค่าจูงพบว่าปัจจัยค่าจูงมีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยปัจจัยเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานะภาพในด้านอาชีพ

ศินติ สร้อยสม (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท แอล พี เอ็น ดีเวลลอปเม้น จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานทุกด้าน การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน ด้านความสนใจในงานลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในด้านความสนใจในงาน และด้านกระตือรือร้นในด้านการปฏิบัติงานหน้าที่ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในด้านความสนใจในงานและด้านความเต็มใจ การปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในด้านความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และความเต็มใจในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือนค่าจ้างและค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในด้านความสนใจในงานและด้าน ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน สวัสดิการของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในด้านความเต็มใจ

ในการปฏิบัติ งานสภาพแวดล้อมการปฏิบัติ งานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในด้านความสนใจในงานและด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงาน

ศุภกิตต์ กิจประพณีกุล (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทแบ่งคอค รีซอร์ท จำกัด ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยแยกเป็นรายตัวแปรได้ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเงินเดือน ด้านสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จันทร์แรม พุทธนุกูล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมากและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้ยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเป็นไปในทิศทางเดียวกันและพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ชาติรี พัฒนเลิศพันธ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ผลการ วิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพโสด ระดับการ ศึกษาปริญญาตรี โดยมีตำแหน่งระดับพนักงานส่วนใหญ่และรายได้อยู่ที่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ทั้งนี้พนักงานมีอายุเฉลี่ย 29 ปี ส่วนระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของพนักงานโดยเฉลี่ยคือ 5 ปี เมื่อพิจารณาลักษณะงานของพนักงานพบว่าพนักงานมีลักษณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ลักษณะงานเป็นรายด้านพบว่าลักษณะงานที่อยู่ในระดับจริง ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะและด้านความสำคัญในงาน ส่วนด้านความเด่นชัดของงานด้านผลสะท้อนของงานและด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน พนักงานมีลักษณะงานดังกล่าวอยู่ในระดับไม่แน่ใจ นอกจากนี้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ผลทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงานและรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สุริยะ ประเสริฐศรี (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวนสังกัด กรมสวัสดิการทหารอากาศ ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการทหารในชั้นประทวน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ ความพึงพอใจใน

ระดับมาก ได้แก่ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมาได้แก่ความรับผิดชอบ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน รองลงมาได้แก่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านนโยบายแผนงานและการบริหารงานตามลำดับเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการทหารชั้นประทวนสังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ มีอายุต่างกันและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน

สุรานิธิ์ นุกุลอึ้งอารี (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจเกี่ยวกับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยกย่องนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเป็นพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านโยบายและบริหารของบริษัท การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน สภาพภาพในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก นอกจากนี้พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้จะมีระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยจูงใจได้แก่ ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ในส่วนของปัจจัยคำจูง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,100 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งเนื่องจากทราบประชากรที่แน่นอนผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน (Taroyamane. 1970: 580-581) กำหนดให้มีความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือ 0.05

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

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งในกรณีที่ทราบค่า $N = 1,100$ และเนื่องจาก $e = 0.05$ เมื่อแทนค่าสูตร จะได้ขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{1,100}{1 + 1,100(0.05)^2}$$

$$= 294$$

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 1,100 คนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นจำนวน 294 คน และได้ค่าสถิติที่ดี ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 300 คน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก(Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามรายละเอียดลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จะมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. เพศ เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงอายุ การคำนวณอ้างอิงจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล รับพนักงานเข้าทำงานที่มีอายุต่ำสุดคือ 21 ปี และอายุสูงสุดของพนักงานคือ 60 ปี

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{อายุสูงสุด} - \text{อายุต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{60 - 21}{4}$$

$$= 10$$

แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

2.1 21 ปี – 30 ปี

2.2 31 ปี – 40 ปี

2.3 41 ปี – 50 ปี

2.4 51 ปี – 60 ปี

3. สถานภาพ เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

3.1 โสด

3.2 สมรส

3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ตำแหน่งงาน เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

4.1 พนักงานทั่วไป (Non-Officer)

4.2 พนักงานบริหาร (Officer)

5. รายได้ต่อเดือน เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงรายได้ต่อเดือน การคำนวณอ้างอิงจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล รายได้ต่อเดือนโดยประมาณต่ำสุดคือ 20,000 บาท และรายได้สูงสุดของพนักงานโดยประมาณคือ 100,000 บาท

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{จำนวนรายได้สูงสุด} - \text{จำนวนรายได้ต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{100,000 - 20,000}{4} \\ &= 20,000 \end{aligned}$$

แสดงรายได้ต่อเดือนของกลุ่มที่ใช้ในแบบสอบถาม

5.1 20,000 - 40,000 บาท

5.2 40,001 - 60,000 บาท

5.3 60,001 - 80,000 บาท

5.4 80,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นการวัดข้อมูลการวัดระดับช่วง (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การคำนวณอ้างอิงจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำสุดคือเริ่มทำงานวันแรก และระยะเวลาในการปฏิบัติงานสูงสุดของพนักงานคือ 37 ปี

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ระยะเวลาสูงสุด} - \text{ระยะเวลาดำต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{37 - 0}{4}$$

$$= 9$$

แสดงช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามแบบสอบถามดังนี้

6.1 น้อยกว่า 1 ปี

6.2 1-9 ปี

6.3 10-19 ปี

6.4 20 ปีขึ้นไป

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ	ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4.21 – 5.00	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close - ended Question) ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือกเป็นระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามคือ

- 5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะ เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Question) ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือกเป็นระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามคือ

- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย
- 3 คะแนน หมายถึง เฉยๆ
- 2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างจากการค้นคว้าเอกสารแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยดำเนินการตามลำดับ

1. ศึกษาถึงแนวคิดทฤษฎีและเอกสารผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวความคิดในการสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยการนำข้อมูลที่ได้ มาเรียบเรียงเป็นกรอบแนวความคิด
3. กำหนดวัตถุประสงค์ของเครื่องมือโดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
4. สร้างเครื่องมือวิจัยตามกรอบแนวความคิดวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากนั้นจึงนำ มาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง
2. ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน คือ กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งและคำนวณหาค่าความเที่ยงโดยสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2558: 35 - 36)

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
4. คัดเลือกแบบสอบถามเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

หลังจากทำการรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยจึงได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามและคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก โดยคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์เท่านั้น
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) โดยใช้ข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วนำมาบันทึก โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ของแบบสอบถามและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากรได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล การวิเคราะห์จะเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติจะนำข้อมูลที่ได้มาแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์คือ ค่าT-test, ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way analysis of Variance) และค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2558: 44)

$$P = \left(\frac{f}{n} \right) 100$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2558: 49)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2558: 26)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α -Coefficient) ของครอนบัค (Conbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2558)

$$\text{Conbach's alpha: } \alpha = \frac{\overline{\text{kcovariance}}}{1 + (k-1)\overline{\text{covariance}}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 สถิติ Independent t -test (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2558: 31) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน

การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม จะใช้สถิติของ Levene's Test ซึ่งหากค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่แตกต่างกัน (ค่าSig.มากกว่า 0.05) ให้ทดสอบ t-test ด้วย Equal Variances Assumed และถ้าหากว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น (ค่าSig.น้อยกว่า 0.05) ให้ทดสอบ t-test ด้วย Equal Aariance Not Assumed

