ความพึงพอใจในงานและความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

สารนิพนธ์

ของ

เกศนี คงนก

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552

ความพึงพอใจในงานและความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

สารนิพนธ์

ของ

เกศนี คงนก

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจในงานและความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

บทคัดย่อ

ของ

เกศนี คงนก

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552

เกศนี คงนก. (2552) *ความพึงพอใจในงานและความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณักษ์ กุลิสร์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานและความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขาในสังกัดสาขาส่วนกลาง จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดนี้ใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 16 ช่วยคำนวณค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง มีอายุ 25 - 31 ปี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,501 – 21,000 บาท มีอายุงาน 1 – 5 ปี และเดินทางมาทำงานโดยรถโดยสารประจำทาง ใช้เวลา 31 – 60 นาที

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง มีอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความเครียดในการทำงานด้านความคลุมเครือ และด้านบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และด้านความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. ความพึงพอใจในงานด้านการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน และความพึงพอใจโดยรวมในงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

EMPLOYEES' JOB SATISFACTION AND AFFECTIVE WELL-BEING OF BANK OF AYUDHYA PUBLIC COMPANY LIMITED IN THE METROPOLITAN BRANCH

AN ABSTRACT

BY

KESANEE KONGNOK

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
May 2009

Kesanee Kongnok. (2009) *Employees' job satisfaction and affective well-being of Bank of Ayudhya Public Company Limited in the Metropolitan Branch*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University, Project Advisor: Assistant. Prof. Dr. Nak Gulid.

The purpose of this research was to study employees' job satisfaction and affective well-being of Bank of Ayudhya Public Company Limited in the Metropolitan Branch. The sample group of this research was the employees of Bank of Ayudhya Public Company Limited in the Metropolitan Branch in the amount of 384 persons. The tool used was the questionnaire. The statistical methods used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. SPSS program for Windows Version 16 was used for the statistical analysis.

The research reveals that most of the sample group are female, aged 25-31 years, in the position of Business Development Officer, holding a bachelor's degree, 10,501-21,000 baht income, working duration between 1-5 years, and commuting by bus between 31-60 minutes.

The research results are as follows:

1. The employees' personal data with different age, work experience, the way to go to work and working duration, have different in overall job satisfaction at the level of statistical significance of 0.05.

2. Job stress in the aspect of ambiguity and working condition have moderately negative relationship with overall job satisfaction at the level of statistical significance of 0.01. In conflict aspect, it has a low negative relationship with overall job satisfaction at the level of statistical significance of 0.01.

3. Job satisfaction in the aspect of recognition from supervisor, possibility of growth, salary and benefit, interpersonal relation with supervisor and interpersonal relation

with peers, working condition and overall job satisfaction have moderate positively related to the affective well-being at the levels of statistical significance of 0.01.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในงานและความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ของ เกศนี คงนก ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณักษ์ กุลิสร์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณักษ์ กุลิสร์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตรจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่___เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2552

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับบนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.ณักษ์ กุลิศร์ ที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ รศ.สุพาดา สิริกุตตา และ รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามและคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ตลอดจนเป็นผู้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยชิ้นนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนในความสำเร็จต่องานวิจัยชิ้นนี้

ขอขอบคุณ คุณศศิธร บุตรสมศรี และพนักงานทุกท่าน ที่ได้อนุเคราะห์และให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาตอบแบบสอบถามให้เสร็จตามกำหนดเวลา เพื่อการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยัน อดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว เพื่อทดแทนคุณต่อสังคมและประเทศชาติ

ขอขอบคุณพี่ น้อง และเพื่อนๆที่ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ญาติและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

เกศนี คงนก

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
	ตัวแปรที่ศึกษา	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
	สมมติฐานในการวิจัย	8
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	9
	แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	9
	แนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน	21
	แนวคิดความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่	25
	ประวัติธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	27
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	43
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	43
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	59
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน	73

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	101
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	103
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย	103
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	104
การเก็บรวบรวมข้อมูล	106
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	106
อภิปรายผล	114
ข้อเสนอแนะ	118
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	121
บรรณานุกรม	122
ภาคผนวก	128
ประวัติย่อผู้วิจัย	141

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 แสดงสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล..... 29

2 แสดงจำนวนสาขาที่สังกัดภาคนครหลวง 1 – 8 32

3 แสดงการเลือกตัวอย่าง..... 44

4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)..... 55

5 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน..... 60

6 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน..... 64

7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง..... 66

8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง..... 69

9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง..... 72

10 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามเพศ..... 74

11 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามอายุ..... 75

12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมเปรียบเทียบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 จำแนกตามอายุ..... 76

13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามตำแหน่งงาน..... 77

14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.... 78

15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา.... 79

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน..... 80

17 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน..... 81

18 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามวิธีการเดินทางมาทำงาน..... 82

19 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 จำแนกตามวิธีการเดินทางมาทำงาน..... 83

20 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน..... 84

21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 จำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน..... 85

22 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง..... 86

23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง..... 92

24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 101

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 7
2 ความเครียดแบบตอบสนอง..... 10
3 ความเครียดปฏิสัมพัทธ์..... 11
4 ประเภทของความเครียด..... 14
5 ผลของความเครียดต่อร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และการปฏิบัติงาน..... 18
6 แสดงลำดับความต้องการของมาสโลว์..... 22
7 แสดงโมเดลของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ 2 มิติ..... 27

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ภาวะเศรษฐกิจไทยปี 2551 มีแนวโน้มเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงภายนอกประเทศมากกว่าปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลกและประเทศคู่ค้าหลัก อันเนื่องมาจากปัญหาสินเชื่อด้อยคุณภาพที่อาจส่งผลให้เศรษฐกิจสหรัฐฯ ชะลอตัวลงมากกว่าที่คาดการณ์ หรืออาจเข้าสู่ภาวะถดถอย เป็นผลให้ธนาคารกลางสหรัฐฯ (FED) ปรับลดอัตราดอกเบี้ย FED funds rate ฉุกเฉินเพื่อป้องกันภาวะเศรษฐกิจถดถอยและยับยั้งการลดลงอย่างรุนแรงของตลาดหุ้นทั่วโลก ทำให้ธนาคารพาณิชย์ไทยส่วนใหญ่ใช้กลยุทธ์ และวิธีการต่างๆ ในการดำเนินการ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และมั่นใจในการบริหารงานของธนาคารพาณิชย์ ในการบริหารการจัดการที่ดีจึงจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ 4 ประการ ซึ่งรู้จักกันในนามของ 4 M ได้แก่ (1) คน (Man) (2) เงิน (Money) (3) วัตถุสิ่งของ (Materials) (4) การจัดการ (Management) ปัจจัยในการบริหารทั้ง 4 ประการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการ เพราะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และคุณภาพของปัจจัยดังกล่าวเหล่านี้

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ไทยต่างก็พัฒนาเทคโนโลยี การบริการด้านต่างๆ โดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ และในหลายลักษณะงานเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ก็ถูกนำมาทำงานแทนมนุษย์ อาทิ ตู้รับฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ หรือ ตู้เอทีเอ็ม ระบบโอนเงินหรือสอบถามข้อมูลผ่านโทรศัพท์ (Telephone Banking) เครื่องปรับสมุด (Update passbook Machine) การโอนเงินผ่านระบบเครือข่าย (Internet Banking) เป็นต้น อย่างไรก็ตามการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ก็ทำให้เกิดปัญหาได้เช่นกัน ฉะนั้น ปัญหาเหล่านี้ต้องได้รับการแก้ไขจากพนักงาน โดยการให้คำแนะนำที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ดังนั้นพนักงานจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งของธนาคารในการให้บริการรวมถึงการให้ คำแนะนำที่ดี การสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานจะเกิดความพึงพอใจและรู้สึกพอใจกับงานที่ตนเองได้รับผิดชอบ และทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการสูงที่สุด

ธนาคารเป็นธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาเทคโนโลยี และสร้างกลยุทธ์หลากหลายรูปแบบ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในการทำงานด้านบริการ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการหรือทรัพยากรบุคคลนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนั้นธุรกิจธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีลักษณะของการผลิตในรูปของการให้บริการ ปัจจัย “คน” หรือทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดกับลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในด้านต่างๆ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะ

ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อจูงใจให้บุคลากรในองค์กรมีความกระตือรือร้นและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมาย ถ้าบุคลากรมีสิ่งจูงใจในการทำงานสูงแสดงว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี และมีประสิทธิภาพ (เสนาะ ติเยาว์; และคณะ. 2527: 242) ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานลดต่ำลงงานจะดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่น ส่งผลให้ความสำเร็จของงานขาดหายไป และบุคลากรยังขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น ๆ ด้วย (ทองอินทร์ วงษ์โสธร. 2523: 59-60)

เนื่องจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร และมีขนาดสินทรัพย์เป็นอันดับ 5 ของระบบธนาคารพาณิชย์ทั้งประเทศ ในปี 2550 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมมือเป็นพันธมิตรกับกลุ่มจีอี เพื่อสร้างเสริมความแข็งแกร่งด้านโครงสร้างพื้นฐานของธนาคาร และธนาคารยังได้นำการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลระดับโลกของจีอีเข้ามาประยุกต์ใช้ ซึ่งช่วยเสริมสร้างให้ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่แข็งแกร่งทั้งในด้านเงินทุนและการบริหารงานเทียบเท่ามาตรฐานสากล ดังนั้น ณ 31 ธันวาคม 2550 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีเครือข่ายสาขาให้บริการลูกค้ารวมทั้งสิ้น 569 แห่ง แบ่งเป็นสาขาในประเทศรวมสำนักงานใหญ่ 566 สาขา ประกอบด้วย สาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และนครปฐม) จำนวน 267 แห่ง สาขาในต่างจังหวัดจำนวน 299 สาขา และสาขาต่างประเทศ 3 สาขา คือ สาขาฮ่องกง สาขาเวียงจันทน์ และสาขาหมู่เกาะเคย์แมน โดยในปี 2550 ธนาคารได้ทำการขยายจำนวนสาขาการให้บริการภายในประเทศเพิ่มขึ้นจำนวน 20 แห่ง ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวกสบายแก่ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ฉะนั้น จะเห็นได้ชัดว่าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีการแข่งขันกันสูง จากการขยายตัวในภาคธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีการทยอยเปิดธนาคารแห่งใหม่เกิดขึ้นตลอดเวลา ทำให้มีการแข่งขันในการทำธุรกิจเป็นอย่างมากทั้งในด้านการให้บริการและการบริหารงานภายในองค์การ พนักงานที่ปฏิบัติงานสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และนครปฐม) ถือได้ว่าเป็นบุคลากรที่สำคัญขององค์กร เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ให้บริการ เสนอผลิตภัณฑ์และให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า รวมถึงเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงภาพพจน์ขององค์กร หากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะเป็นผลนำไปสู่ความเป็นหนึ่งในด้านการบริการ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงาน และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการบริหารงานบุคคล พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อความมั่นคงขององค์กร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความเครียดที่มีต่อความพึงพอใจ และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานในการทำงาน

2. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้อง เหมาะสมมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขา ในสังกัดสาขาส่วนกลาง 269 สาขา จำนวน 3,491 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขา ในสังกัดสาขาส่วนกลาง 269 สาขา จำนวน 3,491 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2536; อ้างอิงจาก Yamane, Taro. 1967: 886-887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5 % จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 359 คน และสำรองกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันความผิดพลาดไว้ 25 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนการแบ่งสาขาของธนาคารในสังกัดสาขาส่วนกลางออกเป็น 8 ภาค ตามเกณฑ์การแบ่งสาขาในสังกัดภาคนครหลวงของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) 1. ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) คือ จับสลากเลือกสาขาจากทุกภาค ภาคละ 6 สาขา เพื่อเป็นตัวแทนกลุ่มหรือภาคของธนาคาร

2. ใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้า (Quota sampling) คือ กำหนดตัวอย่างในแต่ละภาค ในจำนวนเท่าๆกัน
3. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก(Convenience sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data)

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่า 25 ปี

1.1.2.2 25-31 ปี

1.1.2.3 32-38 ปี

1.1.2.4 39-45 ปี

1.1.2.5 46 ปีขึ้นไป

1.1.3 ตำแหน่งงาน

1.1.3.1 เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจ

1.1.3.2 เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ

1.1.3.3 เจ้าหน้าที่สนับสนุนธุรกิจ

1.1.3.4 เจ้าหน้าที่บริหารสาขา

1.1.4 รายได้ต่อเดือน

1.1.4.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,500 บาท

1.1.4.2 10,501-21,000 บาท

1.1.4.3 21,001-31,500 บาท

1.1.4.4 31,501 บาทขึ้นไป

1.1.5 ระดับการศึกษา

1.1.5.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.5.2 ปริญญาตรี

1.1.5.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

1.1.7 การเดินทางมาทำงาน

1.1.7.1 รถยนต์ส่วนตัว

1.1.7.2 มอเตอร์ไซด์ส่วนตัว

1.1.7.3 รถโดยสารประจำทาง

1.1.7.4 รถไฟฟ้า BTS

1.1.7.5 รถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟใต้ดิน)

1.1.7.6 เรือ

1.1.7.7 เดินจากที่พักมาที่ทำงาน

1.1.7.8 อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

1.1.8 ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน

1.2 ความเครียดในงาน (Job Stress)

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (Affective well-being)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ข้อมูลส่วนบุคคล** หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การเดินทางมาทำงาน ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 **เพศ** หมายถึง เพศชายหรือเพศหญิงของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.2 **อายุ** หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงาน นับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

1.3 **ตำแหน่งงาน** หมายถึง ระดับหน้าที่ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.4 **รายได้ต่อเดือน** หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนโดยรวม เงินเดือนและเงินพิเศษ ขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.5 **ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงสุดของพนักงานในปีที่ตอบแบบสอบถาม

1.6 **ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน** หมายถึง อายุงานในการทำงานของพนักงานที่นับเป็นปีโดยนับตั้งแต่วันเริ่มงานในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

1.7 **การเดินทางมาทำงาน** หมายถึง วิธีในการเดินทางมาทำงานในแต่ละวันของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.8 **ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน** หมายถึง การเดินทางมาทำงานในแต่ละวันของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ใช้เวลาเท่าไร

2. **ตำแหน่งงาน** หมายถึง พนักงานธนาคารผู้ปฏิบัติงานอยู่ที่ธนาครกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แยกตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ

2.1 **เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจ** คือ บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขา โดยทำหน้าที่ให้บริการรับฝาก-ถอนเงินตามเช็ค หรือ ตามเอกสารการเงินของธนาคารที่ลูกค้านำมาฝากหรือนำมาถอนเงินกับธนาคาร

2.2 **เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ** คือ บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขา โดยทำหน้าที่ให้บริการด้านการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ แนะนำ นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ของธนาคารต่อลูกค้า

2.3 **เจ้าหน้าที่สนับสนุนธุรกิจ** คือ บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขา โดยทำหน้าที่ปฏิบัติงานประจำ Back Office โดยจัดทำและบันทึกรายการบัญชีต่างๆ ที่เกิดขึ้นประจำวัน การบันทึกข้อมูลทางการเงิน และการจัดทำรายงานข้อมูลทางบัญชี

2.4 **เจ้าหน้าที่บริหารสาขา** คือ บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขา โดยทำหน้าที่ดูแลงานทั้งหมดภายในสาขา

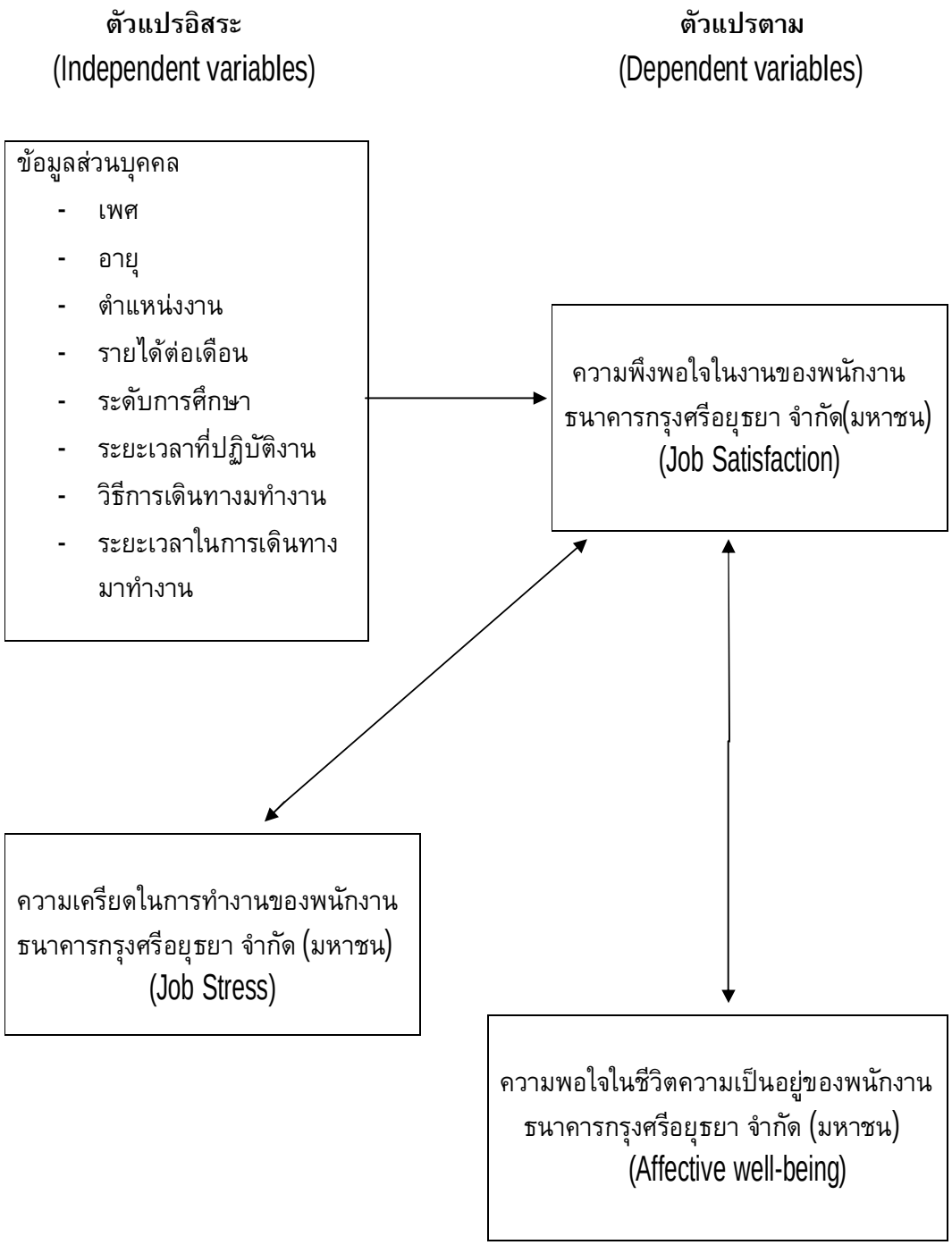
3. **ความเครียดในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด เหตุการณ์ สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดการคุกคาม ความสุขมีผลทำให้พนักงานเกิดควมรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ สูญเสียสมดุลย์ของร่างกาย เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ อ่อนล้า อารมณ์หงุดหงิด และไม่อยากทำงาน

4. **ความพึงพอใจในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันของพนักงานที่ทำให้พนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการทำงาน

5. **ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน การกระทำหรือการประพฤติปฏิบัติหรือกิจกรรมต่างๆ ของพนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

6. **สาขาสังกัดส่วนกลาง** หมายถึง สาขาที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีทั้งหมด 269 สาขา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานของพนักงานแตกต่างกัน

2. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน

3. ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจในงาน
3. แนวคิดความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่
4. ประวัติธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

คำว่า Stress ซึ่งหมายถึง ความเครียด มีรากศัพท์มาจากคำว่า Stringere ในภาษาลาติน หมายถึง ความกดดัน ความตึงเครียด หรือความพยายามอย่างแรงกล้า ในครั้งแรกใช้ความเครียดในทางวิศวกรรม แต่ภายหลังใช้ความเครียดในความหมายของพลังที่มีต่อบุคคล ซึ่งหมายถึง แรงกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ทำให้คนเกิดความเครียด ที่เรียกว่า Stressor (Thoresen; & Eagleston. 1983: 48); (Cooper; & Davidson. 1991: 3)

ความหมายของความเครียดมีบุคคลได้ให้ความหมายไว้ต่างกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. <u>แบบสิ่งเร้า</u> ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก หรือเป็นสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคล ตามทัศนะนี้ ความเครียดเป็นเป็นแรงกด แรงบีบ หรือสิ่งเร้าที่กดดันตัวบุคคล การตอบสนองความเครียด คือการทำให้เครียด เมื่อถูกแรงกดดันมากไปก็เกิดผลเสียต่อสุขภาพ

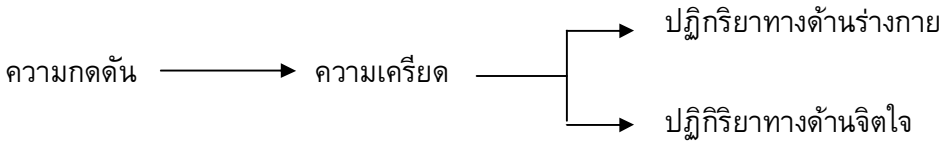
ความหมายของความเครียดในแบบสิ่งเร้า เช่น ความเครียดเป็นกระบวนการที่สภาวะแวดล้อม หรือ พลังภายนอกที่เร้าให้คนตอบสนองต่อสิ่งนั้น (Baum & Baum. 1981: 4)

ดีเซนโซ และรอบบินส์ (DeCenzo; & Robbins. 1988: 513) ให้ความหมายของความเครียดในลักษณะที่เป็นสิ่งเร้า โดยมองว่าความเครียดเป็นสิ่งที่ได้รับจากภายนอกร่างกาย เป็นเงื่อนไขที่บุคคลต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ต้องระงับความรู้สึก หรือความต้องการ ซึ่งมีความสำคัญแต่ไม่มีความแน่นอน

ความเครียด เป็นสภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าภายนอก จนก่อให้เกิดการปรับตัวเพื่อจัดการกับสิ่งนั้น (Dore. 1990: 6)

ความหมายดังกล่าว จึงพอสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นสิ่งเร้าจากภายนอกที่ทำให้บุคคลต้องปรับตัว หรือระงับความรู้สึกเพื่อจัดการกับสิ่งนั้น

2. <u>แบบตอบสนอง</u> ซึ่งเป็นปฏิกริยา หรือการตอบสนองต่อปัจจัยภายนอก ตามทัศนะนี้ ความเครียด คือการตอบสนองทางกาย หรือทางจิตของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ทำให้เครียด (Stressor) โดยสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นอาจเป็นเหตุการณ์ภายนอก หรือสถานการณ์ที่มีศักยภาพที่จะก่อให้เกิดอันตรายได้ จึงเห็นได้ว่า ตามทัศนะนี้จะมุ่งเน้นที่ปฏิกริยาของคนที่มีต่อความกดดันของสิ่งแวดล้อม การตอบสนองอาจเป็นทางด้านร่างกาย หรือด้านจิตใจ ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ความเครียดแบบตอบสนอง

ความหมายของความเครียดในแบบตอบสนอง เช่น ความเครียด เป็นการตอบสนองแบบไม่เฉพาะเจาะจงต่อความต้องการของคน (Selye. 1976: 1)

ความเครียด เป็นการตอบสนองของคนในการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของสภาพแวดล้อม (Costley; & Todd. 1983: 241)

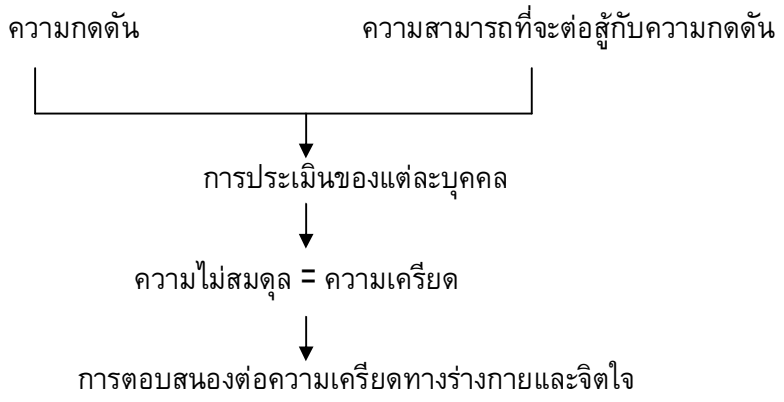
ความเครียด หมายถึง การตอบสนองต่อความกดดันจากสิ่งแวดล้อม หรือความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของแต่ละบุคคล (Kast; & Rosenzweig. 1985: 654)

