

ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวนภาพร อัครกาญจน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2546

658.31422

①

๖๕๙๗๑

๘.๒

ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวนภาพร อัครกาญจน์

๖๕๙๗๑

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2546

๖ ๑๕๗๑๑๘

นภาพร อัครกาญจน์. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง. สารนิพนธ์ บร.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ในด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านลักษณะงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สายงานที่รับผิดชอบ และรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t - test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least significant difference)

ผลการวิจัยพบว่า

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านค่าตอบแทน มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีเพศ และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับนับถือ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ยกเว้น ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านลักษณะงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีสายงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านลักษณะงาน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

JOB SATISFACTION OF OPERATIONAL BANK EMPLOYEES
A CASE STUDY OF THE BANK OF AYUDHYA PUBLIC COMPANY LIMITED,
METROPOLITAN BRANCH

AN ABSTRACT
BY
MISS NAPAPORN ATSAWAKAN

Presented in partial fulfillment of the requirement
For the Master of Business Administration in Management
At Srinakharinwirot University
March 2003

Napaporn Atsawakan. (2003). Job Satisfaction of Operational Bank Employees. A case study of the Bank of Ayudhya Public Company Limited, Metropolitan Branch. M.B.A.(Management). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Arjam Nattaya Praditsuwan.

This purpose of this research was to study Job satisfaction of operational bank employees a case study of the bank of Ayudhya public company limited, metropolitan branch in six aspects : success of work, esteem, relation with supervisor, work atmosphere, compensation and job description. It compared job satisfaction of operational bank employees in six aspects by grouping employees under following classification : sex, age, marital status, education level, length of time working, line of work and income level per month.

Samples of this research were 340 Bank of Ayudhya Public Company Limited, metropolitan branch 's operational bank employees. A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. Percentage, mean, standard deviation, t – test and one – way analysis of variance were statistical methods to analyze data.

The research revealed that :

1. Job satisfaction of operational bank employees for all aspects was at moderate level and each aspect was at moderate level except compensation aspect was at low level.
2. There was no statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspects from the employees with difference sex and marital status.
3. There was statistic significant difference level at .05 for the satisfaction in all aspects from the employees with difference age. Each aspects were no statistical significant difference for the satisfaction. Except compensation aspect was statistic significant difference level at .01.
4. There was no statistical significant difference of the satisfaction in all aspects from the employees with difference education level except the aspect of esteem, there was statistical significant difference level at .05
5. There was statistical significant difference level at .01 for the satisfaction in all aspect and each aspects from the success of work, esteem, work atmosphere and compensation.
6. There was no statistical significant difference of the satisfaction in all aspects from the employees with difference line of work except the aspect of success of work, there was statistical significant difference level at .01
7. There was statistical significant difference level at .01 for the satisfaction in all aspect and each aspects from the employees with difference income level per month. Except each aspects the relation of supervisor, work atmosphere and job description.

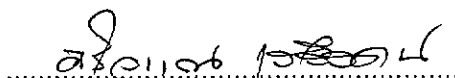
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



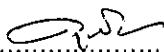
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน

(อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพิร์ ลิมไทย)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์.ดร.สุภาพรรณ สิริแพทยพิสุทธิ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่..... เดือน พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษาคำแนะนำต่าง ๆ เป็นอย่างดีจากอาจารย์ ญัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย อาจารย์ภาณุญ์วี อนันต์อัครกุล อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง และอาจารย์ญัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบภาพของเครื่องมือ รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย และอาจารย์ญัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ ที่ได้กรุณามาเป็นคณะกรรมการสอบ ปากเปล่าสารนิพนธ์ ให้คำแนะนำ และพิจารณาการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้ให้ความรู้โดยตรง และโดยอ้อมจากหลักสูตรที่ทำให้ผู้วิจัยได้รวบรวมความรู้จากบทเรียนของทุกท่านมาประยุกต์ใช้ อันทำให้งานสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณคุณศิริชัย วันทนาศิริ ตำแหน่งรักษาการแทนผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักเพลินจิต และท่านผู้จัดการฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความกรุณาอนุญาตให้ทำวิจัยฉบับนี้ และขอขอบพระคุณพนักงานธนาคาร ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ทุก ๆ ท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

และขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิต รวมถึงทุก ๆ คนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา ในขณะทำงานวิจัยชิ้นนี้

นภาพร อัครกาญจน์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	10
ธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย.....	10
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	14
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน.....	19
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	72
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	72
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	72

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ) ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	72
สมมติฐานในการวิจัย.....	73
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	73
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	80
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	84
ภาคผนวก ก.....	85
ภาคผนวก ข.....	92
ภาคผนวก จ.....	96
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	98

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 รายชื่อสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง	6
2 จำนวน ค่าร้อยละข้อมูลของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สายงานที่รับผิดชอบ รายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ).....	39
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง โดยรวมและรายด้าน.....	41
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ.....	42
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมและรายข้อ.....	43
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ บัญชาโดยรวมและรายข้อ.....	44
7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ด้านบรรยากาศในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ.....	45
8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ด้านคำตอบแทนโดยรวม และรายข้อ.....	46
9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ด้านลักษณะงานโดยรวม และรายข้อ.....	47
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน.....	48
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน.....	49
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีสถานภาพต่างกัน...	50
13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน	51
14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามระยะเวลาใน การทำงาน โดยรวมและรายด้าน.....	52
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการ ทำงานต่างกัน.....	53

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านบรรยากาศในการทำงาน	70
34 การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านค่าตอบแทน.....	70
35 การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านลักษณะงาน.....	71

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โครงสร้างองค์กรฝ่ายสาขากลาง.....	16
2 แสดงรูปโครงสร้างการบริหารสาขา.....	16
3 แสดงรูปโครงสร้างงานสนับสนุนสาขา.....	17
4 แสดงรูปโครงสร้างตำแหน่งสาขา.....	18
5 แสดงรูปทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow.....	24
6 แสดงรูปทฤษฎี ERG ของ Alderfer.....	25
7 แสดงรูปการตั้งเป้าหมาย.....	28

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านความสำเร็จ ในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	54
17	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านการยอมรับนับถือ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	55
18	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านบรรยากาศในการ ทำงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	56
19	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านคำตอบแทน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	57
20	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ โดยรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	58
21	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามสายงานที่รับผิดชอบ โดยรวมและรายด้าน.....	59
22	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีสายงานที่รับผิดชอบ ต่างกัน.....	60
23	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านความสำเร็จใน การทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามสายงานที่รับผิดชอบ.....	61
24	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามรายได้ประจำ ต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) โดยรวมและรายด้าน.....	62
25	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อ เดือน (รวมค่าครองชีพ) ต่างกัน.....	63
26	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านความสำเร็จในการ ทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ).	64
27	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านการยอมรับนับถือ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ).....	65
28	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านคำตอบแทน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ).....	66
29	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ โดยรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ).....	67
30	การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน.	68
31	การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านการยอมรับนับถือ.....	69
32	การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ บัญชา.....	69

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายเปิดเสรีทางการค้า ซึ่งรวมถึงการอนุญาตให้สถาบันการเงินต่างประเทศเข้ามาประกอบธุรกิจในประเทศไทยได้ ทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินสูงขึ้น ธนาคารพาณิชย์ไทยส่วนใหญ่ต่างใช้กลยุทธ์ วิธีการต่าง ๆ ในการดำเนินการ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากที่สุด ในการบริหารการจัดการที่ดีจึงจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ 4 ประการ ซึ่งรู้จักกันในนามของ 4 M ได้แก่ (1) คน (Man) (2) เงิน (Money) (3) วัสดุสิ่งของ (Materials) (4) การจัดการ (Management) ปัจจัยในการบริหารทั้ง 4 ประการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการ เพราะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และคุณภาพของปัจจัยดังกล่าวเหล่านี้

ธนาคารพาณิชย์ไทยต่างก็พัฒนาเทคโนโลยี การบริการด้านต่าง ๆ โดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ และในหลายลักษณะงานเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ก็ถูกนำมาทำงานแทนมนุษย์ อาทิ ตู้รับฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ หรือ ตู้เอทีเอ็ม ระบบโอนเงินหรือสอบถามข้อมูลผ่านโทรศัพท์ (Telephone Banking) เครื่องปรับสมุด (Update passbook Machine) การโอนเงินผ่านระบบเครือข่าย (Internet Banking) เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามปัญหาบางอย่างต้องได้รับการแก้ไขโดยการขอคำแนะนำ การอธิบาย เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ การแนะนำในการเบิกถอนเงินแบบมีเงื่อนไข การเปิด-ปิดบัญชีและบริการอื่นๆ จากพนักงานธนาคาร ดังนั้นพนักงานจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งของธนาคารในการให้บริการ รวมถึงการให้ คำแนะนำที่ดี การสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า ถ้าหากธนาคารทุกแห่งมีเครื่องมือที่เหมือนกัน ๆ กัน ลูกค้าเหล่านั้นก็จะไม่เห็นความแตกต่างของการให้บริการของธนาคาร แต่ถ้าธนาคารใดสนใจและให้ความสำคัญเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ หรือบุคลากรขององค์กร โดยเฉพาะความรู้สึกรักของบุคลากรที่มีต่อหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่องานที่ได้รับมอบหมาย นโยบาย เป้าหมาย และความมุ่งมั่นขององค์กร ดังนั้นบุคลากรถือได้ว่าเป็น ส่วนหนึ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์กร

ในอดีตผลประโยชน์ของการของธุรกิจธนาคารพาณิชย์จะถูกประเมิน และจัดอันดับธนาคารพาณิชย์ไทย โดย จัดแบ่งการให้คะแนนใน 5 ด้านใหญ่ ๆ คือ (1) ด้านการเติบโต (2) ด้านบริหารการเงิน (3) ด้านการตลาด (4) การบริหารการจัดการ และ (5) ภาพพจน์ แต่ในช่วงเศรษฐกิจมีแนวโน้มเปลี่ยนไปในทางชะลอตัวลง จึงได้เพิ่มปัจจัยในการวัดอีกด้านหนึ่ง ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นความสามารถในการบริหารงานของธนาคาร คือ การวัดประสิทธิภาพของพนักงาน โดยวัดจากรายได้ ค่าใช้จ่าย สินเชื่อ เงินฝาก สินทรัพย์ กำไรสุทธิต่อพนักงาน และได้มีการปรับเปลี่ยนน้ำหนักในการให้คะแนนในด้านต่าง ๆ ที่ใช้วัด โดยได้ให้น้ำหนักไปยังเรื่องของการบริหารการจัดการมากที่สุด เพราะทุกธนาคารจะต้องมีการปรับตัวปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อให้เกิดความคล่องตัวลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน มีการปรับตัวในเรื่องของค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นลง และมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อลดค่าใช้จ่ายทางด้านพนักงานและให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการสูงสุด

ธนาคารเป็นธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พัฒนาเทคโนโลยี และสร้างกลยุทธ์หลากหลายรูปแบบ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในการทำงานด้านบริการอย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการหรือทรัพยากรบุคคลนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจ

ให้กับลูกค้า ดังนั้นธุรกิจธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีลักษณะของการผลิตในรูปของการให้บริการ ปัจจัย “คน” หรือทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อจูงใจให้บุคลากรในองค์กรมีความกระตือรือร้นและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมาย ถ้าบุคลากรมีสิ่งจูงใจในการทำงานสูงแสดงว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี และมีประสิทธิภาพ (เสนอจิตติยาวิ และคณะ. 2527 : 242) ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานลดต่ำลงงานจะดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่น ส่งผลให้ความสำเร็จของงานขาดหายไป และบุคลากรยังขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น ๆ ด้วย (ทองอินทร์ วงษ์โสธร. 2523 : 59-60) /

ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาสวนกลาง จึงสนใจศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาสวนกลาง” ซึ่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการถือได้ว่าเป็นบุคลากรที่สำคัญขององค์กร เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการ คำแนะนำต่าง ๆ ในเบื้องต้นแก่ลูกค้า รวมถึงเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงภาพพจน์ขององค์กร ดังนั้นถ้าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานเต็มใจและทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการทำงาน จะส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์กรก็จะประสบความสำเร็จ อันจะเป็นผลนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการของธนาคาร ในการวิจัยครั้งนี้ได้ยึดหลักทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของ Maslow เพื่อใช้ในการบริหารงานบุคคลต่อไปในอนาคต เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อความมั่นคงขององค์กร

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ โดยจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศในการทำงาน ค่าตอบแทน และลักษณะงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการใน 6 ด้าน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สายงานที่รับผิดชอบ และรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ)
3. เพื่อรวบรวมข้อมูลนำเสนอต่อผู้บริหารของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถเลือกใช้ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการได้อย่างเหมาะสม

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถเลือกใช้ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการได้อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ อันจะส่งผลต่อความสำเร็จ การเพิ่มประสิทธิผลของงานตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด และทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ พร้อมทั้งผลของการศึกษาค้นคว้าจะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสาขาส่งกลาง โดยจำแนกออกเป็น 6 ด้านดังนี้

- 1.1 ความพึงพอใจในการทำงานต่อความสำเร็จในการทำงาน
- 1.2 ความพึงพอใจในการทำงานต่อการยอมรับนับถือ
- 1.3 ความพึงพอใจในการทำงานต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 1.4 ความพึงพอใจในการทำงานต่อบรรยากาศในการทำงาน
- 1.5 ความพึงพอใจในการทำงานต่อค่าตอบแทน
- 1.6 ความพึงพอใจในการทำงานต่อลักษณะงาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขา ในสังกัดสาขาส่งกลาง ประกอบด้วย 6 ภาค 12 เขต 162 สาขา จำนวน 2,100 ราย (รายงานข้อมูลอัตรากำลังคนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ณ ธันวาคม 2544)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขาส่งกลางสาขาส่งกลาง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random sampling) จากตารางสำเร็จรูปทาบโหลยามาเน (ลวัน สายยศ และอังคณา สายยศ 2536 ; อ้างอิงจาก Yamane, Taro 1967 : 886-887) ความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 336 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดตัวอย่างเพิ่มเป็น 340 คนในการวิจัยครั้งนี้

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 อายุ

3.1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี

3.1.2.2 36 ปีขึ้นไป

3.1.3 สถานภาพ

3.1.3.1 โสด

3.1.3.2 สมรส

3.1.4 ระดับการศึกษา

3.1.4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี

3.1.4.2 สูงกว่าปริญญาตรี

- 3.1.5 ระยะเวลาในการทำงาน
 - 3.1.5.1 น้อยกว่า 5 ปี
 - 3.1.5.2 5 – 10 ปี
 - 3.1.5.3 11 - 16 ปี
 - 3.1.5.4 16 ปีขึ้นไป
- 3.1.6 สายงานที่รับผิดชอบ
 - 3.1.6.1 สายงานด้านบัญชี
 - 3.1.6.2 สายงานด้านการเงิน
 - 3.1.6.3 สายงานด้านสินเชื่อ
 - 3.1.6.4 สายงานด้านการตลาด
- 3.1.7 รายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ)
 - 3.1.7.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
 - 3.1.7.2 15,001 – 20,000 บาท
 - 3.1.7.3 20,001 บาทขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ใน 6 ด้าน ได้แก่

- 3.2.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 3.2.2 การยอมรับนับถือ
- 3.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 3.2.4 บรรยากาศในการทำงาน
- 3.2.5 ค่าตอบแทน
- 3.2.6 ลักษณะงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ที่ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ใน สังกัดสาขาส่วนกลาง มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศในการทำงาน ค่าตอบแทน และ ลักษณะงาน

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ที่มีต่อเป้าหมายที่ได้รับ เป้าหมายด้านเงินฝาก เป้าหมายด้านสินเชื่อ ลด/ควบคุมค่าใช้จ่าย เป้าหมายในการหารายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย รวมถึงการเลื่อนตำแหน่ง และโอกาสความก้าวหน้า

1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่ได้รับรางวัล คำชมเชย การยกย่องเชื่อถือในการปฏิบัติงานจากลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

1.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่ได้รับความช่วยเหลือ คำแนะนำ การสนับสนุน มีการพบปะสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชา ในที่นี้คือ ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา สมุห์บัญชี ผู้ช่วยสมุห์บัญชี หัวหน้าการเงิน เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก นักวิจัยสินเชื่อ นักวิจัยการตลาด ผู้ช่วยนักวิจัยสินเชื่อ และผู้ช่วยนักวิจัยการตลาด

1.4 บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ บริเวณสถานที่ทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน อาคาร การจัดระบบงาน ความสะดวกสบาย และความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน

1.5 ค่าตอบแทน หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีต่อเงินเดือน รายได้พิเศษ และสวัสดิการ

1.6 ลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีต่อขอบเขต ปริมาณงาน การกระจายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถ และความถนัด

2. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ประกอบด้วย 6 ภาค 12 เขต 162 สาขาดังนี้