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน T-distribution

$\overline{X_1}$ แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรที่ 1

$\overline{X_2}$ แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 2

3.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way analysis of Variance) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2558) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวด้วย One-Way Anova ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ

ละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าหากว่าค่าความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test

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

เมื่อ F แทน ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_B แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

หากมีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จะต้องทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2558)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MSE} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนของตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ถ้าพบความแปรปรวนไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

$$\text{โดยค่า } \beta = \frac{MSB}{MSW'}$$

โดยค่า $MSW' = \sum_{i=1}^k (1 - \frac{n_i}{1}) S_i^2$

เมื่อ β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากร
s_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

หากมีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จะต้องทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้วิธีของ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2558)

$$\overline{d_D} = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ $\overline{d_D}$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
q_D	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) (กัลยา วาณิชยปัญญา 2558) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ของข้อมูลสองชุดที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และสมมติฐานข้อที่ 3 โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum x)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน ผลคูณของผลรวมระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	N	แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ (กัลยา วาณิชยปัญญา 2558) ซึ่งความหมายของค่า r มีดังนี้

1. ถ้าค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ถ้าค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
3. ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์
6. ถ้าค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อยและมีค่าระดับความสัมพันธ์ของสหสัมพันธ์

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์สูง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนทั้งหมด 300 ราย ซึ่งได้ตรวจสอบข้อมูลในแบบสอบถามแล้วพบว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มีความสมบูรณ์เหมาะสม โดยสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลได้ โดยมีสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
%	แทน ค่าร้อยละ (Percent)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงเอฟ
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองคะแนน (Mean of Square)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรม SPSS คำนวณได้ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้านได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน 7 ด้านได้แก่ ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยคำจูงประกอบด้วยด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 2 แสดงจำนวน(ความถี่)และร้อยละของลักษณะข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารต่างชาติ
แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	82	27.3
หญิง	218	72.7
รวม	300	100.0
2. อายุ		
21 ปี – 30 ปี	154	51.3
31 ปี – 40 ปี	111	37.0
41 ปี – 50 ปี	20	6.7
51 ปี – 60 ปี	15	5.0
รวม	300	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	236	78.7
สมรส	58	19.3
หม้าย / หย่าร้าง	6	2.0
รวม	300	100.0
4. ตำแหน่งงาน		
พนักงานทั่วไป (Non-Officer)	134	44.7
พนักงานบริหาร (Officer)	166	55.3
รวม	300	100.0
5. รายได้ต่อเดือน		
20,000 - 40,000 บาท	139	46.4
40,001 - 60,000 บาท	103	34.3
60,001 - 80,000 บาท	43	14.3
80,001 บาทขึ้นไป	15	5.0
รวม	300	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	17	5.7
1 - 9 ปี	210	70.0
10 - 19 ปี	58	19.3
20 ปีขึ้นไป	15	5.0
รวม	300	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 และเป็นเพศชายจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 ปี – 30 ปี มีจำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาคืออายุ 31ปี – 40 ปี มีจำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.0 อายุอยู่ในช่วง 41 ปี – 50 ปี มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.7 อายุ 51 ปี – 60 ปี มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 236 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.7 รองลงมาคือสถานภาพสมรส มีจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 และ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานบริหาร(Officer) จำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาคือพนักงานทั่วไป (Non-Officer) จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.7 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ที่ระดับ 20,000 - 40,000 บาท จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาคือ รายได้ที่ระดับ 40,001 - 60,000 บาท จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.3 รายได้ที่ระดับ 60,001 - 80,000 บาท จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3 และ รายได้ที่ระดับ 80,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 9 ปี จำนวน 210 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 - 19 ปี จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.7 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

เนื่องจากมีอัตราการภาคชั้นของอายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง มีความถี่น้อยกว่า 30 คน จึงได้ทำการรวมชั้นใหม่ดังตาราง 3

ตาราง 3 การรวมชั้นของลักษณะข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
21 ปี – 30 ปี	154	51.3
31 ปี – 40 ปี	111	37.0
41 ปี – 60 ปี	35	11.7
รวม	300	100.0
สถานภาพ		
โสด / หม้าย / หย่าร้าง	242	80.7
สมรส	58	19.3
รวม	300	100.0
รายได้ต่อเดือน		
20,000 - 40,000 บาท	139	46.4
40,001 - 60,000 บาท	103	34.3
60,001 บาทขึ้นไป	58	19.3
รวม	300	100.0
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี - 9 ปี	227	75.7
10 ปีขึ้นไป	73	24.3
รวม	300	100.0

อายุ จัดกลุ่มใหม่แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 21ปี – 30ปี จำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.3 ส่วนอายุ 31ปี – 40ปี จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.0 และอายุ 41ปี – 60 ปีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7

สถานภาพ จัดกลุ่มใหม่แบ่งเป็น 2 กลุ่มโดยสถานภาพ โสด/หม้าย/หย่าร้าง มีจำนวน 242 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.7 และสถานภาพสมรส มีจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3

รายได้ต่อเดือน จัดกลุ่มใหม่แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือรายได้ 20,000 - 40,000 บาทต่อเดือน จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.4 รายได้ 40,001 - 60,000 บาทต่อเดือน จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.3 และรายได้ 60,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จัดกลุ่มใหม่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม โดยระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี – 9 ปี จำนวน 227 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.7 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไปจำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.3

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 4 แสดงคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความสำเร็จในการทำงาน			
1. ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	3.53	.751	ดี
2. ท่านรับผิดชอบงานได้เสร็จสิ้นตามเป้าหมาย	3.93	.799	ดี
3. ท่านแก้ปัญหาและควบคุมปัญหาต่างๆ ได้ดี	3.01	.759	ปานกลาง
รวม	3.74	.620	ดี
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ			
1. ท่านมีโอกาสดำเนินการตามความคิดเห็นในหน่วยงานของท่านอย่างเต็มที่	3.49	.782	ดี
2. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยหรือแสดงความยินดี เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ	3.53	.919	ดี
3. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	3.70	.796	ดี
รวม	3.57	.733	ดี
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
1. งานของท่านตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.32	.912	ปานกลาง
2. งานของท่านใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.14	.964	ปานกลาง
3. งานของท่านมีความท้าทายและมีความน่าสนใจ	3.37	.925	ปานกลาง
รวม	3.27	.832	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความรับผิดชอบ			
1. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งของท่าน	3.55	.862	ดี
2. ท่านรู้สึกเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	3.69	.771	ดี
3. มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน	3.49	.887	ดี
รวม	3.58	.712	ดี
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน			
1. งานที่ท่านอยู่ส่งเสริมให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.31	.882	ปานกลาง
2. ท่านได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.42	.934	ดี
3. องค์กรของท่านมีหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง	3.30	.912	ปานกลาง
รวม	3.34	.816	ปานกลาง
รวมปัจจัยจูงใจ	3.50	.601	ดี