ความเครียด หมายถึง การตอบสนองต่อสถานการณ์ หรือแรงกดดันที่เกิดจากความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของแต่ละคน (Callaham, Fleenoroun; & Knudson. 1986: 439)

ความเครียด คือ ผลที่เกิดจากการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ส่งผลความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ (Hellriegel. 1989: 476)

ความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความเครียด เป็นการตอบสนองต่อแรงกดดันที่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความต้องการด้านร่างกายและจิตใจของแต่ละคน

3. <u>แบบปฏิสัมพันธ์</u> ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากความไม่สมดุลระหว่างความต้องการภายนอกและความต้องการภายใน ซึ่งเป็นแรงกดดันกับการรับรู้ความสามารถของตนที่จะบรรลุความต้องการนั้นๆ ดังนั้นตามทัศนะนี้ ความเครียดจึงเป็นผลที่เกิดหลังจากการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมและการตอบสนองของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ดังแสดงในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ความเครียดปฏิสัมพัทธ์

ความหมายความเครียดในแบบปฏิสัมพันธ์ เช่น ความเครียด เป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม โดยความเครียดเกิดจากการเข้ากันไม่ได้ระหว่างความต้องการของบุคคลกับความต้องการของสภาพแวดล้อม (Zimring. 1981: 145)

ความเครียด เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ที่ทำให้คนต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ตนต้องการ จนทำให้ขาดความสมดุล (Costley; & Todd. 1983: 241)

ความเครียด หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างร่างกายและจิตใจต่อสถานการณ์ที่ทำให้คนได้รับผลกระทบกระเทือนต่อเป้าหมายที่เขาไม่สามารถจะกระทำได้ตามความต้องการ (Baron; & Greenberg. 1990: 226)

ความหมายดังกล่าวนี้ พอสรุปได้ว่าความเครียด หมายถึง ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ทำให้คนได้รับผลกระทบกระเทือนต่อความต้องการที่ไม่ได้รับตามเป้าหมาย

จากความหมายของความเครียดที่อธิบายในรูปแบบต่างๆ ทั้ง 3 แบบ ดังกล่าวแล้วพอจะสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองต่อความกดดันจากสิ่งแวดล้อม และไม่สามารถที่จะต่อสู้กับความกดดันนั้นได้

แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับความเครียด

แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับความเครียด ได้แก่ อาการปรับตัวโดยทั่วไป และทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. <u>อาการปรับตัวโดยทั่วไป</u> ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่ตอบโต้สิ่งที่มาคุกคามความปลอดภัย หรือความผาสุกของบุคคล ซีลาย (Selye. 1956: 31-32) ผู้บุกเบิกในการศึกษาความเครียด ได้อธิบายว่า ร่างกายของคนเราจะมีอาการสนองตอบความเครียด การสนองตอบทางร่างกาย จะเป็นรูปแบบที่คงที่ ซึ่งเรียกว่า อาการปรับตัวโดยทั่วไป (General Adaptation Syndrome) หรือ G.A.S. กิบสัน และคนอื่นๆ (Gibson; & others. 1988: 147-148) ได้อธิบายว่า การที่เรียกว่า โดยทั่วไป (General) เพราะว่าผลที่ตามมาของสิ่งที่ทำให้เครียดเกิดแก่ส่วน

ต่างๆ ของร่างกาย และที่เรียกว่า การปรับตัว (Adaptation) หมายความว่า ร่างกายต้องเตรียมพร้อมที่จะต่อสู้หรือปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่ทำให้เครียด และที่เรียกว่า อาการ (Syndrome) นั้นชี้ให้เห็นว่า ปฏิกิริยาของบุคคลอาจเกิดขึ้นมากหรือน้อย ซีลาย อธิบายว่า ในสถานการณ์ที่มีความเครียดนั้น บุคคลอยู่ในสถานการณ์ 3 ระยะ ดังนี้

1. ปฏิกิริยาที่มีต่อสัญญาณเตือนภัย (Alarm Reaction) ในระยะนี้มีการปลุกเร้าเพื่อการตอบโต้ในระดับสูง ร่างกายจะเตรียมพร้อมเพื่อการต่อสู้ ร่างกายจะหลั่งสารอดรีนาลิน (Adrenaline) ออกมาจากต่อม Endroctine หัวใจจะเต้นเร็ว หายใจถี่ น้ำตาลในเม็ดเลือดจะสูงขึ้น กล้ามเนื้อเกร็ง ม่านตาเบิกกว้าง การย่อยอาหารช้าลง

2. ระยะต่อต้าน (Resistance) ในระยะนี้การเตรียมพร้อมเพื่อการต่อสู้ของร่างกายจะลดลงในระดับยั่งยืน ซึ่งจะอยู่ในระยะนี้อีกชั่วระยะหนึ่ง อาการของร่างกายในระยะต่อต้าน เช่น ความเหนื่อยล้า ความวิตกกังวล ระยะต่อต้านเป็นระยะที่ร่างกายต่อสู้กับสิ่งที่ทำให้เครียด ร่างกายอาจต่อสู้อย่างมากกับสิ่งที่ทำให้เครียดบางอย่าง เนื่องจากบุคคลมีความจำกัดพลังงาน สมาธิ และความสามารถในการที่จะต่อสู้กับสิ่งที่ทำให้เครียด ดังนั้นบุคคลจึงอาจจะมีโอกาสเจ็บป่วยได้ในระยะนี้

3. ระยะหมดแรง (Exhaustion) เนื่องจากร่างกายต้องต่อสู้กับสิ่งที่ทำให้เครียดเป็นเวลานานจึงจำเป็นต้องใช้พลังงานเป็นอันมาก ดังนั้นในระยะนี้ ความสามารถที่จะต่อสู้กับสิ่งคุกคามจะลดลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ร่างกายอ่อนเพลียหมดเรี่ยวแรง

2. <u>ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม</u> ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (The Person-Environment Fit Theory) เป็นแนวคิดของเฟรนซ์ คอบบ์ และรอดเจอร์ (French, Cobb; & Rodgers. 1982: 8-17) ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์การ และความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทั้งสองนี้มีผลต่อสุขภาพของบุคคล

ความบีบคั้นขององค์การ หมายถึง เงื่อนไขต่างๆ ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ก่อให้เกิดงานที่ต้องปฏิบัติมีมากเกินไป การจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม สำหรับความเครียดของบุคคล หมายถึง การตอบสนองที่ไม่พึงปรารถนาของบุคคล การตอบสนองเกิดขึ้นเพราะความบีบคั้นขององค์การ การตอบสนองนี้เป็นการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมทำนายว่า เมื่อใดที่สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) ไม่สอดคล้องกับความต้องการและความสามารถของบุคคล บุคคลจะเกิดความเครียดและจะนำไปสู่การเจ็บป่วยในที่สุด นั่นคือ ถ้าความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน บุคคลก็จะไม่เครียด หรือถ้าบุคคลมีความรู้ความสามารถพอที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ บุคคลก็จะไม่เครียด หากสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่สามารถสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคล หรืองานที่จะต้องปฏิบัติมีมากกว่าทักษะ ความรู้

ความสามารถที่บุคคลมีอยู่ และเป็นเหตุให้ไม่สามารถทำงานนั้นๆ ให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด บุคคลก็จะเกิดความเครียด

ประเภทของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นกับคนเราไม่ว่าจะเป็นความเครียดทางด้านร่างกายหรือจิตใจ จะมีสาเหตุแตกต่างกันไป และปริมาณความเครียดที่เกิดขึ้นก็จะมีผลแตกต่างกันไป มีผู้แบ่งประเภทของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแตกต่างกันไปหลายแบบ ดังนี้

1. <u>แบ่งตามที่เกิด</u> อาร์โนลด์ และ เฟลด์แมน (Arnold; & Feldman. 1986: 435-436) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามที่เกิดออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1.1 ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสภาพร่างกาย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

1.1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

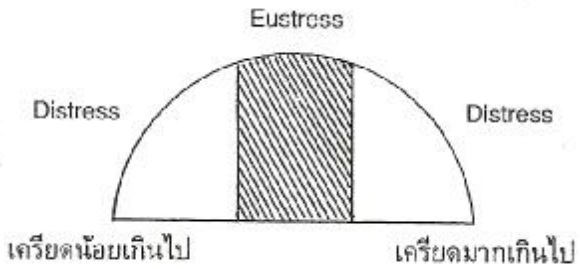
1.2 ความเครียดด้านจิตใจ (Psychological Stress) หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นการกระทบให้เกิดความคับข้องใจและขัดแย้งในจิตใจ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย

2. <u>แบ่งตามผลที่เกิดขึ้น</u> ดูบริน (Dubrin. 1990: 173-174) ได้แบ่งความเครียดตามผลที่เกิดขึ้น ออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ความเครียดที่ดี (Positive Stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนี้ เป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้แก่ผู้ได้รับ เช่น การแต่งงาน หรือผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2.2 ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) ซึ่งเรียกว่า Distress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็รู้ทันทีว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น การหย่าร้าง เจ็บป่วย ญาติเสียชีวิต เป็นต้น

ปกติร่างกายของคนเราต้องการปริมาณความเครียดที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้อยากทำงาน บราแฮม (Braham. 1990: 17) ได้กล่าวว่า Distress เกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดน้อยหรือมากเกินไป ส่วน Eustress นั้น จะเกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดที่เหมาะสมในการกระตุ้น และท้าทายให้เราทำงานได้ผลสูงสุด ดังแสดงในภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ประเภทของความเครียด

3. <u>แบ่งตามสาเหตุที่เกิด</u> อัลเบร็ช (Albrecht. 1979: 86-97) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับ เซฟาร์ท (Seyfarth. 1991: 235-237) ซึ่งอธิบายว่าอย่างน้อยจะมีความเครียด 4 อย่าง คือ

3.1 ความเครียดจากเวลา (Time Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่พอที่จะทำงานให้สำเร็จ

3.2 ความเครียดจากสถานการณ์ (Situational Stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

3.3 ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory Stress) เป็นความทุกข์ใจหรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นอาจจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

3.4 ความเครียดจากการเผชิญหน้า (Encounter Stress) เป็นความทุกข์ใจต่อการที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือเป็นความเครียดที่จะต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา และไม่อาจจะคาดหวังได้ว่าบุคคลที่จะพบนั้นจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรออกมา

ผลของความเครียด

เมื่อคนเผชิญกับความเครียด จะแสดงอาการออกมา 3 ทาง คือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม (Dubrin. 1984: 136-164) ซึ่งมีรายละเอียดของอาการแต่ละทาง ดังนี้

1. <u>อาการทางร่างกาย</u> การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่พอสังเกตได้ คือ หัวใจเต้นเร็ว หายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูง ใจสั่น ปวดศีรษะ ท้องอืด เบื่ออาหาร ปวดเมื่อยที่คอและหลังเป็นผื่นคันตามผิวหนัง นอนไม่หลับ หรือนอนมาก เป็นต้น

2. <u>อาการทางจิตใจ</u> แสดงให้เห็นทางความรู้สึก ได้แก่ วิตกกังวล ตึงเครียด ซึมเศร้า หงุดหงิดฉุนเฉียว เก็บตัว ขาดสมาธิ ความจำเสื่อม ขาดเหตุผล และขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

3. <u>อาการทางพฤติกรรม</u> ได้แก่ ชอบเคาะนิ้ว ชอบเค้าเท้า ย้ำคิดย้ำทำ สูบบุหรี่จัด ดื่มเหล้ามาก ใช้ยามากขึ้น เฉื่อยชา ขาดงาน ทำงานผิดพลาดบ่อยขึ้น เป็นต้น

นอกจากนี้ผลของความเครียดตามที่นักจิตวิทยาและนักวิชาการกล่าวถึงอาจจัดแบ่งได้เป็น 5 ด้าน (Salas; & Driskell. 1996: 4, 12-14) ดังนี้

1. <u>การตอบสนองทางกาย</u> (Physiological Reactions) เสต็ปโท (Steptoe. 1991: 206) ได้รวบรวมอาการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นภายในร่างกาย ที่เคยมีการศึกษาพบปรากฏว่ามีมากกว่า 50 อาการ ทั้งที่เป็นการตอบสนองโดยอัตโนมัติ ที่เป็นสารเคมีในร่างกายและภูมิต้านทาน รวมทั้งระบบไหลเวียนของเลือดลมต่างๆ อาการตอบสนองทางกายอันเนื่องมาจากความเครียดดังกล่าวนี้ มีตั้งแต่ขั้นบางเบาและเกิดในระยะสั้น เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันและน้ำตาลในเลือดขึ้นสูง หายใจติดขัด และตัวสั่น ไปสู่ขั้นรุนแรงและเป็นผลระยะยาว เช่น ภูมิต้านทานของร่างกายลดลง และเกิดความเจ็บป่วยทางกายขึ้น เช่น เป็นโรคหัวใจ โรคกระเพาะ โรคเกี่ยวกับไขมันอุดตันในเส้นเลือด ตลอดจนอาการปวดศีรษะรุนแรง ปวดกล้ามเนื้อและไขข้อ เป็นต้น

2. <u>อาการตอบสนองทางอารมณ์</u> (Emotional Reactions) หรือจิตใจ ที่มีการศึกษาพบอยู่บ่อยๆ ได้แก่ ความรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ กลัว โกรธ ขุ่นเคืองใจ รำคาญใจ วิตกกังวลและเศร้าซึม ซึ่งมีปรากฏอาการที่เล็กน้อยมากขึ้น จนถึงขั้นหมดอาลัยสิ้นหวัง (Learnedhelpessness) สุขภาพจิตเสื่อมโทรม มีอาการโรคจิต โรคประสาท เช่น เป็นโรคจิตเสื่อม โรคจิตเรื้อรัง หวาดระแวง มีความผิดปกติทางบุคลิกภาพและเพศ เป็นต้น ทำให้ต้องเข้ารับการบำบัดรักษาในสถานพยาบาลต่างๆ มากมาย (Jenkins. 1991: 114)

3. <u>อาการตอบสนองทางการรับรู้และการคิด</u> (Cognitive Effects) โดยทั่วไปพบว่าความเครียดทำให้กระบวนการในการรับรู้และการคิดด้อยคุณภาพลง กล่าวคือ รับรู้และคิดช้า มีความสนใจและวิสัยทัศน์แคบลง พิจารณาเพียงผิวเผินด้วยข้อมูลจำนวนน้อย ยึดติดอยู่กับความคิดเดิม เลือกรับรู้แต่สิ่งที่ตนพอใจจะรับรู้ รวมไปถึงการขาดความรอบคอบ ละเอียด และลึกซึ้งในการคิด (Cognitive Complexity)

สำหรับทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หรือที่ศึกษากันในรูปของความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวได้ว่า เป็นการตอบสนองร่วมกันระหว่างการคิดและอารมณ์ การศึกษาที่ผ่านมาโดยส่วนใหญ่ชี้ชัดเจนว่า ความเครียดส่งผลให้ความพอใจในการทำงานลดน้อยลง ซึ่งความพอใจที่ลดลงนี้ส่งผลต่อให้บุคคลมีความต้องการออกจากงานที่กระทำอยู่ด้วย (Netemeyer, Johnston; & Burton. 1990: 148-157)

4. <u>ด้านพฤติกรรมทางสังคม</u> (Social Behavior) เป็นที่พบว่า ความเครียดมีอิทธิพลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของความแล้งน้ำใจ นั่นคือ ลดพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และยังทำให้บุคคลแสดงความก้าวร้าวต่อผู้อื่นมากขึ้น ไม่สนใจหรือเกรงใจผู้อื่น รวมทั้งไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม เกิดมีปัญหาในครอบครัว ปลดปล่อยอารมณ์และก้าวร้าวกับบุคคลในครอบครัว และบ่อยครั้งหันมาทำร้ายตนเอง รวมทั้งพยายามฆ่าตัวตายด้วย นอกจากนี้ ความเครียดยังส่งผลให้พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อบุคคลอื่นในสังคม ต่อผู้บังคับบัญชา กับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานและต่อสมาชิกในครอบครัวที่บ้านเบี่ยงเบนผิดปกติไปนั่นเอง

5. <u>ด้านการทำงาน</u> (Performance) ผลที่พบเสมอว่าได้รับอิทธิพลจากความเครียด คือ ความถูกต้องของการทำงานลดน้อยลง ซึ่งรวมถึง ทำงานล่าช้า ผิดพลาด และทำให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน นอกจากนี้ยังเป็นที่ระบุชัดว่า ความเครียดส่งผลให้บุคคลทำงานได้ปริมาณน้อยลง ขาดความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน ขาดงาน ลาหยุดบ่อย มุ่งมั่นที่จะย้าย เปลี่ยนงานและลาออกจากงานเดิม

ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีลักษณะคล้ายกันกับความเครียดทั่วไป แต่เน้นหรือชี้เฉพาะในเรื่องการปฏิบัติงานของบุคคล ได้มีผู้อธิบายความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น บีฮ์ และนิวแมน (Beehr; & Newman. 1974: 605) อธิบายว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะในการทำงานที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดการเสียการสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งทางบวกและลบ ทางบวกก่อให้เกิดผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การ ซึ่ง บุช (Bush. 1987: 1938-A) วิจัยพบว่า ความสามารถในการผลิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพขององค์การ สำหรับในทางลบทำให้ร่างกายเสียสมดุล รบกวนต่อสุขภาพของบุคคล

คูเปอร์และมาแชลล์ (Cooper; & Mashall. 1976: 11) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการคุกคามจากปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน เช่น งานมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดี และสภาพการทำงานไม่ดี

เฟรนซ์และคณะ (French; & others. 1974: 30-36) ให้ความหมายว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความต้องการมากเกินความสามารถที่บุคคลจะตอบสนองได้ เมื่อหาทางออกไม่ได้จะมีผลต่อความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน เช่น ความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งความหมายนี้สอดคล้องกับแนวคิดของคาลลีเบอร์ก (Kalleberg. 1977: 124) ที่อธิบายว่าความเครียดจะเกิดเมื่อบุคคลไม่ได้รับในสิ่งที่ควรได้รับจากการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเบื่องาน ผลการปฏิบัติงานลดลง

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคาม เนื่องจากปัจจัยต่างๆ จากงาน เป็นผลให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่องาน และทำให้ผลงานลดลง เมื่อหัวหน้างานเกิดความเครียดจนทำให้ผลงานลดลง การสร้างบรรยากาศที่สร้างเสริมการมีสุขภาพดีในองค์การก็จะได้รับการกระทบกระเทือนไปด้วย เพราะผู้นำมีความสำคัญในการสร้างบรรยากาศการมีสุขภาพดีในองค์การ (Bush. 1987: 1938-A)

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

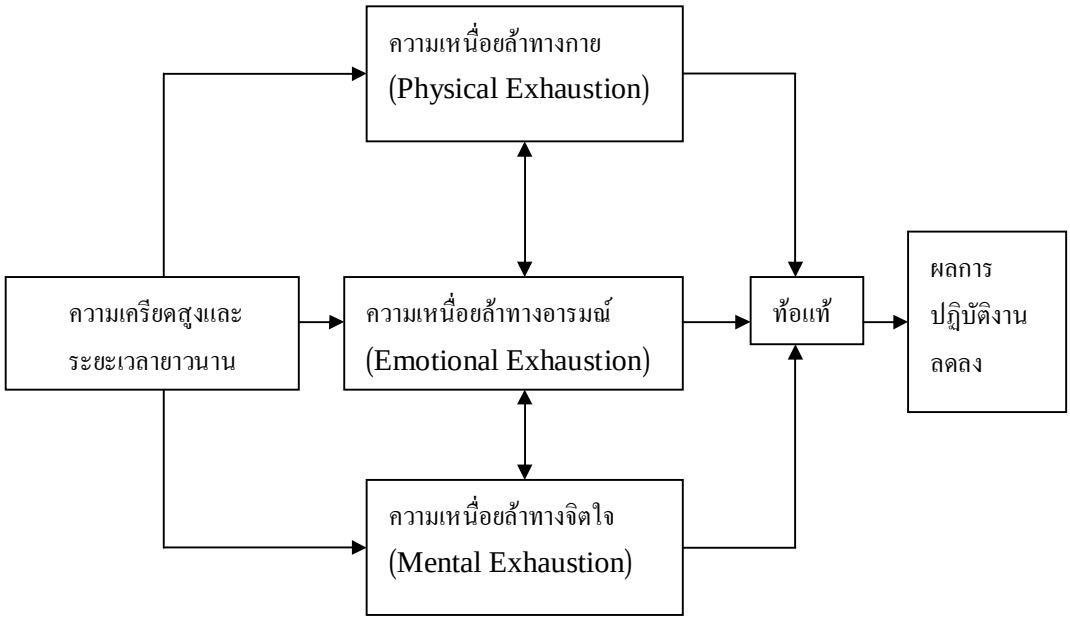
นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานหลายคน เช่น ลาซารัส (Lazarus. 1976: 44) แมคเกรท (McGrath. 1976: 1363) โรเบิร์ท (Robert. 1978: 99) ลูทัน (Luthans. 1989: 194) เฟรนซ์ แคเพลน และแฮร์ริสัน (French, Caplan; & Harrison. 1982: 27)

ควิคและควิค (Quick ; & Quick. 1984: 3-8) ได้ยืนยันว่า ระดับของความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับสัมฤทธิผลการปฏิบัติงานทั้งสิ้น นอกจากนั้นยังมีทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานอีกหลายทฤษฎี เช่น ทฤษฎีของแซนเดอร์ และมีตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1. <u>ตัวแบบของแซนเดอร์ว่าด้วยความเครียดและผลการปฏิบัติงาน</u> (Sander's Model of Stress and Human Performance) ตัวแบบนี้กล่าวถึง ผลการปฏิบัติงานของคนขึ้นกับแหล่งพลังงานของสิ่งเร้า และความพร้อมของอินทรีย์ที่สามารถตอบสนอง เป็นมิติของการรับรู้ การตัดสินใจ การเตรียมตัวของระบบประสาทและกล้ามเนื้อ เป็นความสามารถในการประสานกลไกการทำงานของร่างกาย และความรู้สึกที่พยายามจะแก้ไขและทำให้เกิดภาวะสมดุลระหว่างสิ่งเร้า และการตอบสนองเพื่อสร้างผลงานที่สูงสุด ความเครียดจะเพิ่มขึ้น ถ้าไม่สามารถควบคุมสิ่งเร้าที่มากระตุ้นได้

2. <u>ตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการปฏิบัติงาน</u> จากการศึกษาความเครียด พบว่า ระดับความเครียดจะเพิ่มประสิทธิผลเป็นเส้นโค้ง และความเครียดจะเกิดมากขึ้นเมื่อความต้องการจากงานมีมากจนบุคคลมีความสามารถไม่พอที่จะทำได้ (Zimbardo; & Ruch. 1979: 541) โมโตวิดโล แพคการ์ด และแมนนิ่ง (Motowidlo, Packard; & Manning. 1986: 618-629) ได้ศึกษาพบว่า ความรู้สึกเป็นทุกข์ อารมณ์เครียด จะมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความเครียดจะกระตุ้นให้สัมฤทธิผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แต่การกระตุ้นที่ยาวนานจะส่งผลให้สัมฤทธิผลการปฏิบัติงานลดลง และสุขภาพจะเสื่อมโทรมลง