- ภาค 1 สาขาสำโรง
- ภาค 2 สาขาโชคชัย 4
- ภาค 3 สาขาสะพานพระนั่งเกล้า
- ภาค 4 สาขาสะพานพระปิ่นเกล้า
- ภาค 5 สำนักงานสาขาสามแยก (ชั้น 3)
- ภาค 6 สำนักงานสาขาสามแยก (ชั้น 6)
- สำนักงานเขต 1 สาขาสำโรง
- สำนักงานเขต 2 สาขาถนนสุขุมวิท 71
- สำนักงานเขต 3 สาขาโชคชัย 4
- สำนักงานเขต 4 สาขาถนนลำลูกกา (คลอง 2)
- สำนักงานเขต 5 สาขาสะพานพระนั่งเกล้า
- สำนักงานเขต 6 สาขาถนนบรมราชชนนี ดลิ่งชัน
- สำนักงานเขต 7 สาขาสะพานพระปิ่นเกล้า
- สำนักงานเขต 8 สาขาราชบุรีบูรณะ
- สำนักงานเขต 9 สำนักงานสาขาสามแยก
- สำนักงานเขต 10 สำนักงานสาขาสามแยก
- สำนักงานเขต 11 สำนักงานเพลินจิต
- สำนักงานเขต 12 สาขาบางซื่อ

ตาราง 1 รายชื่อสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

รายชื่อสาขาสังกัดสาขาส่วนกลาง	
1. สาขากระทู้มแบน	35. สาขากอนนล้าลูกกา (คลอง 2)
2. สาขาคลองเตย	36. สาขากอนนวัดกึ่งแก้ว
3. สาขาคลองประปา	37. สาขากอนนวัดกึ่งแก้ว (ราชาเทวะ)
4. สาขาคลองสาน	38. สาขากอนนวิภาวดีรังสิต (ชั้นทาวเวอร์ส)
5. สาขาจักรพรรดิพงษ์	39. สาขากอนนวิภาวดีรังสิต (ดอนเมือง)
6. สาขาจารุเมือง	40. สาขากอนนครินครินทร์-เทพารักษ์
7. สาขาจักรวรรดิ	41. สาขากอนนสรองประภา (ดอนเมือง)
8. สาขาแจ้งวัฒนะ 14	42. สาขากอนนสารุประดิษฐ์
9. สาขาโชคชัย 4	43. สาขากอนนสุขาภิบาล 1
10. สาขาดาวคะนอง	44. สาขากอนนสุขาภิบาล 2
11. สาขาดินแดง	45. สาขากอนนสุขุมวิท 63
12. สาขาสลาดพลู	46. สาขากอนนสุขุมวิท 71
13. สาขาสลาดสี่มุมเมือง	47. สาขากอนนดินแดง
14. สาขาคิวานนท์ (นคราย)	48. สาขากอนนทำพระ
15. สาขาคาปูน	49. สาขากอนนครชัยศรี
16. สาขากอนนจอมทอง	50. สาขากอนนทพบุรี
17. สาขากอนนจันทน์	51. สาขากอนนวนคร
18. สาขากอนนแจ้งวัฒนะ (ซอฟต์แวร์พาร์ค)	52. สาขากอนนบางกระบือ
19. สาขากอนนเทพารักษ์	53. สาขากอนนบางกอกน้อย
20. สาขากอนนเทียมร่วมมิตร	54. สาขากอนนบางกะปิ
21. สาขากอนนนางลิ้นจี่	55. สาขากอนนบางเขน
22. สาขากอนนบรมราชชนนี (ตลิ่งชัน)	56. สาขากอนนบางแค
23. สาขากอนนบางนา-ตราด (เนชั่นทาวเวอร์)	57. สาขากอนนบางซื่อ
24. สาขากอนนบางนา-ตราด (เซ็นทรัลซิตี้)	58. สาขากอนนบางบัวทอง
25. สาขากอนนพระรามที่ 9 – ศรีนครินทร์	59. สาขากอนนบางบอน
26. สาขากอนนพัฒนาการ	60. สาขากอนนบางป่อ
27. สาขากอนนพหลโยธิน 26 (ตึกช้าง)	61. สาขากอนนบางมด
28. สาขากอนนเพชรบุรีใหม่	62. สาขากอนนบางลำภู
29. สาขากอนนรัชดาภิเษก (เซ็นทรัล พระราม 3)	63. สาขากอนนบางอ้อ
30. สาขากอนนรัชดาภิเษก (โอลิมเปีย ทาวเวอร์)	64. สาขากอนนบางใหญ่
31. สาขากอนนรามคำแหง 19	65. สาขากอนนปทุมธานี
32. สาขากอนนรามอินทรา กม. 2	66. สาขากอนนประตุน้ำ
33. สาขากอนนรามอินทรา กม. 8	67. สาขากอนนประตูน้ำพระอินทร์
34. สาขากอนนราษฎร์บูรณะ (บางปะกอก)	68. สาขากอนนปากคลองตลาด

ตาราง 1 (ต่อ)

รายชื่อสาขาสังกัดสาขาส่วนกลาง	
69. สาขาปากเกร็ด	103. สาขาย่อย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ถนนบางนา – ตราด กม.26)
70. สาขาไทรบุรี	104. สาขาย่อย มินบุรี
71. สาขาพระประแดง	105. สาขาย่อย สีแฉกศรีนครินทร์ – อ่อนนุช
72. สาขาพระโขนง	106. สาขาย่อย สุขุมวิท 103 (อุดมสุข)
73. สาขาพาหุรัด	107. สาขาย่อย อ่อนนุช 23
74. สาขาเพลินจิต ทาวเวอร์	108. สาขาย่อย อ่อนนุช 69
75. สาขาย่อย ซอยเจริญสุขนิทวงศ์ 13	109. สาขาย่อย อ้อมน้อย
76. สาขาย่อย ซอยทองหล่อ	110. สาขาเอวราช
77. สาขาย่อย ตลาดรังสิต	111. สาขาราชเทวี
78. สาขาย่อย ถนนงามวงศ์วาน	112. สาขาราชวงศ์
79. สาขาย่อย เจริญนครซอย 4	113. สาขาราชวัตร
80. สาขาย่อย ถนนเจริญนคร ซอย 35	114. สาขารังสิต
81. สาขาย่อย ถนนติวานนท์ (คลองบางตลาด)	115. สาขารัษฎาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน)
82. สาขาย่อย ถนนบรมราชชนนี (ปิ่นเกล้า)	116. สาขารัษฎาภิเษก (หัวขวาง)
83. สาขาย่อย ถนนบางขุนเทียน	117. สาขาราชบุรีบูรณะ
84. สาขาย่อย ถนนประชากรราษฎร์สาย 1	118. สาขาลาดกระบัง
85. สาขาย่อย ถนนประชาอุทิศ	119. สาขาลาดพร้าว
86. สาขาย่อย ถนนพระรามที่ 2 (เคหะธนบุรี)	120. สาขาลาดพร้าว 102
87. สาขาย่อย ถนนพระรามที่ 4 (คลองเตย)	121. สาขาลุมพินี
88. สาขาย่อย ถนนเพชรเกษม 33 (ฟ้าเจอรซ์)	122. สาขาวงเวียน 22 กรกฎาคม
89. สาขาย่อย ถนนเพชรเกษม 55	123. สาขาวงเวียนใหญ่
90. สาขาย่อย ถนนแพรงษา สมุทรปราการ	124. สาขาจักร
91. สาขาย่อย ถนนรังสิต-นครนายก (คลอง 2)	125. สาขาวัดพระยาไกร
92. สาขาย่อย ถนนรามอินทรา – วัชรพล	126. สาขาศาสนาแดง
93. สาขาย่อย ถนนศรีนครินทร์ – กรุงเทพมหานคร	127. สาขาศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์
94. สาขาย่อย ถนนศรีนครินทร์ – สุขุมวิท	128. สาขาสานมเป้า
95. สาขาย่อย ถนนศรีนครินทร์ (เสรีเซ็นเตอร์)	129. สาขาสมุทรปราการ
96. สาขาย่อย ถนนสาทรเหนือ (เอ.ไอ.เซ็นเตอร์)	130. สาขาสยามสแควร์
97. สาขาย่อย ถนนสุขสวัสดิ์ 53	131. สาขาสวนพลู
98. สาขาย่อย ถนนสุขาภิบาล 3	132. สาขาสวนมะลิ
99. สาขาย่อย บางปู	133. สาขาสะพานกรุงเทพ
100.สาขาย่อย ประชานิเวศน์ 1	134. สาขาสะพานควาย
101.สาขาย่อย พรานนก	135. สาขาสะพานพระเจ้าตากสิน
102.สาขาย่อย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	

ตาราง 1 (ต่อ)

รายชื่อสาขาสังกัดสาขาส่วนกลาง	
136. สาขาสะพานพระนั่งเกล้า	150. สาขาสี่แยกเสือป่า
137. สาขาสะพานพระปิ่นเกล้า	151. สาขาสี่แยกอโศก
138. สาขาสะพานเหลือง	152. สาขาสุขุมวิท 14
139. สาขาสะพานใหม่ดอนเมือง	153. สาขาสุขุมวิท 35
140. สาขาสามพราน	154. สาขาสุขุมวิท 101/2
141. สาขาสามยอด	155. สาขาสุทธิสาร
142. สาขาสามแยก	156. สาขาสรวงศ์
143. สาขาสามเหลี่ยมดินแดง	157. สาขาเสาชิงช้า
144. สาขาสำโรง	158. สาขาหนองแขม
145. สาขาสำเหร่	159. สาขาหัวหมาก
146. สาขาสี่แยกวงศ์สว่าง	160. สาขาอรุณอมรินทร์
147. สาขาสี่แยกวงหิน	161. สาขาอรุพงษ์
148. สาขาสี่แยกวิสุทธิกษัตริย์	162. สาขาเอกมัย
149. สาขาสี่แยกสะพานกรุงธน	

3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานธนาคารผู้ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แบ่งตามสายงานที่รับผิดชอบดังนี้

3.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านการเงิน คือ บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขา โดยทำหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ ให้บริการรับฝากเงิน-ถอนเงินตามเช็ค หรือ ตามเอกสารการเงินของธนาคารที่ลูกค้านำมาฝากหรือนำมาถอนเงินกับธนาคาร

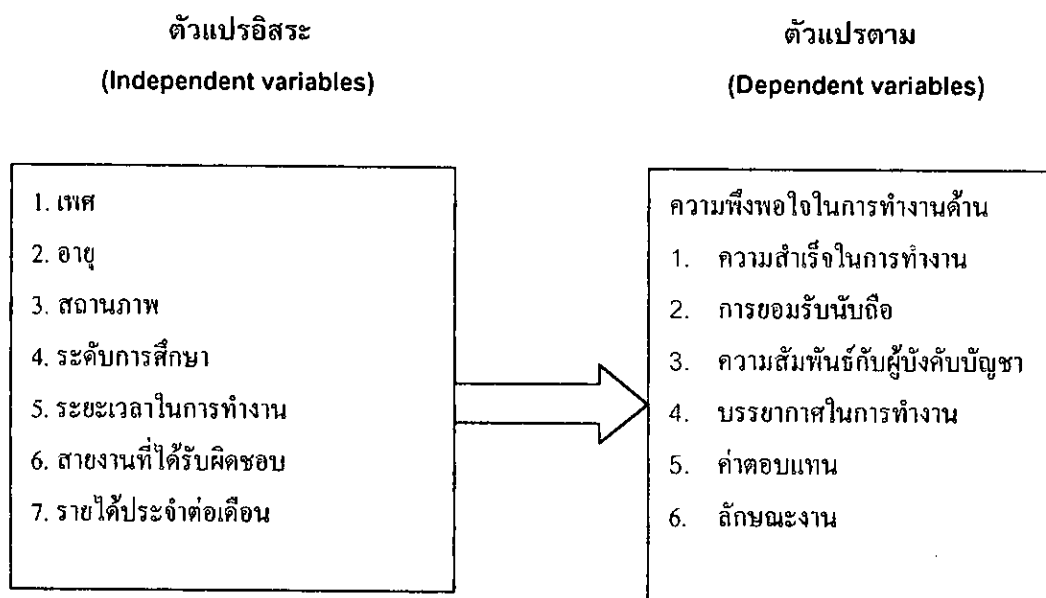
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านบัญชี คือ บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขา โดยทำหน้าที่ปฏิบัติงานประจำ Back Office โดยจัดทำและบันทึกรายการบัญชีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นประจำวัน การบันทึกข้อมูลทางการเงิน และการจัดทำรายงานข้อมูลทางบัญชี

3.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านสินเชื่อ คือ บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขา โดยทำหน้าที่ติดต่อประสานงานเกี่ยวกับงานด้านเงินกู้ สินเชื่อต่าง ๆ และเอกสารด้านสินเชื่อในเบื้องต้น

3.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านการตลาด คือ บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขา โดยทำหน้าที่ในการแนะนำ นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ของธนาคารต่อลูกค้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่งกลาง มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



สมมติฐานในการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีสายงานที่ได้รับผิดชอบต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

1.1 ธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

1.2 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.3 โครงสร้างตำแหน่งสาขาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.4 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.5.1 ทฤษฎีสองปัจจัย

1.5.2 ทฤษฎีการจูงใจ

1.5.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

1.5.4 ทฤษฎี ERG

1.5.5 ทฤษฎีความต้องการในการทำงาน

1.5.6 ทฤษฎีความเสมอภาค

1.5.7 ทฤษฎีความคาดหวัง

1.5.8 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง /

ธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ศาสตราจารย์วารี หะวานนท์ (2534 : 3) กล่าวว่า ธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ในปัจจุบันสามารถจำแนกออกได้เป็นประเภทต่าง ๆ ที่สำคัญดังนี้ คือ

- 1) การรับฝากเงิน
- 2) การให้สินเชื่อ
- 3) การโอนเงิน
- 4) การเรียกเก็บเงินตามตราสารเพื่อลูกค้า
- 5) การรับรองและการค้ำประกัน
- 6) การลงทุนในหลักทรัพย์
- 7) ธุรกิจต่างประเทศ
- 8) ธุรกิจอื่น

1) การรับฝากเงิน

เป็นธุรกิจที่สำคัญที่สุดของธนาคารพาณิชย์ เพราะเงินฝากเป็นแหล่งที่มาส่วนใหญ่ของเงินที่ธนาคาร จะนำไปใช้ในการสินเชื่อหรือลงทุน และการดำเนินงานอื่น ๆ การที่ประชาชนฝากเงินกับธนาคาร นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ฝากเองในด้านความสะดวกปลอดภัยและได้รับผลประโยชน์ตอบแทนด้วยแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศด้วย เนื่องจากธนาคารรับฝากเงินหลาย ๆ รายรวมกันเป็น

เงินจำนวนมาก แล้วได้อาศัยเงินส่วนหนึ่งที่ลูกค้านำมาฝากไว้นั้น นำไปให้สินเชื่อหรือลงทุนในธุรกิจ การค้า อุตสาหกรรม และธุรกิจอื่นที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ซึ่งผู้ฝากแต่ละรายไม่อาจจะให้สินเชื่อหรือ ลงทุนในธุรกิจเหล่านั้นโดยตรงได้

ในการรับฝากเงิน ธนาคารพาณิชย์และผู้ฝากเงินมีความสัมพันธ์กันในฐานะลูกหนี้และเจ้าหนี้เงินที่ รับฝากเป็นของธนาคารซึ่งจะนำไปใช้ในทางใดก็ได้ตามความเห็นของธนาคารเอง ผู้ฝากไม่มีสิทธิควบคุม การใช้เงินนั้น แต่ธนาคารพาณิชย์มีพันธะที่จะต้องจ่ายเงินคืนให้เมื่อผู้ฝากมีคำสั่งภายใต้เงื่อนไขที่ตกลงกัน ผลประโยชน์ที่ได้จากการใช้เงินที่รับฝากไปให้กู้ยืมหรือลงทุนตกเป็นของธนาคารเอง และจะจ่ายเงินคืนให้ ผู้ฝากเฉพาะต้นเงินหรือจ่ายดอกเบี้ยให้อยู่ในอัตราที่ตกลงกัน

เงินฝากตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยออกตามความในมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติการ ธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2522 แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

- ก. เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม เป็นเงินฝากที่ผู้ฝากจะถอนคืนเมื่อใดก็ได้ ประกอบด้วยเงิน ฝากกระแสรายวันซึ่งเป็นเงินฝากที่ใช้เช็คในการถอน กับเงินฝากเพื่อเรียก (Call Money) ซึ่ง นิยมฝากกันระหว่างธนาคาร
- ข. เงินฝากออมทรัพย์ เป็นเงินฝากเพื่อการออมทรัพย์จ่ายคืนเมื่อทวงถาม ซึ่งใช้สมุดคู่ฝาก สำหรับบันทึกรายการฝากและถอน และไม่ใช่เช็คในการถอน
- ค. เงินฝากที่ต้องจ่ายคืน เมื่อสิ้นระยะเวลาเป็นเงินฝากที่ผู้ฝากตกลงว่า จะฝากไว้เป็นกำหนด ระยะเวลาแน่นอน และจะถอนก่อนครบกำหนดที่ตกลงฝากไว้ไม่ได้ แต่ในทางปฏิบัติธนาคารมักจะ ยินยอม ให้ถอนก่อนครบกำหนดได้เพื่อจูงใจลูกค้า