จากตาราง 4 ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 โดยเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีจำนวน 2 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ท่านรับผิดชอบงานได้เสร็จสิ้นตามเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ท่านแก้ปัญหาและควบคุมปัญหาต่างๆ ได้ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 โดยเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดี จำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ท่านได้รับการยกย่องชมเชยหรือแสดงความยินดีเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และท่านมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็นในหน่วยงานของท่านอย่างเต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27 โดยเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ งานของท่านมีความท้าทายและมีความน่าสนใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 งานของท่านตรงกับความรู้ความสามารถของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และงานของท่านใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 โดยเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดีจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ท่านรู้สึกเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่การทำงานที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34 โดยเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดี จำนวน 1 หัวข้อได้แก่ ท่านได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 หัวข้อ ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และองค์กรของท่านมีหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรมในการเลื่อนตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นปัจจัยจำวนในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยจำวน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน			
1. ท่านได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและข้อบังคับ ต่างๆ ขององค์กร	3.03	.948	ปานกลาง
2. ท่านพึงพอใจในนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	3.19	.753	ปานกลาง
3. องค์กรได้กำหนดนโยบายและแผนการบริหารไว้อย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้จริง	3.33	.819	ปานกลาง
รวม	3.18	.720	ปานกลาง
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล			
1. อัตราเงินเดือนของท่านเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.31	.877	ปานกลาง
2. สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งของท่าน	3.51	.973	ดี
3. ท่านได้รับความเป็นธรรมในการขึ้นเงินเดือนในแต่ละปี	3.26	.906	ปานกลาง
รวม	3.36	.804	ปานกลาง
ด้านผู้บังคับบัญชา			
1. ท่านสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	3.52	.897	ดี
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเองและให้ความสนใจและรับฟังผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน	3.52	.820	ดี
3. ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าจากผู้บังคับบัญชา	3.49	.898	ดี
รวม	3.51	.803	ดี
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
1. ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.84	.740	ดี
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน	3.80	.744	ดี
3. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานแก่ท่านเป็นอย่างดี	3.78	.813	ดี
4. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความจริงใจและคอยช่วยเหลือท่าน	3.68	.762	ดี
รวม	3.77	.657	ดี

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยคำจูน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
1.องค์กรมีทำเลที่ตั้งที่สะดวกเดินทางได้ง่าย	3.76	.794	ดี
2.องค์กรมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี	3.65	.789	ดี
3.สถานที่ทำงานของท่านมีการรักษาความสะอาด ปลอดภัยและ ถูกสุขอนามัย	3.61	.861	ดี
รวม	3.67	.708	ดี
ด้านความมั่นคงในงาน			
1.ท่านรู้สึกมั่นคงในการทำงานกับองค์กรโดยไม่กลัวที่จะถูกไล่ ออกโดยง่าย	3.87	.661	ดี
2.ท่านมีความผูกพันกับองค์กร	3.66	.868	ดี
3.อาชีพที่ท่านทำอยู่มีความยั่งยืน	3.72	.718	ดี
รวม	3.75	.633	ดี
ด้านสภาพการปฏิบัติงาน			
1.ท่านมีความพอใจและภูมิใจกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ตอนนี้	3.94	.625	ดี
2.อาชีพที่ท่านทำอยู่มีเกียรติและศักดิ์ศรี	3.80	.695	ดี
3.ท่านรู้สึกมีความสำคัญต่อองค์กร	3.71	.739	ดี
รวม	3.82	.665	ดี
รวมปัจจัยคำจูน	3.55	.523	ดี

จากตาราง 5 ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูนโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.18 โดยเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ องค์กรได้กำหนดนโยบายและแผนการบริหารไว้อย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้จริงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ท่านพึงพอใจในนโยบายและการบริหารงานของ

องค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และท่านได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ตามลำดับ

ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค่าจ้างในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 โดยเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดีจำนวน 1 หัวข้อได้แก่ สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 หัวข้อ ได้แก่ อัตราเงินเดือนของท่านเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และท่านได้รับความเป็นธรรมในการขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ตามลำดับ

ด้านผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค่าจ้างในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 โดยเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดี จำนวน 3 หัวข้อได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเองและให้ความสนใจและรับฟังผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน ท่านสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าจากผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค่าจ้างในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 โดยเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดี จำนวน 4 หัวข้อได้แก่ ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานแก่ท่านเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และเพื่อนร่วมงานของท่านมีความจริงใจและคอยช่วยเหลือท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค่าจ้างในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 โดยเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดี จำนวน 3 หัวข้อได้แก่ องค์กรมีทำเลที่ตั้งที่สะดวกเดินทางได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 องค์กรมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และสถานที่ทำงานของท่านมีการรักษาความสะอาด ปลอดภัยและถูกสุขอนามัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงในงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 โดยเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดีจำนวน 3 หัวข้อได้แก่ ท่านรู้สึกมั่นคงในการทำงานกับองค์กรโดยไม่กลัวที่จะถูกไล่ออกโดยง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อาชีพที่ท่านทำอยู่มีความยั่งยืนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และท่านมีความผูกพันกับองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ

ด้านสภาพภาพการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงานด้านสภาพภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 โดยเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดีจำนวน 3 หัวข้อได้แก่ ท่านมีความพอใจและภูมิใจกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ตอนนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อาชีพที่ท่านทำอยู่มีเกียรติและศักดิ์ศรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และท่านรู้สึกมีความสำคัญต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ



ตาราง 6 แสดงคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่
ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่ง
หนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน

ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยเชิงใจ				
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.74	.759	ดี	1
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.57	.733	ดี	3
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.27	.832	ปานกลาง	5
ด้านความรับผิดชอบ	3.58	.712	ดี	2
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.34	.816	ปานกลาง	4
ปัจจัยเชิงใจโดยรวม	3.50	.601	ดี	-
ปัจจัยเชิงจรรยาบรรณ				
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	3.18	.720	ปานกลาง	7
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	3.36	.804	ปานกลาง	6
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.51	.803	ดี	5
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.77	.657	ดี	2
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.67	.708	ดี	4
ตารางต่อ				
ด้านความมั่นคงในงาน	3.75	.633	ดี	3
ด้านสถานภาพการปฏิบัติงาน	3.82	.589	ดี	1
ปัจจัยเชิงจรรยาบรรณโดยรวม	3.55	.523	ดี	-

จากตาราง 5 ความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครได้วิเคราะห์ดังนี้

เมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงใจ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้าน
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.58 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง
งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 โดยค่าเฉลี่ยรวมของ
ปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

เมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงจรรยาบรรณ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้าน
สถานภาพการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ด้านสภาพแวดล้อมในการ

ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ด้านผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยคำจูนอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 7 แสดงคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านมีความสุขในงานที่ทำอยู่	3.64	.787	ดี
ท่านมีคุณภาพชีวิตที่ดี	3.72	.728	ดี
ท่านมีสุขภาพจิตที่ดี	3.66	.884	ดี
ท่านไม่เคยขาดงานโดยไม่มีเหตุผล	3.86	.854	ดี
ท่านไม่มีความคิดที่จะลาออกจากงาน	3.21	.998	ปานกลาง
รวม	3.62	.666	ดี

จากตาราง 7 ความคิดเห็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีจำนวน 4 หัวข้อ โดยเรียง ลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ท่านไม่เคยขาดงานโดยไม่มีเหตุผลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ท่านมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ท่านมีสุขภาพจิตที่ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ท่านมีความสุขในงานที่ทำอยู่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง 1 หัวข้อคือ ท่านไม่มีความคิดที่จะลาออกจากงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศ

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นี้จะใช้ค่าสถิติ Independent t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และไม่ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 8 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้ Levene's test

ตัวแปร	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	.007	.993

จากตาราง 8 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ .993 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานธนาคาร
ต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test

ตัวแปร	t-test for Equality of Mean					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ชาย	3.71	.680	1.438	298	.151
	หญิง	3.58	.685			