จากตัวแบบที่กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าความเครียดมีขนาดความรุนแรงแตกต่างกันตั้งแต่ระดับต่ำ กลาง และสูงซึ่งเป็นระดับรุนแรง และจะทวีความรุนแรง ถ้าคงอยู่เป็นเวลานานและทุกระดับของความเครียดมีผลต่อการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ซึ่งข้อสรุปนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของบารอนและกรีนเบิร์ก (Baron; & Greenberg. 1990: 222-226) ที่กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเวลานานจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของบุคคลเปลี่ยนไป เนื่องจากความเครียดนานๆ ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า ทั้งร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ในที่สุดจะเกิดความท้อแท้ในการทำงาน ผลสุดท้ายทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง และสอดคล้องกับการศึกษาของเดวิสและนิวสตรอม (Davis; & Newstrom. 1985: 469) คินาร์ด (Kinard. 1988: 315) และ ดูบริน (DuBrin. 1990: 173) ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังแสดงในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ผลของความเครียดต่อร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตาม ผลของความเครียดที่มีต่อการปฏิบัติงานก็มิใช่แต่จะเกิดทางลบอย่างเดียว ผลของความเครียดที่มีต่อการปฏิบัติงานคล้ายกับผลของการขัดแย้ง คือ ความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องเลวร้ายเสมอไป แต่อาจช่วยเสริมการปฏิบัติงานของกลุ่มได้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และ วุฒิชัย มูลศิลป์. 2534: 27) และความเครียดก็มีทั้งคุณและโทษเช่นกัน (Werther; & Davis. 1985: 425) ปริมาณของความเครียดมีส่วนสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้วย (DuBrin. 1984: 164); (Altman; & others. 1985: 427-428)

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานในองค์การนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องอยู่ในสิ่งแวดล้อมหลายอย่างที่เป็นแรงกดดันที่เรียกร้องให้ผู้ปฏิบัติงานต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้าเหล่านั้นจนเกิดเป็นความเครียด ความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อบุคคลและต่อองค์การ มีผู้ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ในลักษณะต่างๆ กัน เช่น

เฮลริเกล (Hellriegel. 1983: 492) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ มีงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การบริหารเวลาไม่เหมาะสม

2. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความรับผิดชอบต่อคนอื่น และขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3. ความสัมพันธ์ภายในองค์การ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และขาดการมอบหมายรับผิดชอบ

4. ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว

5. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนมากเกินไป หรือน้อยเกินไป ขาดความปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติงานถูกขัดขวาง

สเตียร์ (Streers. 1984: 509-521) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ทำงาน บุคลิกภาพแบบ A ความเชื่อ อำนาจภายนอกตน อัตราการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถและความต้องการ

2. ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ความแตกต่างของอาชีพ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป การรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น และการขาดการมีส่วนร่วม

3. การสนับสนุนทางสังคม

ดูบริน (DuBrin. 1984: 165-172) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน และการไม่ชอบในระเบียบข้อบังคับ และความเชื่ออำนาจภายนอกตน

2. ปัจจัยด้านองค์การและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป ความไม่มั่นคงของงานและแรงบีบคั้นในการทำงาน

อาร์โนล และเฟลด์แมน (Arnold; & Feldman. 1986: 461-467) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 อย่าง คือ

1. คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทที่มากหรือน้อยเกินไป

2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลนอกหน่วยงาน และบรรยากาศในองค์การ

3. องค์ประกอบส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยทางชีวสังคม การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความมุ่งหวังในอาชีพ การย้ายที่อยู่

ไอแวนเซวิช และ แมตเตอสัน (Ivancevich; & Matteson. 1987: 372) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา การศึกษา และสุขภาพ

2. ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหา และความเชื่ออำนาจภานนอกตน

3. ปัจจัยภายในองค์การ แบ่งเป็นระดับบุคคล ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณของงาน ความรับผิดชอบต่อคนและสิ่งของ ระดับกลุ่ม ได้แก่

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในกลุ่ม ระดับองค์การ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในองค์การ บรรยากาศในองค์การ และการจัดองค์การ

4. ปัจจัยภายนอกองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ที่อยู่อาศัย และการเดินทาง

เดวิส และ นิวสตรอม (Davis; & Newstrom. 1985: 488) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ เสียง แสง อุณหภูมิ
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ บทบาท การบริหารเวลา การเปลี่ยนแปลง และการนิเทศงาน
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
4. ปัจจัยด้านการตอบสนองอารมณ์

ส่วนบารอน และ กรีนเบอร์ก (Baron; & Greenberg. 1990: 226-231) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับบารอน และพัวลัส (Baron; & Paulus. 1991: 398-406) ดังนี้

1. ลักษณะของงาน
2. ความขัดแย้งในบทบาท
3. ความคลุมเครือในบทบาท
4. บทบาทมากหรือน้อยเกินไป
5. ความรับผิดชอบต่อคนอื่น
6. ขาดการสนับสนุนทางสังคม
7. ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

นอกจากนี้ เชอร์เมอร์ฮอน และคนอื่นๆ (Schermerhorn; & others. 1991: 529-530) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็น 3 อย่าง คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความต้องการ ความสามารถ และบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความก้าวหน้าในอาชีพ
3. ปัจจัยภายนอกงาน ได้แก่ ครอบครัว และเศรษฐกิจ

จากแนวคิดดังกล่าวทั้งหมดนี้พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกลุ่ม ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์การ ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์การ ปัจจัยด้านบทบาทในองค์การ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในองค์การ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยด้านการพัฒนาทางอาชีพ และปัจจัยด้านเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต

2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้หลายทัศนะที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

สมิท (ยุทธนาวี ดวงสุวรรณ. 2542; อ้างอิงจาก Smith. 1955: 114) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลทางจิตวิทยา สรีวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นกล่าวอย่างจริงใจว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน

วรูม (ยุทธนาวี ดวงสุวรรณ. 2542; อ้างอิงจาก Vroom. 1964: 99) กล่าวว่า ทัศนคติในงาน และความพึงพอใจในการทำงานนั้นสามารถทดแทนกันได้ เพราะคำทั้งสองนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานที่คนทำ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในงานนั่นเอง

โยเดอร์ (ยุทธนาวี ดวงสุวรรณ. 2542; อ้างอิงจาก Yoder. 1958: 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเองได้

สงคราม เสงี่ยมพักตร์ (2533: 13-14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติมีความพร้อม ความตั้งใจ ความเต็มใจ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ โดยองค์การจะต้องจัดผลประโยชน์ตอบแทน แก่บุคคลผู้นั้นทางด้านวัตถุและจิตใจ เพื่อสนองความต้องการผู้ปฏิบัติงานอันนำไปสู่ความรู้สึกพึงพอใจ และกระตุ้นความผูกพันทางใจ ก่อให้เกิดเป็นความพยายามพร้อมที่จะปฏิบัติงานนั้นต่อไปไม่มีที่สิ้นสุด ฉะนั้นจุดตรวจสอบที่สำคัญ ก็คือ การพิจารณาว่าผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับผลตอบแทนนั้นเหมาะสมเพียงพอที่จะไปกระตุ้นความรู้สึกด้านความพึงพอใจมากหรือน้อยเพียงใด

สุระ หีบโอสถ (2540: 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานเกิดความสุขสบายที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกที่มีต่องานที่พวกเขาปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เป็นผลมาจากความสำเร็จในงานที่ทำ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ถ้าผู้ปฏิบัติงานรู้สึก รับรู้ว่าสิ่งที่ได้รับนั้นเหมาะสมเพียงพอทั้งด้านจิตใจ และวัตถุ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่องานที่ทำอยู่ และเกิดความรู้สึกที่ดี อยากจะอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาที่มีในการทำงานให้สำเร็จ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. **ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์** (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ (Maslow) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าความต้องการของบุคคลจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้(Hick.1967: 234)

1.1 บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของบุคคลนั้น

1.3 ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนตามความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

มาสโลว์ ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดไปถึงสูงสุด 5 ระดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 5

ภาพประกอบ 5 แสดงลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Bourne and Ekstrand. 1976: 209)

1. ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อทำให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้และเป็นความต้องการที่ทุกคนมีมาตั้งแต่เกิด เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ การพักผ่อน ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น ดังนั้นในองค์การธุรกิจควรจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนโดยการจ่ายค่าแรงหรือเงินเดือนเพื่อคนงานหรือลูกจ้างจะได้นำเงินไปใช้จ่ายในการแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานของการดำรงชีวิต

2. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการที่จะรู้สึกว่าตนได้รับการปกป้องคุ้มครองให้พ้นจากภัยอันตรายหรือต้องการจะได้อยู่ในสภาวะที่มั่นคง ไม่มีอันตราย และไม่มีสิ่งใดที่จะทำให้กระทบกระเทือนกับสภาพความเป็นอยู่ของตนเอง สำหรับความต้องการในระดับนี้จะเห็นได้จากการที่พนักงานจะมีการออมทรัพย์ มีการประกัน

ชีวิต มีการประกันสุขภาพ ตลอดจนพยายามหางานที่มีความมั่นคงในลักษณะการจ้างหรือมีความมั่นคงในสวัสดิการของลูกจ้าง ดังนั้นองค์การธุรกิจจึงควรสนองความต้องการดังกล่าวให้แก่พนักงานแต่ละคนด้วย

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belongingness Needs) มนุษย์ทุกคนต้องการให้คนอื่นรักชอบตน ต้องการมีคนที่ตนรักชอบ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีสิทธิเป็นเจ้าของสิ่งที่คิดว่าเป็นของตน ดังนั้นองค์การธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยให้เขามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีการทำงานเป็นกลุ่ม มีลักษณะของการร่วมมือร่วมใจในการทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขันและต้องยอมรับความคิดเห็นของเขาด้วย

4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) มนุษย์ทุกคนอยากได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น โดยให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสำคัญ มีความสามารถ ซึ่งจะทำให้เขาเกิดความพึงพอใจ ภาคภูมิใจ และมีความรู้สึกว่าชีวิตเป็นสิ่งที่มีค่า องค์การธุรกิจสามารถสนองความต้องการของพนักงานได้โดยกำหนดวิธีการจูงใจพนักงาน กำหนดวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือกำหนดวิธีการแข่งขันการปฏิบัติงานของพนักงานระดับต่างๆ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self Actualization) เป็นความต้องการระดับขั้นสูงสุดของมนุษย์ในการที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง และเป็นการได้พัฒนาศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง เพื่อความเป็นมนุษย์ที่แท้จริงด้วย เป็นการพัฒนาไปสู่จุดสูงสุดของตนตามศักยภาพที่มีอยู่อย่างแท้จริง องค์การธุรกิจควรสนองความต้องการในระดับนี้โดยใช้วิธีการจูงใจแก่พนักงานหลายๆ ลักษณะ เช่น กำหนดเกณฑ์และวิธีการในการคัดเลือกเพื่อแต่งตั้งให้เป็นผู้บริหารระดับต่างๆ การมอบหมายงานที่ท้าทาย การให้โอกาสในการสร้างสรรค์ เป็นต้น

2. **ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์** (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory)

หลุย จำปาเทศ (2533: 40) ได้กล่าวถึง แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ว่าเป็นผู้หนึ่งที่สนับสนุนทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ เขาได้ปรับเปลี่ยนความต้องการตามลำดับขั้น 5 ลำดับของมาสโลว์ให้เหลือเพียง 3 ลำดับขั้น ซึ่งรูปแบบใหม่ 3 ลำดับขั้นของเขาได้รับการยอมรับว่าเป็นทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (ERG : Existence – Relatedneeds – Growth Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532: 111-112; อ้างอิงจาก Alderfer. 1969) ได้กล่าวสรุปถึงความต้องการของบุคคล 3 ประการดังนี้

2.1 ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย

2.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบ ๆตัวและบุคคลในสังคมอย่างมีความหมาย

2.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการเพื่อความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการขั้นสูงสุดรวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

3. **ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคเคลแลนด์** (McClelland's Achievement Motivation Theory)

แมคเคลแลนด์ (McClelland) มีความเชื่อว่าความต้องการของคนเป็นผลมาจากการเรียนรู้มากกว่าอย่างอื่น ความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้จึงมีอิทธิพลจูงใจให้คนแสดงหรือประพฤติปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของเขา ความต้องการในชีวิตของแต่ละคนจะแตกต่างกันเนื่องจากความแตกต่างในสิ่งแวดล้อมทั้งครอบครัว ที่ทำงาน ตลอดจนประเพณีวัฒนธรรม แมคเคลแลนด์ได้กล่าวถึงความต้องการ 3 ประการคือ (หลุย จำปาเทศ. 2533: 45-49)

3.1 ความต้องการประสบความสำเร็จ (The Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา คุณลักษณะของคนที่มีความต้องการประสบความสำเร็จ ได้แก่

1) เป็นคนที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรับภาระหรือความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ไม่ชอบเกี่ยงงาน จะค้นหาว่าปัญหาจะถูกแก้ได้โดยวิธีใด หรืออย่างไร

2) เป็นคนที่ตั้งเป้าหมายไว้สูงกว่าปกติ และชอบเสี่ยงกับเป้าหมายนั้น

3) เป็นคนที่ต้องการให้ผู้อื่นประเมินหรือบอกสิ่งที่เขาทำว่าเป็นอย่างไร

3.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (The Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะส่งเสริมและรักษาสัมพันธภาพอันอบอุ่นเพื่อความเป็นมิตรกับผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการมิตรสัมพันธ์สูงมีลักษณะดังนี้

1) เป็นคนที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการยอมรับและให้ความเชื่อมั่นหรือให้กำลังใจ

2) เป็นคนที่มีแนวโน้มที่จะปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นตามความปรารถนาและบรรทัดฐานของผู้อื่นได้

3) เป็นคนที่มีความใส่ใจในความรู้สึกของผู้อื่นอย่างจริงจัง

3.3 ความต้องการอำนาจ (The Need for Power) เป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลและครอบงำผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง มีลักษณะดังนี้

1) มีความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลต่อผู้อื่นโดยตรง

2) มีความปรารถนาที่จะมีกิจกรรมในการควบคุมเหนือผู้อื่น

3) มีความสนใจในการรักษาสัมพันธภาพในการเป็นผู้นำ ผู้ตาม

4. **ทฤษฎีสองปัจจัย** (Two-factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ของ Frederick Herzberg นักวิชาการชาวอเมริกัน ซึ่งทำการวิจัยเกี่ยวกับการจูงใจและความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของบุคคล โดยการถามคำถาม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายให้แสดงความเห็นต่อประโยค 2 ประโยค คือ

1) ท่านรู้สึกดีกับงานเป็นพิเศษในสถานการณ์ใด

2) ท่านรู้สึกไม่ดีกับงานเป็นพิเศษในสถานการณ์ใด

โดย Herzberg และคณะ (1959) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มนักบัญชีและวิศวกรกว่า 200 คน หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลจากคำตอบเกือบ 4,000 คำตอบ Herzberg และคณะ ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการโดย มีชื่อเรียกว่า ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและธำรงรักษา (Motivator-hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย โดย Herzberg และคณะได้ ชี้ให้เห็นว่า ความพอใจและความไม่พอใจหรือปัจจัยธำรงรักษา (Dissatisfaction or Hygiene Factor) และสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจในงานเรียกว่า “ตัวสร้างความพอใจ (Satisfies) หรือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor)” ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

(1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator)

หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับเนื้องาน หรือสิ่งที่บุคคลทำจริงในงานของเขา ได้แก่

ความสำเร็จ

ความเป็นที่รู้จัก

ความรับผิดชอบ

ความก้าวหน้า การเลื่อนตำแหน่ง

ความเจริญเติบโต

(2) ปัจจัยธำรงรักษา (Hygiene Maintenance Factor)

หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงาน โดยปัจจัยธำรงรักษาจะมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงาน มากกว่าสัมพันธ์กับตัวของงาน ได้แก่

บริษัทและนโยบายการบริหาร	เงินเดือน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ชีวิตส่วนตัว
สถานภาพ	บรรยากาศในการทำงาน
การอำนวยการ	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	ความปลอดภัย และความมั่นคง

3. แนวคิด และทฤษฎีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ สิริอร จำปาทอง (2548) กล่าวว่าความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย 2 ประการ (ตามทฤษฎีของ Muchinsky. (2003: 344) คือ

1. ความพอใจ (Pleasure) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบวกและด้านลบ ซึ่งมีปัจจัยดังต่อไปนี้

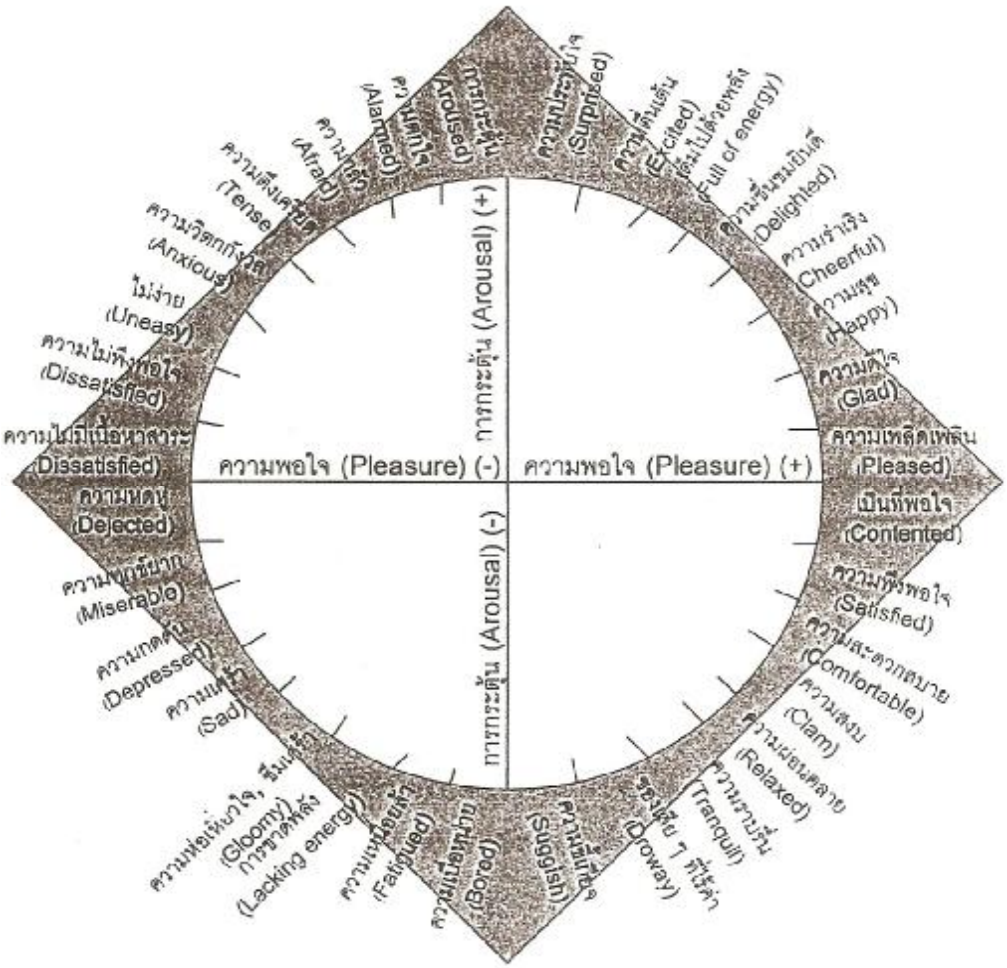
ความพอใจด้านบวก ได้แก่ เป็นที่พอใจ ความพึงพอใจ ความสะดวกสบาย ความสงบ ความผ่อนคลาย ความราบรื่น ของเสียๆที่ไร้ค่า ความขี้เกียจ

ความพอใจด้านลบ ได้แก่ การกระตุ้น ความตกใจ ความกลัว ความตึงเครียด ความวิตกกังวล ไม่ง่าย ความไม่พึงพอใจ ความไม่มีเนื้อหาสาระ

2. การกระตุ้นเร้า (Arousal) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบวกและด้านลบ ซึ่งมีปัจจัยดังต่อไปนี้

การกระตุ้นเร้าด้านบวก ได้แก่ ความประทับใจ ความตื่นเต้น เต็มไปด้วยพลัง ความชื่นชมยินดี ความร่าเริง ความสุข ความดีใจ ความเพลิดเพลิน

การกระตุ้นเร้าด้านลบ ได้แก่ ความหดหู่ ความทุกข์ยาก ความกดดัน ความเศร้า ความห่อเหี่ยวใจ, ซึมเศร้า การขาดพลัง ความเหนื่อยล้า ความเบื่อหน่าย



ภาพประกอบ 6 แสดงโมเดลของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ 2 มิติ (Two dimensional model of affective well-being)

ที่มา: Muchinsky. (2003: 344)

4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ประวัติและความเป็นมา

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นในปี 2488 โดยจดทะเบียน ณ หอทะเบียน หุ้นส่วน และบริษัท จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 มีสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 5 ถนนตลาดหัวรอ อำเภอกรุงเก่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารแห่งกรุงศรีอยุธยา จำกัด” ธนาคารฯ จึงใช้ตราของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อันเป็นมงคล คือรูปสังข์ทักษิณาวัตร ประดิษฐานอยู่บนพานทองบรรจุไว้ในปราสาท 1 หลัง ใต้ต้นหมัน มาประยุกต์เป็นเครื่องหมายการค้าของธนาคารฯ และใช้ปราสาทสังข์ที่แผ่รัศมี แห่งความก้าวหน้าไม่

หยุดยั้ง เป็นสัญลักษณ์ของธนาคารฯ นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของไทย ที่ก่อตั้ง นอกเขตกรุงเทพมหานคร

ช่วงการก่อตั้งธนาคารฯ เป็นระยะห่างปลายสงครามโลกครั้งที่ 2 ทำให้ธนาคารฯ จึงได้ทำพิธีเปิดที่ทำการใหม่ในวันที่ 1 เมษายน 2488 และในวันรุ่งขึ้นคือ 2 เมษายน 2488 ธนาคารฯ ได้สถาปนาสำนักงานแห่งแรกขึ้นในกรุงเทพมหานคร ฯ อาคารที่ทำการบริเวณ ถนนราชวงศ์ ตรงกับมุมถนนทรงวาด และได้ย้ายสำนักงานไปอยู่มุมถนนอนุวงศ์ ในปี พ.ศ 2491 เมื่อกิจการได้ขยายตัวขึ้นเป็นลำดับ ทำให้สำนักงานแห่งนี้ค่อนข้างคับแคบไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างสะดวก ธนาคารฯ จึงได้สร้างที่ทำการแห่งใหม่ขึ้น ณ อาคารเลขที่ 34-37 ถนนลำพูนไชย เยาวราช จังหวัดพระนคร (สาชาแยกในปัจจุบัน) และทำพิธีเปิดเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ. 2494 ในช่วงระยะเวลานี้เป็นช่วงที่ธนาคารฯ เริ่มขยายกิจการอย่างกว้างขวางและประสบความสำเร็จจนนับได้ว่าเป็นธนาคารใหญ่ และมีเกียรติแห่งหนึ่งในสมัยนั้น

ต่อมาธนาคารฯ ได้เปลี่ยนชื่อจาก “ธนาคารแห่งกรุงศรีอยุธยา จำกัด” มาเป็น “ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด” เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2512 และจากการขยายตัวในการดำเนินธุรกิจของธนาคารฯ อย่างรวดเร็วทำให้ธนาคารฯ ประสบปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ดำเนินงานคับแคบ ดังนั้นเพื่อให้สามารถรองรับปริมาณธุรกิจจำนวนลูกค้าและจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ธนาคารฯได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาตั้งบริเวณถนนเพลินจิต ตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน 2513 โดยในปีนี้พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานตราตั้งรูปครุฑ เป็นธนาคารพาณิชย์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และธนาคารฯได้ทำพิธีประดิษฐานไว้ ณ อาคารสำนักงานใหญ่แห่งนี้ จวบจนถึงปัจจุบัน ต่อจากนั้นในวันที่ 28 ตุลาคม 2536 ธนาคารได้จดทะเบียน เปลี่ยนสภาพจากบริษัทจำกัดเป็นบริษัทมหาชน โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)” ตามเงื่อนไขที่กำหนดในพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 และเพื่อเอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถระดมทุน โดยการเสนอ ขายหุ้นต่อประชาชนโดยตรง อันจะเป็นการกระจายการลงทุนไปสู่ประชาชนได้อย่างกว้างขวาง และเป็นฐานสำหรับรองรับการขยายตัวทางธุรกิจต่อไป