ธนาคารจะจ่ายดอกเบี้ยให้สำหรับเงินฝากแต่ละประเภท ในอัตราไม่เกินกว่าที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2505 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการธนาคาร พณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 มาตรา 11 ได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ดำรงเงินสดสำรองตามกฎหมาย เป็นอัตราส่วนกับเงินฝาก โดยมีวัตถุประสงค์ให้ธนาคารกันเงินไว้จำนวนหนึ่งเพื่อการถอนเงินของลูกค้า อัตราส่วนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดจะต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 และไม่เกินร้อยละ 50 ของ เงินฝาก ทั้งนี้อาจกำหนดให้ ถือเอาหลักทรัพย์รัฐบาลไทยเป็นส่วนหนึ่งของเงินสดสำรองที่พึงดำรงก็ได้

2) การให้สินเชื่อ

เป็นธุรกิจหลักของธนาคารพาณิชย์ซึ่งทำรายได้ให้แก่ธนาคารมากที่สุด อาจแบ่งออกเป็นประเภท ใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

- ก. เงินเบิกเกินบัญชี ได้แก่ การที่ธนาคารยินยอมให้ลูกค้าที่ขอสินเชื่อจากธนาคารในรูปนี้ถอนเงินจาก ธนาคารเกินกว่ายอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีกระแสรายวันของลูกค้าผู้นั้น ภายในวงเงินและระยะ ระยะเวลาที่ตกลงกัน และธนาคารจะคิดดอกเบี้ยจากเงินเบิกเกินบัญชีตามจำนวนเงินและระยะเวลา ที่ปรากฏในยอดคงเหลือในบัญชี
- ข. เงินให้กู้ ได้แก่ การที่ธนาคารให้สินเชื่อเป็นจำนวนตามที่ตกลงกัน โดยผู้กู้อาจรับเงินที่กู้ไปใน ครั้งเดียวหรือหลายครั้งก็ได้ และมีกำหนดชำระคืนทั้งจำนวนเมื่อครบกำหนด หรือผ่อนชำระเป็น รายเดือนหรือรายงวด

ค. การซื้อ ช้อสด หรือรับช่วงช้อสดตัวเงิน ได้แก่ การที่ธนาคารจ่ายเงินให้แก่ผู้นำตัวเงินมาขาย ขายสด หรือขายช่วงสด เนื่องจากตัวเงินนั้นยังไม่ครบกำหนดชำระ แต่ผู้รับเงินตามตัวต้องการได้เงินไปก่อน กรณี รับซื้อตัวเงิน ธนาคารจะจ่ายเงินให้เต็มตามหน้าตัว และเรียกเก็บดอกเบี้ยตามระยะเวลาที่ให้นำตัวมาขายนั้นภายหลัง หรือกรณีช้อสดหรือรับช่วงช้อสดตัวเงิน ธนาคารจะเรียกเก็บดอกเบี้ยตามระยะเวลาที่นำ ตัวมาขายนั้นภายหลัง หรือกรณีช้อสดหรือรับช่วงช้อสดตัวเงิน ธนาคารจะเรียกเก็บส่วนลดนับตั้งแต่วันที่รับซื้อหรือรับช่วงช้อสดตัวเงินจนถึงวันที่ตัวครบกำหนดไถ่ล่วงหน้า โดยจะหักส่วนลดจากจำนวนเงินตามตัวในวันที่รับซื้อ

ความสัมพันธ์ของธนาคารพาณิชย์กับลูกค้าที่เป็นผู้กู้ยืมเงินจากธนาคารแตกต่างไปจากผู้ฝากเงิน เช่น ในการรับฝากเงิน ธนาคารไม่ต้องพิจารณาฐานะการเงินของลูกค้า และไม่ต้องติดตามว่าลูกค้าได้เงินมาอย่างไร เพียงแต่ในการเปิดบัญชีเงินฝากครั้งแรก โดยเฉพาะลูกค้าบัญชีกระแสรายวัน จะกำหนดให้ผู้กู้ยืมที่ธนาคารเชื่อถือได้ แนะนำ แต่ในการให้กู้ยืมและให้เครดิต ธนาคารจะต้องพิจารณาโดยที่ถ่วงถึงฐานะการเงิน วัตถุประสงค์ในการ ใช้เงินและหลักประกันของผู้กู้ เพื่อให้แน่ใจว่าเมื่อให้กู้ยืมหรือให้เครดิตไปแล้วจะได้รับชำระคืนครบจำนวนตามกำหนด และอัตราดอกเบี้ยที่จะเรียกเก็บจากการให้กู้ยืม และให้เครดิตแก่ลูกค้า แต่ละคนก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังกล่าวด้วย เช่น ลูกค้าที่มีฐานะการเงินมั่นคง หรือมีหลักประกันเป็นพันธบัตรรัฐบาลหรือเงินฝากที่ธนาคารเต็มจำนวน ธนาคารจะคิดดอกเบี้ยในอัตรากว่าปกติ เป็นต้น อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมและให้เครดิตนี้ ธนาคารพาณิชย์จะเรียกเก็บได้ในอัตราไม่เกินกว่าที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนด

การให้กู้ยืมและให้เครดิตแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่ง กฎหมายกำหนดวงเงินที่จะให้กู้ยืมอย่างสูงไว้ ปัจจุบันจะต้องไม่เกินกว่าร้อยละ 25 ของเงินกองทุนของธนาคาร

3) การโอนเงิน

เป็นบริการของธนาคารพาณิชย์ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่จะส่งเงินจากท้องที่แห่งหนึ่งไปให้ผู้รับยังท้องที่อีกแห่งหนึ่ง ที่มีสาขาหรือสำนักงานของธนาคารเดียวกันตั้งอยู่ ถ้าหากไม่มีสาขาตั้งอยู่ที่โอน ผ่านธนาคารอื่น การโอนเงินไปต่างประเทศก็ต้องมีธนาคารที่ติดต่อกัน (Correspondent Bank) ตั้งอยู่ การโอนเงินอาจกระทำได้โดยการขายตราพดให้ลูกค้า และลูกค้าส่งตราพดไปให้ผู้รับทางไปรษณีย์หรือทางอื่น แล้วผู้รับนำตราพดไปขึ้นเงินจากธนาคาร ณ สำนักงานที่ระบุไว้ในตราพด หรือจะขอให้ธนาคารโอนเงินไปให้ผู้รับทางโทรเลขหรือโทรศัพท์ ซึ่งธนาคารจะส่งโทรเลขหรือโทรศัพท์ไปยังสำนักงานอื่นที่จะเป็นผู้จ่ายเงิน แจ้งให้ผู้รับเงินทราบและมารับเงินไป ในการให้บริการโอนเงิน ธนาคารจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ซึ่งถ้าเป็นการโอนโดยการขายตราพด ค่าธรรมเนียมจะต่ำกว่าการโอนทางโทรเลขหรือโทรศัพท์ แต่การโอนทางโทรเลข หรือโทรศัพท์จะทำให้ ผู้รับได้รับเงินเร็วกว่า

4) การเรียกเก็บเงินตามตราสารเพื่อลูกค้า

เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่สำคัญอย่างหนึ่ง กล่าวคือ เมื่อลูกค้าได้รับตัวเงิน เช่น เช็ค ตราพด ตัวแลกเงิน หรือตัวเงินอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน แทนที่จะต้องนำตัวเงินนั้นไปเรียกเก็บเงินจาก ผู้จ่ายเงินโดยตรง ก็สามารถมอบให้ธนาคารเรียกเก็บเงินให้ บริการนี้จะให้แก่ลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารเท่านั้น เมื่อเรียกเก็บเงินได้แล้วก็นำเงินเข้าบัญชีเงินฝากของผู้รับให้บริการเรียกเก็บเงิน อาจจะเป็นภายในท้องที่เดียวกัน ภายในประเทศ หรือระหว่างประเทศก็ได้ ธนาคารจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ในการนี้ในอัตราพอสมควร

5) การรับรองและการค้ำประกัน

ได้แก่ การที่ธนาคารยอมผูกพันตนเข้ารับรองหรือค้ำประกันการจ่ายเงินตามตั๋วเงินที่ลูกค้าเป็นผู้จ่ายเงิน หรือการปฏิบัติตามสัญญาที่ลูกค้าจะต้องกระทำให้แก่คู่กรณี หากลูกค้าไม่จ่ายเงินหรือไม่ปฏิบัติตามสัญญา ธนาคารก็จะต้องจ่ายเงินหรือชดเชยค่าเสียหายแทน ในการนี้ธนาคารจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากลูกค้าเป็น การตอบแทนและก่อนที่จะรับรองตั๋วเงินหรือออกหนังสือค้ำประกันให้ ธนาคารก็ต้องพิจารณาฐานะการเงินของลูกค้าและเรียกหลักประกันทำนองเดียวกับการให้กู้ยืมและให้เครดิต

6) การลงทุนในหลักทรัพย์

ในการหาผลประโยชน์อีกทางหนึ่งของธนาคารพาณิชย์ คือ การลงทุนซื้อพันธบัตรหรือตั๋วเงินคลังของรัฐบาล หุ้น หรือหุ้นกู้ของบริษัทจำกัด ส่วนใหญ่ธนาคารพาณิชย์มักลงทุนในหลักทรัพย์รัฐบาล เพราะสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ง่าย มีความปลอดภัยนำไปวางเป็นหลักประกันเพื่อกู้ยืมเงินจากธนาคารแห่งประเทศไทยได้และยังใช้เป็นส่วนของเงินสดสำรองที่ต้องดำรงไว้ตามกฎหมาย ส่วนการลงทุนในหุ้นหรือหุ้นกู้ของบริษัทจำกัด นอกจากจะเพื่อการหารายได้จากเงินปันผลหรือดอกเบี้ยแล้ว ยังเป็นการลงทุนเพื่อให้ธนาคารได้มีส่วนในการดำเนินงานของบริษัทนั้น ๆ เพราะธนาคารได้ให้กู้ยืมเงินแก่บริษัทนั้นด้วย แต่ธนาคารได้จะถือหุ้นในบริษัทใดเกินกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทนั้น หรือซื้อหรือมีหุ้นหรือหุ้นกุ่มีมูลค่าหุ้นรวมกันทั้งสิ้นเกินร้อยละ 20 ของเงินกองทุนของธนาคารไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ตามมาตรา 12 (5) แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 พ.ศ. 2528 นอกจากนั้น ธนาคารพาณิชย์ใดจะซื้อหรือมีหุ้นธนาคารพาณิชย์อื่นมิได้ เว้นแต่จะได้อาจากการชำระหนี้ หรือการประกันการให้สินเชื่อ แต่ก็ต้องจำหน่ายไปภายในเวลา 6 เดือน นับแต่วันที่ได้อาหรือเป็นการได้มาโดยได้รับผ่อนผันจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังด้วยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามมาตรา 12 (6) แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว

7) ธุรกิจต่างประเทศ

เป็นหน้าที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านต่าง ๆ ที่กล่าวถึงข้างต้น แต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ เช่นการรับฝากเงินที่เป็นเงินตราต่างประเทศ การให้กู้ยืมเงินตามตั๋วเงินค้ำสินค้าออกและสินค้าเข้า การโอนเงินระหว่างประเทศ การเรียกเก็บเงินจากธนาคารในต่างประเทศ เป็นต้น นอกจากนั้นธุรกิจต่างประเทศที่สำคัญ ได้แก่การเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตเพื่อการส่งสินค้าเข้า การซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ ทั้งที่เป็นการส่งมอบทันที และเพื่อการส่งมอบในอนาคต ธนาคารมีรายได้จากธุรกิจต่างประเทศในลักษณะดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และกำไรจากการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ

8) ธุรกิจอื่น ๆ

ธนาคารพาณิชย์อาจให้บริการอย่างอื่นนอกจากที่กล่าวมาแล้ว เพื่อประโยชน์ของลูกค้า เช่น การรับฝากของมีค่า โดยการให้เช่าตู้รับภัยสำหรับเก็บสิ่งของมีค่า บริการชำระค่าน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ ค่าภาษี หรือ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้แก่ส่วนราชการหรือองค์กรต่าง ๆ เช็คของขวัญ บัตรสินเชื่อ (Credit Card) เป็นต้น บริการเหล่านี้ทำให้ลูกค้าของธนาคารได้รับความสะดวกหลายประการ โดยเสียค่าธรรมเนียมให้แก่ธนาคารแต่เพียงเล็กน้อยหรือไม่ต้องเสียเลย

✓ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ประวัติและความเป็นมา

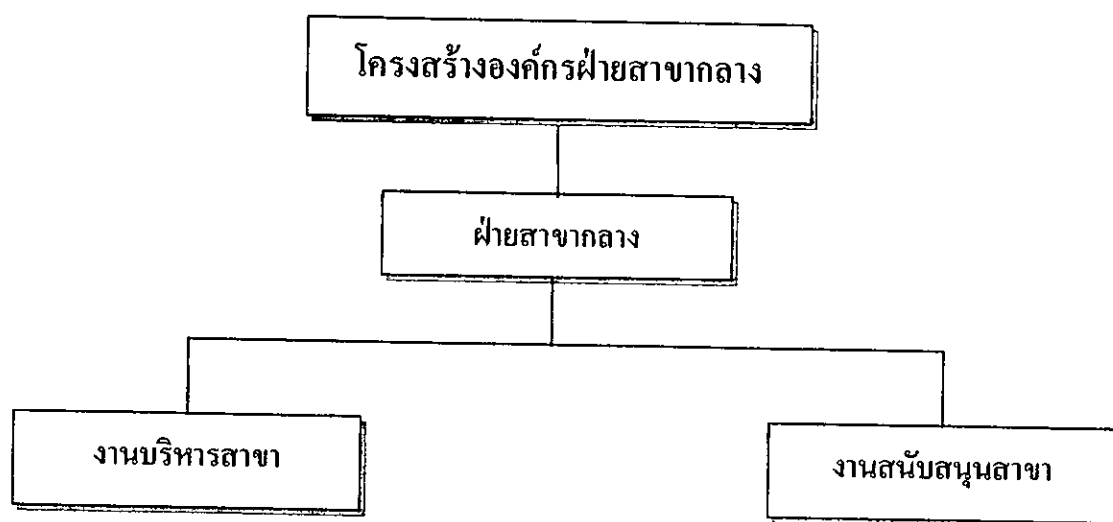
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นในปี 2488 โดยจดทะเบียน ณ หอทะเบียนหุ้นส่วน และบริษัท จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 มีสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 5 ถนนตลาดหัวรอ อำเภอกรุงเก่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารแห่งกรุงศรีอยุธยา จำกัด” ธนาคารฯจึงใช้ตราของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อันเป็นมงคล คือ รูปสังข์ทักษิณาวัตรประดิษฐานอยู่บนพานทองบรรจุไว้ในปราสาท 1 หลัง ใต้ต้นหมัน มาประยุกต์เป็นเครื่องหมายการค้าของธนาคารฯ และใช้ปราสาทสังข์ที่แผ่รัศมี แห่งความก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง เป็นสัญลักษณ์ของธนาคารฯ นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของไทย ที่ก่อตั้ง นอกเขตกรุงเทพมหานคร

ช่วงการก่อตั้งธนาคารฯ เป็นระยะระหว่างปลายสงครามโลกครั้งที่ 2 ทำให้ธนาคารฯ ต้องหยุดการดำเนินการชั่วคราว ครั้นเมื่อสถานการณ์บ้านเมืองได้คลี่คลายสงบลงธนาคารฯ จึงได้ทำพิธีเปิดทำการใหม่ในวันที่ 1 เมษายน 2488 และในวันรุ่งขึ้นคือ 2 เมษายน 2488 ธนาคารฯ ได้สถาปนาสำนักงานแห่งแรกขึ้นในกรุงเทพมหานคร ณ อาคารที่ทำการบริเวณ ถนนราชวงศ์ ตรงกับมุมถนนทรงวาด และได้ย้ายสำนักงานไปอยู่มุมถนนอนุวงศ์ ในปี พ.ศ. 2491 เมื่อกิจการได้ขยายตัวขึ้นเป็นลำดับ ทำให้สำนักงานแห่งนี้ค่อนข้างคับแคบไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างสะดวก ธนาคารฯ จึงได้สร้างที่ทำการแห่งใหม่ขึ้น ณ อาคารเลขที่ 34-37 ถนนลำพูนไชย แขวงราช จังหวัดพระนคร (สาขาสามแยกในปัจจุบัน) และทำพิธีเปิดเป็นทางการเมื่อปีพ.ศ.2494 ในช่วงระยะเวลานี้ เป็นช่วงที่ธนาคารฯ เริ่มขยายกิจการอย่างกว้างขวาง และประสบความสำเร็จจนนับได้ว่าเป็นธนาคารใหญ่ และมีเกียรติแห่งหนึ่งในสมัยนั้น