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศโดยใช้ Independent Sample t-test พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าSig เท่ากับ .151 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าพนักงานที่เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุ

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นี้คือค่าสถิติ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance: One – Way ANOVA) โดยจะตรวจสอบหาความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test ซึ่งตั้ง สมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และไม่ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าSig.มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	4.531*	2	297	.012

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ Levene's test พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าSig.เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และไม่ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
ต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้ Brown-Forsyth

ตัวแปร	แหล่งของความแปรปรวน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Brown-Forsyth	9.127**	2	188.661	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsyth มีค่าSig.เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และไม่ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี Dunnett's T3 ซึ่งได้ผลการทดสอบดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุโดยใช้ Dunnett's T3

ช่วงอายุ	Mean	31 ปี – 40 ปี	41 ปี – 60 ปี
21 ปี – 30 ปี	3.57	.01748 (.996)	-.47117** (.000)
31 ปี – 40 ปี	3.55	-	-.48865** (.000)
41 ปี – 60 ปี	4.04	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้ Dunnett's T3 พบว่า

1. พนักงานที่อายุ 21 ปี – 30 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 41 ปี – 60 ปี มีค่าSig.เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีอายุ 21 ปี – 30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 41 ปี – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 41 ปี – 60 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 21 ปี – 30 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยอยู่ที่ .471

2. พนักงานที่อายุ 31 ปี – 40 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 41 ปี – 60 ปี มีค่าSig.เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 41 ปี – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 41 ปี – 60 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยอยู่ที่ .488

ส่วนรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สถานภาพ

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นจะใช้ค่าสถิติ Independent t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และไม่ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 13 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
ต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ Levene's test

ตัวแปร	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	1.839	.176

จากตาราง 13 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้ Levene's test พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าSig เท่ากับ .176 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของโสด/หม้าย/หย่าร้างและสมรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่มแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานธนาคาร
ต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ t-test

ตัวแปร	t-test for Equality of Mean					
	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	t	Df	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	โสด/หม้าย/ หย่าร้าง	3.53	.653	4.726**	298	.000
	สมรส	3.97	.598			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำแนกตามสถานภาพโดยใช้ Independent Sample t-test พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าSigเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ตำแหน่งงาน

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นจะใช้ค่าสถิติ Independent t-test ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยจะไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าSig. มีค่ามากกว่า 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และไม่ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 15 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้ Levene's test

ตัวแปร	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	0.016	.898

จากตาราง 15 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าSig.เท่ากับ .898 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของพนักงานทั่วไปและพนักงานบริหารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่มแสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้ t-test

ตัวแปร	ตำแหน่งงาน	t-test for Equality of Mean				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	พนักงานทั่วไป	3.59	.060	-.684	298	.495
	พนักงานบริหาร	3.64	.641			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้ Independent Sample t-test พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าSig.เท่ากับ .495 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 รายได้ต่อเดือน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นี้คือค่าสถิติ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance: One – Way ANOVA) โดยจะตรวจสอบหาค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test ซึ่งตั้ง สมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และไม่ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าSig.มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยใช้ Levene's test

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	1.027	2	297	.359

จากตาราง 17 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ค่าสถิติ Levene's test พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าSig. เท่ากับ .359 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยใช้ F-Test

ตัวแปร	แหล่งของ	SS	df	MS	F	Sig.
	ความแปรปรวน					
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.983	2	2.491	5.80**	.003
	ภายในกลุ่ม	127.56	297	.430		
	รวม	132.55	299			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ค่าสถิติ F-Test มีค่า Sig.เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และไม่ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี Least – Significant Different (LSD) ซึ่งได้ผลการทดสอบดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยใช้ LSD

ช่วงรายได้ต่อเดือน	Mean	40,001-60,000 บาท	60,001 บาทขึ้นไป
20,000-40,000 บาท	3.54	-.02843 (.739)	-.33686** (.001)
40,001-60,000 บาท	3.57	-	-.30844* (.004)
60,001 บาทขึ้นไป	3.88		-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ LSD พบว่า

1. พนักงานที่รายได้ต่อเดือน 20,000 - 40,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีค่าSig.เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 - 40,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยอยู่ที่ .336

2. พนักงานที่รายได้ต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีค่าSig.เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยอยู่ที่ .308

ส่วนรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นจะใช้ค่าสถิติ Independent t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และไม่ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 20 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's Test

ตัวแปร	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	5.912*	.016

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's test พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าSig เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และไม่ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 9 ปีและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances Not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานทั้ง 2 กลุ่มแสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ t-test

ตัวแปร	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	t-test for Equality of Mean				
		$\bar{X}$	S.D.	T	Df	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 9 ปี	3.583	.608	-1.354	99.262	.179
	มากกว่า 10 ปี	3.723	.813			

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยใช้ Independent Sample t-test พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าSig เท่ากับ .179 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือการใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และไม่ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยจูงใจ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.419**	.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	.584**	.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.613**	.000	ทิศทางเดียวกัน	ค่อนข้างสูง
ด้านความรับผิดชอบ	.562**	.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	.684**	.000	ทิศทางเดียวกัน	ค่อนข้างสูง
รวม	-	-	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าปัจจัยเชิงจิตสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r. เท่ากับ .419 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r. เท่ากับ .584 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับการยอมรับนับถือดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r. เท่ากับ .613 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

4. ด้านความรับผิดชอบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r. เท่ากับ .562 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r. เท่ากับ .684 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานดีขึ้น ก็จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยคำจุนประกอบด้วยด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยคำจุนด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานภาพการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยคำจุนด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือการใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และไม่ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยคำจุน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	.693**	.000	ทิศทางเดียวกัน	ค่อนข้างสูง
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	.601**	.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านผู้บังคับบัญชา	.674**	.000	ทิศทางเดียวกัน	ค่อนข้างสูง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.462**	.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	.511**	.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในงาน	.385**	.000	ทิศทางเดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านสถานภาพการปฏิบัติงาน	.167**	.004	ทิศทางเดียวกัน	ต่ำ
รวม	-	-	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าปัจจัยคำจูนสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าSig.เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ .693 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยคำจูนด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงานดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

2. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าSig.เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ .601 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าSig.เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ .674 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยคำจูนด้านผู้บังคับบัญชาดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าSig.เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ .462 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าSig.เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ .511 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยคำ

จุนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

6. ด้านความมั่นคงในงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าSig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r. เท่ากับ .385 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยด้านความมั่นคงในงานดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

7. ด้านสถานภาพการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าSig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าด้านสถานภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r. เท่ากับ .167 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยด้านสถานภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
เพศ	ไม่สอดคล้องสมมติฐาน
อายุ	สอดคล้องสมมติฐาน
สถานภาพ	สอดคล้องสมมติฐาน
ตำแหน่งงาน	ไม่สอดคล้องสมมติฐาน
รายได้ต่อเดือน	สอดคล้องสมมติฐาน
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ไม่สอดคล้องสมมติฐาน

ตาราง 25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยเชิงใจ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	สอดคล้องสมมติฐาน
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	สอดคล้องสมมติฐาน
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	สอดคล้องสมมติฐาน
ด้านความรับผิดชอบ	สอดคล้องสมมติฐาน
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	สอดคล้องสมมติฐาน