ธนาคารฯ ได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหญ่ บริเวณถนนพระรามที่ 3 เขตยานนาวาฝั่งเลียบแม่น้ำเจ้าพระยา ในเนื้อที่ประมาณ 8 ไร่ โดยเริ่มดำเนินการก่อสร้าง มาตั้งแต่ปี 2535 และมาแล้วเสร็จในวันที่ 1 เมษายน 2539 อาคารสำนักงานใหญ่ประกอบด้วยกลุ่มอาคาร 3 หลัง คือ อาคารหลักใช้เป็นสำนักงานความสูง 39 ชั้น ชั้นใต้ดิน 1 ชั้น อาคารที่ 2 เป็นอาคารที่จอดรถ และศูนย์คอมพิวเตอร์ ความสูง 12 ชั้น และอาคารที่ 3 เป็นอาคารที่จอดรถห้องควบคุมและเครื่องกล ห้องอาหาร ความสูง 16 ชั้น พื้นที่ใช้สอยรวมทั้งสิ้น 140,000 ตารางเมตร นับเป็นกลุ่มอาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่ก่อสร้างขึ้นด้วยเทคนิคทันสมัย การออกแบบอาคารได้มุ่งเน้นความสวยงามทันสมัย แข็งแรง มั่นคงโดยได้เน้นถึงประโยชน์ใช้สอยและสอดคล้องกับการใช้งาน โดยเฉพาะโครงสร้างอาคารได้ออกแบบให้ทนทานต่อแรงลมและแรงสั่นสะเทือนของแผ่นดินไหวในระดับมาตรฐานสากล ธนาคารฯ ได้ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ นับตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการมาจนถึงปัจจุบัน เป็นเวลามากกว่า 50 ปี โดยยึดหลักสัจธรรมในการดำเนินการว่า “ความเชื่อถือคือ ชีวิต

ธนาคาร บริการคือความเจริญเติบโต" ทำให้กิจการของธนาคารฯ เจริญรุดหน้ามาเป็นลำดับ และได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากลูกค้า และประชาชนด้วยตลอดทั้งบริการเงินฝาก บริการสินเชื่อ บริการด้านต่างประเทศ บริการเงินโอน และบริการอื่นๆ ที่ธนาคารฯ ให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย สะดวกรวดเร็ว สมดังคำขวัญของธนาคารฯ ที่ว่า "ปึกแผ่นเป็นแก่นสานบริการเป็นกันเอง"

ตาราง 1 แสดงสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 269 สาขา

- สำนักเพลินจิต	- วงเวียนใหญ่	- ดินแดง
- ราชวงศ์	- บางแค	- คลองประปา
- พาหุรัด	- ถนนเพชรบุรีใหม่	- จักรพรรดิพงษ์
- ประตูน้ำ	-บางกะปิ	- ติวานนท์ (แคราย)
- วรจักร	- เสาชิงช้า	- รังสิต
- สำนักงานสาขาบางรัก	- พระประแดง	- สำโรง
- บางกระบือ	- ดาวคะนอง	- ถนนนางลิ้นจี่
- ปากคลองตลาด	- สวนพลู	- สะพานใหม่ดอนเมือง
-วงเวียน 22 กรกฎา	- ราชเทวี	- สี่แยกวิสุทธิ์กษัตริย์
- บางลำภู	- ฟิวเจอร์มาร์ท พระราม 3	- สี่แยกสะพานกรุงธน
- คลองเตย	- สำนักงานสาขาสามแยก	- ไปรษณีย์กลาง
- สะพานควาย	- บางเขน	- กระทุ่มแบน
- สมุทรปราการ	- สำเหร่	- สยามสแควร์
- ศาลาแดง	- เตาปูน	- สุรวงศ์ (สุขุมวิท 35)
- ลาดพร้าว	- บางกอกน้อย	- บางซื่อ
- ตลาดพลู	- สุขุมวิท 35	- สามยอด
-สี่แยกอโศก(อาคารเสริมมิตร)	- เยาวราช	- อุรุพงษ์
- ถนนจันทน์	- ถ.ราษฎรบูรณะ(บางปะกอก)	-ถนนศรีนครินทร์(เสรีเซ็นเตอร์)
- ปากเกร็ด	- ถนนเจริญนคร ซอย 4	- ถนนงามวงศ์วาน
- ท่าพระ	- ศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์	- ถ.ศรีนครินทร์ – สุขุมวิท
- หัวหมาก	- ซอยทองหล่อ	- สะพานพระนั่งเกล้า
- จักรวรรดิ	- ลุมพินี	- ถนนสุขุมวิท71
- สนามเป้า	- นวนคร	- ถนนรามอินทรา กม.2
- นนทบุรี	- สามเหลี่ยมดินแดง	- ถนนวัดกิ่งแก้ว
- รัชดาภิเษก(ห้วยขวาง)	- ถนนรามคำแหง 19	- ถนนสาธุประดิษฐ์
- สะพานพระเจ้าตากสิน	- บางบัวทอง	

ตาราง 1 (ต่อ)

- อรุณอมรินทร์ - ถนนพัฒนาการ - ลาดพร้าว102 - ราษฎร์บูรณะ - บางอ้อ -สุขุมวิท101/1(ปิยรมย์ เพลส) - สี่แยกศรีนครินทร์-อ่อนนุช - แจ้งวัฒนะ 14 - ถ.พระราม 4 (คลองเตย) - เซ็นทรัล วงศ์สว่าง - สุขุมวิท 23 -รัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) - สี่แยกวังหิน - บางบอน - ถนนศรีนครินทร์-เทพารักษ์ - ปทุมธานี - ถนนสุขาภิบาล 3 - มีนบุรี - ถนนติวานนท์ (คลองบางตลาด) - ถนนบรมราชชนี-ตลิ่งชัน - ถนนเทพารักษ์ - ถนนสุขสวัสดิ์ 53 - ถนนบรมราชชนนี(ปิ่นเกล้า) - ถนนพหลโยธิน 26 (ตึกช้าง) - ถนนสาธรเหนือ(เอ.ไอ.เซ็นเตอร์) - โชคชัย 4 - ถนนประชาราษฎร์สาย 1 -บางใหญ่	- ถนนรามอินทรา กม.8 - ประชานิเวศน์ 1 - ตลาดสี่มุมเมือง - ถนนรัชดาภิเษก (โอลิมเปียไทยทาวเวอร์) - เพลินจิตทาวเวอร์ - นครชัยศรี - เพชรเกษม 33(ฟิวเจอร์พาร์คพลาซ่า) -ถนนรังสิต-นครนายก(คลอง2) - ถนนสุขาภิบาล 2 -ถ.บางนา-ตราด (เซ็นทรัลซิตี้) - ถนนเพชรเกษม 55 - ถนนเทียมร่วมมิตร - ถนนจอมทอง - จรัญสนิทวงศ์ 13 -ถนนศรีนครินทร์ กรุงเทพกรีฑา - ย่อย อิมแพ็ค เมืองทองธานี - ย่อย สำนักงานประกันสังคม - ย่อย นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ - ย่อย เดอะมอลล์งามวงศ์วาน - ย่อย แฟชั่น ไอส์แลนด์ - ย่อย ถนนรามคำแหง 2 - ย่อย ถนนบางขุนเทียน – ชายทะเล - ย่อย โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น - ย่อย เจ-อเวนิว ทองหล่อ -อ่อนนุช 23	- ถนนแจ้งวัฒนะ(ซอฟต์แวร์พาร์ค) - ถนนประชาอุทิศ - ถนนสรงประภา (ดอนเมือง) - ถนนบางนา-ตราด (เนชั่นทาวเวอร์) - เมเจอร์ รังสิต - อ้อมน้อย - พระรามที่ 2 (เคหะธนบุรี 3) - พรานนก - ถนนบางขุนเทียน - ถนนวิภาวดีรังสิต (ซันทาวเวอร์) - สุขุมวิท 103 (อุดมสุข) - ถนนพระราม9-ศรีนครินทร์ - สุขุมวิท 63 - บางปู - ถนนแพรกษา-สมุทรปราการ - ถนนวัดกิ่งแก้ว (ราชาเทวะ) - ม. เกษตรศาสตร์ - ประตูน้ำพระอินทร์ - บางบ่อ - ถนนรามอินทรา-วัชรพล - ย่อย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง - เซ็นทรัล เวิลด์ ทาวเวอร์ - ย่อย คิวเฮ้าส์ คอนแวนต์ - ย่อย เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร

ตาราง 1 (ต่อ)

- ถนนรัชดาภิเษก(เซ็นทรัลพระราม 3)	- ย่อย ปตท.ถนนวิภาวดีรังสิต	- ย่อย โฮมโปร ราชพฤกษ์
- ถนนลำลูกกา (คลอง 2)	- ย่อยเนเบอร์เซ็นเตอร์วัชรพล	- ย่อย ท่าอากาศยานกรุงเทพ
- มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ถ.บางนา-ตราด กม. 26)	- ย่อย เอ็มไพร์ ทาวเวอร์	- ย่อย โฮมโปร บางนา
- ย่อยเซ็นทรัลลาดพร้าว	- ย่อย แกรนด์ คาแนล	- ย่อย เนติบัณฑิตยสภา
- ย่อย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	- ย่อย ตลาดวงศกร	- ย่อย โฮมโปร รามคำแหง
- ย่อย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (หัวหมาก)	- ย่อย โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์	- ย่อย ท็อปส์ พระราม 3
- ย่อย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์	- ย่อย โฮมโปร พระราม 2	- ย่อย ท็อปส์ ริเวอร์พลาซ่า
- เซ็นทรัล พระราม 2	- ย่อย ท็อปส์ เจริญกรุง	- ย่อย ปตท.ถนนรามอินทรา กม.11
- ย่อย จุฬาลงกรณ์ 42	- ย่อย ตลาดมีนบุรี	- ย่อย โฮมโปร แจ้งวัฒนะ
- ย่อย เดอะมอลล์บางกะปิ	- ย่อย ไทยซัมมิท ทาวเวอร์	- ย่อย เซ็นจูรี่ พลาซ่า
- ย่อย เดอะมอลล์บางแค	- ย่อย เซ็นทรัล ปิ่นเกล้า	- ย่อย เซ็นทรัล รัตนาธิเบศร์
- ย่อย ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิต์	- ย่อย ถนนเคหะร่มเกล้า	- ย่อย สยามพารากอน
- สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (คลอง6)	- ย่อย บางเสาธง	- ย่อยนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี
- ย่อย ปตท. กล้วยน้ำไท	- ย่อย ปตท.ถนนพัฒนาการ	- ย่อยปตท.ถนนกาญจนาภิเษก
- ย่อย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	- ย่อย ถนนราชพฤกษ์	- ย่อย ปตท.ถนนราชพฤกษ์
- ย่อย ปตท.ถ.รังสิต-นครนายก (คลอง7)	- ย่อย ตลาดไท	- ย่อย บางพูน
- ย่อย อินเด็กซ์ลิฟวิ่งมอลล์บางใหญ่	- ซิลลิค เฮ้าส์	- ย่อย ปตท.สุขุมวิท 62
- ย่อย ถนนเกษตร-นวมินทร์	- ย่อย ถนนเมืองใหม่บางพลี 2	- ย่อย ปตท. ถนนพุทธมณฑล สาย4
- ราชวัตร	- ย่อย ปตท.ถ.เอกชัย	- ย่อย คิวเฮ้าส์ ลุมพินี
- สวนมะลิ	- ย่อย เอสเอฟ วังหิน	- ย่อย ปตท. ถนนฉลองกรุง
- เอกมัย	- ย่อย ปตท. ถนนเทพารักษ์	- ย่อย เมเจอร์ ฮอลลีวูด แจ้งวัฒนะ
	- ย่อย ปตท. ถนนศรีนครินทร์	- ออลซีซั่นส์เพลส
	- ย่อย ปตท. ทางด่วนบางนา (ขาออก)	- สุขุมวิท 31
	- ย่อยปตท.คลังน้ำมันพระโขนง	- ย่อย โฮมโปร เพชรเกษม
	- ย่อยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ศูนย์ปฏิบัติการ)	- ย่อย ถนนติวานนท์
	- ย่อยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สถานีรถโดยสาร)	- บางมด
	- อ่อนนุช 69	

ตาราง 1 (**ต่อ**)

- ย่อย ม.ศิลปากร (วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์) - ย่อย ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน บมจ.การบินไทย - ย่อย ท่ากาศยานสุวรรณภูมิ (เขตปลอดอากร) - คลองสาน -ถนนราษฎร์บรรจบสมุทรสาคร - ย่อยถนนกิจมณี สมุทรสาคร - ย่อย คลองครุ สมุทรสาคร - ท่าดินแดง - สี่แยกเสือป่า - หนองแขม - ย่อย ปตท.ลาดหลุมแก้ว - สะพานพระปิ่นเกล้า - สุทธิสาร	- ย่อยปตท.ถ.กรุงเทพ-นนทบุรี - ย่อย ปตท.หนองแขม - เอสพละนาด รัชดา - ย่อย เทสโก้ โลตัส วัชรพล - ย่อย เพชรเกษม อเวนิว - ย่อย เจ เจ มอลล์ - สำนักพระรามที่ 3 - จารุเมือง - สามพราน - สะพานเหลือง - ถนนเจริญนคร - ย่อย ปตท. ถนนลาดปลาเค้า - ย่อย ไบเทค บางนา - ย่อย ปตท.ถนนประดิษฐ์มนูธรรม - ลาดกระบัง	- ย่อย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ - ย่อย อิมพีเรียล เวิลด์ สำโรง - ย่อย ประชานิเวศน์ 3 -ย่อยหมู่บ้านนักกีฬาแหลมทอง - ย่อย ปตท.ถ.บานนา-ตราด กม.14 - ย่อย ถนนพุทธมณฑลสาย 5 - ย่อย ดิ อเวนิว แจ้งวัฒนะ - ย่อย บางพลีพลาซ่า - ย่อย เทสโก้ โลตัส ศาลายา - ย่อย ปตท. ถนนเสรีไทย -ย่อยปตท.ถนนวิภาวดีรังสิต32 - ย่อย ปตท.ราชพฤกษ์-รัตนาธิเบศร์ - ถนนสุขาภิบาล 1

ตาราง 2 แสดงจำนวนสาขาที่สังกัดภาคนครหลวง 1-8

สังกัด	จำนวนสาขา	สาขา
ภาค 1 ถนนวัดกิ่งแก้ว	38	สำโรง บางปะกง สมุทรปราการ สุขุมวิท 101/1 (ปิยรมย์เพลส) ถนนศรีนครินทร์-เทพารักษ์ ลาดกระบัง ถนนวัดกิ่งแก้ว บางบ่อ ถนนบางนา-ตราด (เซ็นทรัลซิตี้) ถนนศรีนครินทร์-สุขุมวิท ถนนบางนา-ตราด (เนชั่น ทาวเวอร์) สุขุมวิท 103 (อุดมสุข) บางปู ถนนแพรกษา สมุทรปราการ ถนนวัดกิ่งแก้ว (ราชาเทวะ) ถนนเทพารักษ์ ม.อัสสัมชัญ (ถนนบางนา-ตราด กม.26) ไบเทค บางนา ย่อยนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ ย่อยบางเสาธง ย่อยถนนรามคำแหง 2 ย่อยถนนเมืองใหม่บางพลี 2 ย่อยสถาบันฯ เจ้าคุณทหารลาดกระบัง ย่อยโฮมโปร บางนา ย่อยนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี ย่อยปตท.สุขุมวิท 62

ตาราง 2 (ต่อ)

สังกัด	จำนวนสาขา	สาขา
ภาค 2 โชคชัย 4	35	ย่อยปตท.ถนนฉลองกรุง ย่อยปตท.ถนนเทพารักษ์ ย่อยปตท.ถนนศรีนครินทร์ ย่อยปตท.ทางด่วนบางนา (ขาออก) ศูนย์ปฏิบัติการ บมจ.การบินไทย ย่อยปตท.ถนนบางนา-ตราด กม.14 ย่อยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สถานีรถโดยสาร) ย่อยบางพลีพลาซ่า ย่อย ม.หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ย่อยอิมพีเรียล เวิลด์ สำโรง ย่อยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (เขตปลอดอากร) ย่อยศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน บมจ.การบินไทย บางเขน รังสิต สะพานใหม่ดอนเมือง ยูเนี่ยนมอลล์ ลาดพร้าว ลาดพร้าว 102 สี่แยกวังหิน นวนคร ถนนสุขาภิบาล 1 ถนนรามอินทรา กม.8 ตลาดสี่มุมเมือง ถนนรามอินทรา กม.2 ถนนรังสิต-นครนายก (คลอง2) ถนนสรงประภา (ดอนเมือง) เมเจอร์รังสิต ม.เกษตรศาสตร์ ประตูน้ำพระอินทร์ โชคชัย 4 ถนนรามอินทรา-วัชรพล ถนนพหลโยธิน 26 (ตึกช้าง) ย่อย ตลาดไท ถนนลำลูกกา (คลอง 2) ย่อย เอสเอฟ วังหิน ย่อย ม.ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ย่อย ท่าอากาศยานกรุงเทพ ม.เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ย่อย แฟชั่น ไอส์แลนด์ ย่อย เนเบอร์ เซ็นเตอร์ วัชรพล ย่อย ปตท.ถนนลาดปลาเค้า ย่อย เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร ย่อย เทสโก้ โลตัส วัชรพล ย่อยปตท.ถนนประดิษฐ์มนูธรรม ย่อยปตท.ถนนเกษตร-นวมินทร์ ย่อย ปตท.ถนนรามอินทรา (กม.11) ย่อย ตลาดวงศกร ย่อย ปตท.ถนนรังสิต-นครนายก (คลอง 7)
ภาค 3 สะพานพระนั่งเกล้า	33	ติวานนท์ (แคราย) ปากเกร็ด นนทบุรี แจ้งวัฒนะ 14 ปทุมธานี เซ็นทรัล วงศ์สว่าง ถนนติวานนท์ (คลองบางตลาด) บางบัวทอง บางใหญ่ ประชานิเวศน์ 1 ถนนงามวงศ์วาน สะพานพระนั่งเกล้า ถนนแจ้งวัฒนะ (ซอฟต์แวร์ พาร์ค) อิมแพ็คเมืองทองธานี ย่อยสำนักงานประกันสังคม ย่อยเดอะมอลล์งามวงศ์วาน ย่อย รพ.เกษมราษฎร์ ประชาชื่น ย่อย แกรนด์ คาแนล ย่อย รพ.เกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ ถนนราชพฤกษ์ ย่อยปตท. ลาดหลุมแก้ว ย่อยโฮมโปร ราชพฤกษ์ ย่อยบางพูน ย่อยท็อปส์ ริเวอร์พลาซ่า ย่อยโฮมโปร แจ้งวัฒนะ

ตาราง 2 (ต่อ)

สังกัด	จำนวนสาขา	สาขา
ภาค 4 ถนนสุขุมวิท71	31	ย่อยเซ็นทรัล รัตนาธิเบศร์ ย่อยปตท.ถนนราชพฤกษ์ ย่อยเมเจอร์ ฮอลลีวูด แจ้งวัฒนะ ย่อย ดิ อเวนิว แจ้งวัฒนะ ย่อยอินเด็กซ์ ลิฟวิ่ง มอลล์ บางใหญ่ ย่อยปตท.ถนนติวานนท์ย่อยปตท.ถนนกรุงเทพ-นนทบุรี ย่อยประชานิเวศน์ 3 เอกมัย ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ บางกะปิ หัวหมาก ถนนพัฒนาการ สี่แยกศรีนครินทร์-อ่อนนุช ถนนสุขาภิบาล3 มีนบุรี ซอยทองหล่อ ถนนรามคำแหง19 อ่อนนุช23 ถนนสุขาภิบาล2 ถนนสุขุมวิท71 ถนนเทียมร่วมมิตร ถนนศรีนครินทร์-กรุงเทพกรีฑา อ่อนนุช69 ถนนศรีนครินทร์ (เสรีเซ็นเตอร์) ถนนพระรามที่9-ศรีนครินทร์ ถนนสุขุมวิท63 ย่อย ม.อัสสัมชัญ (หัวหมาก) ย่อยตลาดมีนบุรี ย่อยเดอะมอลล์บางกะปิ ย่อยเจ-อเวนิวทองหล่อ ย่อยปตท.กล้วยน้ำไท ย่อยไทยซัมมิท ทาวเวอร์ ย่อยถนนเคหะร่มเกล้า ย่อยปตท.ถนนพัฒนาการ ย่อยโฮมโปรรามคำแหง ย่อยหมู่บ้านนักกีฬาแหลมทอง ย่อยปตท. ถนนเสรีไทย ย่อยปตท.ราชพฤกษ์-รัตนาธิเบศร์
ภาค5 สำนักงานสาขาสามแยก	34	ราชวงศ์ พาหุรัด วรจักร สำนักงานสาขาบางรัก ปากคลองตลาด วงเวียน22 กรกฎา เสาชิงช้า สวนพลู ฟิวเจอร์มาร์ท พระราม 3 สำนักงานสาขาสามแยก ถนนนางลิ้นจี่ ไปรษณีย์กลาง สวนมะลิ จารุเมือง ศาลาแดง เยาวราช สี่แยกเสือป่า สุรวงศ์ สามยอด สะพานเหลือง ถนนจันทน์ จักรวรรดิ ลุมพินี ถนนสาธุประดิษฐ์ ถนนสาทรเหนือ (เอ.ไอ.-เซ็นเตอร์) ย่อย จุฬาลงกรณ์ 42 ถนนรัชดาภิเษก (เซ็นทรัล พระราม 3) ย่อยเอ็มไพร์ ทาวเวอร์ ย่อยท็อปส์ เจริญกรุง ซิลลิค เฮ้าส์ ย่อยคิวเฮ้าส์ คอนแวนด์ ย่อยท็อปส์ พระราม 3 ย่อย ม.เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ย่อยคิวเฮ้าส์ ลุมพินี
ภาค 6 สำนักเพลินจิต	40	ประตูน้ำ บางกระบือ บางลำภู คลองเตย สะพานควาย ราชเทวี ดินแดง คลองประปา จักรพรรดิพงษ์ สี่แยกวิสุทธิกษัตริย์ เตาปูน ราชวัตร สี่แยกอโศก สุขุมวิท35 สยามสแควร์ บางซื่อ อุรุพงษ์ สนามเป้า รัชดาภิเษก (ห้วยขวาง) สุทธิสาร สามเหลี่ยมดินแดง ถนนพระรามที่4 (คลองเตย) สุขุมวิท23 ศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ถนนรัชดาภิเษก (โอลิมเปียไทยทาวเวอร์) เพลินจิต ทาวเวอร์

ตาราง 2 (ต่อ)

สังกัด	จำนวนสาขา	สาขา
ภาค 7 สะพานพระปิ่นเกล้า	29	ถนนวิภาวดีรังสิต (ซันทาวเวอร์ส) ถนนประชาราษฎร์สาย 1 ย่อย ม.ราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ย่อย เซ็นทรัลลาดพร้าว เซ็นทรัลเวิลด์ ย่อย เซ็นจูรี่ พลาซ่า ย่อยปตท.คลังน้ำมันพระโขนง สยามพารากอน สุขุมวิท31 เอสพละนาด รัชดา ย่อย ปตท.ถนนวิภาวดีรังสิต ย่อย ปตท. ถนนวิภาวดีรังสิต 32 ย่อย เจ เจ มอลล์ บางแค สี่แยกสะพานกรุงธน สามพราน บางกอกน้อย ท่าพระ นครปฐม สะพานพระปิ่นเกล้า อรุณอมรินทร์ บางอ้อ นครชัยศรี ถนนเพชรเกษม33 (ฟิวเจอร์พาร์ค พลาซ่า) ถนนเพชรเกษม 55 ซอยจรัญสนิทวงศ์ 13 หนองแขม อ้อมน้อย พรานนก ถนนบรมราชชนนี (ตลิ่งชัน) ถนนบรมราชชนนี (ปิ่นเกล้า) ย่อย เดอะมอลล์บางแค ย่อย เซ็นทรัล ปิ่นเกล้า ย่อย เนติบัณฑิตยสภา ย่อย ปตท.ถนนกาญจนาภิเษก ย่อย ปตท.ถนนพุทธมณฑล สาย 4 ย่อย ปตท.หนองแขม ย่อย ม.ศิลปากร (วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์) ย่อย เพชรเกษม อเวนิว ย่อย โฮมโปร เพชรเกษม
ภาค 8 ราษฎร์บูรณะ	29	ย่อย ถนนพุทธมณฑลสาย 5 ย่อย เทสโก้ โลตัส ศาลายา วงเวียนใหญ่ พระประแดง ดาวคะนอง คลองสาน กระทุ่มแบน ย่อยปตท.ถนนเอกชัย สำเหร่ สมุทรสาคร สะพานพระเจ้าตากสิน ราษฎร์บูรณะ รัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) บางบอน บางมด ถนนราษฎร์บูรณะ (บางปะกอก) ถนนเจริญนคร ซอย 4 ถนนจอมทอง ถนนประชาอุทิศ ถนนพระรามที่ 2 (เคหะธนบุรี 3) ถนนบางขุนเทียน ถนนเจริญนคร ซอย 35 ถนนสุขสวัสดิ์ 53 ถนนราษฎร์บรรจบ สมุทรสาคร เซ็นทรัลพระราม 2 ตลาดพลู ย่อย ถนนบางขุนเทียน-ชายทะเล ย่อย ถนนกิจมณี สมุทรสาคร ย่อย โฮมโปร พระราม 2 ย่อย คลองครุ สมุทรสาคร ท่าดินแดง

(แหล่งข้อมูล: รายงานประจำปี 2550 บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา).