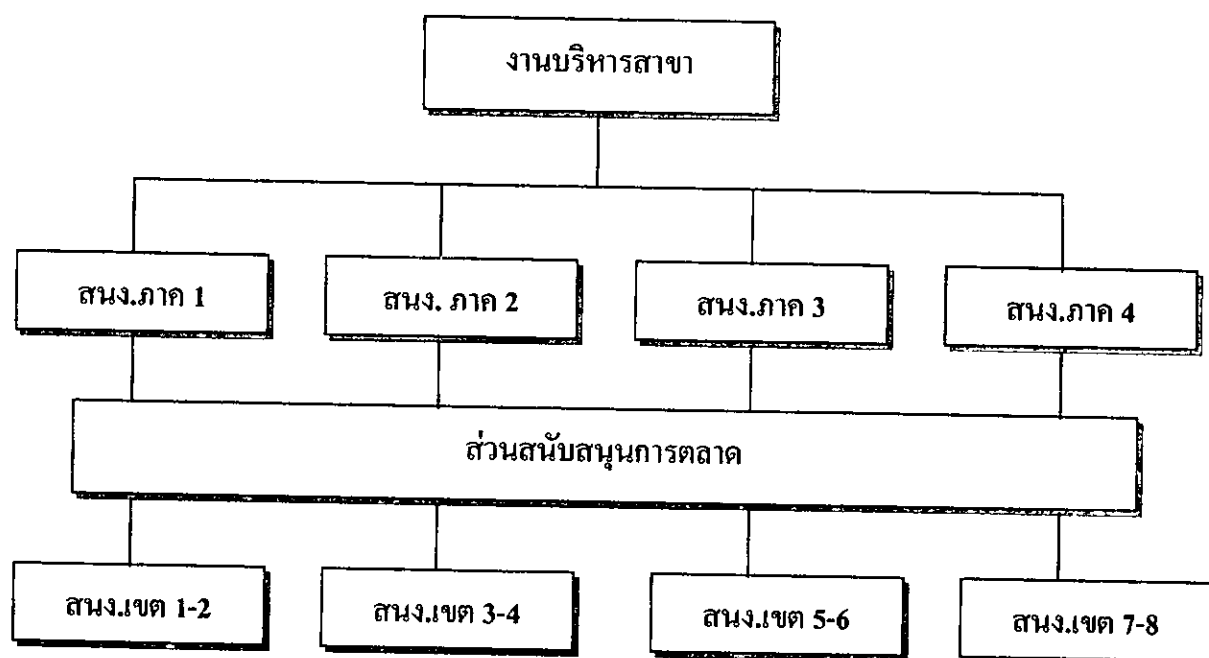
ต่อมาธนาคารฯ ได้เปลี่ยนชื่อจาก “ธนาคารแห่งกรุงศรีอยุธยา จำกัด” มาเป็น “ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด” เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2512 และจากการขยายตัวในการดำเนินธุรกิจของธนาคารฯ อย่างรวดเร็วทำให้ธนาคารฯ ประสบปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ดำเนินงานคับแคบ ดังนั้นเพื่อให้สามารถรองรับปริมาณธุรกิจจำนวนลูกค้าและจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ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

ธนาคารฯ ได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหญ่ บริเวณถนนพระรามที่ 3 เขตยานนาวา ผังเรียบแม่น้ำเจ้าพระยา 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 การออกแบบอาคารได้มุ่งเน้นความสวยงาม ทันสมัย แข็งแรง มั่นคงโดยได้เน้นถึงประโยชน์ใช้สอย และสอดคล้องกับการใช้งาน โดยเฉพาะโครงสร้างอาคารได้ออกแบบให้ทนทานต่อแรงลมและแรงสั่นสะเทือน

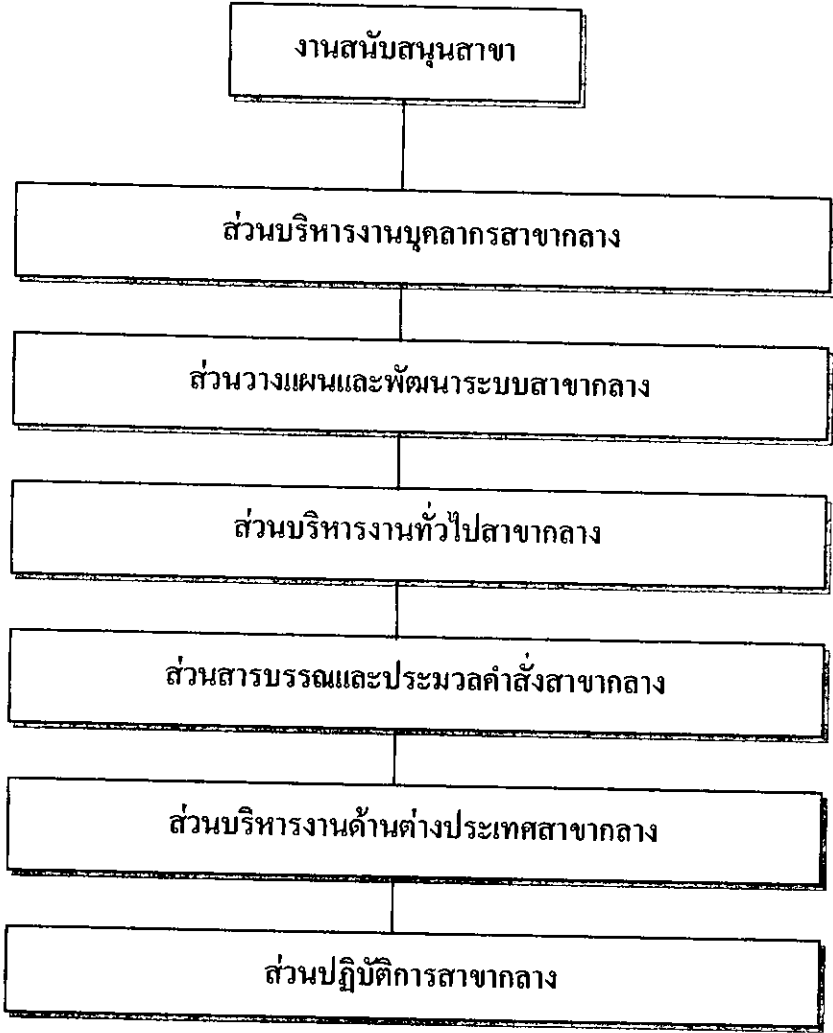
ของแผ่นดินไหวในระดับมาตรฐานสากล ธนาคารฯ ได้ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ นับตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการมาจนถึงปัจจุบัน เป็นเวลามากกว่า 50 ปี โดยยึดหลักสัจธรรมในการดำเนินการว่า "ความเชื่อถือ คือ ชีวิตธนาคาร บริการคือความเจริญเติบโต" ทำให้กิจการของธนาคารฯ เจริญรุดหน้ามาเป็นลำดับ และได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากลูกค้า และประชาชนด้วยดีตลอดทั้งบริการเงินฝาก บริการสินเชื่อ บริการด้านต่างประเทศ บริการเงินโอน และบริการอื่น ๆ ที่ธนาคารฯ ให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย สะดวก รวดเร็ว สมดังคำขวัญของธนาคารฯ ที่ว่า "ปีกแผ่นเป็นแก่นสารบริการเป็นกันเอง"



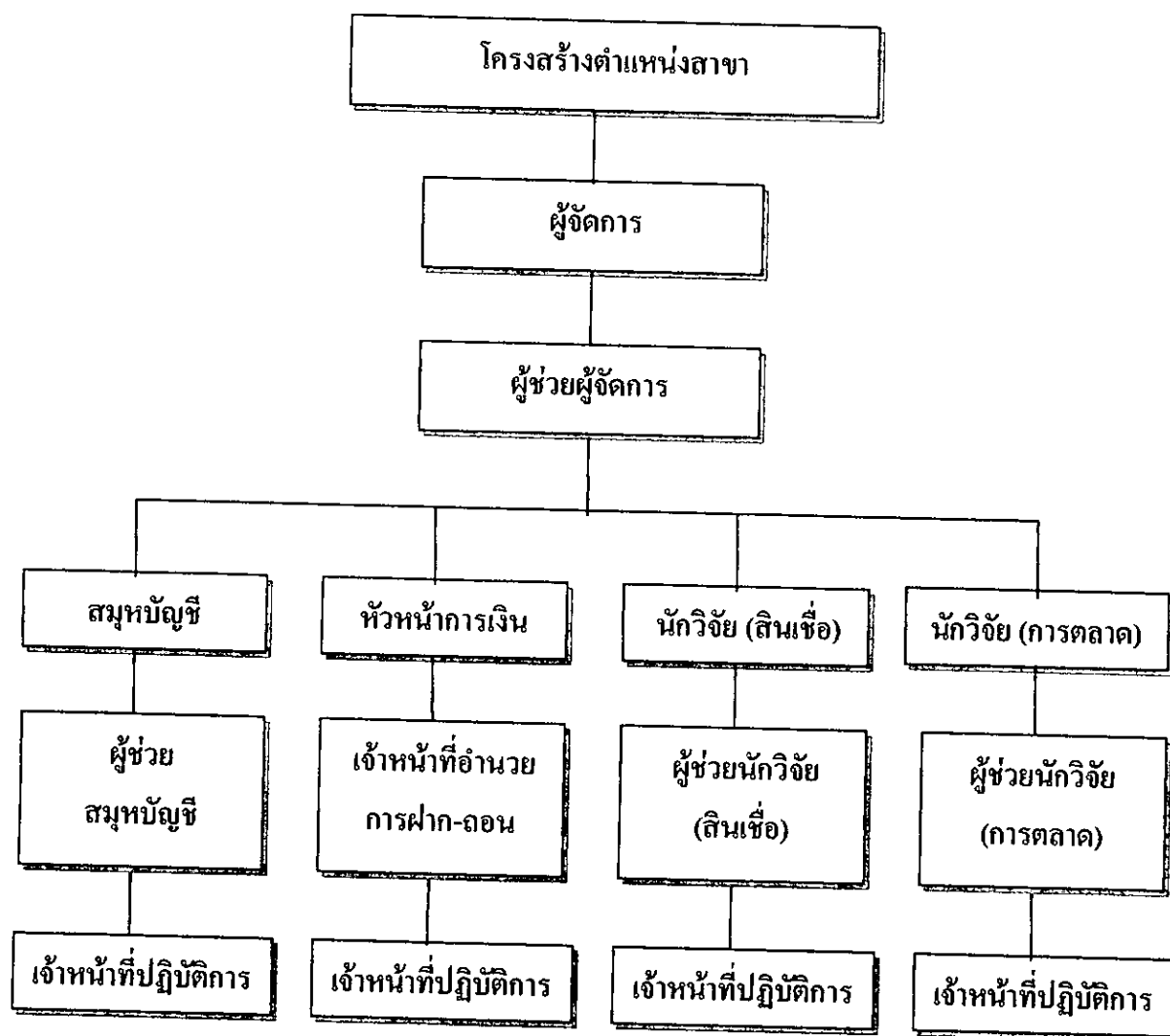
ภาพประกอบ 1 โครงสร้างองค์กรฝ่ายสาขากลาง



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารสาขา



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างงานสนับสนุนสาขา



ภาพประกอบ 4 โครงสร้างตำแหน่งสาขา

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้หลายทัศนะที่แตกต่างกันดังต่อไปนี้

๑/ สมิท (ยุทธานวี ดวงสุวรรณ. 2542 ; อ้างอิงจาก Smith. 1955 : 114) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นกล่าวอย่างจริงใจว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน

๒/ วูม (ยุทธานวี ดวงสุวรรณ. 2542 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1964 : 99) กล่าวว่า ทักษะในงาน และความพึงพอใจในการทำงานนั้นสามารถทดแทนกันได้ เพราะคำทั้งสองนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานที่คนทำ ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในงานนั่นเอง

๓/ โยเตอร์ (ยุทธานวี ดวงสุวรรณ. 2542 ; อ้างอิงจาก Yoder. 1958 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเองได้

๔/ บีช (ยุทธานวี ดวงสุวรรณ. 2542 ; อ้างอิงจาก Beach. 1980 : 114) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจทั้งหมดของบุคคลซึ่งได้รับจากงานของเขา เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา องค์การ และสภาพแวดล้อมรวมทั้งเป็นผลมาจากอิทธิพลของโครงสร้างทางบุคลิกภาพ

วอลเลอ์สเตน (ยุทธานวี ดวงสุวรรณ. 2542 ; อ้างอิงจาก Wallerstein. 1971 : 256) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขึ้น สุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

มอร์ส (ยุทธานวี ดวงสุวรรณ. 2542 ; อ้างอิงจาก Morse. 1955 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้ลดน้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะ ทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความตึงเครียดที่วุ่นวายนั้นก็จะหมดไปหรือลดน้อยลงจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ล็อกกี (ยุทธานวี ดวงสุวรรณ. 2542 ; อ้างอิงจาก Locke. 1976 : 1319) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ การให้ยอมรับของบุคคลต่องานซึ่งจะก่อให้เกิดความตั้งอกตั้งใจในการทำงานหรือเห็นคุณค่าหรือความสำคัญในการทำงานจนสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของแต่ละบุคคลได้

๕/ สเตรท และเซเลส (ยุทธานวี ดวงสุวรรณ. 2542 ; อ้างอิงจาก Strauss and Sayless. 1980 : 119-121) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจการทำงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลตอบแทนทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

เว็กเลย์ และยอร์ก (ยุทธานวี ดวงสุวรรณ. 2542 ; อ้างอิงจาก Wexley and Yulk. 1977 : 98) ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกของคนงานที่มีต่องานของเขาและเป็นทัศนคติโดย ๑ ทัวไป ที่มีต่องาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการประเมินแง่บวกที่แตกต่างกันของงาน

ไวแมน (ยุทธรณี ดวงสุวรรณ. 2542 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือ แรงจูงใจ

แอปเปิลไวท์ (ยุทธรณี ดวงสุวรรณ. 2542 ; อ้างอิงจาก Applewhite. 1965 : 8) ได้แยกความหมายของคำว่า ขวัญและกำลังใจว่า เป็นเรื่องของกลุ่ม แต่ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นเรื่องของบุคคล และความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายกว้าง รวมความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขในที่ทำงาน เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานและมีความพอใจเกี่ยวกับรายได้

เฟลด์แมน และ อาร์โน (ยุทธรณี ดวงสุวรรณ. 2542 ; อ้างอิงจาก Feldman and Arnold. 1983 : 192) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคล มีต่องานที่พวกเขาปฏิบัติ

เฟรนช์ (ยุทธรณี ดวงสุวรรณ. 2542 ; อ้างอิงจาก French. 1958 : 28-29) กล่าวว่า คนจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสถานภาพของงานดี ซึ่งก็หมายถึง การบริหารงานดี ทั้งนี้เพราะลักษณะงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูงและทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสังคมทั้งภายในและภายนอก องค์กรได้ ดังนั้นเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้งภายในภายนอก องค์กรได้ก็ย่อมมีความพึงพอใจในงาน

จอร์จแอมสัน และ เพจ (ยุทธรณี ดวงสุวรรณ. 2542 ; อ้างอิงจาก Johamson and Page. 1975 : 197) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่เห็นได้จากการที่ผู้ปฏิบัติงานชอบหรือพึงพอใจต่อทั้งส่วนที่เป็นงานและส่วนที่เป็นสภาพแวดล้อมของงานที่ปฏิบัติ

บลัม และ เนย์เลอร์ (ยุทธรณี ดวงสุวรรณ. 2542 ; อ้างอิงจาก Blum and Naylor. 1968 : 364) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างไปจากความเห็นของ Vroom คือ ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ค่าจ้าง การยอมรับในความสามารถความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจใส่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และอื่น ๆ แต่ทัศนคติต่องานและความพึงพอใจในการทำงานที่มีใช้ค่าที่จะใช้ทดแทนกันได้ ในทัศนคติมิใช่ความพึงพอใจ แม้มันอาจจะแสดงให้เห็นถึงความพอใจก็ตาม แต่ทัศนคติจะหมายถึง ความพร้อมที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

เบียร์ (สรสิทธิ์ แสงสุวรรณ และคณะ. 2539 ; อ้างอิงจาก Beer. 1964 : 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์กร งานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน และความคาดหวังทางจิตวิทยาของสภาพการทำงาน

แม็คโครนิก (สันทนา เจียมเจตคุณ. 2539 : อ้างอิงจาก Mcconnic. 1965) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

เดสเลอร์ (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : อ้างอิงจาก Dessler. 1983) เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

สุวรรณ สุวรรณผล (2520 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มีต่องานที่ทำในปัจจุบันและสิ่งที่ผ่านมาในอดีต คนทำงานจะตัดสินใจระดับความพอใจของตนจาก

ประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์ความพอใจในงานจะบอกให้ทราบถึงทัศนคติที่เป็นบวกต่องาน ในขณะที่ความไม่พอใจงานจะแสดงถึงทัศนคติในทางลบที่มีต่องาน

กมล รักสงวน (2523 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึก ชอบ รัก สุขใจ เต็มใจ ยินดี ของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการทำงานและปัจจัยสิ่งแวดล้อมของงานนั้น สามารถสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุ และจิตใจของเขาได้

วิบูลย์ แมนสถิตย์ (2530 : 13) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าการที่ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงใน การทำงาน ฯลฯ ที่เกี่ยวกับการทำงานได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกาย และจิตใจของผู้ปฏิบัติงานจนทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

จ) / สงคราม เสงี่ยมพัทตร์ (2533 : 13-14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติมีความพร้อม ความตั้งใจ ความเต็มใจ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ โดยองค์การจะต้องจัดผลประโยชน์ตอบแทน แก่บุคคลผู้นั้น ทางด้านวัตถุและจิตใจ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานอันนำไปสู่ความรู้สึกพึงพอใจ และกระตุ้นความผูกพันทางใจ ก่อให้เกิดเป็นความพยายามพร้อมที่จะปฏิบัติงานนั้นต่อไปไม่มีที่สิ้นสุด ฉะนั้นจุดตรวจสอบที่สำคัญ ก็คือ การพิจารณาว่าผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับตอบแทนนั้นเหมาะสมเพียงพอที่จะไปกระตุ้นความรู้สึกด้านความพึงพอใจมากหรือน้อยเพียงใด

กิตติมา ปริติติลล (2524 : 278-279) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

คำเนิง นกแก้ว (2523 : 12) สรุปว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

สกล วรณพงษ์ (2526 : 11) ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

รัตติญญ เทียนปฐม (2538 : 10) สรุปว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นได้ตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเต็มใจอุทิศเวลา แรงกายและความคิด เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

เน่งน้อย พงษ์สามารถ (2519 : 259) เห็นว่าความพึงพอใจในงานของมนุษย์ คือ ทำที่ทั่วไปซึ่งมีผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ สามอย่าง คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรงลักษณะของปัจเจกบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือหน้าที่การงาน นอกจากนั้นยังได้สรุปในตอนท้ายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นส่วนประกอบระหว่างทำที่ลักษณะส่วนตัวของบุคคลและขวัญกำลังใจ

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

ภักดี ดนัยพงศกร (2539 : 22) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจโดยสรุปไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหรือกิจกรรมต่าง ๆ โดยจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อ

กิจกรรมใดแล้วก็มีผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกดีอยากจะทำอีกแรงกายแรงใจ และสติปัญญาที่จะกระทำในกิจกรรมนั้น ๆ

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกที่มีต่องานที่พวกเขาปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เป็นผลมาจากความสำเร็จในงานที่ทำ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ถ้าผู้ปฏิบัติงานรู้สึก รับรู้ ว่าสิ่งที่ได้รับนั้นเหมาะสมเพียงพอทั้งด้านจิตใจ และวัตถุ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่องานที่ทำอยู่ และเกิดความรู้สึกที่ดี อยากจะทำอีกแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาที่มีในการทำงานให้สำเร็จ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

/ 1. 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 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มนักบัญชีและวิศวกรกว่า 200 คน หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลจากคำตอบเกือบ 4,000 คำตอบ Herzberg และคณะ ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการ โดยมีชื่อเรียกว่า ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและบำรุงรักษา (Motivator-hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย โดย Herzberg และคณะได้ ชี้ให้เห็นว่า ความพอใจและความไม่พอใจในงานเป็นปัจจัยที่แยกจากกัน โดยที่สิ่งที่สร้างความไม่พอใจในงาน ซึ่งต่อมาได้เรียกว่า “สิ่งที่ทำให้ไม่พอใจหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Dissatisfaction or Hygiene Factor)” และสิ่งซึ่งทำให้เกิดความพอใจในงาน เรียกว่า “ตัวสร้างความพอใจ (Satisfies) หรือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor)” ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

(1) ปัจจัยจูงใจ (Motivators)

หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับเนื้อหา หรือสิ่งที่บุคคลทำจริงในงานของเขา ได้แก่

- ◆ ความสำเร็จ
- ◆ ความเป็นที่รู้จัก
- ◆ ความรับผิดชอบ
- ◆ ความก้าวหน้า การเลื่อนตำแหน่ง
- ◆ ความเจริญเติบโต

(2) ปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene หรือ Maintenance Factors)

หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงาน โดยปัจจัยบำรุงรักษาจะมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงาน มากกว่าสัมพันธ์กับตัวของคนงาน ได้แก่

- ◆ บริษัทและนโยบายการบริหาร
- ◆ เงินเดือน
- ◆ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

- ◆ ชีวิตส่วนตัว
- ◆ สถานภาพ
- ◆ บรรยากาศในการทำงาน
- ◆ การอำนาจการ
- ◆ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- ◆ ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- ◆ ความปลอดภัย และความมั่นคง

✓ 2. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีการจูงใจแบบ เนื้อหา หรือความต้องการในสมัยเริ่มต้นของการศึกษา และเป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมและกล่าวถึงจนปัจจุบัน โดยมีหลักการว่า “บุคคลจะมีความต้องการที่ไม่จำกัด เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วก็จะลดแรงกระตุ้นต่อพฤติกรรมลง โดยมนุษย์จะเคลื่อนสู่ความต้องการขั้นสูงขึ้น” โดยที่ Maslow ได้สรุปลักษณะของ การจูงใจว่า จะเป็นไปตามลำดับของความต้องการ (Hierarchy of Needs) อย่างเป็นระเบียบ ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ต่อไปนี้

(1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs)

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้เขามีชีวิตรอดอยู่ และดำรงความเป็นมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และการสืบพันธุ์ เป็นต้น โดยบุคคลจะมีความต้องการใน ขั้นที่สูง ต่อไปเมื่อความต้องการขั้นนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

(2) ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Security หรือ Safety Needs)

ภายหลังที่ความต้องการทางกายภาพของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง เขาก็เริ่มคิดถึงความปลอดภัย และมั่นคง ในการดำรงชีพของตนและครอบครัว ซึ่งจะแสดงออกโดยการแสวงหาหลักประกันของชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนความปลอดภัยในการทำงาน และดำรงชีวิต

(3) ความต้องการทางสังคม (Social Belonging Needs)

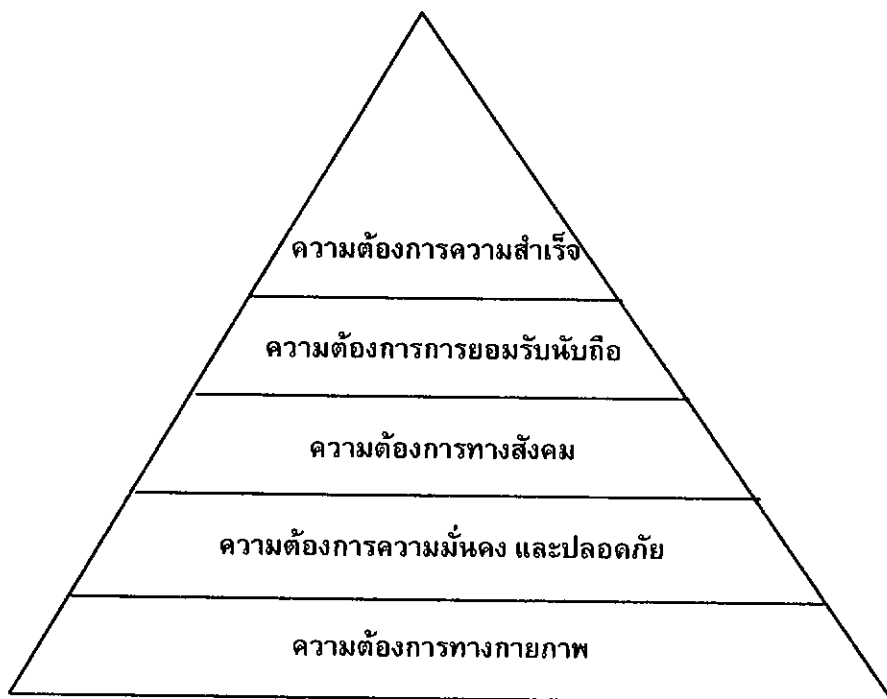
เป็นความต้องการที่จะมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม โดยเขาจะต้องการความสัมพันธ์ มิตรภาพ และความเห็นใจจากผู้อื่น ตลอดจนการยอมรับว่าเป็นสมาชิกของกลุ่ม

(4) ความต้องการยอมรับนับถือและสถานภาพทางสังคม (Esteem หรือ Status Needs)

เป็นความต้องการของบุคคลที่อยากจะให้บุคคลอื่นยอมรับในความรู้ ความสามารถ และความสำคัญ ของตน รวมทั้งการเป็นที่ยอมรับ การยกย่อง สรรเสริญ และนับหน้าถือตาในสังคม

(5) ความต้องการความสำเร็จขั้นสูง หรือเรียนรู้ตนเอง (Self-actualization หรือ Self-realization Needs)

เป็นความต้องการขั้นสูงสุดในลำดับขั้นความต้องการของ Maslow โดยบุคคลต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิดหรือหวังไว้ โดยการบรรลุความเข้าใจในตนเองและธรรมชาติที่อยู่รอบตัว



ภาพประกอบ 5 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

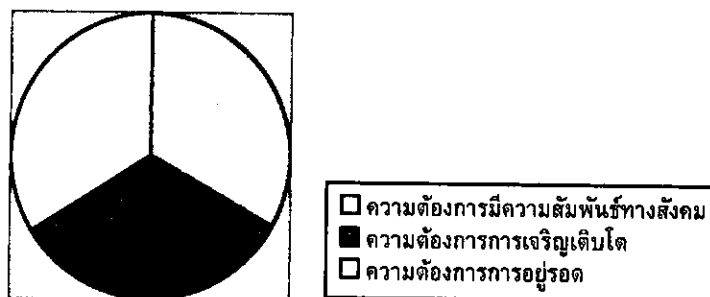
การศึกษาในช่วงเวลาต่อมาพบว่า ระดับความต้องการในขั้นสูงจะมีความสำคัญต่อการบริหารงาน โดยระดับความต้องการอาจเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ อาชีพ และที่ตั้งขององค์กร โดยเฉพาะมีผลการ ศึกษา เกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cross Culture) ของแต่ละประเทศกับการให้ความสำคัญกับ ความต้องการในขั้นต่าง ๆ ตัวอย่าง เช่น ชาวญี่ปุ่นและกรีกจะให้ความสำคัญกับความต้องการความมั่นคง และปลอดภัยมากกว่า ชาวตะวันตก เป็นต้น ถึงแม้ว่าแนวคิดลำดับขั้นความต้องการของ Maslow จะได้รับความ นิยมในการใช้งานจนถึงปัจจุบัน แต่เขามักจะถูกวิจารณ์ถึงพื้นฐานของแนวคิดว่าการสนับสนุนแบบ วิทยาศาสตร์ อย่างไรก็ดีนักวิชาการต่างยอมรับว่าทฤษฎีของ Maslow ก็เป็นส่วนสำคัญในการกระตุ้นให้เกิด การศึกษาทฤษฎีการจูงใจสมัยใหม่

3. ทฤษฎี ERG (Alderfer's ERG Theory)

ทฤษฎี ERG (Alderfer's ERG Theory) พัฒนาโดย Clayton Alderfer โดยมีพื้นฐานความคิดที่ ใกล้เคียงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow แต่ Alderfer ได้พัฒนาแนวความคิดให้มีจุดเด่นที่ แตกต่างไปจากทฤษฎีของ Maslow โดย Alderfer จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภทได้แก่

- 1) ความต้องการอยู่รอด (Existence) หรือ E
ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงอยู่ของชีวิต โดยเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้าน ร่างกาย และความปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เพื่อการดำรงชีพในสังคม
- 2) ความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness) หรือ R
เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ระหว่างงานและบุคคลอื่นในสังคม เช่น การยอมรับ มิตรภาพ ความรัก เป็นต้น เพื่อที่จะอยู่รวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

- 3) ความต้องการการเจริญเติบโต (Growth) หรือ G
เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการพัฒนา การเติบโต และความก้าวหน้าของบุคคล โดยบุคคลจะต้องการความก้าวหน้าและการยอมรับนับถือตลอดจนความสำเร็จในชีวิต



ภาพประกอบ 6 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

ทฤษฎี ERG จะมีความแตกต่างจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow คือ ความต้องการของบุคคลจะมีการเคลื่อนตัวถอยกลับ หากความต้องการที่เขาปรารถนาได้รับการตอบสนองน้อย หรือไม่ได้รับความพอใจ ทำให้ความต้องการประเภทที่ผ่านมาแล้วกลับมีความสำคัญมากขึ้น นอกจากนี้ทฤษฎีของ Maslow ยังจำกัดว่าบุคคลจะมีความต้องการอยู่เพียงลำดับขั้นเดียว แต่ตามทฤษฎี ERG บุคคลสามารถมีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองมากกว่าหนึ่งขั้นในเวลาเดียวกัน ทำให้ทฤษฎี ERG มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมต่อการนำมาประยุกต์มากกว่าทฤษฎีของ Maslow

4. ทฤษฎีความต้องการในการทำงาน

ทฤษฎีความต้องการในการทำงานของ McClelland (McClelland Needs Theory) ถูกพัฒนาขึ้นในช่วงหลังของทศวรรษ 1940 โดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกันชื่อ David McClelland และทีมงาน โดย McClelland ได้เริ่มต้นการศึกษาโดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า "Thematic Apperception Test (TAT)" ในการวัดความต้องการของมนุษย์ โดยให้ผู้ทดสอบบุคคลมองภาพต่าง ๆ แล้วให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็นจากการศึกษาเรื่องดังกล่าวทำให้ McClelland แบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ลักษณะ ต่อไปนี้

- 1) ความต้องการความสำเร็จ (Achievement Needs) หรือ nAch
เป็นความปรารถนาของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงานและชีวิต
- 2) ความต้องการมีส่วนร่วม (Affiliation Needs) หรือ nAff
เป็นความปรารถนาที่บุคคลจะมีส่วนร่วมและการรักษาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
- 3) ความต้องการอำนาจ (Power Needs) หรือ nPow
เป็นความปรารถนาที่บุคคลจะควบคุมสถานการณ์ มีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมผู้อื่น และต้องการที่จะมีส่วนร่วมรับผิดชอบในตัวผู้อื่น

McClelland และคณะ ยังศึกษาถึงการบ่งชี้ชนิดของความต้องการความสำเร็จของผู้บริหาร หรือรูปแบบของการจูงใจของการเป็นผู้นำ (Leadership Motivate Pattern) ซึ่งพบว่า การผสมผสานของความต้องการอำนาจในระดับปานกลางถึงสูง และความต้องการการมีส่วนร่วมในระดับต่ำจะทำให้คนกลายเป็นผู้บริหารระดับสูงที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้บุคคลที่มีความต้องการมีอำนาจมีส่วนร่วมในระดับต่ำจะทำให้

ผู้บริหารสามารถที่จะทำการตัดสินใจปัญหาที่ยาก โดยปราศจากความกังวลในเรื่องของการถูกเกลียด หรือ ไม่พอใจจากกลุ่ม

5. ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ทฤษฎีความเสมอภาค หรือความเท่าเทียมกัน (Equity Theory) เป็นทฤษฎีที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเปรียบเทียบทางสังคม โดยบุคคลจะรู้สึกถึงความไม่เท่าเทียมกันหรือไม่เสมอภาค เมื่อเขารู้สึกว่าสัดส่วนระหว่างงานที่เขาทำลงไปกับรางวัลที่เขาได้รับเปรียบเทียบกับสัดส่วนของงาน กับรางวัลของผู้อื่นไม่เท่ากัน ซึ่งสามารถแสดงได้ดังสมการต่อไปนี้

$$\left(\frac{\bigcirc}{|} \right)_{\text{เรา}} \quad \text{vs} \quad \left(\frac{\bigcirc}{|} \right)_{\text{คนอื่น}}$$

$\bigcirc = \text{ผลลัพธ์ (Outputs)}$
 $| = \text{ปัจจัยนำเข้า (Inputs)}$

โดยที่เราสามารถแบ่งความรู้สึกไม่เสมอภาค (Inequity) ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1) ความไม่เสมอภาคในทางบวก (Positive Inequity) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความรู้สึกว่าเขาได้รับผลตอบแทนในสัดส่วนที่มากกว่างานที่เขาทำลงไป เมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น
- 2) ความไม่เสมอภาคในทางลบ (Negative Inequity) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความรู้สึกว่าเขาได้รับผลตอบแทนน้อยกว่าผู้อื่น ทั้งที่เขาใส่แรงพยายามในสัดส่วนที่มากกว่า