ตาราง 26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ปัจจัยคำจูน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	สอดคล้องสมมติฐาน
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	สอดคล้องสมมติฐาน
ด้านผู้บังคับบัญชา	สอดคล้องสมมติฐาน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	สอดคล้องสมมติฐาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	สอดคล้องสมมติฐาน
ด้านความมั่นคงในงาน	สอดคล้องสมมติฐาน
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	สอดคล้องสมมติฐาน
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	สอดคล้องสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัยดังนี้

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามหลักประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงานรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของงานวิจัย

1. ผู้วิจัยสามารถใช้ประโยชน์ในการนำเสนอต่อองค์กร โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้ครั้งนี้ไปปรับปรุง ใช้ในการทำงาน เพื่อใช้พัฒนาการบริหารบุคคลขององค์กรให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรโดยทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
2. ผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ช่วยสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อดูแลรักษามูลค่าขององค์กรให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป
3. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยในครั้งต่อไปในการพัฒนาศักยภาพของในองค์กร

สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 และเป็นเพศชายจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 ปี – 30 ปี มีจำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาคืออายุ 31 ปี – 40 ปี มีจำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.0 อายุอยู่ในช่วง 41 ปี – 50 ปี มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.7 อายุ 51 ปี – 60 ปี มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 236 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.7 รองลงมาคือสถานภาพสมรส มีจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 และ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานบริหาร (Officer) จำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาคือพนักงานทั่วไป (Non-Officer) จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.7 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ที่ระดับ 20,000 - 40,000 บาท จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาคือ รายได้ที่ระดับ 40,001 - 60,000 บาท จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.3 รายได้ที่ระดับ 60,001 - 80,000 บาท จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3 และ รายได้ที่ระดับ 80,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1- 9 ปี จำนวน 210 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 - 19 ปี จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.7 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็นด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตโดยรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ซึ่งสามารถจำแนกรายด้านได้ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี จำนวน 2 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ท่านรับผิดชอบงานได้เสร็จสิ้นตามเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ท่านแก้ปัญหาและควบคุมปัญหาต่างๆ ได้ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดี จำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ท่านได้รับการยกย่องชมเชยหรือแสดงความยินดีเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และท่านมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในหน่วยงานของท่านอย่างเต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลาง จำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ งานของท่านมีความท้าทายและมีความน่าสนใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 งานของท่านตรงกับความรู้ความสามารถของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และงานของท่านใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดีจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ท่านรู้สึกเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่การทำงานที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดีจำนวน 1 หัวข้อได้แก่ ท่านได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 หัวข้อ ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และองค์กรของท่านมีหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรมในการเลื่อนตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูนโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.18

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ องค์กรได้กำหนดนโยบายและแผนการบริหารไว้อย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้จริงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ท่านพึงพอใจในนโยบายและการบริหารงานขององค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และท่านได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ตามลำดับ

ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดีจำนวน 1 หัวข้อได้แก่สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 หัวข้อ ได้แก่ อัตราเงินเดือนของท่านเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และท่านได้รับความเป็นธรรมในการขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ตามลำดับ

ด้านผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดีจำนวน 3 หัวข้อได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเองและให้ความสนใจและรับฟังผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน ท่านสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าจากผู้บังคับขามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดีจำนวน 4 หัวข้อได้แก่ ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือ

ในการทำงานแก้ท่านเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และเพื่อนร่วมงานของท่านมีความจริงใจและคอยช่วยเหลือท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 โดยเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดีจำนวน 3 หัวข้อได้แก่ องค์กรมีทำเลที่ตั้งที่สะดวกเดินทางได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 องค์กรมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และสถานที่ทำงานของท่านมีการรักษาความสะอาด ปลอดภัยและถูกสุขอนามัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงในงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 โดยเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดีจำนวน 3 หัวข้อได้แก่ ท่านรู้สึกมั่นคงในการทำงานกับองค์กรโดยไม่กลัวที่จะถูกไล่ออกโดยง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อาชีพที่ท่านทำอยู่มีความยั่งยืนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และท่านมีความผูกพันกับองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ

ด้านสภาพภาพการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงานด้านสภาพภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับดีจำนวน 3 หัวข้อได้แก่ ท่านมีความพอใจและภูมิใจกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ตอนนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อาชีพที่ท่านทำอยู่มีเกียรติและศักดิ์ศรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และท่านรู้สึกมีความสำคัญต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีจำนวน 4 หัวข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ท่านไม่เคยขาดงานโดยไม่มีเหตุผลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ท่านมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ท่านมีสุขภาพจิตที่ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ท่านมีความสุขในงานที่ท่านทำอยู่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 1 หัวข้อคือ ท่านไม่มีความคิดที่จะลาออกจากงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ส่วนที่ 5 ผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 41 ปี – 60 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 21 ปี – 30 ปี และพนักงานที่มีอายุ 31 ปี – 40 ปี

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000-40,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-60,000 บาท

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยเชิงประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลางกล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงประกอบดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้รายด้านดังนี้

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .419 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยเชิงประกอบด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยทาง สถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .584 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็น

ว่าปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .613 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ด้านความรับผิดชอบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .562 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .684 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยคำจูงประกอบด้วย ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับความสัมพันธ์ปานกลางกล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้รายด้านดังนี้

ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .693 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยคำจูงด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงานดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .601 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัย

ค่าจุนด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .674 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยค่าจุนค่าผู้บังคับบัญชาดีขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .462 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยค่าจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .511 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยค่าจุนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .385 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยค่าจุนด้านความมั่นคงในงานดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านสถานภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .167 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยค่าจุนด้านสถานภาพการปฏิบัติงานดีขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่ต่างกัน

ด้านเพศ จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่าพนักงานที่เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากพนักงานที่

มีอยู่นั้นไม่ว่าจะเป็นผู้หญิงหรือผู้ชายเมื่อเข้าอยู่ภายใต้กฎระเบียบขององค์กร ประกอบกับลักษณะงานที่ได้มีการกำหนดกระบวนการและขั้นตอนไว้อยู่แล้ว พนักงานจึงมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ติดต่oprสานงานไปด้วยกัน จึงทำให้ระหว่างเพศหญิงและเพศชายไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548:10) ที่ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต บิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัดที่พบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายคลึงตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างกันในเรื่องผลงานและเรื่องความพึงพอใจในงาน และงานวิจัยของพิพัฒน์ เพียรศรีวัชร (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมิตรยนต์ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอายุ จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า พนักงานที่อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 41 ปี – 60 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 21 ปี – 30 ปี และอายุ 31 ปี – 40 ปี เนื่องจากเมื่อมีอายุมากขึ้นทำให้ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานที่ผ่านมาก็มากขึ้น สามารถแก้ปัญหา เข้าใจในเนื้องานที่ทำเป็นอย่างดีและมีวิธีการทำงานที่สามารถทำงานให้สำเร็จไปได้ดีกว่าผู้ที่อายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธานี นุกูลอึ้งอารี (2555) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานที่อายุ 26 – 30 ปี ส่วนมากปฏิบัติงานอยู่ในระดับปฏิบัติการซึ่งส่งผลถึงระดับเงินเดือนที่น้อยการได้รับการยอมรับนับถือที่น้อยลงไปด้วย