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิรมล คงขาว (2551) ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร กลุ่มเขตเจ้าพระยา ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวแปรปัจจัย ได้แก่ การดูแลสุขภาพตนเอง ภาระงาน บทบาทหน้าที่ในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร กลุ่มเขตเจ้าพระยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.237, 0.353 และ 0.324 ตามลำดับ

2. ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้านส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกาย ด้านจิตใจและด้านพฤติกรรม ดังนี้

2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายและจิตใจของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร กลุ่มเขตเจ้าพระยา พบว่า การดูแลสุขภาพตนเองและการสนับสนุนทางสังคมส่งผลทางลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายและจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบทบาทหน้าที่ในครอบครัวส่งผลทางบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายและจิตใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนภาระงานไม่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายและจิตใจ

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร กลุ่มเขตเจ่าพระยา พบว่า การดูแลสุขภาพตนเองและการสนับสนุนทางสังคมส่งผลทางลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบทบาทหน้าที่ในครอบครัวและภาระงานไม่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม

ณัทฐา กรีหิรัญ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า เกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงในงานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

นฤมล มงคลแท้ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร ด้านลักษณะงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน และด้านผลตอบแทนและเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

กานดา วิธานธีรกุล (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

อดิศักดิ์ สถิรศาสตร์ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท TT&T จำกัด (มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&Tจำกัด (มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&Tจำกัด (มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดในปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าด้านการยอมรับนับถือและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นนทพร พินิจประภา (2548) ได้ศึกษาปัจจัยทางชีวจติสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชานแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีระดับชั้นยศ อายุ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ไม่พบว่ามีความเครียดในการทำงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน พบว่ามีความเครียดในการทำงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

4. ความพึงพอใจในอาชีพ การสนับสนุนทางสังคม และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

5. ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (rw) และความรู้สึกไม่

พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน (Sr) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงานได้ร้อยละ 14.9 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 9.66 และมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ0.386

ก้องกิตติ์ อุ่นเจริญ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตมีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานฝ่ายผลิตที่มีเพศ และลักษณะการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พนักงานที่อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าพนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพสมรส แตกต่างกันความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่พนักงานที่มีอายุงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ไชยรุท ตริสกุล (2542) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้ และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีก 2 ด้าน ที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง คือด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือนฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม และเป็นรายด้านทั้งหมด 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก แต่ฝ่ายปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้านอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีก 2 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือน

ธารารัตน์ ชิ้นทอง (2541) ได้ศึกษาปัญหา ความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางและระดับมาก มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และเมื่อหาความสัมพันธ์ก็พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง

มานิต คุ้มภัย (2541) ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงาน โดยแยกตามองค์ประกอบของความพึงพอใจ

พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการได้รับการยอมรับนับถือความสำเร็จในการทำงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนในด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานต่ำสุด ได้แก่ ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงานและลักษณะงาน ตามลำดับ สำหรับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการศึกษาครั้งนี้ คือ เพศ แผนสิ้นสุดการทำงาน ตำแหน่งและระดับชั้นของพนักงาน หน้าที่ในความรับผิดชอบ การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา สภาพเศรษฐกิจ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ความสุขในชีวิตครอบครัว ขนาดของสาขา

นิกูล ประทีปพิชัย (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ เขตการศึกษา 5 โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นศึกษานิเทศก์ จำนวน 220 คน ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานและบุคลิกภาพแบบเอ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปร เพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิญญา สุนทรธาราวงศ์ (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการยอมรับบนับถือ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และมีความพึงพอใจระดับต่ำในด้านผลตอบแทน ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรกับความพึงพอใจในงานพบว่า อายุมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง และระดับเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดุษณี ทัศนาจันทธานี (2539) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน จำนวน 160 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน บุคลิกภาพ และบรรยากาศในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรสิทธิ์ แสงสุวรรณ, กฤตรัฐ สินรักษา และนายวิชัย จิตตปาสกุล (2539) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานสินเชื่อสาขาในธนาคารพาณิชย์ไทย เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน มีทั้งสิ้น 6 ปัจจัย ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงานที่ทำ และความมั่นคงในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน 0.083666, 0.157153, 0.142514, 0.159395, 0.141110 และ 0.282808 ตามลำดับ

ธารีกุล คัมภีรคุปต์ (2535: 133) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดของพนักงานคุมประพฤติ : ศึกษากรณีกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม พบว่า ปัญหาด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดของพนักงานคุมประพฤติ กล่าวคือ พนักงานคุมประพฤติที่ประสบปัญหาในด้านลักษณะงานมากขึ้น ก็จะทำให้มีความเครียดสูงขึ้นด้วย

งานวิจัยของ วูลเลย์ (Woolley. 1985: 2732-A) และของอีริคสัน (Ericson. 1986: 1844-A) ซึ่งได้ศึกษาผู้บริหารระดับวิทยาลัยเช่นเดียวกัน โดยวูลเลย์ ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารวิทยาลัยชุมชนในประเทศแคนาดา พบว่า บุคลิกภาพแบบ A และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียดมากที่สุด ส่วนอีริคสันได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในอเมริกาเกิดความเครียด พบว่า

1. จำนวนปีในการเป็นผู้บริหาร และบทบาทในการเป็นผู้บริหารเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียด

2. ความเครียดของผู้บริหารขึ้นอยู่กับขนาดของสถานศึกษา

3. ความเครียดแปรเปลี่ยนไปตามอายุของผู้บริหาร

ฮัลล์ (Hull. 1984: 2331-A) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดกับผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในรัฐเท็กซัส จำนวน 976 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารที่อายุน้อยกว่า 50 ปี มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

2. ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า

3. ผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่มีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก

4. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมาก คือ การให้ครูออกและวิกฤตการณ์ทางด้านการเงิน

เอนเซอร์ (Ensor. 1983: 1731-A) ได้ศึกษาผลกระทบจากความเครียดในการปฏิบัติงานและระบบการสนับสนุนทางสังคม พบว่า การที่มีภาระงานมากเกินไป การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ความพอใจในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

Sergievanni (1967) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของครู จำนวน 3,382 คน ที่เมืองมอนโร มลรัฐนิวยอร์ค ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยอาศัยทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก เพื่อศึกษาว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเกิดจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่า

1. ปัจจัยที่ทำให้ทัศนคติของครูมีสูงขึ้น ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่ววนปัจจัยที่ทำให้ทัศนคติของครูมีต่ำ คือ สภาพแวดล้อมจากงานที่ทำ

2. ปัจจัยที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในงานมากที่สุด คือ ความสำเร็จในอาชีพงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ

3. ปัจจัยที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในระดับที่สามารถทนได้ ได้แก่ ความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สเตร้าส์ หรือ เซเลส (Strauss; & Sayless. 1960: 119) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการในด้านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบและวิธีการวิจัย โดยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในงาน ซึ่งอ้างอิงแนวคิดของ ไอแวนเซวิช และ แมตเตอสัน (1987: 372) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน โดยนำปัจจัยภายในองค์การ อันได้แก่ ความคลุมเครือ ความขัดแย้ง ปริมาณงาน และบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้ทราบถึงความเครียดในการทำงานของพนักงาน โดยนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม ในส่วนของความพึงพอใจในงานอ้างอิงทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (1959) ได้แบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจพนักงานให้เกิดความพอใจในงาน ได้แก่ การได้รับการยอมรับ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานของพนักงาน หากพนักงานได้รับสิ่งเหล่านี้ตามที่ต้องการก็จะเกิดความพอใจในงาน และปัจจัยธำรงรักษาเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในงาน ได้แก่ ผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งปัจจัยนี้เหล่ามีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงาน หากพนักงานไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้ตามที่ต้องการก็จะเกิดความไม่พอใจในงาน และทั้ง 2 ปัจจัยสามารถสรุปภาพรวมความพึงพอใจในงาน ซึ่งสามารถนำไปสู่ความสำเร็จในงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ได้ใช้แนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ สิริอร จำปาทอง (2548) (ตามทฤษฎีของ Muchinsky.(2003: 344)) ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยพิจารณาจากลักษณะทั่วไป เลือกความพอใจและการกระตุ้นเร้า จำนวน 10 คู่ ได้แก่

1. ความผ่อนคลาย – ความตึงเครียด
2. มีแรงกระตุ้น – ไม่มีแรงกระตุ้น
3. ประทับใจในการทำงาน – เบื่อหน่ายในการทำงาน
4. มีความสะดวกสบาย – มีความยากลำบาก
5. ความเพลิดเพลิน – ความเบื่อหน่าย
6. ความสุขในการทำงาน – ความกดดันในการทำงาน
7. การเติมพลังในการทำงาน – การขาดพลังในการทำงาน

8. มีความสนุก – ความเซ็ง
9. ความง่ายในการทำงาน – ความยากในการทำงาน
10. ความราบรื่น - ความมีอุปสรรค

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขา ในสังกัดสาขาส่วนกลาง 269 สาขา จำนวน 3,491 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขา ในสังกัดสาขาส่วนกลาง 269 สาขา จำนวน 3,491 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2536; อ้างอิงจาก Yamane, Taro. 1967: 886-887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5 % ดังนี้

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

กำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับร้อยละ 5 (.05)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{3,491}{1+(3,491)(0.05)^2}$$

$$= 359 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 359 ตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อให้ครอบคลุมการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์และความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเก็บข้อมูล จำนวน 25 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 384 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนการแบ่งสาขาของธนาคารในสังกัดสาขาส่วนกลาง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งสาขาของธนาคารในสังกัดสาขาส่วนกลางออกเป็น 8 ภาค ตามเกณฑ์การแบ่งสาขาในสังกัดภาคนครหลวง ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จับสลากเลือกสาขาจากทุกภาค ภาคละ 6 สาขา เพื่อเป็นตัวแทนกลุ่มหรือภาคของธนาคาร

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้า (Quota sampling) กำหนดตัวอย่างในแต่ละภาค ในจำนวนเท่าๆกัน ได้กลุ่มตัวอย่างจากแต่ละภาคเท่ากับ 48 ตัวอย่าง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในสาขาที่เป็นตัวแทนของแต่ละภาคสาขาละ 8 ตัวอย่างรวมจำนวนตัวอย่างเท่ากับ 384 ตัวอย่างดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงการเลือกตัวอย่าง

สังกัด	รายชื่อสาขา	จำนวนตัวอย่าง
ภาค 1 ถนนวัดกิ่งแก้ว	สำโรง ถ.ศรีนครินทร์-เทพารักษ์ ลาดกระบัง ถ.บางนา-ตราด (เนชั่น-ทาวเวอร์) บางปะกง สมุทรปราการ	48
ภาค 2 โชคชัย 4	บางเขน สี่แยกวังหิน รังสิต โชคชัย4 ลาดพร้าว 102 ถ.รามอินทรา กม.2	48
ภาค 3 สะพานพระนั่งเกล้า	ติวานนท์ (แคราย) ปากเกร็ด นนทบุรี บางบัวทอง ประชานิเวศน์1 แจ้งวัฒนะ	48
ภาค 4 ถนนสุขุมวิท 71	ถ.เทียมร่วมมิตร ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ บางกะปิ ถ.พัฒนาการ เอกมัย ถ.รามคำแหง 19	48
ภาค5สำนักงานสาขาสามแยก	ราชวงศ์ พาหุรัด ศาลาแดง ลุมพินี สุรวงศ์ เยาวราช	48
ภาค 6 สำนักเพลินจิต	ประตูน้ำ คลองเตย คลองประปา ดินแดง สามเหลี่ยมดินแดง ราชเทวี	48
ภาค 7 สะพานพระปิ่นเกล้า	บางแค ท่าพระ สี่แยกสะพานกรุงธน อรุณอมรินทร์ อ้อมน้อย หนองแขม	48
ภาค 8 ราษฎร์บูรณะ	วงเวียนใหญ่ ท่าดินแดง ตลาดพลู ถนนประชาอุทิศ คลองสาน ราษฎร์บูรณะ	48
รวม		384

ขั้นตอนที่ 4 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก (Convenience sampling) โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เป็นตัวแทนของแต่ละภาค

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple choices) และให้เติมข้อความที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 8 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยมีเกณฑ์ในการคำนวณอายุดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2542: 110)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลของฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานตั้งแต่ระดับบริการธุรกิจถึงระดับบริหารสาขามีอายุตั้งแต่ 21-55 ปี ดังนั้น การวิจัยจึงใช้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุโดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{55 - 21}{5}$$

$$= 6.8 \qquad \text{คิดประมาณ } 7$$

แสดงช่วงอายุในแบบสอบถาม

1. ต่ำกว่า 25 ปี
2. 25 – 31 ปี
3. 32 – 38 ปี
4. 39 – 45 ปี
5. 46 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) โดยแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

1. เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจ
2. เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ
3. เจ้าหน้าที่สนับสนุนธุรกิจ
4. เจ้าหน้าที่บริหารธุรกิจ

ข้อที่ 4 รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยการกำหนดช่วงรายได้ในการคำนวณ โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2549: 129)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลของฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานตั้งแต่ระดับบริการธุรกิจถึงระดับบริหารสาขามีรายได้ตั้งแต่ 8,000-50,000 บาท ดังนั้น การวิจัยจึงใช้ช่วงรายได้ต่อเดือนดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงรายได้} = \frac{50{,}000 - 8{,}000}{4}$$

$$= 10{,}500 \text{ บาท}$$

แสดงช่วงรายได้ในแบบสอบถาม

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,500 บาท
2. 10,501 – 21,000 บาท
3. 21,001 – 31,500 บาท
4. 31,501 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 5 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แบบสอบถามชนิดปลายเปิดแบบไม่มีโครงสร้าง

ข้อที่ 7 วิธีการเดินทางมาทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) โดยแบ่งเป็น 8 ประเภท ดังนี้

1. รถยนต์ส่วนตัว
2. มอเตอร์ไซด์ส่วนตัว
3. รถโดยสารประจำทาง
4. รถไฟฟ้า BTS

5. รถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟใต้ดิน)
6. เรือ
7. เดินจากที่พักมาที่ทำงาน
8. อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ข้อที่ 8 ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน แบบสอบถามชนิดปลายเปิดแบบไม่มีโครงสร้าง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (Job Stress) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ด้าน คือ ความคลุมเครือ ความขัดแย้ง ปริมาณงาน และบรรยากาศในการทำงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method : Likert scale questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

คำถามเชิงบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย
คะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
คะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
คะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถามเชิงลบ (Negative) กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วย
คะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
คะแนน 4 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
คะแนน 5 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา 2544: 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

$$= 0.8$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (Job Stress) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเครียด
4.21 – 5.00	ความเครียดในการทำงานระดับ มากที่สุด
3.41 – 4.20	ความเครียดในการทำงานระดับ มาก
2.61 – 3.40	ความเครียดในการทำงานระดับ ปานกลาง
1.81 – 2.60	ความเครียดในการทำงานระดับ น้อย
1.00 – 1.80	ความเครียดในการทำงานระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method : Likert scale questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย
คะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
คะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
คะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา 2544 : 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

$$= 0.8$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	ความพึงพอใจในงานระดับ มากที่สุด
3.41 – 4.20	ความพึงพอใจในงานระดับ มาก
2.61 – 3.40	ความพึงพอใจในงานระดับ ปานกลาง
1.81 – 2.60	ความพึงพอใจในงานระดับ น้อย
1.00 – 1.80	ความพึงพอใจในงานระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (Affective well-being) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง มีด้วยกัน 10 ด้าน

- ความผ่อนคลาย – ความตึงเครียด จำนวน 1 ข้อ
- มีแรงกระตุ้น – ไม่มีแรงกระตุ้น จำนวน 1 ข้อ
- ประทับใจในการทำงาน – เบื่อหน่ายในการทำงาน จำนวน 1 ข้อ
- มีความสะดวกสบาย – มีความยากลำบาก จำนวน 1 ข้อ
- ความเพลิดเพลิน – ความเบื่อหน่าย จำนวน 1 ข้อ
- ความสุขในการทำงาน – ความกดดันในการทำงาน จำนวน 1 ข้อ
- การเติมพลังในการทำงาน – การขาดพลังในการทำงาน จำนวน 1 ข้อ
- มีความสนุก – ความเซ็ง จำนวน 1 ข้อ
- ความง่ายในการทำงาน – ความยากในการทำงาน จำนวน 1 ข้อ
- ความราบรื่น – ความมีอุปสรรค จำนวน 1 ข้อ

แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (Affective well-being) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ซึ่งลักษณะคำถามเป็นการวัดแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งคำถามที่พนักงานต้องตอบมีคำตอบกำหนดไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและต่ำสุดด้วย โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

คะแนน 5 หมายถึง ดีมาก
คะแนน 4 หมายถึง ดี
คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง ไม่ดี
คะแนน 1 หมายถึง ไม่ดีอย่างมาก

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา 2544 : 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

$$= 0.8$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (Affective well-being) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่
4.21 – 5.00	ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ระดับ มากที่สุด
3.41 – 4.20	ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ระดับ มาก
2.61 – 3.40	ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ระดับ ปานกลาง
1.81 – 2.60	ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ระดับ น้อย
1.00 – 1.80	ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ระดับ น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449)

$$a = \frac{k\overline{\mathrm{cov}\,ariance} / \overline{\mathrm{var}\,iance}}{1+(k-1)\overline{\mathrm{cov}\,ariance} / \overline{\mathrm{var}\,iance}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม

a แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

$\overline{\mathrm{cov}\,ariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{\mathrm{var}\,iance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

พบว่า ความเครียดในงานโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.770 โดยแบ่งออกเป็นรายด้านได้แก่ ความคลุมเครือ ความขัดแย้ง ปริมาณงาน และบรรยากาศในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.723, 0.745, 0.736 และ 0.788 ตามลำดับ ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.898 โดยแบ่งออกเป็นรายด้าน ได้แก่ การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในการทำงาน และความพึงพอใจโดยรวมในงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.821, 0.813, 0.787, 0.801, 0.921 และ 0.910 ตามลำดับ และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.758 ซึ่งค่าแอลฟ่าที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq a \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546)

การเก็บรวมรวมข้อมูล

ลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการวิจัยในครั้งนี้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำนวน 384 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้พนักงานสังกัดสาขาส่วนกลางเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล

1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

1.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้า

1.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Social Sciences หรือ SPSS)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินมาทำงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน

2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความเครียดในการทำงาน ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน และตอนที่ 4 ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความเครียดในการทำงาน ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน และตอนที่ 4 ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

2.2 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานดังนี้

1. สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2. สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน

3. สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พื้นฐานประกอบด้วย

3.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

3.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 35)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 65)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

3.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (a -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449)

$$a = \frac{k\overline{\text{cov}\,ariance} / \overline{\text{var}\,iance}}{1+(k-1)\overline{\text{cov}\,ariance} / \overline{\text{var}\,iance}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม

a แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

$\overline{\text{cov}\,ariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{\text{var}\,iance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้

3.3.1 ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 173)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

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

โดยที่ df = $n_1 + n_2 - 2$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^{\,2}}{n_1}+\frac{S_2^{\,2}}{n_2}}}$$

โดยที่ df = $$\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1}-\frac{S_2^2}{n_2}\right]}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1}\right]^2}{n_1-1}+\frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{n_2-1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\overline{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\overline{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$S_1^{\,2}$ แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$S_2^{\,2}$ แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

3.3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 293)

3.3.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน มีสูตรดังนี้

ตาราง 4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งของการแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	k-1	MS_b	MS_b/MS_w
ภายในกลุ่ม	SS_w	n-k	MS_w	
ทั้งหมด	SS_t	n-1		

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

โดยที่ k-1 แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_b

n-k แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_w

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F- distribution

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

SS_b แทน ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SS_w แทน ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม

k แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

df_b แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

df_w แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ a = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least –Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 258)

เมื่อ $n_i \neq n_j$ LSD = $t_{1-\frac{a}{2};n-k}\sqrt{MSE\left(\frac{1}{n_i}+\frac{1}{n_j}\right)}$

ถ้า $n_i = n_j$ LSD = $t_{1-\frac{a}{2};n-k}\sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$

โดยที่ df_W = n-k

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean square error (MS_W)

k แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

a แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

n_i แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

3.3.2.2 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

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

เมื่อ B 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

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543 : 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\overline{X}_i - \overline{X}_j}{MS_{(W)}\left(\frac{1}{Ni} + \frac{1}{Nj}\right)}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

MS(W) แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe

$\overline{X}i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\overline{X}j$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

Ni แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

Nj แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียรสัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

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

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 ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \le r \le 1$ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 316)

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย

3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

5. ถ้า r = 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.71 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.31 – 0.70	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.01 – 0.30	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจในงาน และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Prob	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน	Least Significant Difference
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอนตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน และสรุปสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน

ตาราง 5 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	152	39.6
หญิง	232	60.4
รวม	384	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	37	9.7
25 - 31 ปี	155	40.4
32 - 38 ปี	120	31.2
39 – 45 ปี	62	16.1
46 ปีขึ้นไป	10	2.6
รวม	384	100.0
3.ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจ	98	25.5
เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ	186	48.5
เจ้าหน้าที่สนับสนุนธุรกิจ	57	14.8
เจ้าหน้าที่บริหารสาขา	43	11.2
รวม	384	100.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4.รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,500 บาท	14	3.6
10,501 - 21,000 บาท	203	52.9
21,001 - 31,500 บาท	143	37.3
31,501 บาทขึ้นไป	24	6.2
รวม	384	100.0
5.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	0.8
ปริญญาตรี	291	75.8
สูงกว่าปริญญาตรี	90	23.4
รวม	384	100.0
6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
1 – 5 ปี	164	42.7
6 – 10 ปี	84	21.9
11 – 15 ปี	99	25.8
16 – 20 ปี	30	7.8
21 – 25 ปี	7	1.8
รวม	384	100.0
7. วิธีการเดินทางมาทำงาน		
รถยนต์ส่วนตัว	135	35.2
มอเตอร์ไซด์ส่วนตัว	9	2.3
รถโดยสารประจำทาง	174	45.3
รถไฟฟ้า BTS	65	16.9
รถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟใต้ดิน)	1	0.3
รวม	384	100.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8. ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน		
0 – 30 นาที	75	19.5
31 – 60 นาที	212	55.3
61 – 90 นาที	90	23.4
91 – 120 นาที	7	1.8
รวม	384	100.0

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำนวน 384 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

เพศ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง มีจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6

อายุ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่มีอายุ 25-31 ปี มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุ 32-38 ปี มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 พนักงานที่มีอายุ 39-45 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจ มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 เจ้าหน้าที่สนับสนุนธุรกิจ มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และเจ้าหน้าที่บริหารสาขา มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,501-21,000 บาท มีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 21,001-31,500 บาท มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 31,501 บาทขึ้นไป มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,500 บาท มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 291 คน คิดเป็น

ร้อยละ 75.8 รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11-15 ปี มีจำนวน 99 คิดเป็นร้อยละ 25.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 16-20 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 21-25 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