ความรู้สึกไม่เสมอภาคจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อที่จะสร้างความเท่าเทียมกัน ซึ่งบุคคลอาจจะแสดงพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ได้ดังนี้

- 1) เปลี่ยนแรงพยายามที่ใส่ลงไป เช่น ลดความพยายามในการทำงาน
- 2) ปรับหรือเปลี่ยนรางวัลที่เขาได้รับ เช่น ขอลดเงินเดือน หรือขอลื่อนตำแหน่ง
- 3) ล้มเลิกการเปรียบเทียบ โดยออกจากระบบอ้างอิง หรือลาออกจากงาน
- 4) เปลี่ยนจุดเปรียบเทียบ โดยเปรียบเทียบตัวเองกับผู้ร่วมงานคนอื่นที่ต่างออกไป

บุคคลที่ตระหนักถึงความไม่เสมอภาคในทางบวก หรือบุคคลที่ได้รับรางวัลมากกว่าที่เขาเห็นสมควร (Overpaid) จะพยายามเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของเขา ในทางกลับกันบุคคลที่รู้สึกถึงความพยายามเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของเขา ในทางกลับกันบุคคลที่รู้สึกถึงความไม่เสมอภาคในทางลบ โดยได้รับผลตอบแทนต่ำกว่าที่เขาเห็นสมควร (Underpaid) จะลดคุณภาพและปริมาณของงานของเขา ดังนั้นผู้บริหารสมควรตระหนักอยู่เสมอว่า ผลตอบแทนที่สูงน้อยได้รับด้วยความรู้สึกเสมอภาค สามารถส่งเสริมความพอใจในการทำงาน และพัฒนาผลของการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้ามถ้าเขาได้รับผลตอบแทนที่สร้างความรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับความเสมอภาค ก็สามารถที่จะทำลายประสิทธิภาพในการทำงานได้เช่นกัน ดังนั้นผู้บริหารสมควรที่จะจัดสถานการณ์ เพื่อสร้างความแน่ใจว่าผลตอบแทนได้ถูกแบ่งสรรอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบ และ ความไม่เสมอภาคเกิดขึ้นน้อยที่สุด

6. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังของ (Expectancy Theory) Victor H. Vroom และคณะพยายามที่จะศึกษาและอธิบายว่า ปัจจัยอะไรเป็นเครื่องกำหนดความเต็มใจของบุคคลแต่ละกลุ่มที่จะใช้ความพยายามในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยแนวคิดของ Vroom ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความคิดที่ว่า บุคคลจะทำงานในสิ่งที่เขาสามารถทำได้ เมื่อเขาต้องการจะทำ (People will do what they can do when they want to.) การที่จะทราบคำตอบของปัญหาข้างต้น ผู้บริหารควรจะต้องทราบถึงสมมติฐาน ต่อไปนี้

- 1) บุคคลทั่วไปจะมีความเชื่อว่า การทำงานหนักจะทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จ
- 2) บุคคลทั่วไปจะมีความเชื่อว่า ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานเป็นผลเกิดขึ้นจากการทำงานที่ประสบความสำเร็จ
- 3) คุณค่าของบุคคลแต่ละคนจะขึ้นอยู่กับผลงานของเขา

โดย Vroom ให้ความเห็นว่า การจูงใจ (Motivation) หรือ M ความคาดหวัง (Expectation) หรือ E กลไก ที่นำไปสู่ความสำเร็จ (Instrumentality) หรือ I และคุณค่า (Values) หรือ V จะมีความสัมพันธ์กันโดยที่ Vroom ได้อธิบายรายละเอียดดังสมการต่อไปนี้

$$M = E \times I \times V$$

● ความคาดหวัง

หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลแต่ละคนจะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ โดยให้ระดับของการปฏิบัติงานได้สำเร็จจาก 0 ถึง 1 โดยจะเป็น "0" เมื่อบุคคลรู้สึกว่าเป็นไปไม่ได้ที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และเท่ากับ "1" ถ้าบุคคลนั้นมีความมั่นใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จสมบูรณ์

● กลไกที่นำไปสู่ความสำเร็จ

หมายถึง ความน่าจะเป็นที่กำหนดโดยให้ระดับของความสำเร็จของผลปฏิบัติงาน โดยจะแบ่งจาก 0 ถึง 1 โดยที่ "1" หมายถึง ความสอดคล้องของรางวัลที่ได้รับกับผลการปฏิบัติงานเป็น 100% และ "0" หมายถึง รางวัลกับผลการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกัน

● ความต้องการ

หมายถึง การดีต่างนอกเป็นผลลัพธ์ต่าง ๆ กัน โดยที่ V จะแบ่งระดับจาก -1 ถึง 1 โดยที่ -1 คือ ผลงานที่ไม่พึงปรารถนาอย่างมากและ +1 คือ ผลงานเป็นที่พึงปรารถนาอย่างมาก

Vroom แสดงให้เห็นว่า การจูงใจจะขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลต่อผลที่เกิดขึ้น โดยเขาจะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะเกิดขึ้น แล้วจะดำเนินการปฏิบัติตามที่ตนได้คาดหวัง ซึ่งทฤษฎีการคาดหวังอธิบายว่าบุคคลเข้าร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่า เขาจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ตามที่เขาปรารถนาการให้รางวัลทำให้เกิดการจูงใจในการทำงานสูง และเป็นไปในด้านดี ซึ่งจะกระทบต่อผลลัพธ์ของงาน

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom แสดงให้เห็นว่า ผู้จัดการจะต้องพยายามทำความเข้าใจกระบวนการในการคิดของพนักงานแต่ละคน และนำมาปรับให้เข้ากับหน้าที่งานของเขา ซึ่งต้องรวมถึงการพยายามที่จะให้พนักงานมีความคาดหวังสูงสุดในงาน โดยมีกลไกที่จะนำไปสู่ความสำเร็จสูงสุด และมีความต้องการที่จะทำในสิ่งต่าง ๆ สูงสุด เพื่อที่จะช่วยในการสร้างวัตถุประสงค์และความสำเร็จขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งผู้จัดการสมควรจะสร้างคุณลักษณะของงานต่าง ๆ ขึ้นมา โดยมีการแบ่งงานแยกหน้าที่งานตามความจำเป็น

ขององค์กร ซึ่งแต่ละงานจะถูกวัดค่าโดยรางวัลหรือผลตอบแทนที่แต่ละคนจะได้รับจากการทำงานในหน้าที่นั้น ๆ

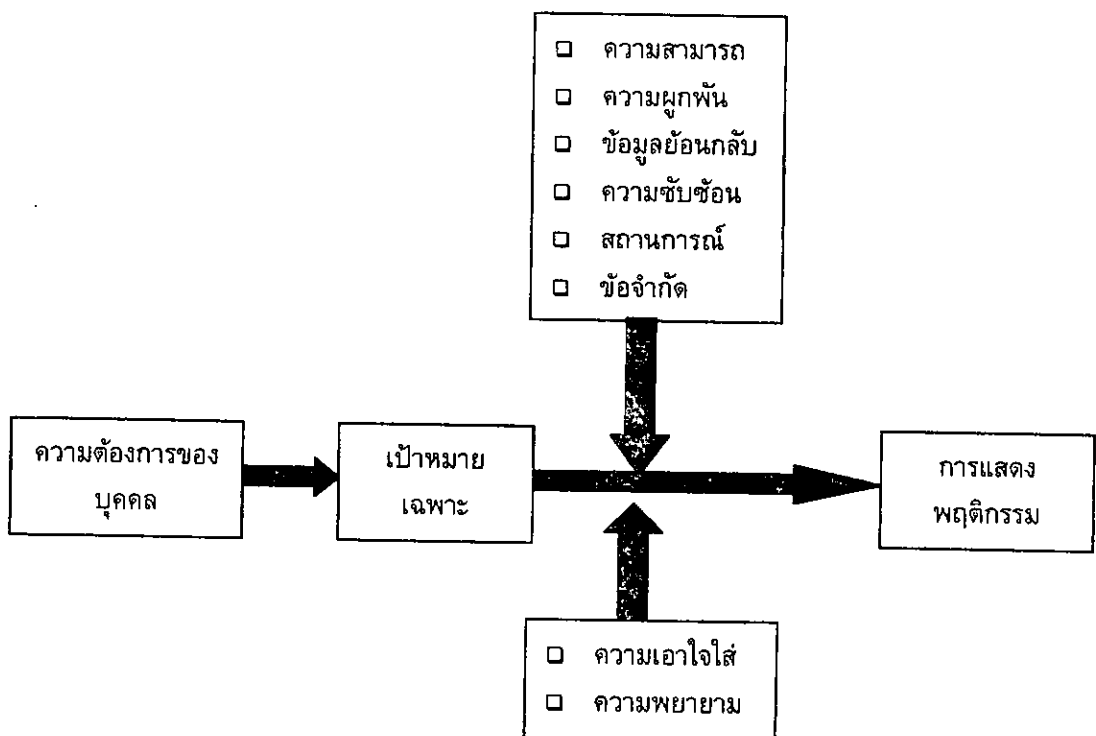
7. ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal-setting Theory)

ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal-setting Theory) กล่าวถึง เป้าหมายว่าจะเป็นสิ่งที่แสดงความสามารถที่จะให้เกิดขึ้นในอนาคต และเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการที่สามารถกำหนดขึ้นเพื่อสร้างผลงานที่เป็นรูปธรรม ตัวอย่างเช่น การลดของเสียในกระบวนการผลิต การลดการขาดงาน การลดอุบัติเหตุ หรือการสร้างความปลอดภัยในงานเป็นต้น โดยผู้บริหารสามารถใช้เป้าหมายเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรม และสิ่งจูงใจของพนักงาน ซึ่งสมควรมีความเข้าใจในประเด็นดังต่อไปนี้

- 1) คุณสมบัติของเป้าหมาย (Goals Characteristics)

ปกติเป้าหมาย (Goals) มีความแตกต่างกันอย่างน้อยใน 3 มิติ ได้แก่

 - ความเฉพาะเจาะจง (Specificity) หมายถึง ความชัดเจนในขอบเขตหรือเป้าหมาย ซึ่งสามารถเห็นได้ และวัดค่าได้อย่างเป็นรูปธรรม
 - ความยากของเป้าหมาย (Difficulty) หมายถึง ระดับของการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีความยากง่ายแตกต่างกัน โดยเป้าหมายที่ตั้งไว้ในขั้นแรก ๆ อาจจะง่าย และค่อย ๆ ยากขึ้นตามลำดับ
 - การยอมรับในเป้าหมาย (Acceptance) หมายถึง การยอมรับในการทำให้เป้าหมายสำเร็จลงของแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน โดยทั่วไป บุคคลส่วนมากจะยอมรับเป้าหมายที่ตนมีส่วนร่วมกำหนดขึ้นมากกว่าเป้าหมายที่ผู้จัดการหรือบุคคลอื่นกำหนดให้ โดยพนักงานมีแนวโน้มที่จะเพิ่มเป้าหมายให้สูงขึ้นหลังจากที่พนักงานพบกับความสำเร็จในขั้นต้น และจะลดเป้าหมายให้ต่ำลงหลังจากพบกับความล้มเหลว



ภาพประกอบ 7 การตั้งเป้าหมาย

ระบบของการตั้งเป้าหมาย จะสามารถที่จะช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานของทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติงานในองค์กร โดยผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่าข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) มีบทบาทสำคัญในการตั้งเป้าหมาย โดยที่บุคคลแต่ละคนจะต้องการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการนำไปปรับปรุงการทำงานของตน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Sergievanni (1967) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของครูจำนวน 3,382 คน ที่เมืองมอนโร มลรัฐนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยอาศัยทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก เพื่อศึกษาว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเกิดจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติและปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่า

1. ปัจจัยที่ทำให้ทัศนคติของครูมีสูงขึ้น ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนปัจจัยที่ทำให้ทัศนคติของครูมีต่ำ คือ สภาพแวดล้อมจากงานที่ทำ
2. ปัจจัยที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในงานมากที่สุด คือ ความสำเร็จในอาชีพงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ
3. ปัจจัยที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในระดับที่สามารถทนได้ ได้แก่ ความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

Paisal Wangphanich (1984) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในปี 1984 ซึ่งเป็นปริญญาโท วัตถุประสงค์ ภาคนโยบายการศึกษาและบริหารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแคนซัส ความพึงพอใจในงาน และข้อมูลประชากรศาสตร์ที่รวมกับความพึงพอใจในงานสามารถทำนายภาพรวมของความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยได้ โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และมหาวิทยาลัยที่ทำงานอยู่ ผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

1. อายุ ประสบการณ์ และเงินเดือน มีความสัมพันธ์อย่างมากกับปัจจัยอื่น แต่ไม่มีนัยสำคัญต่อความสัมพันธ์ในภาพรวม และความพึงพอใจในงาน
2. ความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยมีนัยสำคัญต่อความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
3. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในงาน และอายุงานมีนัยสำคัญต่อการทำนายความพึงพอใจรวม
4. การทำนายความพึงพอใจรวมไม่ว่าจะเป็นกลุ่มรวม หรือกลุ่มเฉพาะในเพศ ระดับการศึกษา และมหาวิทยาลัยที่ทำงาน แสดงให้เห็นถึง ความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุด และความพึงพอใจในการจ่ายเงินเป็นคำทำนายที่สำคัญ

ยุทธรณี ดวงสุวรรณ (2542) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งสามปัจจัย ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และภูมิหลังทางเศรษฐกิจของครอบครัว มีผลอยู่ในระดับกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้น การเลือกงานที่ยากและท้าทาย การต้องการความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีผลอยู่ในระดับสูง สำหรับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับกลาง ส่วนความสัมพันธ์

ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงานนั้น ปรากฏความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วิโรจน์ กุลสรรค์ศุภกิจ (2523) ผลการวิจัยปรากฏว่า:-

1. ระดับขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสิน อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้โดยที่ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งสองธนาคารอยู่ในระดับปานกลางด้วยกัน

2. สำหรับพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ปัจจัยที่มีผลในทางส่งเสริมให้ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงและปานกลางค่อนข้างสูง ได้แก่ ลักษณะงาน, ปริมาณงานตามที่ได้รับมอบหมาย, ความมั่นคงในการทำงาน, ผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบกระเทือนให้ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ได้แก่ ลักษณะการบริหารงาน หรือนโยบายของฝ่ายจัดการ, โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน, เพื่อนร่วมงาน และเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ

3. ส่วนพนักงานธนาคารออมสิน ปัจจัยที่มีผลในทางส่งเสริมให้ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงและปานกลางค่อนข้างสูง ได้แก่ ลักษณะงาน, ปริมาณงานตามที่ได้รับมอบหมาย, ความมั่นคงในการทำงาน, ผู้บังคับบัญชา และเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบกระเทือนให้ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ได้แก่ ลักษณะการบริหารงาน หรือนโยบายของฝ่ายจัดการ, โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน, เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สรสิทธิ์ แสงสุวรรณ, กฤตรัฐ สันรักษา และนายวิชัย จิตตปาสกุล (2539) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานสินเชื่อสาขาในธนาคารพาณิชย์ไทย เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

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

มานิต คุ่มภัย (2541) ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงาน โดยแยกตามองค์ประกอบของความพึงพอใจพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการได้รับการยอมรับนับถือความสำเร็จในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนในด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานต่ำสุด ได้แก่ ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงานและลักษณะงาน ตามลำดับสำหรับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการศึกษาครั้งนี้ คือ เพศ แผนสิ้นสุดการทำงาน ตำแหน่ง และระดับชั้นของพนักงาน หน้าที่ในความรับผิดชอบ การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา สภาพเศรษฐกิจ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ความสุขในชีวิตครอบครัว ขนาดของสาขา

อรนิตย์ ญาณศิริ (2539) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2538 จำนวน 70 ราย จำแนกตามสถานภาพ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะงาน ตามแนวทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก พบว่าข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทร์วิโรฒมีความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้านและรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมทุกด้านสูงกว่าข้าราชการเพศหญิง โดยเฉพาะในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และข้าราชการระดับ 1-6 มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านต่ำกว่าข้าราชการระดับ 7 ขึ้นไป โดยเฉพาะในด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการปกครองบังคับบัญชา

วิริทธิ์ แนวดี (2539) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลางและเพศ แขนสั้นสุดในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร โดยพนักงานหญิงมีแนวโน้มความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานชายและพนักงานที่มีแผนสั้นสุดในการทำงานระยะยาวมีแนวโน้มความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่มีแผนสั้นสุดในการทำงานระยะอันสั้น

จารุวรรณ เสวกรรม (2518) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูง แต่ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

ประศักดิ์ นิยากร (2525) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยครู จำนวน 507 คน และผลของการวิจัยพบว่า

1. สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจเกี่ยวกับศักดิ์ศรีของอาชีพ แต่มีความพึงพอใจต่ำในเรื่อง เงินเดือน สวัสดิการ และการบังคับบัญชา
2. การเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างอาจารย์ชายกับอาจารย์หญิงพบว่าต่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน
3. การเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจในงาน ของอาจารย์วิทยาลัยครูส่วนกลาง และอาจารย์วิทยาลัยครูส่วนภูมิภาคโดยทั่วไปมีสภาพความพึงพอใจในงานคล้ายคลึงมีแนวโน้มเท่า ๆ กัน ในทุกด้าน นอกจากในเรื่องของศักดิ์ศรี อาจารย์ในส่วนภูมิภาคจะภูมิใจในศักดิ์ศรีมากกว่าอาจารย์ในส่วนกลาง

อภิญา สุนทรธารวงศ์ (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และมีความพึงพอใจระดับต่ำในด้านผลตอบแทน ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรกับความพึงพอใจในงานพบว่า อายุมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพราชการ ระดับตำแหน่ง และระดับเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่งกลาง จำนวน 2,100 คน (รายงานข้อมูลอัตรากำลังคนของธนาคาร ณ ธันวาคม 2544)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample size)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน (ลวัน สายยศและอังคณา สายยศ 2536 ; อ้างอิงจาก Yamane, Taro 1967 : 886-887) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 และต้องการความเชื่อถือได้ร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 336 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดตัวอย่างเพิ่มเป็น 340 คนในการวิจัยครั้งนี้

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่งกลาง โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่งกลาง โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน คือ

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านการยอมรับนับถือ จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านบรรยากาศในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

5. ด้านคำตอบแทน จำนวน 5 ข้อ

6. ด้านลักษณะงาน จำนวน 5 ข้อ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในแต่ละด้าน นอกเหนือจากคำถามที่สร้างขึ้น

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

2. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัย และการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่งกวดกลาง

1. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้นมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่งกวดกลาง ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านคำตอบแทน และด้านลักษณะงาน

2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

6.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพรีร์ ลิมไทย์

6.2 อาจารย์กาญจณีย์รี อนันต์อัครกุล

6.3 อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำทดลอง (Try out)

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของสำนักเพลินิจิตที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ราย ระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม 2545 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2545 และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน แล้วเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ข้อคำถามจำนวน 30 ข้อจากเดิม 30

ข้อ คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านการยอมรับนับถือ จำนวน 5 ข้อ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาจำนวน 5 ข้อ ด้านบรรยากาศในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านค่าตอบแทน จำนวน 5 ข้อ และด้านลักษณะงาน จำนวน 5 ข้อ

6. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.91

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)
2. ติดต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของสาขา เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่จะตอบแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไปดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการแต่ละสาขาคือสาขาตอบแบบสอบถาม โดยนำส่งแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติของแต่ละสาขาในสังกัดสาขาส่วนกลาง ผ่านทางกระเปาะเคลือบของธนาคาร ในระหว่างวันที่ 19 กันยายน 2545 ถึง 31 ตุลาคม 2545

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC* (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับรวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สายงานที่ได้รับมอบหมาย รายได้ประจำต่อเดือน ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลองค่า t – test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

5. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดนำมาแจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1. ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

$$\% = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	%	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่หรือจำนวน
	N	แทน	จำนวนทั้งหมด

- 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) / มัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 59)

ใช้สูตร

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนข้อมูล

- 1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 64) ใช้สูตร

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

เมื่อ	S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

- 2. สถิติใช้ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

2.1 ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (สุณี รักษาเกียรติศักดิ์. 2539 : 117)

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

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนรายข้อ (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum y$	แทน	ผลรวมคะแนนรวม (Total) ของทั้งกลุ่ม
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y
	N	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

2.2 หากความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha -Coefficient)ของครอนบัค (Cronbach) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 170) ใช้สูตร

$$\alpha = \frac{n}{(n-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน	คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม กลุ่มตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ t – test (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ 2536 : 84 -86)

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้สูตร

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

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มเท่ากัน $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left\{ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right\}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปรระยะเวลาในการทำงาน สายงานที่ได้รับผิดชอบ และรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 95)

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_B	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_W	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้วิธี LSD (Least significant difference) ตรวจสอบความแตกต่างระหว่างคู่ โดยใช้สูตร (สรชัย พิศาลบุตร.2542 : 228)

ถ้าพบ $n_i = n_j$

ใช้สูตร $LSD = t(0.05) \sqrt{\frac{2S^2}{n}}$

ถ้าพบ $n_i \neq n_j$

ใช้สูตร $LSD = t(0.05) \sqrt{S^2 \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$

เมื่อ	S^2	แทน	ค่าความแปรปรวนรวม หรือค่า MS_W
	t	แทน	ระดับชั้นความเสรีของความแปรปรวนภายในประชากร(df_w)
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากร

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาครกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลางครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F- distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลในรูปของตารางและการบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สายงานที่รับผิดชอบ และรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาครกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและด้านลักษณะงาน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สายงานที่รับผิดชอบ รายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในแต่ละด้าน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านลักษณะงาน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สายงานที่รับผิดชอบ รายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ)

ตอนที่ 4 การรวบรวมข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้าน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านลักษณะงาน โดยใช้วิธีการนำเสนอในรูปความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง โดยนำเสนอในรูปความถี่และร้อยละ ดังปรากฏผลในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวน ค่าร้อยละข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สายงานที่รับผิดชอบ และรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	127	37.40
หญิง	213	62.60
รวม	340	100.00
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี	277	81.50
36 ปีขึ้นไป	63	18.50
รวม	340	100.00
สถานภาพ		
โสด	209	61.50
สมรส	131	38.50
รวม	340	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี	316	92.90
สูงกว่าปริญญาตรี	24	7.10
รวม	340	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน		
น้อยกว่า 5 ปี	10	2.90
5 – 10 ปี	285	83.80
11 – 16 ปี	31	9.10
16 ปีขึ้นไป	14	4.10
รวม	340	100.00
สายงานที่รับผิดชอบ		
สายงานด้านบัญชี	87	25.60
สายงานด้านการเงิน	174	51.20
สายงานด้านตลาด	18	5.30
สายงานด้านสินเชื่อ	61	17.90
รวม	340	100.00
รายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ)		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	255	75.00
15,001 – 20,000 บาท	51	15.00
20,001 บาทขึ้นไป	34	10.00
รวม	340	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี สถานภาพเป็นโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี สายงานที่รับผิดชอบด้านการเงิน และรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) ที่ได้รับ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง**

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในภาพรวม โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับ
ผู้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านลักษณะงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและ
ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ดังตาราง 3

**ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง โดยรวมและรายด้าน**

ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ			ระดับ	
โดยรวมในแต่ละด้าน		$\bar{X}$	S	ความพึงพอใจ
1.	ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.21	0.46	ปานกลาง
2.	ด้านการยอมรับนับถือ	3.18	0.54	ปานกลาง
3.	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.17	0.70	ปานกลาง
4.	ด้านบรรยากาศในการทำงาน	3.13	0.66	ปานกลาง
5.	ด้านค่าตอบแทน	2.41	0.58	น้อย
6.	ด้านลักษณะงาน	3.30	0.41	ปานกลาง
รวม		3.01	0.37	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้าน
อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและ
รายชื่อ

คำถาม		ระดับ		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน		$\bar{X}$	S	ความพึงพอใจ
1.	ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย	3.89	0.59	มาก
2.	ผลงานเงินฝากที่ผ่านมาท่านสามารถหายยอดเงินฝาก ได้ตามเป้าหมาย	3.01	0.77	ปานกลาง
3.	ท่านสามารถแนะนำให้ลูกค้ามาใช้บริการด้านสินเชื่อ ของธนาคารได้สำเร็จ	2.90	0.83	ปานกลาง
4.	ท่านมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่	2.89	0.83	ปานกลาง
5.	หน่วยงานของท่านสามารถหารายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย ได้ตามเป้าหมาย	3.33	0.77	ปานกลาง
รวม		3.21	0.46	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจในการทำงานต่อความสำเร็จใน
การทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อ 1 ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้ตาม
เป้าหมาย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวม
และรายข้อ

คำถาม	$\bar{X}$	S	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการยอมรับนับถือ			
1. ท่านเคยได้รับคำชมเชย รางวัล จากลูกค้าผู้ใช้บริการ ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ	3.27	0.78	ปานกลาง
2. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทน ผู้บังคับบัญชา	2.94	0.83	ปานกลาง
3. ข้อเสนอหรือความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจาก บุคคลในหน่วยงานของท่าน	3.23	0.68	ปานกลาง
4. การได้รับการยอมรับ หรือคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	3.15	0.71	ปานกลาง
5. เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ยอมรับความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะของท่านเสมอ	3.29	0.65	ปานกลาง
รวม	3.18	0.54	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการยอมรับ
นับถือ โดยรวม และรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ด้านบรรยากาศในการทำงาน โดยรวม
และรายข้อ

คำถาม		ระดับ		
ด้านบรรยากาศในการทำงาน		$\bar{X}$	S	ความพึงพอใจ
1.	การมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอเหมาะสม	2.94	0.79	ปานกลาง
2.	พื้นที่ทำงานของท่านเป็นสัดส่วนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	3.11	0.78	ปานกลาง
3.	หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะสมต่อการทำงาน	3.20	0.80	ปานกลาง
4.	การจัดสถานที่ทำงานได้มีส่วนกระตุ้นการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	3.32	0.92	ปานกลาง
5.	มีการจัดระบบงานที่เหมาะสมเป็นสัดส่วน ไม่ซ้ำซ้อนกัน ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว	3.07	0.88	ปานกลาง
รวม		3.13	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านบรรยากาศใน
การทำงาน โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
โดยรวมและรายข้อ

คำถาม				ระดับ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา		X	S	ความพึงพอใจ
1.	ผู้บังคับบัญชาให้โอกาส เติบโตในการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่าน	3.36	0.77	ปานกลาง
2.	ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของท่าน	3.38	0.82	ปานกลาง
3.	ท่านมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชานอกเหนือ จากเวลาปฏิบัติงาน	2.39	0.92	น้อย
4.	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถปฏิบัติตัวเข้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี	3.34	0.93	ปานกลาง
5.	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา	3.40	0.92	ปานกลาง
รวม		3.17	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์
กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อ 3 ท่านมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับ
ผู้บังคับบัญชานอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ด้านค่าตอบแทน โดยรวมและรายข้อ

คำถาม ด้านค่าตอบแทน		$\bar{X}$	S	ระดับ ความพึงพอใจ
1.	เงินเดือนที่ได้รับจากหน่วยงานเพียงพอกับรายจ่ายที่จำเป็นของท่าน	2.47	0.69	น้อย
2.	สวัสดิการที่ท่านได้รับสามารถช่วยเหลือครอบครัวของท่านได้เป็นอย่างดี	2.45	0.81	น้อย
3.	รายได้จากเงินเดือนทำให้ท่านอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข	2.69	0.67	ปานกลาง
4.	ท่านพอใจเงินเดือนประจำที่ได้รับในปัจจุบัน	2.26	0.75	น้อย
5.	ท่านรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	2.19	0.73	น้อย
รวม		2.41	0.58	น้อย

จากตาราง 8 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นข้อ 3 รายได้จากเงินเดือนทำให้ท่านอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วกลาง ด้านลักษณะงาน โดยรวมและรายข้อ

คำถาม ด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	S	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ลักษณะการบริหารงานในหน่วยงานเป็นไปในทางกระจายอำนาจให้กับพนักงานแต่ละคน สามารถตัดสินใจได้เองในงานที่รับผิดชอบ	2.95	0.82	ปานกลาง
2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับท่าน	3.21	0.66	ปานกลาง
3. งานประจำที่ได้รับมอบหมายเป็นงานซ้ำซาก น่าเบื่อหน่าย	2.94	0.79	ปานกลาง
4. ท่านมีความรู้ในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างดี	3.67	0.66	มาก
5. ลักษณะงานที่ทำ ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบเหมาะสมกับท่าน	3.75	0.70	มาก
รวม	3.30	0.41	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานต่อลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ข้อคำถามที่ว่า “ท่านมีความรู้ในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างดี” และ “ลักษณะงานที่ทำ ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบเหมาะสมกับท่าน” มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านลักษณะงาน จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สายงานที่รับผิดชอบ และรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตาราง 10 ถึง 29

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 10

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน

ความพึงพอใจ ในแต่ละด้าน	ชาย			หญิง			t	Prob.
	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ		
			ความ พึงพอใจ			ความ พึงพอใจ		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.26	0.47	ปานกลาง	3.17	0.45	ปานกลาง	1.74	.083
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.13	0.58	ปานกลาง	3.21	0.51	ปานกลาง	-1.30	.196
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.16	0.72	ปานกลาง	3.18	0.69	ปานกลาง	-0.33	.739
4. ด้านบรรยากาศในการทำงาน	3.18	0.69	ปานกลาง	3.10	0.63	ปานกลาง	1.08	.281
5. ด้านค่าตอบแทน	2.38	0.58	น้อย	2.43	0.57	น้อย	-0.70	.487
6. ด้านลักษณะงาน	3.29	0.39	ปานกลาง	3.31	0.42	ปานกลาง	-0.32	.752
รวม	3.07	0.39	ปานกลาง	3.07	0.37	ปานกลาง	0.02	.983

จากตาราง 10 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 11

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน

ความพึงพอใจ ในแต่ละด้าน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี			36 ปีขึ้นไป			t	Prob.
	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ		
			ความ พึงพอใจ			ความ พึงพอใจ		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.19	0.45	ปานกลาง	3.29	0.49	ปานกลาง	-1.60	.111
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.17	0.54	ปานกลาง	3.19	0.55	ปานกลาง	-0.18	.860
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	3.17	0.71	ปานกลาง	3.19	0.65	ปานกลาง	-0.19	.852
4. ด้านบรรยากาศในการทำงาน	3.11	0.67	ปานกลาง	3.23	0.60	ปานกลาง	-1.30	.193
5. ด้านค่าตอบแทน	2.35	0.58	น้อย	2.68	0.49	ปานกลาง	-4.13**	.000
6. ด้านลักษณะงาน	3.29	0.39	ปานกลาง	3.36	0.46	ปานกลาง	-1.19	.233
รวม	3.05	0.37	ปานกลาง	3.15	0.38	ปานกลาง	-2.08*	.039

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า หรือเท่ากับ 35 ปี มีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป ส่วนด้านอื่น ๆ นั้นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 12

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีสถานภาพต่างกัน

ความพึงพอใจ ในแต่ละด้าน	โสด			สมรส			t	Prob.
	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ		
			ความ พึงพอใจ			ความ พึงพอใจ		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.20	0.44	ปานกลาง	3.21	0.49	ปานกลาง	-0.07	.941
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.18	0.55	ปานกลาง	3.17	0.51	ปานกลาง	0.15	.882
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	3.13	0.70	ปานกลาง	3.25	0.70	ปานกลาง	-1.53	.126
4. ด้านบรรยากาศในการ ทำงาน	3.08	0.67	ปานกลาง	3.20	0.62	ปานกลาง	-1.70	.089
5. ด้านค่าตอบแทน	2.37	0.61	น้อย	2.49	0.51	น้อย	-1.90	.058
6. ด้านลักษณะงาน	3.29	0.40	ปานกลาง	3.33	0.42	ปานกลาง	-0.83	.406
รวม	3.04	0.36	ปานกลาง	3.11	0.39	ปานกลาง	-1.60	.111

จากตาราง 12 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 13

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ความพึงพอใจ ในแต่ละด้าน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ			สูงกว่าปริญญาตรี			t	Prob.
	ปริญญาตรี							
	— X	S	ระดับ ความ พึงพอใจ	— X	S	ระดับ ความ พึงพอใจ		
1. ด้านความสำเร็จในการ ทำงาน	3.19	0.45	ปานกลาง	3.34	0.59	ปานกลาง	-1.51	.133
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.16	0.53	ปานกลาง	3.42	0.64	ปานกลาง	-2.36*	.019
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	3.18	0.70	ปานกลาง	3.10	0.73	ปานกลาง	0.52	.601
4. ด้านบรรยากาศในการ ทำงาน	3.13	0.66	ปานกลาง	3.07	0.68	ปานกลาง	0.48	.634
5. ด้านค่าตอบแทน	2.42	0.58	น้อย	2.33	0.57	น้อย	0.77	.441
6. ด้านลักษณะงาน	3.31	0.41	ปานกลาง	3.28	0.35	ปานกลาง	0.25	.801
รวม	3.06	0.37	ปานกลาง	3.09	0.36	ปานกลาง	-0.33	.745

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการยอมรับนับถือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี มีความพึงพอใจน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

3.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้ง 6 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 14 - 20