ด้านสถานภาพ พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพราะพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมักจะคำนึงถึงความมั่นคงในการทำงานและสวัสดิการ ซึ่งครอบคลุมไปถึงสามี/ภรรยาและบุตร สิทธิประโยชน์ต่างที่ทำให้ช่วยลดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังนึกถึงความมั่นคงให้กับครอบครัวมากกว่า พนักงานที่มีสถานะโสดเพราะเมื่อเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในงานหรือเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นก็สามารถที่จะเปลี่ยนงานหางานใหม่อย่างง่ายดายเพราะตนไม่ต้องมีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธานี นุกูลอึ้งอารี (2555) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่พบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน เป็นเพราะพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมักจะคำนึงถึงสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาลซึ่งสวัสดิการที่ทางบริษัทมอบให้นั้นเป็นสิ่งที่ช่วยลดภาระให้กับผู้ที่มีครอบครัว ส่งผลให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าสถานภาพอื่นๆ

ด้านตำแหน่งงาน พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปได้ว่าในส่วนของธนาคารแห่งนี้ มีลักษณะองค์กรที่ให้ความสำคัญกับผลงานเป็นหลัก โดยไม่ได้ยึดติดกับตำแหน่งงานเป็นเกณฑ์หลักในการพิจารณาผลของงาน ดังนั้นไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใดก็就会被ประเมินตามผลของงานเท่านั้น เพราะถึงแม้จะมีตำแหน่งที่สูงแต่ไม่ทำงาน ไม่มีผลงานในการนำเสนอเมื่อถึงการประเมินก็อาจจะ ทำให้พนักงานคนนั้นไม่ได้รับการปรับเงินเดือนหรือเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งซึ่งสอดคล้องกับ ชาตรี พัฒนเลิศพันธ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอพบว่า พนักงานระดับบริหารและระดับพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านรายได้ต่อเดือน พนักงานที่รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 - 40,000 บาทและมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท พนักงานที่มีรายได้ยิ่งมากขึ้นย่อมพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่นั่นมากขึ้น เพราะเค้าจะรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนที่ดี ไม่รู้สึกเดือดร้อน สามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้ แต่หากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อย อาจจะทำให้เค้ารู้สึกว่าทำงานไม่คุ้มค่าหรืออาจจะทำงานมากเกินไปแต่ได้เงินเดือนน้อย ไม่มีผลงาน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาตรี พัฒนเลิศพันธ์ (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ พบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากพวกเค้าอยู่ด้วยความจำเป็น ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยพนักงานเหล่านั้นอาจจะรู้สึกชอบในตัวเองว่ามีความท้าทายน่าสนใจและสิ่งอื่นๆ มากมายให้ได้เรียนรู้ หรือการที่มีเพื่อนร่วมงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์แรม พุทธนุกูล (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรีพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผลงานวิจัยพบว่า

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง เนื่องจากเมื่อพนักงานทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขและควบคุมปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี สามารถทำงานได้เสร็จสิ้นตามเป้าหมายและประสบผลสำเร็จนั้น จะทำให้พนักงานมีความภูมิใจ และมีความอยากที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อที่จะได้ทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก (1959) ได้กล่าวไว้ว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล หมายถึงการที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นงานสำเร็จเขาจึงเกิดความพึงพอใจในผลงานนั้น

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง เนื่องจากการที่ได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะเป็นจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การได้รับการยกย่องชมเชย ซึ่งบ่งบอกถึงการยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จจนทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองนั้นมีความสำคัญกับองค์กรและได้รับความไว้วางใจและเห็นคุณค่าในสิ่งที่ตนเองได้ทำ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก (1959) ได้กล่าวไว้ว่าการได้รับการยอมรับ หมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนจากผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งบรรลุสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จของงานด้วย

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะงานที่พนักงานปฏิบัติอยู่นั้นให้ความเป็นอิสระในการวางแผนงาน ประกอบกับพนักงานยังได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีของตนเองอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก (1959) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะของงานที่ทำ หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

ด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง เนื่องจากปริมาณงานที่ได้รับการมอบหมายงานให้รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งพนักงานจึงมีความเต็มใจในการทำงานนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก (1959) ได้กล่าวไว้ว่าความรับผิดชอบ หมายถึงความพึงพอใจในงานที่เกิดจากการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงเนื่องมาจากบริษัทได้ส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานอย่างเหมาะสมเพื่อพัฒนาความรู้ และหากผู้บังคับบัญชามีการสนับสนุนพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและโปร่งใสก็จะยิ่งเป็นการเสริมสร้างกำลังใจให้กับพนักงาน รู้สึกการที่ทุ่มเทและมีความตั้งใจในการทำงานนั้นช่วยให้ตนเองมีความก้าวหน้า และยังเป็นการสนับสนุนให้พนักงานเหล่านั้นได้พัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก (1959) ได้กล่าวไว้ว่าความก้าวหน้า หมายถึงได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลากร หรือการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการอบรม

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยคำจุนประกอบด้วย ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง เนื่องมาจากที่บริษัทมีนโยบายแน่นอนและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงทำให้พนักงานเข้าใจอย่างแท้จริงว่าควรจะต้องปฏิบัติตามอย่างไร จึงอาจทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารงานขององค์กรและทุกคนปฏิบัติไปแนวทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก (1959) ได้กล่าวไว้ว่านโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารในองค์กร เป็นปัจจัยที่องค์กรไม่มีไม่ได้

ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง เนื่องมาจากพนักงานคิดว่ามีอัตราเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับนั้นมีความเหมาะสมกับงานและตำแหน่งที่พวกเค้ารับผิดชอบ แม้ว่าอาจจะมีความคาดหวังในการขึ้นเงินเดือนประจำปีไว้สูงกว่าที่ได้รับจริง แต่พนักงานยังคงพึงพอใจกับความเป็นธรรมในการขึ้นเงินเดือนประจำปี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก (1959) ได้กล่าวไว้ว่าเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึงเงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน หากเงิน เดือนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับของพนักงานนั้นไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ เช่นพนักงานใหม่หรือพนักงานเก่าได้เงินไม่แตกต่างกันจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้

ด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์

ค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่าพนักงานผู้บังคับบัญชาสามารถเข้ากับพนักงานทุกคนได้ มีให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าจากผู้บังคับบัญชา มีความใส่ใจ ให้ความสนใจและรับฟัง ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก (1959) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บังคับบัญชาหมายถึงความ สามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือให้ความยุติธรรมในการบริหาร มีความให้เกียรติเคารพการตัดสินใจ และมีความใส่ใจผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง เป็นเพราะเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและคอยช่วยเหลือกัน ซึ่งอาจจะมีส่วนช่วงบางตอนที่ขัดแย้ง หรือมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน แต่ก็สามารถร่วมมือกันทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก (1959) ได้กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เป็นมิตรกัน ไม่มีการเอาเปรียบเกิดการแข่งขัน ต่างคนต่างเอาตัวรอด ทำให้เกิดความคับข้องใจเป็นผลทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายองค์กร

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง เนื่องจากองค์กรมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีมีสุขลักษณะ ทำให้พนักงานรู้สึกปลอดภัยและมีความสุขสบาย นอกจากนี้ทำเลที่ตั้งของธนาคารแห่งนี้ยังสะดวกเดินทางได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก (1959) ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการปฏิบัติงาน เช่น เสียง อากาศ ชั่วโมงการปฏิบัติงาน ความสะอาดในที่ทำงาน หรือทำเลที่ตั้งของสำนักงานที่ทำให้พนักงานเดินทางได้สะดวก และไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อความพึงพอใจของพนักงาน