วิธีการเดินทางมาทำงาน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่เดินทางมาทำงานด้วยรถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ เดินทางมาทำงานด้วยรถยนต์ส่วนตัว มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 เดินทางมาทำงานด้วยรถไฟฟ้า BTS มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 เดินทางมาทำงานด้วยมอเตอร์ไซด์ส่วนตัว มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 และเดินทางมาทำงานด้วยรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟใต้ดิน) มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่ใช้เวลาในการเดินทางมาทำงาน 31-60 นาที มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ ใช้เวลาในการเดินทางมาทำงาน 61-90 นาที มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ใช้เวลาในการเดินทางมาทำงาน 0-30 นาที มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และใช้เวลาในการเดินทางมาทำงาน 91-120 นาที มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน มีความถี่ของข้อมูลไม่สม่ำเสมอ ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มข้อมูลใหม่ ดังนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ที่ทำการจัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2.อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	37	9.6
25 – 31 ปี	155	40.4
32 – 38 ปี	120	31.2
39 ปีขึ้นไป	72	18.8
รวม	384	100.0
5. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี	294	76.6
สูงกว่าปริญญาตรี	90	23.4
รวม	384	100.0
6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
1 – 5 ปี	164	42.7
6 – 10 ปี	84	21.9
11 – 15 ปี	99	25.8
16 ปีขึ้นไป	37	9.6
รวม	384	100.0
7. วิธีการเดินทางมาทำงาน		
รถยนต์ส่วนตัว/มอเตอร์ไซด์ส่วนตัว	144	37.5
รถโดยสารประจำทาง	174	45.3
รถไฟฟ้า BTS/รถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟใต้ดิน)	66	17.2
รวม	384	100.0
8. ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน		
0 – 30 นาที	75	19.5
31 – 60 นาที	212	55.2
61 นาที่ขึ้นไป	97	25.3
รวม	384	100.0

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ที่ทำการจัดกลุ่มใหม่ ซึ่งใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 25-31 ปี มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุ 32-38 ปี มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 พนักงานที่มีอายุ 39 ปีขึ้นไป มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีจำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11-15 ปี มีจำนวน 99 คิดเป็นร้อยละ 25.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไป มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ตามลำดับ

วิธีการเดินทางมาทำงาน พนักงานส่วนใหญ่เดินทางมาทำงานด้วยรถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ เดินทางมาทำงานด้วยรถยนต์ส่วนตัว/มอเตอร์ไซด์ส่วนตัว มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และเดินทางมาทำงานด้วยรถไฟฟ้า BTS/รถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟใต้ดิน) มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน พนักงานส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเดินทางมาทำงาน 31-60 นาที มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ ใช้เวลาในการเดินทางมาทำงาน 61 นาทีขึ้นไป มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และใช้เวลาในการเดินทางมาทำงาน 0-30 นาที มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง โดยแจกแจงเป็นค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังแสดงในตาราง

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

ความเครียดในการทำงาน	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมาย
ความคลุมเครือ			
1. ท่านไม่ทราบขั้นตอนการทำงานเพื่อทำให้งานของท่านสำเร็จ#	1.82	0.585	น้อย
2.ท่านไม่ทราบแน่นอนว่าท่านคาดหวังอะไรบ้างในงานของท่าน#	1.95	0.617	น้อย
3.เวลามีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านไม่สามารถแก้ปัญหาให้งานลุล่วง#	2.06	0.459	น้อย
4. ท่านไม่มีอำนาจเพียงพอในการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นได้#	2.21	0.597	น้อย
รวม	2.01	0.408	น้อย
ความขัดแย้ง			
1. ท่านมักจะพบความขัดแย้งระหว่างหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายเป็นประจำ	3.03	0.862	ปานกลาง
2. ท่านต้องแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในทีมงานของท่านอยู่เสมอ	3.08	0.809	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกว่าไม่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.37	0.888	ปานกลาง
4. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องน้อยมาก	3.47	0.811	มาก
รวม	2.60	0.583	น้อย

ตาราง 7 (ต่อ)

ความเครียดในการทำงาน	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมาย
ปริมาณงาน			
1. ท่านจะต้องทำงานหนักมากตลอดเวลา#	2.57	0.855	น้อย
2. ท่านจะต้องทำงานเร็วมากจึงจะทำงานให้เสร็จได้#	2.44	0.773	น้อย
3. เมื่อมีงานเร่งด่วนหลายๆ งาน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก#	2.41	0.809	น้อย
4. ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านทำมากเกินไป#	2.96	0.738	ปานกลาง
รวม	2.60	0.583	น้อย
บรรยากาศในการทำงาน			
1.ท่านรู้สึกอ่อนล้าเมื่อต้องทำงานเร่งด่วนติดต่อกันเป็นระยะเวลายาวนาน#	2.00	0.753	น้อย
2. ท่านรู้สึกเบื่องานที่ทำอยู่#	3.07	0.840	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกไม่มีสมาธิในการทำงาน	2.45	0.803	น้อย
4.เมื่อถึงเวลาทำงานท่านจะรู้สึกไม่กระปรี้กระเปร่า	2.47	0.839	น้อย
รวม	2.50	0.491	น้อย

มีการปรับสเกลและแบบสอบถามเป็นเชิงบวกเรียบร้อยแล้ว

จากตาราง 7 สามารถจำแนกระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. **ความคลุมเครือ** พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านความคลุมเครือโดยรวม อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านไม่มีอำนาจเพียงพอในการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นได้ เวลามีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านไม่สามารถแก้ปัญหาให้งานลุล่วง ท่านไม่ทราบแน่นอนว่าท่านคาดหวังอะไรบ้างในงานของท่าน และท่านไม่ทราบขั้นตอนการทำงานเพื่อทำให้งานของท่านสำเร็จอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21, 2.06, 1.95 และ 1.82 ตามลำดับ

2. **ความขัดแย้ง** พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขา

ส่วนกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านความขัดแย้งโดยรวม อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องน้อยมากอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ท่านรู้สึกว่าไม่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ท่านต้องแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในทีมงานของท่านอยู่เสมอ และท่านมักจะพบความขัดแย้งระหว่างหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายเป็นประจำอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37, 3.08 และ 3.03 ตามลำดับ

3. **ปริมาณงาน** พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านปริมาณงานโดยรวม อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านทำมากเกินไปอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 ท่านจะต้องทำงานหนักมากตลอดเวลา ท่านจะต้องทำงานเร็วมากจึงจะทำงานให้เสร็จได้ และเมื่อมีงานเร่งด่วนหลาย ๆงาน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูกอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57, 2.44 และ 2.41 ตามลำดับ

4. **บรรยากาศในการทำงาน** พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านรู้สึกเบื่องานที่ทำอยู่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 เมื่อถึงเวลาทำงานท่านจะรู้สึกไม่กระปรี้กระเปร่า ท่านรู้สึกไม่มีสมาธิในการทำงาน และท่านรู้สึกอ่อนล้าเมื่อต้องทำงานเร่งด่วนติดต่อกันเป็นระยะเวลายาวนานอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47, 2.45 และ 2.00 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

ความพึงพอใจในงาน	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมาย
การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา			
1.ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ	3.59	0.819	มาก
2.ท่านได้รับการยกย่องหรือแสดงความชื่นชมเมื่อท่านทำงานสำเร็จ	3.91	0.687	มาก
3.เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอของท่านเสมอ	3.72	0.580	มาก
4.ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่นอกเหนือจากงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.81	0.578	มาก
รวม	3.76	0.534	มาก
ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่			
1.ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเสมอ	3.85	0.653	มาก
2.การประเมินผลงานรายปีมีมาตรฐานและยุติธรรม	3.77	0.814	มาก
3.ท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนาในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่	3.82	0.599	มาก
4.ท่านได้รับการยอมรับผลการทำงานของท่านจากผู้บังคับบัญชา	3.77	0.614	มาก
รวม	3.80	0.534	มาก
ผลตอบแทน			
1. ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ	3.30	0.950	ปานกลาง
2. การปรับเงินเดือนประจำปีเป็นไปอย่างยุติธรรม	3.64	0.911	มาก
3. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน	3.24	0.821	ปานกลาง
4. สวัสดิการที่ท่านได้รับสามารถช่วยเหลือครอบครัวของท่านได้	3.14	0.823	ปานกลาง
รวม	3.33	0.720	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมาย
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน			
1. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับลูกน้อง	4.32	0.749	มากที่สุด
2.เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้เมื่อท่านไม่อยู่	3.96	0.581	มาก
3. เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.83	0.587	มาก
4.ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	3.86	0.508	มาก
รวม	3.99	0.481	มาก
บรรยากาศในการทำงาน			
1.สถานที่ทำงานของท่านสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.19	0.662	มาก
2.อุปกรณ์ เครื่องมือ-เครื่องใช้ในหน่วยงานของท่านมีความทันสมัย	3.70	0.683	มาก
3.พื้นที่ทำงานของท่านเป็นสัดส่วนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	3.87	0.599	มาก
4.หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะสมต่อการทำงาน	3.93	0.668	มาก
รวม	3.92	0.506	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม			
1. ท่านมีความพึงพอใจกับงานของท่านมาก	3.66	0.717	มาก
2. ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน	3.68	0.711	มาก
3. ท่านคิดว่าท่านมีความชอบงานของท่าน	3.82	0.665	มาก
4. ท่านมีความพึงพอใจต่องานของท่าน	3.88	0.597	มาก
5. ท่านมีความรู้สึกสนุกกับงานที่ท่านทำ	3.79	0.724	มาก
6. ท่านคงจะทำงานที่ธนาคารนี้ต่อไป	3.76	0.762	มาก
รวม	3.76	0.548	มาก
สรุปภาพรวมความพึงพอใจในงาน	3.76	0.396	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1.**การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา** พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านได้รับการยกย่องหรือแสดงความชื่นชมเมื่อท่านทำงานสำเร็จ ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่นอกเหนือจากงานที่ท่านรับผิดชอบ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอของท่านเสมอ และท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชาเป็นประจำอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91, 3.81, 3.72 และ 3.59 ตามลำดับ

2. **ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่** พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเสมอ ท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนาในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ การประเมินผลงานรายปีมีมาตรฐานและยุติธรรม และท่านได้รับการยอมรับผลการทำงานของท่านจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.82, 3.77 และ 3.77 ตามลำดับ

3. **ผลตอบแทน** พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านผลตอบแทนโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการปรับเงินเดือนประจำปีเป็นไปอย่างยุติธรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน และสวัสดิการที่ท่านได้รับสามารถช่วยเหลือครอบครัวของท่านได้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30, 3.24 และ 3.14 ตามลำดับ

4. **ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน** พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับลูกน้องอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้เมื่อท่านไม่อยู่ ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา เมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96, 3.86 และ 3.83 ตามลำดับ

5. **บรรยากาศในการทำงาน** พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านบรรยากาศในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสถานที่ทำงานของท่านสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะสมต่อการทำงาน พื้นที่ทำงานของท่านเป็นสัดส่วนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และอุปกรณ์เครื่องมือ-เครื่องใช้ในหน่วยงานของท่านมีความทันสมัยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 3.93, 3.87 และ 3.70 ตามลำดับ

6. **ความพึงพอใจโดยรวม** พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านมีความพึงพอใจต่องานของท่าน ท่านคิดว่าท่านมีความชอบงานของท่าน ท่านมีความรู้สึกสนุกกับงานที่ท่านทำ ท่านคงจะทำงานที่ธนาคารนี้ต่อไป ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน และท่านมีความพึงพอใจกับงานของท่านมากอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88, 3.82, 3.79, 3.76, 3.68 และ 3.66 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมาย
1. ความผ่อนคลาย ⟶ ความตึงเครียด	3.21	0.906	ปานกลาง
2. มีแรงกระตุ้น ⟶ ไม่มีแรงกระตุ้น	3.42	0.719	มาก
3. ประทับใจในการทำงาน ⟶ เบื่อหน่ายในการทำงาน	3.48	0.771	มาก
4. มีความสะดวกสบาย ⟶ มีความยากลำบาก	3.52	0.771	มาก
5. ความเพลิดเพลิน ⟶ ความเบื่อหน่าย	3.60	0.789	มาก
6. ความสุขในการทำงาน ⟶ ความกดดันในการทำงาน	3.54	0.896	มาก
7.การเติมพลังในการทำงาน⟶การขาดพลังในการทำงาน	3.44	0.799	มาก
8. มีความสนุก ⟶ ความเซ็ง	3.58	0.798	มาก
9. ความง่ายในการทำงาน ⟶ ความยากในการทำงาน	3.48	0.791	มาก
10. ความราบรื่น ⟶ ความมีอุปสรรค	3.52	0.798	มาก
รวม	3.48	0.542	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48

ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพลิดเพลิน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 รองลงมาคือมีความสนุก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 มีความสะดวกสบายและความราบรื่น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ประทับใจในการทำงานและความง่ายในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 การเติมพลังในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 มีแรงกระตุ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และความผ่อนคลาย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน และสรุปสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางแตกต่างกัน

ในด้าน เพศ และระดับการศึกษา สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ Independent t-test (ทดสอบค่าที)

ในด้าน อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงานและระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ One-way ANOVA (ความแปรปรวนทางเดียว)

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances		**เพศ**	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
	F	Sig.						
ความพึงพอใจในงาน								
Equal Variances assumed	3.071	.081	ชาย	3.72	0.446	-1.524	382	.128
			หญิง	3.79	0.358			

จากตาราง 10 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.081 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (t-test for Equality of Means) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.128 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) กรณีที่มีค่าความแปรปรวนเท่ากัน และใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่มีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		**สถิติ**	Statistic	df1	df2	p
	Levene Statistic	Sig.					
ความพึงพอใจในงาน	8.562**	.000	Brown-Forsythe	3.180*	3	208.554	.025

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Homogeneity of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า มีความแปรปรวนไม่เท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามอายุ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 โดยจำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 31 ปี	32 – 38 ปี	39 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.89	3.72	3.81	3.69
ต่ำกว่า 25 ปี	3.89		0.167*	0.080	0.199
			(0.019)	(0.563)	(0.071)
25 – 31 ปี	3.72			-0.086	0.033
				(0.221)	(0.998)
32 – 38 ปี	3.81				0.119
					(0.433)
39 ปีขึ้นไป	3.69				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี แตกต่างจาก พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25-31 ปี (0.019 < 0.05) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 25-31 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.167

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) กรณีที่มีค่าความแปรปรวนเท่ากัน และใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's

T3 กรณีที่มีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		**แหล่งความแปรปรวน**	df	SS	MS	F	p
	Levene Statistic	Sig.						
ความพึงพอใจในงาน	1.232	.298	ระหว่างกลุ่ม	3	0.322	0.107	0.684	.562
			ภายในกลุ่ม	380	59.696	0.157		
			รวม	383	60.018			

จากตาราง 13 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Homogeneity of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.298 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ค่าความแปรปรวนเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.562 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) กรณีที่มีค่าความแปรปรวนเท่ากัน และใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's

T3 กรณีที่มีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		**สถิติ**	Statistic	df1	df2	p
	Levene Statistic	Sig.					
ความพึงพอใจในงาน	3.651*	.013	Brown-Forsythe	0.499	3	70.496	.684

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Homogeneity of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีความแปรปรวนไม่เท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.684 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances F	Sig.	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจในงาน								
Equal Variances assumed	0.086	.770	ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี	3.74	0.397	-1.786	382	.075
			สูงกว่าปริญญาตรี	3.83	0.386			

จากตาราง 15 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.770 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (t-test for Equality of Means) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.075 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธี Least

Significant Difference (LSD) กรณีที่มีค่าความแปรปรวนเท่ากัน และใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่มีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		**แหล่งความแปรปรวน**	df	SS	MS	F	p
	Levene Statistic	Sig.						
ความพึงพอใจในงาน	2.304	0.076	ระหว่างกลุ่ม	3	1.261	0.420	2.718*	.044
			ภายในกลุ่ม	380	58.757	0.155		
			รวม	383	60.018			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Homogeneity of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.076 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ค่าความแปรปรวนเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบโดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD (Least Significant Difference) แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	1 – 5 ปี 3.70	6 – 10 ปี 3.83	11 – 15 ปี 3.76	16 ปีขึ้นไป 3.85
1 – 5 ปี	3.70		-0.130* (0.015)	-0.058 (0.248)	-0.145* (0.044)
6 – 10 ปี	3.83			0.072 (0.220)	-0.015 (0.844)
11 – 15 ปี	3.76				-0.087 (0.252)
16 ปีขึ้นไป	3.85				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี แตกต่างจาก พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี (0.015 < 0.05) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจในงานโดยรวม น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.130

พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี แตกต่างจาก พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไป (0.044 < 0.05) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจในงานโดยรวม น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.145

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.7 วิธีการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : วิธีการเดินทางมาทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : วิธีการเดินทางมาทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบโดยการวิเคราะห์ความแปร

ปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) กรณีที่มีค่าความแปรปรวนเท่ากัน และใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่มีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามวิธีการเดินทางมาทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		**สถิติ**	Statistic	df1	df2	p
	Levene Statistic	Sig.					
ความพึงพอใจในงาน	5.469**	.005	Brown-Forsythe	4.612*	2	152.434	.011

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Homogeneity of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า มีความแปรปรวนไม่เท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามวิธีการเดินทางมาทำงาน พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีวิธีการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีวิธีการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 โดยจำแนกตามวิธีการเดินทางมาทำงาน

วิธีการเดินทางมาทำงาน		รถยนต์ส่วนตัว/มอเตอร์ไซด์ส่วนตัว	รถโดยสารประจำทาง	รถไฟฟ้า BTS/รถไฟฟ้ามหนคร (รถไฟใต้ดิน)
	$\bar{X}$	3.83	3.75	3.64
รถยนต์ส่วนตัว/มอเตอร์ไซด์ส่วนตัว	3.83		0.083 (0.099)	0.195* (0.023)
รถโดยสารประจำทาง	3.75			0.112 (0.329)
รถไฟฟ้า BTS/รถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟใต้ดิน)	3.64			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่เดินทางมาทำงานโดยรถยนต์ส่วนตัว/มอเตอร์ไซด์ส่วนตัว แตกต่างจากพนักงานที่เดินทางมาทำงานโดยรถไฟฟ้าBTS/รถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟใต้ดิน) (0.023 < 0.05) หมายความว่า พนักงานที่เดินทางมาทำงานโดยรถยนต์ส่วนตัว/มอเตอร์ไซด์ส่วนตัว มีความพึงพอใจในงานโดยรวม มากกว่า พนักงานที่เดินทางมาทำงานโดยรถไฟฟ้าBTS/รถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟใต้ดิน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.195

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.8 ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และ

ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) กรณีที่มีค่าความแปรปรวนเท่ากัน และใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่มีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		**สถิติ**	Statistic	df1	df2	p
	Levene Statistic	Sig.					
ความพึงพอใจในงาน	16.847**	.000	Brown-Forsythe	3.211*	2	165.483	.043

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Homogeneity of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า มีความแปรปรวนไม่เท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 โดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน

ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน		0 – 30 นาที	31 – 60 นาที	61 นาทีขึ้นไป
	$\overline{X}$	3.81	3.66	3.74
0 – 30 นาที	3.81		0.152**	0.073
			(0.004)	(0.168)
31 – 60 นาที	3.66			-0.080
				(0.157)
61 นาทีขึ้นไป	3.74			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พนักงานที่มีระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน 0-30 นาที แตกต่างจาก พนักงานที่มีระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน 31-60 นาที (0.004 < 0.05) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน 0-30 นาที มีความพึงพอใจในงานโดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน 31-60 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.152

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

H_1 : ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 22 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

ความเครียดในการทำงาน	ความพึงพอใจในงานโดยรวม		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ความคลุมเครือ	-0.396**	0.000	ปานกลาง
1. ท่านไม่ทราบขั้นตอนการทำงานเพื่อทำให้งานของท่านสำเร็จ#	-0.336**	0.000	ปานกลาง
2. ท่านไม่ทราบแน่นอนว่าท่านคาดหวังอะไรบ้างในงานของท่าน#	-0.300**	0.000	ต่ำ
3. เวลามีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านไม่สามารถแก้ปัญหาให้งานลุล่วง#	-0.216**	0.000	ต่ำ
4. ท่านไม่มีอำนาจเพียงพอในการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นได้#	-0.277**	0.000	ต่ำ
ความขัดแย้ง	-0.297**	0.000	ต่ำ
1. ท่านมักจะพบความขัดแย้งระหว่างหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายเป็นประจำ	-0.141**	0.005	ต่ำ
2. ท่านต้องแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในทีมงานของท่านอยู่เสมอ	-0.025	0.625	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ท่านรู้สึกว่าไม่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	-0.250**	0.000	ต่ำ
4. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องน้อยมาก	-0.395**	0.000	ปานกลาง
ปริมาณงาน			
	-0.039	0.445	ไม่มีความสัมพันธ์
1. ท่านจะต้องทำงานหนักมากตลอดเวลา#	-0.035	0.425	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ท่านจะต้องทำงานเร็วมากจึงจะทำงานให้เสร็จได้#	-0.045	0.380	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 22 (ต่อ)

ความเครียดในการทำงาน	ความพึงพอใจในงานโดยรวม		
	Pearson Correlation (r)	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปริมาณงาน	-0.039	0.445	ไม่มีความสัมพันธ์
3. เมื่อมีงานเร่งด่วนหลายๆงาน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก#	-0.128*	0.012	ต่ำ
4. ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านทำมากเกินไป#	-0.110*	0.031	ต่ำ
บรรยากาศในการทำงาน	-0.360**	0.000	ปานกลาง
1. ท่านรู้สึกอ่อนล้าเมื่อต้องทำงานเร่งด่วนติดต่อกันเป็นระยะเวลายาวนาน#	-0.119*	0.019	ต่ำ
2. ท่านรู้สึกเบื่องานที่ทำอยู่#	-0.196**	0.000	ต่ำ
3. ท่านรู้สึกไม่มีสมาธิในการทำงาน	-0.310**	0.000	ปานกลาง
4. เมื่อถึงเวลาทำงาน ท่านจะรู้สึกไม่กระปรี้กระเปร่า	-0.242**	0.000	ต่ำ
ความเครียด	-0.291**	0.000	ต่ำ

มีการปรับสเกลและแบบสอบถามเป็นเชิงบวกเรียบร้อยแล้ว

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.291 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทาง

ตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือความเครียดในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมลดลงในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างความคลุมเครือโดยรวมกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคลุมเครือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.396 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าไม่มีความคลุมเครือในการทำงาน จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. ความคลุมเครือ ท่านไม่ทราบขั้นตอนการทำงานเพื่อทำให้งานของท่านสำเร็จ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.336 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ ยิ่งท่านไม่ทราบขั้นตอนการทำงานเพื่อทำให้งานของท่านสำเร็จเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมลดลงในระดับปานกลาง

2. ความคลุมเครือ ท่านไม่ทราบแน่นอนว่าท่านคาดหวังอะไรบ้างในงานของท่าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.300 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ยิ่งท่านไม่ทราบว่าท่านคาดหวังอะไรบ้างในงานของท่านเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมลดลงในระดับต่ำ

3. ความคลุมเครือ เวลามีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านไม่สามารถแก้ปัญหาให้งานลุล่วง พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.216 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ เวลามีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านไม่สามารถแก้ปัญหาให้งานลุล่วงได้เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมลดลงในระดับต่ำ

4. ความคลุมเครือ ท่านไม่มีอำนาจเพียงพอในการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นได้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.277 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ยิ่งท่านไม่มีอำนาจเพียงพอในการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นสูง จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมลดลงในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งโดยรวมกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.279 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ยิ่งความขัดแย้งในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานน้อยลงในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. ความขัดแย้ง ท่านมักจะพบความขัดแย้งระหว่างหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายเป็นประจำ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.141 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ท่านมักจะพบความขัดแย้งระหว่างหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายเป็นประจำมากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมลดลงในระดับต่ำ

2. ความขัดแย้ง ท่านต้องแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในทีมงานของท่านอยู่เสมอ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความขัดแย้ง ท่านรู้สึกว่าไม่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.250 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ท่านรู้สึกว่าไม่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้มากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมลดลงในระดับต่ำ