ด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ พนักงานยังคงรู้สึกผูกพันกับองค์กรน้อย อาจมีการโยกย้ายงานหรือสับเปลี่ยนหน้าที่อยู่เป็นประจำ จึงทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงต่ออาชีพหรือตำแหน่งที่ตนทำอยู่ปัจจุบันยังไม่ยั่งยืน ดังที่ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก (1959) ได้กล่าวไว้ว่า ความมั่นคงในงานหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

ด้านสถานภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ อาจจะเป็นเพราะว่าพนักงานรู้สึกว่าตนไม่มีความสำคัญต่อองค์กร อาจไม่ได้แสดงความคิดเห็นหรือหน้าที่ที่ทำอยู่นั้นไม่ได้ทำให้พนักงานรู้สึกมีเกียรติและศักดิ์ศรีแต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก (1959) ได้กล่าวไว้ว่าสถานภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ แม้ว่าผลโดยรวมแสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งนี้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับดี แต่ทางธนาคารเองก็ควรที่จะเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงานให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น เนื่องจากว่าหากองค์กรไม่สามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นแล้ว และหากระดับความพึงพอใจนั้นเกิดเปลี่ยนระดับเป็นปานกลางจนถึงความพึงพอใจที่ต่ำนั้น ก็ส่งผลกระทบโดยตรงกับทางธนาคารต่อความเติบโตเจริญก้าวหน้าหรือการขยายกิจการสาขาทันที ดังนั้นการทำให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สูงนั้นเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นต้องตระหนักและควรหาหนทางที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน ในขณะที่เดียวกันก็ควรพยายามที่จะเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นเรื่อยๆ ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยมีดังนี้

1. เนื่องจากพนักงานมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันใจด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมีการจัดงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานมากยิ่งขึ้น โดยที่มีการกระจายงานหรือให้ความเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อเปิดโอกาสให้กับพนักงานได้คิดกระบวนการใหม่ๆ และได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่

2. เนื่องจากพนักงานมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรหรือผู้บริหารควรมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและสามารถวัดผลให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าสิ่งที่พนักงานเหล่านั้นถูกประเมินในแต่ละปีมีเหตุผลอย่างไร เหมาะสมกับพนักงานอย่างไร เช่นควรมีการพูดคุยถึงผลงานครึ่งปีก่อนว่าในครึ่งปีที่ผ่านมาพนักงานมีผลงานระดับนี้ หากต้องการเลื่อนตำแหน่งควรสร้างผลงานให้เพิ่มระดับขึ้นอีกเท่าไรในครึ่งปีหลัง เพื่อให้พนักงานมีการวางแผนความก้าวหน้าของตนเองว่างานที่ตนทำอยู่นั้นมีการส่งเสริมให้ได้เลื่อนขั้นหรือไม่และรู้สึกถึงหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรมในการเลื่อนตำแหน่งมากยิ่งขึ้น

3. เนื่องจากพนักงานมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันใจด้านนโยบาย/แผนการและการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรหรือผู้บริหารควรเพิ่มการให้พนักงานมีโอกาสมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นของกฎระเบียบและเป้าหมายขององค์กร ควรจะมีการส่งเสริมความเข้าใจให้มากขึ้นกว่านี้ โดยไม่ได้เป็นเพียงการกำหนดมาจากผู้บริหารระดับสูงหรือมาจากสำนักงานใหญ่ของธนาคารต่างประเทศแห่งนี้ที่กำหนดมาให้มีความเหมือนกันในทุกสาขาทั่วโลก รวมถึงกฎระเบียบต่างๆ ควรมีความสร้างสรรค์ทำให้พนักงานปฏิบัติตามได้อย่างสบายใจ ไม่อึดอัด รู้สึกว่าสิ่งเหล่านั้นพวกเขาสามารถนำมาปฏิบัติได้จริง

4. เนื่องจากพนักงานมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันใจด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรหรือผู้บริหารควรพิจารณาเงินเดือนรวมถึงผลประโยชน์ให้เหมาะสมกับตำแหน่ง และกฎเกณฑ์ที่เป็นธรรมในการขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีเช่น การพูดคุยกันระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงอัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับนั้นในอัตรานี้เนื่องจากอะไร ถ้าน้อยไปเป็นเพราะ

อะไร ควรแก้ไขปรับปรุงตรงไหน เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจไปในทางเดียวกันว่าแท้จริงแล้วหากพนักงานคาดหวังอัตราเงินเดือนเท่านี้ แล้วควรจะทำตัวอย่างไร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาธนาคารต่างชาติแห่งอื่นๆ ประกอบด้วยเพื่อการนำมาเปรียบเทียบ
2. ควรมีการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างน้อยปีละครั้ง และควรศึกษาเป็นรายแผนกหรือหน่วยงานย่อย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความละเอียดมากยิ่งขึ้น นั่นคือควรแบ่งตามแผนกหรือหน่วยงานย่อยเพื่อจะทำให้สามารถทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง มากกว่าการศึกษาโดยภาพรวมขององค์กร



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรณีการ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน
ปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด.
สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2558). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 15.
กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- งามพิศ แจ่มประจักษ์. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนาการประจำตำบล จังหวัด
บุรีรัมย์. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จอมพล พิเศษกุล. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้าง
กองพลการ. วิทยานิพนธ์ สด.ม. (อาชีวศึกษาและงานยุติธรรม). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- จันทร์แรม พุทธนุกุล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
วิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ชาติรี พัฒนเลิศพันธ์. (2546). ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูลีพร สีสนิท. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของ
ลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์
บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่าย
เอกสาร.
- ชนิต แสงทองล้วน. (2545). ความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องแบบนักเรียนตราวิจิตรของนักศึกษาระดับ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรศักดิ์ กำบรรณารักษ์. (2527). ความพึงพอใจในการทำงานและปัญหาการวัดความพึงพอใจใน
การทำงาน. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปภาวดี ดุลยจินดา. (2527). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- ปรียาพร วงศอนุตรโรจน์. (2532). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซท.
- (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซท.

- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). *การวิจัยประชาสัมพันธ์.คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน*.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิพัฒน์ เพียรศรีวัชร. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มิตร
ยนต์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนคร
รินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. (2555). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท
ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศินธิ สร้อยสม. (2558). *ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท แอล.พี.
เอ็นดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภกิตต์ กิจประพฤทธิ์กุล. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท แบงคอกกรีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2540). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- (2542). *พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธานิธิ์ หนูกุลอิงอารี. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย
จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์
(การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. ถ่ายเอกสาร.
- สุริยะ ประเสริฐศรี. (2554). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน
สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ*. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- Charles R. Walker; & Robert H. Guest. (1952). *The Man on the Assembly Line*.
Cambridge, MA: Harvard University.
- Davis, Keith; & Newstrom, John W. (1985). *Human Behavior at Work: Organizational
Behavior*. 7th ed. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, Frederick; Mausner, Bernard; & Snyder man ,Block. (1959). *The Motivation to
work*. New York: John Wiley & Son.

Jerald; & Baron, Robert A. Greenberg. (1995). *Behavior in Organization: Understanding and Managing the Human Side of Work*. 5th ed. English: Prentice Hall College Div.

Luthans, Fred. (1989). *Organization Behavior*. Singapore: McGraw-Hill Book.