4. ความขัดแย้ง ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องน้อยมาก พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.395 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องน้อยมากเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมลดลงในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงานโดยรวมกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.445 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปริมาณงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. ปริมาณงาน ท่านจะต้องทำงานหนักมากตลอดเวลา พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปริมาณงาน ท่านจะต้องทำงานเร็วมากจึงจะทำงานให้เสร็จได้ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปริมาณงาน เมื่อมีงานเร่งด่วนหลาย ๆงาน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.128 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อมีงานเร่งด่วนหลาย ๆงาน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูกมากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมลดลงในระดับต่ำ

4. ปริมาณงาน ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านทำมากเกินไป พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.110 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านทำมากเกินไปเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมลดลงในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงานโดยรวมกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.360 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานลดลงในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. บรรยากาศในการทำงาน ท่านรู้สึกอ่อนล้าเมื่อต้องทำงานเร่งด่วนติดต่อกันเป็นระยะเวลายาวนาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.119 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ท่านรู้สึกอ่อนล้าเมื่อต้องทำงานเร่งด่วนติดต่อกันเป็นระยะเวลายาวนานมากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมลดลงในระดับต่ำ

2. บรรยากาศในการทำงาน ท่านรู้สึกเบื่องานที่ทำอยู่ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.196 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ท่านรู้สึกเบื่องานที่ทำอยู่มากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมลดลงในระดับต่ำ

3. บรรยากาศในการทำงาน ท่านรู้สึกไม่มีสมาธิในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.310 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ ท่านรู้สึกไม่มีสมาธิในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมลดลงในระดับปานกลาง

4. บรรยากาศในการทำงาน เมื่อถึงเวลาทำงาน ท่านจะรู้สึกไม่กระปรี้กระเปร่า พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.242 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อถึงเวลาทำงาน ท่านจะรู้สึกไม่กระปรี้กระเปร่ามากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมลดลงในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

H_1 : ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

ความพึงพอใจในงาน	ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	0.375**	0.000	ปานกลาง
1. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ	0.300**	0.000	ต่ำ
2. ท่านได้รับการยกย่องหรือแสดงความชื่นชมเมื่อท่านทำงานสำเร็จ	0.365**	0.000	ปานกลาง
3. เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอของท่านเสมอ	0.240**	0.000	ต่ำ
4. ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่นอกเหนือจากงานที่ท่านรับผิดชอบ	0.285**	0.000	ต่ำ
ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	0.385**	0.000	ปานกลาง
1. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเสมอ	0.175**	0.001	ต่ำ
2. การประเมินผลงานรายปีมีมาตรฐานและยุติธรรม	0.394**	0.000	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนาในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่	0.209**	0.000	ต่ำ
4. ท่านได้รับการยอมรับผลการทำงานของท่านจากผู้บังคับบัญชา	0.426**	0.000	ปานกลาง
ผลตอบแทน	0.507**	0.000	ปานกลาง
1. ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ	0.413**	0.000	ปานกลาง
2. การปรับเงินเดือนประจำปีเป็นไปอย่างยุติธรรม	0.515**	0.000	ปานกลาง
3. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน	0.459**	0.000	ปานกลาง
4. สวัสดิการที่ท่านได้รับสามารถช่วยเหลือครอบครัวของท่านได้	0.269**	0.000	ต่ำ

ตาราง 23 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	0.321**	0.000	ปานกลาง
1. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับลูกน้อง	0.294**	0.000	ต่ำ
2. เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้เมื่อท่านไม่อยู่	0.217**	0.000	ต่ำ
3. เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน	0.258**	0.000	ต่ำ
4. ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	0.235**	0.000	ต่ำ
บรรยากาศในการทำงาน	0.484**	0.000	ปานกลาง
1. สถานที่ทำงานของท่านสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	0.275**	0.000	ต่ำ
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ-เครื่องใช้ในหน่วยงานของท่านมีความทันสมัย	0.200**	0.000	ต่ำ
3. พื้นที่ทำงานของท่านเป็นสัดส่วนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	0.396**	0.000	ปานกลาง
4. หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะสมต่อการทำงาน	0.311**	0.000	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวมในงาน	0.484**	0.000	ปานกลาง
1. ท่านมีความพึงพอใจกับงานของท่านมาก	0.431**	0.000	ปานกลาง
2. ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน	0.304**	0.000	ต่ำ
3. ท่านคิดว่าท่านมีความชอบงานของท่าน	0.362**	0.000	ปานกลาง
4. ท่านมีความพึงพอใจต่องานของท่าน	0.388**	0.000	ปานกลาง
5. ท่านมีความรู้สึกสนุกกับงานที่ท่านทำ	0.386**	0.000	ปานกลาง
6. ท่านคงจะทำงานที่ธนาคารนี้ต่อไป	0.410**	0.000	ปานกลาง
ความพึงพอใจในงาน	0.581**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความพึงพอใจในงานกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.581 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือความพึงพอใจในงานโดยรวมมากขึ้นจะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาโดยรวมกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.375 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.300 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชาเป็นประจำมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ท่านได้รับการยกย่องหรือแสดงความชื่นชมเมื่อท่านทำงานสำเร็จ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.365 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ท่านได้รับการยกย่องหรือแสดงความชื่นชมเมื่อท่านทำงานสำเร็จมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอของท่านเสมอ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.240 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอของท่านเสมอมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่นอกเหนือจากงานที่ท่านรับผิดชอบ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.285 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่นอกเหนือจากงานที่ท่านรับผิดชอบมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่โดยรวมกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.385 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเสมอ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.175 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเสมอมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การประเมินผลงานรายปีมีมาตรฐานและยุติธรรม พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.394 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ การประเมินผลงานรายปีมีมาตรฐานและยุติธรรมมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนาในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.209 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

กล่าวคือ ท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนาในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่มากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ท่านได้รับการยอมรับผลการทำงานของท่านจากผู้บังคับบัญชา พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.426 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ท่านได้รับการยอมรับผลการทำงานของท่านจากผู้บังคับบัญชามากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนโดยรวมกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง พบว่า มีค่าSig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.507 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ผลตอบแทนในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. ผลตอบแทน ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมางานที่ได้รับผิดชอบ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.413 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมางานที่ได้รับผิดชอบมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ผลตอบแทน การปรับเงินเดือนประจำปีเป็นไปอย่างยุติธรรม พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.515 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ การปรับเงินเดือนประจำปีเป็นไปอย่างยุติธรรมมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ผลตอบแทน ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.459 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ

ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่านมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ผลตอบแทน สวัสดิการที่ท่านได้รับสามารถช่วยเหลือครอบครัวของท่านได้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.269 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกล่าวคือ สวัสดิการที่ท่านได้รับสามารถช่วยเหลือครอบครัวของท่านได้มากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยรวมกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง พบว่า มีค่าSig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.321 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับลูกน้อง พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.294 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับลูกน้องมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้เมื่อท่านไม่อยู่ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.217 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้เมื่อท่านไม่อยู่มากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.258 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

กล่าวคือ เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.235 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงานโดยรวมกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง พบว่า มีค่าSig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.377 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ทำงานของท่านสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.275 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ สถานที่ทำงานของท่านสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ-เครื่องใช้ในหน่วยงานของท่านมีความทันสมัย พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.200 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ อุปกรณ์ เครื่องมือ-เครื่องใช้ในหน่วยงานของท่านมีความทันสมัยมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. บรรยากาศในการทำงาน พื้นที่ทำงานของท่านเป็นสัดส่วนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.396 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปาน

กลาง กล่าวคือ พื้นที่ทำงานของท่านเป็นสัดส่วนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่มากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. บรรยากาศในการทำงาน หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะสมต่อการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.311 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะสมต่อการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในงานกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.484 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ความพึงพอใจโดยรวมในงานมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานมากขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. ความพึงพอใจโดยรวมในงาน ท่านมีความพึงพอใจกับงานของท่านมาก พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.431 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ท่านมีความพึงพอใจกับงานของท่านมากเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจโดยรวมในงาน ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.304 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวันมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. ความพึงพอใจโดยรวมในงาน ท่านคิดว่าท่านมีความชอบงานของท่าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สห

สัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.362 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ท่านคิดว่าท่านมีความชอบงานของท่านมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ความพึงพอใจโดยรวมในงาน ท่านมีความพึงพอใจต่องานของท่าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.388 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ท่านมีความพึงพอใจต่องานของท่านมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. ความพึงพอใจโดยรวมในงาน ท่านมีความรู้สึกสนุกกับงานที่ท่านทำ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.386 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ท่านมีความรู้สึกสนุกกับงานที่ท่านทำมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

6. ความพึงพอใจโดยรวมในงาน ท่านคงจะทำงานที่ธนาคารนี้ต่อไป พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.410 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ท่านคงจะทำงานที่ธนาคารนี้ต่อไปมากขึ้น จะส่งผลให้ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศอายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานของพนักงานแตกต่างกัน		
1.1 เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางแตกต่างกัน	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.2 อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางแตกต่างกัน	Brown-Forsythe และ Dunnett'sT3	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.3 ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางแตกต่างกัน	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.4 รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางแตกต่างกัน	Brown-Forsythe	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.5 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางแตกต่างกัน	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.6 ระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางแตกต่างกัน	F-test และ LSD	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.7 วิธีการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางแตกต่างกัน	Brown-Forsythe และ Dunnett'sT3	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 24 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1.8 ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางแตกต่างกัน	Brown-Forsythe และ Dunnett'sT3	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
2. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง	Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
3. ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง	Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ทำให้ทราบถึงความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ทั้งนี้เพื่อนำผลจากการวิจัยเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ถูกต้องและเหมาะสมกับพนักงานมากยิ่งขึ้น

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความเครียดที่มีต่อความพึงพอใจ และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานในการทำงาน
2. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป
3. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้อง เหมาะสมมากขึ้น

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานของพนักงานแตกต่างกัน
2. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน

3. ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขา ในสังกัดสาขาส่วนกลาง 269 สาขา จำนวน 3,491 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2536: อ้างอิงจาก Yamane, Taro. 1967: 886-887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5 % จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 359 คน และสำรองกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันความผิดพลาดไว้ 25 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนการแบ่งสาขาของธนาคารในสังกัดสาขาส่วนกลาง โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งสาขาของธนาคารในสังกัดสาขาส่วนกลางออกเป็น 8 ภาค ตามเกณฑ์การแบ่งสาขาในสังกัดภาคนครหลวง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จับสลากเลือกสาขาจากทุกภาค ภาคละ 6 สาขา เพื่อเป็นตัวแทนกลุ่มหรือภาคของธนาคาร

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มแบบโควต้า (Quota sampling) กำหนดตัวอย่างในแต่ละภาคจำนวนเท่าๆกัน

ขั้นตอนที่ 4 การสุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก (Convenience sampling) โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เป็นตัวแทนของแต่ละภาค

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple choices) และให้เติมข้อความที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (Job Stress) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ด้าน คือ ความคลุมเครือ ความขัดแย้ง ปริมาณงาน และบรรยากาศในการทำงาน จำนวน 16 ข้อ โดยใช้ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำนวน 26 ข้อ โดยใช้ข้อมูลประเภทอันตรภาค

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (Affective well-being) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง มีจำนวน 10 คู่ โดยใช้แบบ Semantic Differential Scale

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449) พบว่า ความเครียดในงานโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.770 โดยแบ่งออกเป็นรายด้านได้แก่ ความคลุมเครือ ความขัดแย้ง ปริมาณงาน และบรรยากาศในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.723, 0.745, 0.736 และ 0.788 ตามลำดับ ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.898 โดยแบ่งออกเป็นรายด้านได้แก่ การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในการทำงาน และความพึงพอใจโดยรวมในงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.821, 0.813, 0.787, 0.801, 0.921 และ 0.910 ตามลำดับ

และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.758 ซึ่งค่าแอลฟ่าที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq a \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546)

การเก็บรวมรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำนวน 384 ตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติ

2. ประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Social Sciences หรือ SPSS)

3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะของพนักงาน ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง โดยสามารถวิเคราะห์แบบสอบถามได้ดังนี้

3.1.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ, อายุ, ตำแหน่งงาน, รายได้ต่อเดือน, ระดับการศึกษา, ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน, วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานโดยนำเสนอในรูปแบบความถี่ และร้อยละ

3.1.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความเครียดในการทำงานโดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.1.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.1.4 แบบสอบถามส่วนที่ 4 เกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้สมมติฐาน เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐานข้อที่ 1

พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ t-test

พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ t-test

พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่มีวิธีการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่มีระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

สมมติฐานข้อที่ 2

ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Correlation

สมมติฐานข้อที่ 3

ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Correlation

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

ผลจากการศึกษาวิจัย พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6

มีอายุ 25-31 ปี มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุ 32-38 ปี มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 พนักงานที่มีอายุ 39-46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ตามลำดับ

มีเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจ มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 เจ้าหน้าที่สนับสนุนธุรกิจ มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และเจ้าหน้าที่บริหารสาขา มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

มีรายได้ต่อเดือน 10,501-21,000 บาท มีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 21,001-31,500 บาท มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 31,501 บาทขึ้นไป มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,500 บาท มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาตรี มีจำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมาคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4

มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11-15 ปี มีจำนวน 99 คิดเป็นร้อยละ 25.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 16-25 ปีขึ้นไป มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ตามลำดับ

เดินทางมาทำงานด้วยรถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ เดินทางมาทำงานด้วยรถยนต์ส่วนตัว/มอเตอร์ไซด์ส่วนตัว มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และเดินทางมาทำงานด้วยรถไฟฟ้า BTS/รถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟใต้ดิน) มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ตามลำดับ

เวลาในการเดินทางมาทำงาน 31-60 นาที มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ ใช้เวลาในการเดินทางมาทำงาน 61-120 นาทีขึ้นไป มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และใช้เวลาในการเดินทางมาทำงาน 0-30 นาที มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.55 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ความคลุมเครือ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงานด้านความคลุมเครือโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านไม่มีอำนาจเพียงพอในการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นได้ เวลามีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านไม่สามารถแก้ปัญหาให้งานลุล่วง ท่านไม่ทราบแน่นอนว่าท่านคาดหวังอะไรบ้างในงานของท่าน และท่านไม่ทราบขั้นตอนการทำงานเพื่อทำให้งานของท่านสำเร็จ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21, 2.06, 1.95 และ 1.82 ตามลำดับ

ความขัดแย้ง จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงานด้านความขัดแย้งโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องน้อยมาก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ท่านรู้สึกว่าไม่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ท่านต้องแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในทีมงานของท่านอยู่เสมอ และท่านมักจะพบความขัดแย้งระหว่างหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายเป็นประจำ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37, 3.08 และ 3.03 ตามลำดับ

ปริมาณงาน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงานด้านปริมาณงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านทำมากเกินไป มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 ท่านจะต้องทำงานหนักมากตลอดเวลา ท่านจะต้องทำงานเร็วมากจึงจะทำงานให้เสร็จได้ และเมื่อมีงานเร่งด่วนหลายๆ งาน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57, 2.44 และ 2.41 ตามลำดับ

บรรยากาศในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านรู้สึกเบื่องานที่ทำอยู่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 เมื่อถึงเวลาทำงานท่านจะรู้สึกไม่กระปรี้กระเปร่า ท่านรู้สึกไม่มีสมาธิในการทำงาน และท่านรู้สึกอ่อนล้าเมื่อต้องทำงานเร่งด่วนติดต่อกันเป็นระยะเวลายาวนาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47, 2.45 และ 2.00 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานด้านการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านได้รับการยกย่องหรือแสดงความชื่นชมเมื่อท่านทำงานสำเร็จ ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่นอกเหนือจากงานที่ท่านรับผิดชอบ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอของท่านเสมอ และท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91, 3.81, 3.72 และ 3.59 ตามลำดับ

ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเสมอ ท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนาในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ การประเมินผลงานรายปีมีมาตรฐานและยุติธรรม และท่านได้รับการยอมรับผลการทำงานของท่านจากผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.82, 3.77 และ 3.77 ตามลำดับ

ผลตอบแทน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การปรับเงินเดือนประจำปีเป็นไปอย่างยุติธรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน และสวัสดิการที่ท่านได้รับสามารถช่วยเหลือครอบครัวของท่านได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30, 3.24 และ 3.14 ตามลำดับ

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับลูกน้อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้เมื่อท่านไม่อยู่ ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา เมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96, 3.86 และ 3.83 ตามลำดับ

บรรยากาศในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานด้านบรรยากาศในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ทำงานของท่านสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะสมต่อการทำงาน พื้นที่ทำงานของท่านเป็นสัดส่วนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และอุปกรณ์เครื่องมือ-เครื่องใช้ในหน่วยงานของท่านมีความทันสมัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 3.93, 3.87 และ 3.70 ตามลำดับ

ความพึงพอใจโดยรวม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานด้านความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความพึงพอใจต่องานของท่าน ท่านคิดว่าท่านมีความชอบงานของท่าน ท่านมีความรู้สึกสนุกกับงานที่ท่านทำ ท่านคงจะทำงานที่ธนาคารนี้ต่อไป ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน และท่านมีความพึงพอใจกับงานของท่านมาก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88, 3.82, 3.79, 3.76, 3.68 และ 3.66 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความเพลิดเพลิน มีความสนุก ความสุขในการทำงาน มีความสะดวกสบาย ความราบรื่น ประทับใจในการทำงาน ความง่ายในการทำงาน การเติมพลังในการทำงาน และมีแรงกระตุ้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60, 3.58, 3.54, 3.52, 3.52, 3.48, 3.48, 3.44 และ 3.42 ตามลำดับ และความผ่อนคลาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

เพศ - พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ - พนักงานที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 25-31 ปี และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.167 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตำแหน่งงาน - พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ต่อเดือน - พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา - พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาปฏิบัติงาน - พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจในงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.130 และพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจในงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไป และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.145 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีการเดินทางมาทำงาน - พนักงานที่มีวิธีการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย พนักงานที่เดินทางมาทำงานโดยรถยนต์ส่วนตัว/มอเตอร์ไซด์ส่วนตัว มีความพึงพอใจในงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่เดินทางมาทำงานโดยรถไฟฟ้าBTS/รถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟใต้ดิน) และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.195 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน - พนักงานที่มีระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย พนักงานที่มีระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน 0-30 นาที มีความพึงพอใจในงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน 31-60 นาที และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.152 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.291 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ สามารถแสดงรายละเอียดแยกออกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ความคลุมเครือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.396 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง

ความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.297 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ

ปริมาณงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.360 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.581 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวในระดับปานกลาง สามารถแสดงรายละเอียดแยกออกเป็นรายด้านได้ดังนี้

การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.375 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.385 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.507 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.321 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

บรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.377 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจโดยรวมในงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.484 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจในงานและความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่าง

จากการศึกษา พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อธิบายได้ว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงไม่ว่าจะเป็นพนักงานในตำแหน่งใดก็จะมีการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบของตนเองให้ดีที่สุด โดยส่วนใหญ่พนักงานของธนาคารจะมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 76.6 จึงทำให้ระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกันมากนัก และรายได้ต่อเดือนก็จะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะมีรายได้ต่อเดือนในระดับใดพนักงานจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ระดับพนักงานและอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน การเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อธิบายได้ว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 25-31 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยจะมีความกระตือรือร้นในการที่จะเรียนรู้งานด้านต่างๆ จึงทำให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ได้รวดเร็ว ระยะเวลาปฏิบัติงาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปีส่งผลให้มีความพึงพอใจในงานน้อย เนื่องจากการงานที่ทำมีความซ้ำซาก ทำให้เกิดการเบื่องานได้ การเดินทางมาทำงาน พนักงานที่เดินทางมาทำงานโดยรถส่วนตัวจะมีความ

พอใจมาก เพราะมีความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน และสามารถรักษาเวลาในการเดินทางมาทำงานได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง พบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

จากการศึกษา พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคลุมเครือและบรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความขัดแย้งอยู่ในระดับต่ำ และปริมาณงานไม่มีความสัมพันธ์ อธิบายได้ว่า จากเงื่อนไขต่างๆ ในสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ก่อให้เกิดงานที่ต้องปฏิบัติมีมากเกินไป การจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรมรวมทั้งสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่สอดคล้องกับความต้องการหรือความสามารถของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในงานได้ ดังที่ เฟรนซ์และคณะ (1974) ให้ความหมายว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความต้องการมากเกินความสามารถที่บุคคลจะตอบสนองได้ เมื่อหาทางออกไม่ได้จะมีผลต่อความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคาลลีเบอร์ก (1977) อธิบายว่า ความเครียดจะเกิดเมื่อบุคคลไม่ได้รับในสิ่งที่ควรได้รับจากการปฏิบัติงาน

ความคลุมเครือ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคลุมเครือในงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ การปฏิบัติงานภายในองค์กรพนักงานควรทราบขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ให้อำนาจอย่างเหมาะสมในการตัดสินใจงานที่ตัวเองรับผิดชอบ เพื่อช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้การแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นต่อไปได้และเป็นการลดความกดดันในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจได้มากขึ้น ดังที่ ดูบริน (1984: 165-172) กล่าวว่า ความคลุมเครือเป็นปัจจัยด้านองค์การและสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความขัดแย้ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความขัดแย้งอยู่ในระดับต่ำ อาจเป็นเพราะ ภายในองค์กรมีการแบ่งหน้าที่ในการทำงานอย่างชัดเจนและแบ่งเป็นฝ่ายในการทำงาน ทำให้การทำงานจะต้องมีการประสานงานกันในแต่ละฝ่าย ฉะนั้น การทำงานของแต่ละฝ่ายอาจเกิดข้อโต้แย้งกันบ้างจึงทำให้เกิดความขัดแย้ง ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานต่ำ ดังที่ อาร์โนลและเฟลด์แมน (1986: 461-467) กล่าวว่า ความขัดแย้งในบทบาทเป็นปัจจัยคุณลักษณะของงานที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ปริมาณงาน ผลการศึกษาพบว่า ปริมาณงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อาจเป็นเพราะ ในการทำงานพนักงานจะมีความร่วมมือกันทำงานแม้ว่าจะได้รับมอบหมาย

ให้ทำงานมากเกินไป โดยจะช่วยกันแบ่งเบาภาระงานของแต่ละคนและอาจจะมีงานเร่งด่วนเข้ามาก็สามารถช่วยกันทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ไอแวนเซวิชและแมตเตอสัน (1987: 372) กล่าวว่า ปริมาณของงานเป็นปัจจัยภายในองค์การที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

บรรยากาศในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ ภายในองค์กรมีการจัดบรรยากาศให้มีความเหมาะสมปลอดภัย จัดสถานที่การทำงานให้น่าอยู่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกไม่อึดอัดกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลให้มีความตั้งใจ จดจ่ออยู่กับงานที่ทำไม่ก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายงาน และสอดคล้องกับ เนาวรัตน์ วิไลชนม์ (2533) ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมขององค์การ สิ่งของ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งแวดล้อมในการทำงานล้วนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน

ฉะนั้น การศึกษาของฮาร์เปอร์ (Harper. 1993: 180) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานและอาการทางจิตของพยาบาล พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ก้องกิตต์ อุ่นเจริญ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

จากการศึกษา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในการทำงาน และความพึงพอใจโดยรวมในงานอยู่ในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่า การที่พนักงานเกิดความพอใจในงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ภายในองค์กร หากองค์กรใดมีสิ่งจูงใจมากก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงาน ทำให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมาย สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับการจูงใจและความพอใจในงานของบุคคล

การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ การทำงานในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วมกับคณะทำงานและเป็นตัวแทนคณะทำงานนำผลงานไปเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณางาน ซึ่งอาจจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ ดังทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need Theory) ในขั้นที่ 4 (Esteem Needs) ที่ว่า มนุษย์ทุกคนอยากได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น โดยให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมี

ความสำคัญ มีความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ณัทฐา กรีหิรัญ (2550) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ องค์กรได้ให้ความสำคัญกับพนักงานโดยมีการประเมินผลงานรายปีให้กับพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน และได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานเพื่อให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานและพนักงานทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการปรับเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน ดังที่ เฟรนช์ (1964) กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การมีโอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นปัจจัยที่สนองความต้องการของคนงานและลูกจ้างที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยณัทฐา กรีหิรัญ (2550) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ อภิญญา สุนทรธาราวงศ์ (2540) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ผลตอบแทน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ พนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างต็มความสามารถเพื่อจะได้ปรับเงินเดือนตามความสามารถที่ตนเองได้ปฏิบัติ หากการที่พนักงานได้ทำงานอย่างเต็มที่และได้รับผลตอบแทนเหมาะสมก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้องค์กรได้มีนโยบายการปฏิบัติงาน คือ พนักงานที่สามารถเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้ก็จะมีค่าตอบแทนให้ตามผลงานที่ได้ ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจตามมา ดังที่ โยเดอร์ (1958: 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่ปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจสอดคล้องกับงานวิจัย นฤมล มงคลแท้ (2550) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทนและเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยรวมด้านอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ พนักงานยังไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน หรือเมื่อพนักงานเกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานและไม่ได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาขาดความเป็นกันเองกับลูกน้อง อาจส่งผลให้ภาพรวมในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับ อดิศักดิ์ สถิรศาสตร์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน

องค์กรบริษัท TT&T จำกัด (มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง

บรรยากาศในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านบรรยากาศในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ องค์กรมีอุปกรณ์เครื่องมือ-เครื่องใช้ในหน่วยงานมีไม่เพียงพอต่อพนักงาน และการจัดวางอุปกรณ์อยู่ในตำแหน่งที่ไม่สะดวกในการใช้งาน ทั้งนี้ธนาคารยังได้มีการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีความทันสมัย สวยงาม และยังให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกผ่อนคลายและไม่เครียด ดังทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพอใจในงานของเฮิร์ซเบิร์ก (1959) ที่ว่า บรรยากาศในการทำงานเป็นปัจจัยธำรงรักษา ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงาน ปัจจัยนี้จะทำหน้าที่ไม่ให้เกิดความท้อถอยในการทำงานและป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัย นฤมล มงคลแท้ (2550) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า พนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจโดยรวมในงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานน้อย อาจจะมาจากหลายปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่กระตือรือร้น เช่น เบื่องาน ฉะนั้น การที่พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงานมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในองค์กร ถ้าองค์กรใดมีสิ่งจูงใจมากก็จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกอยากทำงานทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มใจ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ดังที่ วรูม (1964: 99) กล่าวว่า ทัศนคติในงานและความพึงพอใจในการทำงานนั้นสามารถทดแทนกันได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในงานและความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของพนักงาน กลุ่มเป้าหมายคือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ที่มีอายุต่ำกว่า 25 – 39 ปีขึ้นไป ระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 1 – 16 ปีขึ้นไป การเดินทางมาทำงานโดยรถส่วนตัวและรถโดยสารสาธารณะ และใช้เวลาในการเดินทาง 0 – 61 นาทีขึ้นไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่า

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพอใจในงานมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีอายุ 25 – 31 ปี มีความพอใจในงานน้อยที่สุด ดังนั้น องค์กรควรมีสิ่งจูงใจเพิ่มขึ้น เช่น เงินเดือน เพื่อให้พนักงานมีแรงกระตุ้นในการทำงานและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่องค์กร

พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไป มีความพอใจในงานมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี มีความพอใจในงานน้อยที่สุด ดังนั้น องค์กรควรเอาใจใส่พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อย โดยจัดฝึกอบรมให้พนักงานเกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

พนักงานที่เดินทางมาทำงานโดยรถส่วนตัวมีความพอใจมากที่สุด ส่วนพนักงานที่เดินทางมาทำงานโดยรถสาธารณะมีความพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น องค์กรควรมีการอำนวยความสะดวกในการเดินทางมาทำงานให้กับพนักงาน โดยจัดรถรับ-ส่ง ให้บริการกับพนักงาน

พนักงานที่มีระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน 0 – 30 นาที มีความพอใจมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน 31 – 60 นาที มีความพอใจน้อยที่สุด เนื่องจาก พนักงานมีความต้องการทำงานในสาขาที่ใกล้บ้าน ฉะนั้น องค์กรควรจัดสาขาที่พนักงานทำงานให้ใกล้กับที่พักของพนักงานมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการให้กับพนักงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความพร้อมและกระตือรือร้นในการทำงานทุกวัน

2. จากการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างทำให้ผู้วิจัยทราบถึงความเครียดของพนักงานในด้านต่างๆ ดังนี้

- ความคลุมเครือ ในองค์กรควรมีการแบ่งการทำงานให้ชัดเจน และกระจายอำนาจในการทำงานให้ทั่วถึงกับพนักงาน เพื่อลดความสับสนในการทำงาน

- ความขัดแย้ง องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมความสามัคคีภายในองค์กร เช่น มีการแข่งกีฬาสี การช่วยกันปลูกต้นไม้ การทำความสะอาดภายในองค์กร และยังเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยลดขัดแย้งภายในองค์กร

- ปริมาณงาน องค์กรควรมีการแบ่งงานให้พนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อลดการเกี่ยงงาน และหากมีงานที่เร่งด่วนเข้ามาก็จะต้องมีการช่วยกันเพื่อให้งานนั้นเสร็จตามกำหนด

- บรรยากาศในการทำงาน ควรสร้างบรรยากาศในการทำงานให้น่าอยู่ และจัดสถานที่ให้มีความโปร่งสบายเหมาะสำหรับให้พนักงานได้ผ่อนคลายในระหว่างวันจากการทำงานเพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงานและยังส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความเครียดในการทำงานในด้านความคลุมเครือและด้านบรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ฉะนั้น การที่พนักงานไม่มีความเครียดในด้านความคลุมเครือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานควรจะมีการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับงาน วิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เพื่อช่วยลดความเครียดที่จะเกิดขึ้นต่อไป ด้านบรรยากาศในการทำงาน องค์กรควรจัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน จัดห้องสำหรับพักผ่อนเพื่อคลายความอ่อนล้าจากการทำงาน และหากพนักงานได้มีการพักผ่อนเพื่อผ่อนคลายก็จะทำให้พนักงานกระปรี้กระเปร่า มีสมาธิ และมีความสนุกในงานที่ทำ ส่วนด้านความขัดแย้ง อยู่ในระดับต่ำ ฉะนั้น

องค์กรควรสร้างความปรองดองระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ลูกน้องกับลูกน้อง โดยจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมมากขึ้น เช่น ให้พนักงานได้พูดคุยพบปะสังสรรค์ในช่วงเวลาพัก สนับสนุนการช่วยเหลือกันในระหว่างการทำงานและการจัดกิจกรรม แบ่งปันความรู้ร่วมกัน ยอมรับความคิดเห็น และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความพึงพอใจในงานทั้ง 6 ด้าน คือ การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในการทำงาน และความพึงพอใจโดยรวมในงาน ในระดับปานกลาง ฉะนั้น องค์กรจะต้องปรับกลยุทธ์ในการส่งเสริม สนับสนุน จูงใจให้พนักงานมีเป้าหมายในการทำงานให้มากขึ้น ดังนี้

- การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับพนักงานในการทำงาน เพราะจากการที่พนักงานจะมีความพึงพอใจในงานนั้นจะต้องได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากทุกคน โดยเฉพาะผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้พนักงานปฏิบัติแทนตามความเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น และให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่

- ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การที่พนักงานมีความพอใจกับตำแหน่งที่ตนเองได้รับ องค์กรควรสนับสนุนการทำงานโดยส่งเสริมพนักงานให้ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้อยู่เสมอ และนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นไป

- ผลตอบแทน องค์กรควรมีการจัดสรรผลตอบแทนของพนักงานด้วยความยุติธรรม ซึ่งผลตอบแทนในการวิจัยครั้งนี้ สวัสดิการที่พนักงานได้รับช่วยเหลือครอบครัวได้ต่ำ ดังนั้น องค์กรควรมีนโยบายด้านสวัสดิการเพิ่มขึ้น

- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกันภายในองค์กรความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานก็มีความสำคัญเช่นกัน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรมีความเป็นกันเองและสามารถให้คำปรึกษากับพนักงานได้เมื่อพนักงานต้องการที่ปรึกษา เพื่อช่วยลดความกดดันในการทำงาน และเพื่อนร่วมงานควรที่จะรับฟังความคิดเห็นและแนะนำการทำงานต่างๆให้สามารถทำงานได้บรรลุผล

- บรรยากาศในการทำงาน องค์กรควรมีสภาพแวดล้อมที่ดี โดยจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือ-เครื่องใช้ที่ทันสมัยมากขึ้น มีการอัพเดทโปรแกรมที่ใช้งานตลอดเวลา เพื่อรองรับปริมาณที่เพิ่มขึ้น และควรจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเป็นระเบียบเหมาะสมกับการทำงาน

- ความพึงพอใจโดยรวมในงาน องค์กรควรมีสิ่งจูงใจเพิ่มขึ้น เพื่อทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานและทุ่มเทให้กับงาน โดยการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน เช่น การสนับสนุนจากครอบครัว ความปลอดภัยในการทำงาน นอกจากนั้นควรศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวต่อความเครียด เพื่อสามารถช่วยลดความเครียดในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงานและส่งเสริมให้มีความพึงพอใจในงานมากขึ้น

2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงาน เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และหาทางแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นต่อไป

3. ควรศึกษาปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีกับองค์กร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ก้องกิตติ์ อุ่นเจริญ. (2547). *ความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา :พนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กานดา วิธานธีรกุล. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงทพฯ: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.

ไชยรุท ตริสกุล. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33.* รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม (การบริหารหารศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

ณัทฐา กรีหิรัญ. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ดุษณี ทัศนาจันทนี. (2539). *ความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิ้ล.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ธารีกุล คัมภีรคุปต์. (2535). *ความเครียดของพนักงานคุมประพฤติ : ศึกษากรณี กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม.* วิทยานิพนธ์ สค.ม. (สังคมสงเคราะห์ในกระบวนการยุติธรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ธารารัตน์ ชิ้นทอง. (2542). *ความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างานธนาคาร ไทยธนาคาร.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (เอกจิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2550). รายงานประจำปี 2550.

นิกูล ประทีปพิชัย. (2540). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศน์ เขตการศึกษา 5*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

นิรมล คงขาว. (2551). *การศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร กลุ่มเขตเจ้าพระยา.*ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

นนทพร พินิจประภา. (2548). *ปัจจัยทางชีวจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

นฤมล มงคลแท้. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

นภาพร อัศวกาญจน์. (2546). *ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ประภาศรี บุญญวัฒน์วณิชย์. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน).* สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่1-8*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มานิต คุ้มภัย. (2541). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: ภาคกลาง4 เขต3*. ภาคนิพนธ์ (คณะพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สิรอร จำปาทอง. (2548). *จิตวิทยาธุรกิจ.* พิมพ์ครั้งที่1 กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การวิจัยธุรกิจ.* กรุงเทพฯ: เอ. เอ็น. การพิมพ์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). *การวิจัยการตลาด ฉบับปรับปรุงใหม่.* กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

สงคราม เสงี่ยมพักตร์. (2533). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเปรียบเทียบระดับรองสารวัตรในสังกัดกองกำลังพล และสถานีตำรวจนครบาล* วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).

สรสิทธิ์ แสงสุวรรณ และคณะ. (2539). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานสินเชื่อสาขาในธนาคารพาณิชย์ไทย เขตกรุงเทพมหานคร.* โครงการวิจัยสำหรับนักศึกษาปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร รุ่นที่11, คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์. (2534). *วิธีการจัดการกับความเครียด.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ต้นอ้อ.

หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาจูงใจ.* กรุงเทพฯ: สามัคคีสาร.

อภิญญา สุนทรธาราวงศ์. (2540). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย.* ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อดิศักดิ์ สถิรศาสตร์. (2547). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท TT&T จำกัด (มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร.* ปริญญานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Albrecht,K. (1979). *Stress and the Manager.* Englewood Cliffs,N.J: Prentice-Hall.

Arnold, H.J.; & Feldman, D.C. (1986). *Organizational Behavior*. New York: Academic Press.

Baron, R.A.; & Greenberg,J. (1990). *Behavior in Organization.* 3rd ed. Boston: Allyn&Bacon.

Baum, S.A.; & Baum, C.S. (1981). Stress and The Environment. *Journal of Social Issues.* 37(1): 4-35.

Beehr, T.A.; & Newman, J.E. (1974, Maech). Job Stress Employee Health and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis Model and Literature Review. *Personal Psychology.* 31(3): 605-699.

Braham, B.J. (1990). *Calm Down : How to Manage Stress at Work*. Glenview, Illinois: Scott, Foresman.

Bush, .T.L. (1987, February). A Study of Organizational Health, Managerial Success and Productivity in a Business/Merchandising Setting. *Dissertation Abstracts International.* 48(4): 1938-A.

Callaham, R., Fleenoroun, P.C.; & Knudson, H.R. (1986). *Understanding Organizational Bahavior.* London: Charles F. Merrill Publishing.

Cooper, C.L.; & Davidson, M.J. (1991). *The Stress Survivors.* London: Grafton.

Cooper, C.L.; & Marshall,J. (1976, May). Occupational Source of Stress. *Journal of Occupational Psychology.* 49(5): 11-28.

Costley, D.L.; & Todd,R. (1983). *Human Relations in Organization.* 2nd ed. New York: West Publishing.

Davis, K.; & Newstrom, J.W. (1985). *Human Behavior at Work* : Organizational Behavior. 7th ed. New York: McGraw-Hill.

DeCenzo, D.; & Robbins, S.P. (1988). *Personnel/Human Resource Management.* 3rd ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Dubrin, A.J. (1984). *Foundation of Organizational Behavio : An Appied Perspective.* Englewood: Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Dubrin, A.J. (1990). *Effective Business Psychology.* 3rd ed. Englewood : Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

French, J.R., Caplan, R.D.; & Harrison, R.V. (1982). *The Mechanisms of job stress and Strain.* New York: John Wiley&sons.

French, J.R., Cobb, S.; & Rodgers, W. (1982, Winter). Coping with Job Stress. *ISR Newsletter.* 21(4): 8-17.

French, J.S.; & others. (1974). *Organizational Stress and Individual Strain.* New York: Amacon.

Gibson, J.L.; & others. (1988). *Organization Behavior : Structure, Process.* 4th ed. Texas: Business Publication.

Hellriegel, D. (1983). *Organizational Behavior*. 3rd ed. Singapore: Harper and Row.

_____. (1989). *Organizational Behavior.* 5th ed. Singapore: Harper and Row.

Herzberg, Frederick. (1966). *Work and the nature of man.* New York: The World Publishing.

Herzberg, Frederick. Mausner,Bernard.; & Synderman,Babara Block.(1959). *The Motivation to Work.2 nd edition.* New York: John Wiley & Sons inc.

Ivancevich, J.M.; & Matteson, M.T. (1987). *Stress and Work* : A Managerial Perspective. Glenview, Illinios: Scott, Foresman.

Jenkins, R. (1991). *Individual Differences in the StressProcess.* New York: John Willey&sons.

Kalleberg, A.L. (1977, February). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Review.* 42(2): 124-143.

Kast, F.E.; & Rosenzweig, J.E. (1985). *Organization and Management.* 4th ed. Singapore: McGraw-Hill International.

Kinard, J. (1988). *Management.* Toronto: D.C. Health and Co.

Lazarus, R.S. (1976). *Pattern of Adjustment.* 3rd ed. Tokyo: McGraw-Hill.

Luthans, F. (1989). *Organizational Behavior.* 5th ed. New York: McGraw-Hill.

McGrath, J.E. (1976). *Stress and Behavior in Organization : Handbook of Industial and Organizational Psychology.* Chicago: Rand and McNally.

Motowidlo, S.J., Packard, J.S.; & Manning, M.R. (1986, August). Occupational Stress Its Causes and Consequences for Job Performance. *Journal of Applied Psychology.* 71(4): 618-629.

Netemeyer, R., Johnston, M.& Burton, S. (1990). Analysis of Role Conflict and Role Ambiguity in a Structural Equations Framework. *Journal of Applied Psychology.* 75(2): 148-157.

Quick, J.C.; & Quick, J.D. (1984). *Organizational Stress and Preventive Management.* New York: McGraw-Hill Book

Robert, L.S. (1978). *Behavioral Concept and Nursing throughout Life Span.* New York: Prentice-Hall.

Schermerhorn, J. R.; & others. (1991). *Managing Organizational Behavior.* 4th ed. New York: John Willey&sons.

Selye, H. (1956). *The Stress of Life.* New York: McGraw-Hill Book.

_____. (1976). *The Stress of Life.* Revised ed. New York: McGraw-Hill Book.

Seyfarth, J.T. (1991). *Personnel Manager for Effective Schools.*Boston: Allyn and Bacon.

Steers, R.M. (1984). *Introduction to Organizational Behavior.* 2nd ed. Glenview,Illinios: Scott, Foresman.

Steptoe, A. (1991). *Personality and Stress : Individual Differences in the Stress Process.* New York: John Wiley&sons.

Vroom, W.H. (1964). *Work and Motivation.* New York: John Wiley&sons.

Werther, W.B.; & Davis, K. (1985). *Personnel Management and Human Resource.* 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

Woolley, F.J. (1985, March). Occupation Stress Among Community College Administrators. *Dissertation Abstracts International.* 45(9): 2732-A.

Zimbardo, P.; & Ruch, L. (1979). *Psychology and Life.* 10th ed. Illinios: Scott, Foresman.

Zimring, C.M. (1981). Stress and The Designed Environment. *Journal of Social Issues.* 37(1): 145-171.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา	ประธานกรรมการบริหาร หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในงาน และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. **เพศ**

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. **อายุ**

( ) 1. ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 2. 25-31 ปี
( ) 3. 32-38 ปี ( ) 4. 39-45 ปี
( ) 5. 46 ปีขึ้นไป

3. **ตำแหน่งงาน**

( ) 1. เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจ ( ) 2. เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ
( ) 3. เจ้าหน้าที่สนับสนุนธุรกิจ ( ) 4. เจ้าหน้าที่บริหารสาขา

4. **รายได้ต่อเดือน**

( ) 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,500 บาท ( ) 2. 10,501-21,000 บาท
( ) 3. 21,001-31,500 บาท ( ) 4. 31,501 บาทขึ้นไป

5. **ระดับการศึกษา**

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

6. **ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน**_____ปี

7. **วิธีการเดินทางมาทำงาน**

( ) 1. รถยนต์ส่วนตัว ( ) 2. มอเตอร์ไซด์ส่วนตัว
( ) 3. รถโดยสารประจำทาง ( ) 4. รถไฟฟ้า BTS
( ) 5. รถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟใต้ดิน) ( ) 6. เรือ
( ) 7. เดินจากที่พักมาที่ทำงาน ( ) 8. อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

8. **ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน**_____ ชั่วโมง_____นาที

ตอนที่ 2 ความเครียดในการทำงาน (Job Stress) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

<u>คำชี้แจง</u> ท่านเห็นด้วยหรือไม่อย่างไรกับเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้

ความเครียดในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ความคลุมเครือของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)					
1. ท่านทราบขั้นตอนการทำงานเพื่อทำให้งานของท่านสำเร็จ					
2. ท่านทราบแน่นอนว่าท่านคาดหวังอะไรบ้างในงานของท่าน					
3. เวลามีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านจะสามารถแก้ปัญหาให้งานลุล่วง					
4. ท่านมีอำนาจเพียงพอในการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นได้					
ความขัดแย้งในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)					
1. ท่านมักจะพบความขัดแย้งระหว่างหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายเป็นประจำ					
2. ท่านต้องแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในทีมงานของท่านอยู่เสมอ					
3. ท่านรู้สึกว่าไม่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					
4. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องน้อยมาก					
ปริมาณงานของพนักงานในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)					
1. ท่านจะต้องทำงานหนักมากตลอดเวลา					
2. ท่านจะต้องทำงานเร็วมากจึงจะทำงานให้เสร็จได้					
3. เมื่อมีงานเร่งด่วนหลายๆ งาน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก					
4. ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านทำมากเกินไป					
บรรยากาศในการทำงานในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)					
1. ท่านรู้สึกอ่อนล้าเมื่อต้องทำงานเร่งด่วนติดต่อกันเป็นระยะเวลายาวนาน					
2. ท่านรู้สึกเบื่องานที่ทำอยู่					
3. ท่านรู้สึกไม่มีสมาธิในการทำงาน					
4. เมื่อถึงเวลาทำงาน ท่านจะรู้สึกไม่กระปรี้กระเปร่า					

ตอนที่3 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

<u>คำชี้แจง</u> ทำเครื่องหมาย √ ในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
1. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ					
2. ท่านได้รับการยกย่องหรือแสดงความชื่นชมเมื่อท่านทำงานสำเร็จ					
3. เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอของท่านเสมอ					
4. ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่นอกเหนือจากงานที่ท่านรับผิดชอบ					
ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)					
1. ท่านได้รับการสนันสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเสมอ					
2. การประเมินผลงานรายปีมีมาตรฐานและยุติธรรม					
3. ท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนาในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
4. ท่านได้รับการยอมรับผลการทำงานของท่านจากผู้บังคับบัญชา					
ผลตอบแทนของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)					
1. ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ					
2. การปรับเงินเดือนประจำปีเป็นไปอย่างยุติธรรม					
3. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน					
4. สวัสดิการที่ท่านได้รับสามารถช่วยเหลือครอบครัวของท่านได้					
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)					
1. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับลูกน้อง					
2. เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้เมื่อท่านไม่อยู่					
3. เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
4. ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา เมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน					

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
บรรยากาศในการทำงานในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)					
1. สถานที่ทำงานของท่านสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ-เครื่องใช้ในหน่วยงานของท่านมีความทันสมัย					
3. พื้นที่ทำงานของท่านเป็นสัดส่วนเหมาะสมกับตำแหน่งหน่าที่					
4. หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะสมต่อการทำงาน					
ความพึงพอใจโดยรวมในงาน					
1. ท่านมีความพึงพอใจกับงานของท่านมาก					
2. ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน					
3. ท่านคิดว่าท่านมีความชอบงานของท่าน					
4. ท่านมีความพึงพอใจต่องานของท่าน					
5. ท่านมีความรู้สึกสนุกกับงานที่ท่านทำ					
6. ท่านคงจะทำงานที่ธนาคารนี้ต่อไป					

ตอนที่ 4 ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (Affective well-being)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ท่านมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อย่างไรในเรื่องเหล่านี้

		ระดับความคิดเห็น 5 4 3 2 1	
1.	ความผ่อนคลาย	_____:_____:_____:_____:_____	ความตึงเครียด
2.	มีแรงกระตุ้น	_____:_____:_____:_____:_____	ไม่มีแรงกระตุ้น
3.	ประทับใจในการทำงาน	_____:_____:_____:_____:_____	เบื่อหน่ายในการทำงาน
4.	มีความสะดวกสบาย	_____:_____:_____:_____:_____	มีความยากลำบาก
5.	ความเพลิดเพลิน	_____:_____:_____:_____:_____	ความเบื่อหน่าย
6.	ความสุขในการทำงาน	_____:_____:_____:_____:_____	ความกดดันในการทำงาน
7.	การเติมพลังในการทำงาน	_____:_____:_____:_____:_____	การขาดพลังในการทำงาน
8.	มีความสนุก	_____:_____:_____:_____:_____	ความเซ็ง
9.	ความง่ายในการทำงาน	_____:_____:_____:_____:_____	ความยากในการทำงาน
10.	ความราบรื่น	_____:_____:_____:_____:_____	ความมีอุปสรรค

……ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้……

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/[illegible] **วันที่** [illegible] ธันวาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวเกศนี คงนก นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจในงาน และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐกม์ กุลิสร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้นางสาวเกศนี คงนก และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/ [illegible]

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

[illegible] ธันวาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

เนื่องด้วย นางสาวเกศนี คงนก นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจในงาน และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง" โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฏฐ์ กุลิสร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวเกศนี คงนก และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 089-4658-387

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวเกศนี คงนก
วันเดือนปีเกิด	28 มิถุนายน พุทธศักราช 2524
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 101/32 ซอยร่วมรักษา แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2547	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2552	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