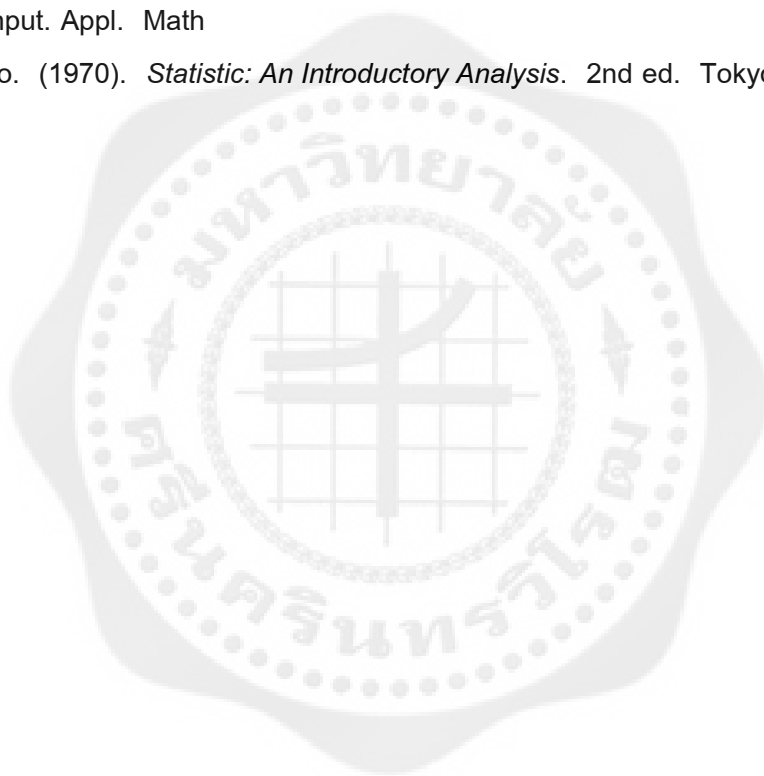
Macclelland, David C. (1961). *The Achieving Societ.*, New York: The Press.

Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harper & Row.

Sayless, Leonard B.; & Strauss. (1966). *George. Human Behavior in Organizations*. Englewood Cliff: Prentice-Hall.

Vecchio. (1991). A family of methods for Abel integral equations of the second kind. J. Comput. Appl. Math

Yamane, Taro. (1970). *Statistic: An Introductory Analysis*. 2nd ed. Tokyo: John Weather hill.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถาม
เรื่อง
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดขึ้นเพื่อศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” โดยงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการทำแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การตอบแบบสอบถามนี้วัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถาม รวมถึงความปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่าน ณ ที่นี้ ในการให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถาม

ชทาภรณ์ เขียวรอด
นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่ 1
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 21 ปี – 30 ปี

☐ 31 ปี – 40 ปี

☐ 41 ปี – 50 ปี

☐ 51 ปี – 60 ปี

3. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ตำแหน่งงาน

☐ พนักงานทั่วไป (Non-Officer)

☐ พนักงานบริหาร (Officer)

5. รายได้ต่อเดือน

☐ 20,000 - 40,000 บาท

☐ 60,001 - 80,000 บาท

☐ 40,001 - 60,000 บาท

☐ 80,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

☐ น้อยกว่า 1 ปี

☐ 1 - 9 ปี

☐ 10 - 19 ปี

☐ 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
ปัจจัยจูงใจ					
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
○ ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน					
○ ท่านรับผิดชอบงานได้เสร็จสิ้นตามเป้าหมาย					
○ ท่านแก้ปัญหาและควบคุมปัญหาต่างๆ ได้ดี					
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
○ ท่านมีโอกาสดำเนินการตามความคิดเห็นในหน่วยงานของท่านอย่างเต็มที่					
○ ท่านได้รับการยกย่องชมเชยหรือแสดงความยินดีเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ					
○ ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน					
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
○ งานของท่านตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
○ งานของท่านใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
○ งานของท่านมีความท้าทายและมีความน่าสนใจ					
4. ด้านความรับผิดชอบ					
○ ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งของท่าน					
○ ท่านรู้สึกเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
○ มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
○ งานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
○ ท่านได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ					
○ องค์กรของท่านมีหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง					
ปัจจัยจำแนก					
6. ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน					
○ ท่านได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและข้อบังคับต่างๆ ขององค์กร					
○ ท่านพึงพอใจในนโยบายและการบริหารงานขององค์กร					
○ องค์กรได้กำหนดนโยบายและแผนการบริหารไว้อย่างชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง					
7. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล					
○ อัตราเงินเดือนของท่านเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
○ สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งของท่าน					
○ ท่านได้รับความเป็นธรรมในการขึ้นเงินเดือนในแต่ละปี					
8. ด้านผู้บังคับบัญชา					
○ ท่านสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี					
○ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเองและให้ความสนใจและรับฟังผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน					
○ ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าจากผู้บังคับบัญชา					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
○ ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
○ ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน					
○ เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานแก่ท่านเป็นอย่างดี					
○ เพื่อนร่วมงานของท่านมีความจริงใจและคอยช่วยเหลือท่าน					
10. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
○ องค์กรมีทำเลที่ตั้งที่สะดวกเดินทางได้ง่าย					
○ องค์กรมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี					
○ สถานที่ทำงานของท่านมีการรักษาความสะอาดปลอดภัยและถูกสุขอนามัย					
11. ด้านความมั่นคงในงาน					
○ ท่านรู้สึกมั่นคงในการทำงานกับองค์กรโดยไม่กลัวถูกไล่ออกโดยง่าย					
○ ท่านมีความผูกพันกับองค์กร					
○ อาชีพที่ท่านทำอยู่มีความยั่งยืน					
12. ด้านสภาพภาพการปฏิบัติงาน					
○ ท่านมีความพึงพอใจและภูมิใจกับงานที่ปฏิบัติอยู่ตอนนี้					
○ อาชีพที่ท่านทำอยู่มีเกียรติและศักดิ์ศรี					
○ ท่านรู้สึกมีความสำคัญต่อองค์กร					

ส่วนที่ 3

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
• ท่านมีความสุขในงานที่ทำอยู่					
• ท่านมีคุณภาพชีวิตที่ดี					
• ท่านมีสุขภาพจิตที่ดี					
• ท่านไม่เคยขาดงานโดยไม่มีเหตุผล					
• ท่านไม่มีความคิดที่จะลาออกจากงาน					

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย
ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 6918/ 1344

วันที่ ๕/ เมษายน 2560

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวขทากรณ์ เขียวรอด นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.สันติ เต็มประเสริฐสกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.กัลยภักดิ์ กิริติอังกร เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081 666 5626

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวขทากรณ์ เขียวรอด และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

กิตติคุณ ๕.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 6918/1394

วันที่ ๒1 เมษายน 2560

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวขทากรณ์ เขียวรอด นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.สันติ เต็มประเสริฐสกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.จิโรจน์ บุณศิริ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081 666 5626

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวขทากรณ์ เขียวรอด และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

พิชญ์ ๑.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบถาม

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1. อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กীরตอังกูร | ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร.จิโรจน์ บุณศิริ | ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวชทาภรณ์ เขียวรอด
วันเดือนปีเกิด	10 สิงหาคม 2530
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	150/17 ถนนหิน ตำบลชะอำ อำเภอชะอำ เพชรบุรี 76120
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกปฏิบัติการบริการหลักทรัพย์และกองทุน

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2551	ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ สาขาภาษาจีนธุรกิจ จาก มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
พ.ศ. 2560	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