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง
จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ ในแต่ละด้าน		น้อยกว่า 5 ปี				11 – 16 ปี				16 ปีขึ้นไป			
		น้อยกว่า 5 ปี				11 – 16 ปี				16 ปีขึ้นไป			
		$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน		3.12	0.57	ปานกลาง	3.17	0.44	ปานกลาง	3.38	0.46	ปานกลาง	3.61	0.48	มาก
2. ด้านการยอมรับนับถือ		2.76	0.63	ปานกลาง	3.15	0.53	ปานกลาง	3.43	0.50	ปานกลาง	3.43	0.31	ปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา		3.18	0.68	ปานกลาง	3.15	0.72	ปานกลาง	3.32	0.57	ปานกลาง	3.24	0.71	ปานกลาง
4. ด้านบรรยากาศในการทำงาน		2.84	0.93	ปานกลาง	3.09	0.66	ปานกลาง	3.36	0.48	ปานกลาง	3.57	0.46	มาก
5. ด้านค่าตอบแทน		2.30	0.58	น้อย	2.36	0.57	น้อย	2.75	0.41	ปานกลาง	2.73	0.68	ปานกลาง
6. ด้านลักษณะงาน		3.36	0.25	ปานกลาง	3.28	0.41	ปานกลาง	3.39	0.37	ปานกลาง	3.47	0.47	ปานกลาง
รวม		2.93	0.39	ปานกลาง	3.04	0.37	ปานกลาง	3.27	0.32	ปานกลาง	3.34	0.34	ปานกลาง

จากตาราง 14 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี และ 5-10 ปี มีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับน้อย และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านบรรยากาศในการทำงาน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.74	1.25	6.14**	.000
	ภายในกลุ่ม	336	68.29	0.20		
	รวม	339	72.03			
2. ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.73	1.58	5.67**	.001
	ภายในกลุ่ม	336	93.32	0.28		
	รวม	339	98.05			
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.89	0.30	0.60	.617
	ภายในกลุ่ม	336	165.86	0.49		
	รวม	339	166.74			
4. ด้านบรรยากาศในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	5.66	1.89	4.52**	.004
	ภายในกลุ่ม	336	140.19	0.42		
	รวม	339	145.85			
5. ด้านค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	3	5.84	1.94	6.16**	.000
	ภายในกลุ่ม	336	106.23	0.32		
	รวม	339	112.07			
6. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.79	0.26	1.60	.188
	ภายในกลุ่ม	336	55.32	0.17		
	รวม	339	56.12			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.87	0.96	7.261**	.000
	ภายในกลุ่ม	336	44.23	0.13		
	รวม	339	47.09			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านลักษณะงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านความสำเร็จใน
การทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการ ทำงาน	$\bar{X}$ ด้านความสำเร็จใน การทำงาน	ระยะเวลาในการทำงาน			
		น้อยกว่า			
		5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 16 ปี	16 ปีขึ้นไป
		3.12	3.17	3.38	3.61
น้อยกว่า 5 ปี	3.12	-	0.05	0.26	0.49**
5 - 10 ปี	3.17	-	-	0.21*	0.45**
11 - 16 ปี	3.38	-	-	-	0.23
16 ปีขึ้นไป	3.61	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 16 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการ
ทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยเจ้าหน้าที่
ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปีมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ
การที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ
การที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะ
เวลาในการทำงาน 11-16 ปี และ 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วน
คู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านการยอมรับนับถือ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการ ทำงาน	$\bar{X}$ ด้าน การยอมรับนับถือ	ระยะเวลาในการทำงาน			
		น้อยกว่า			
		5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 16 ปี	16 ปีขึ้นไป
		2.76	3.15	3.43	3.43
น้อยกว่า 5 ปี	2.76	-	0.39*	0.67**	0.67**
5 - 10 ปี	3.15	-	-	0.28**	0.28
11 - 16 ปี	3.43	-	-	-	0.00
16 ปีขึ้นไป	3.43	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปีมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี, 11-16 ปีและตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .01 ตามลำดับ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านบรรยากาศในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการ ทำงาน	$\bar{X}$ ด้านบรรยากาศ ในการทำงาน	ระยะเวลาในการทำงาน			
		น้อยกว่า			
		5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 16 ปี	16 ปีขึ้นไป
		2.84	3.09	3.36	3.57
น้อยกว่า 5 ปี	2.84	-	0.25	0.52*	0.73**
5 - 10 ปี	3.09	-	-	0.27*	0.48**
11 - 16 ปี	3.36	-	-	-	0.21
16 ปีขึ้นไป	3.57	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-16 ปีและตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-16 ปี และตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านค่าตอบแทน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการ ทำงาน	$\bar{X}$ ด้าน ค่าตอบแทน	ระยะเวลาในการทำงาน			
		น้อยกว่า			
		5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 16 ปี	16 ปีขึ้นไป
		2.30	2.36	2.75	2.73
น้อยกว่า 5 ปี	2.30	-	0.06	0.45*	0.43
5 - 10 ปี	2.36	-	-	0.39**	0.37*
11 - 16 ปี	2.75	-	-	-	0.02
16 ปีขึ้นไป	2.73	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปีมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-16 ปี และตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ โดยรวมเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการ ทำงาน	$\bar{X}$ ความพึงพอใจ โดยรวม	ระยะเวลาในการทำงาน			
		น้อยกว่า			
		5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 16 ปี	16 ปีขึ้นไป
		2.93	3.04	3.27	3.34
น้อยกว่า 5 ปี	2.93	-	0.11	0.34**	0.41**
5 - 10 ปี	3.04	-	-	0.23**	0.30**
11 - 16 ปี	3.27	-	-	-	0.07
16 ปีขึ้นไป	3.34	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-16 ปีและตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-16 ปีและ 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีสายงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้ง 6 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 21 – 23

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง จำแนกตามสายงานที่รับผิดชอบ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ ในแต่ละด้าน	ด้านบัญชี						ด้านการเงิน						ด้านการตลาด						ด้านสินเชื่อ	
	ระดับความ พึงพอใจ						ระดับความ พึงพอใจ						ระดับความ พึงพอใจ						ระดับความ พึงพอใจ	
	$\bar{X}$	S					$\bar{X}$	S					$\bar{X}$	S					$\bar{X}$	S
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.24	0.45			ปานกลาง		3.11	0.42			ปานกลาง		3.33	0.69			ปานกลาง		3.38	0.47
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.23	0.59			ปานกลาง		3.10	0.50			ปานกลาง		3.24	0.47			ปานกลาง		3.29	0.56
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	3.28	0.61			ปานกลาง		3.12	0.73			ปานกลาง		3.24	0.72			ปานกลาง		3.14	0.73
4. ด้านบรรยากาศในการทำงาน	3.12	0.73			ปานกลาง		3.09	0.62			ปานกลาง		3.32	0.82			ปานกลาง		3.20	0.60
5. ด้านค่าตอบแทน	2.41	0.57			น้อย		2.41	0.57			น้อย		2.41	0.50			น้อย		2.44	0.61
6. ด้านลักษณะงาน	3.28	0.39			ปานกลาง		3.33	0.41			ปานกลาง		3.29	0.47			ปานกลาง		3.26	0.41
รวม	3.09	0.37			ปานกลาง		3.03	0.36			ปานกลาง		3.14	0.49			ปานกลาง		3.12	0.38

จากตาราง 21 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีสายงานที่รับผิดชอบต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านค่าตอบแทน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ที่มีสายงานที่รับผิดชอบต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.72	1.24	6.09**	.000
	ภายในกลุ่ม	336	68.31	0.20		
	รวม	339	72.03			
2. ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.95	0.65	2.28	.080
	ภายในกลุ่ม	336	96.10	0.29		
	รวม	339	98.05			
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.61	0.54	1.10	.351
	ภายในกลุ่ม	336	165.13	0.49		
	รวม	339	166.74			
4. ด้านบรรยากาศในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.27	0.42	0.99	.400
	ภายในกลุ่ม	336	144.58	0.43		
	รวม	339	145.85			
5. ด้านค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.04	0.01	0.04	.988
	ภายในกลุ่ม	336	112.03	0.33		
	รวม	339	112.07			
6.ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.36	0.12	0.72	.541
	ภายในกลุ่ม	336	55.76	0.17		
	รวม	339	56.12			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.58	0.19	1.39	.246
	ภายในกลุ่ม	336	46.52	0.14		
	รวม	339	47.09			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีสายงานที่รับผิดชอบต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านความสำเร็จในการทำงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามสายงานที่รับผิดชอบ

สายงานที่รับผิดชอบ	$\bar{X}$ ด้านความสำเร็จใน การทำงาน	สายงานที่รับผิดชอบ			
		ด้าน บัญชี	ด้าน การเงิน	ด้าน การตลาด	ด้าน สินเชื่อ
		3.24	3.11	3.33	3.38
ด้านบัญชี	3.24	-	0.13*	0.09	0.14
ด้านการเงิน	3.11	-	-	0.22*	0.27**
ด้านการตลาด	3.33	-	-	-	0.05
ด้านสินเชื่อ	3.38	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีสายงานที่รับผิดชอบต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีสายงานที่รับผิดชอบด้านการเงินมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีสายงานที่รับผิดชอบด้านบัญชี ด้านการตลาด และด้านสินเชื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้ง 6 ด้าน
ปรากฏผลดังตาราง 24 - 29

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ วิชาการกรุงเทพมหานคร จักัด (มหาชน) สังกัดสภากส่วนกลาง
จำแนกตามรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ ในแต่ละด้าน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ									
	15,000 บาท			15,001 – 20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.16	0.44	ปานกลาง	3.31	0.44	ปานกลาง	3.39	0.54	ปานกลาง	
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.09	0.53	ปานกลาง	3.44	0.45	ปานกลาง	3.43	0.49	ปานกลาง	
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.14	0.73	ปานกลาง	3.22	0.59	ปานกลาง	3.32	0.61	ปานกลาง	
4. ด้านบรรยากาศในการทำงาน	3.09	0.67	ปานกลาง	3.21	0.60	ปานกลาง	3.33	0.57	ปานกลาง	
5. ด้านค่าตอบแทน	2.35	0.56	น้อย	2.56	0.58	ปานกลาง	2.69	0.57	ปานกลาง	
6. ด้านลักษณะงาน	3.28	0.42	ปานกลาง	3.31	0.32	ปานกลาง	3.45	0.42	ปานกลาง	
รวม	3.02	0.37	ปานกลาง	3.17	0.31	ปานกลาง	3.27	0.39	ปานกลาง	

จากตาราง 24 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับ
ปานกลาง ยกเว้น ด้านค่าตอบแทน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ใน
ระดับน้อย

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) ต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.25	1.13	5.44**	.005
	ภายในกลุ่ม	337	69.78	0.21		
	รวม	339	72.03			
2. ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	7.46	3.73	13.87**	.000
	ภายในกลุ่ม	337	90.60	0.27		
	รวม	339	98.05			
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.08	0.54	1.09	.336
	ภายในกลุ่ม	337	165.67	0.49		
	รวม	339	166.74			
4. ด้านบรรยากาศในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.17	1.08	2.54	.080
	ภายในกลุ่ม	337	143.68	0.43		
	รวม	339	145.85			
5. ด้านค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.98	2.49	7.83**	.000
	ภายในกลุ่ม	337	107.09	0.32		
	รวม	339	112.07			
6. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.98	0.40	2.46	.087
	ภายในกลุ่ม	337	107.09	0.16		
	รวม	339	112.07			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.58	1.29	9.76**	.000
	ภายในกลุ่ม	337	44.52	0.13		
	รวม	339	47.09			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ยกเว้น ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านลักษณะงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามรายได้ประจำเดือน (รวมค่าครองชีพ)

รายได้ประจำเดือน (รวมค่าครองชีพ)	$\bar{X}$ ด้านความ สำเร็จในการ ทำงาน	รายได้ประจำเดือน (รวมค่าครองชีพ)		
		ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 15,000 บาท	ตั้งแต่ 15,001–20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป
		3.16	3.31	3.39
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000	3.16	-	0.15*	0.23*
ตั้งแต่ 15,001–20,000 บาท	3.31	-	-	0.08
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	3.39	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำเดือน (รวมค่าครองชีพ) ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำเดือน(รวมค่าครองชีพ) ตั้งแต่ 15,0001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านการยอมรับนับถือ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามรายได้ประจำเดือน (รวมค่าครองชีพ)

รายได้ประจำเดือน (รวมค่าครองชีพ)	$\bar{X}$ ด้าน การยอมรับ นับถือ	รายได้ประจำเดือน (รวมค่าครองชีพ)		
		ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 15,000 บาท	ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป
		3.09	3.44	3.43
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000	3.09	-	0.35**	0.34**
ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	3.44	-	-	0.01
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	3.43	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 27 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำเดือน (รวมค่าครองชีพ) ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำเดือน (รวมค่าครองชีพ) ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านค่าตอบแทน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ)

รายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ)	$\bar{X}$ ด้าน ค่าตอบแทน	รายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ)		
		ต่ำกว่าหรือ	ตั้งแต่	ตั้งแต่
		เท่ากับ 15,000 บาท 2.35	15,001-20,000 บาท 2.56	20,001 บาท ขึ้นไป 2.69
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000	2.35	-	0.21*	0.34**
ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	2.56	-	-	0.13
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	2.69	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 28 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทมีความพึงพอใจในการทำงาน น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) ตั้งแต่ 15,0001-20,000 บาทและ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการโดยรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD โดยจำแนกตามรายได้ประจำเดือน (รวมค่าครองชีพ)

รายได้ประจำเดือน (รวมค่าครองชีพ)	$\bar{X}$ ความพึงพอใจโดยรวม	รายได้ประจำเดือน (รวมค่าครองชีพ)		
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป
		3.02	3.17	3.27
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000	3.02	-	0.15**	0.25**
ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	3.17	-	-	0.10
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	3.27	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 29 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำเดือน (รวมค่าครองชีพ) ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำเดือน (รวมค่าครองชีพ) ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทและ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 นำเสนอข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่งออก

ตาราง 30 การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ลำดับ	ความพึงพอใจในการทำงาน	ความถี่
	ด้านความสำเร็จในการทำงาน	
1.	ควรจัดให้มีการฝึกอบรม เทคนิคการขายต่าง ๆ ในการเข้าพบลูกค้า	17
2.	ควรมีข้อกำหนดในการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน รวมถึงควรมีการปรับตำแหน่ง เปิดโอกาสความก้าวหน้า เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน	21
3.	ควรมีสั่งจูงใจในการทำงาน อาทิ รางวัล ค่าตอบแทน ฯลฯ เพื่อแรงจูงใจในการทำงานตามเป้าหมายได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี	7
	รวม	45

จากตาราง 30 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ที่มีต่อเป้าหมายด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ การควบคุมค่าใช้จ่าย การหารายได้ที่มีโชดกเบียด รวมถึงการเลื่อนตำแหน่ง และโอกาสความก้าวหน้า ในการที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีนั้น ควรมีการจัดอบรม สัมมนาเกี่ยวกับงาน เทคนิคการขายต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการเข้าพบลูกค้า การทำงานอย่างเต็มที่ ต้องอาศัยทั้งร่างกายและแรงใจ ดังนั้นกำลังใจในการทำงานในช่วงเศรษฐกิจที่ตกต่ำเช่นนี้ การปรับตำแหน่ง เลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในอนาคต เป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการต้องการเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงเป้าหมายทั้งทางด้านเงินฝาก สินเชื่อ การหารายได้ที่มีโชดกเบียด การได้รับรางวัล หรือค่าตอบแทนพิเศษ จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เป้าหมายที่ได้รับสำเร็จลุล่วงได้

ตาราง 31 การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านการยอมรับนับถือ

ลำดับ	ความพึงพอใจในการทำงาน	ความถี่
	ด้านการยอมรับนับถือ	
1.	ควรเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ให้เกียรติกันในการปฏิบัติงาน และไว้วางใจกัน	53
2.	ผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบในงาน	25
3.	ผู้บังคับบัญชาควรวางตนให้เหมาะสม ไม่ลำเอียง เสมอภาค	5
4.	ผู้บังคับบัญชาควรใช้สำนวน หรือคำพูด ขอความร่วมมือในการทำงานมากกว่าการใช้คำพูดในลักษณะของคำสั่ง	2
	รวม	85

จากตาราง 31 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีข้อเสนอและความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ นอกจากรางวัล คำชมเชย การยกย่องเชิดชูในการปฏิบัติงานทั้งจากลูกค้าย่านเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาแล้ว การให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ให้เกียรติ ไว้วางใจกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงานก็เป็นสิ่งสำคัญ ความรู้สึกให้การยอมรับนับถือของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เกิดจากผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบในงาน วางตนได้เหมาะสม ไม่ลำเอียง รวมถึงการพูดจาอย่างเป็นกันเองมากกว่าการใช้คำสั่ง จะทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีกำลังใจและเต็มใจจะทำงานอย่างเต็มที่

ตาราง 32 การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ลำดับ	ความพึงพอใจในการทำงาน	ความถี่
	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	
1.	ผู้บังคับบัญชาควรให้ความเป็นกันเอง มีการพบปะสังสรรค์กับผู้ใต้บังคับบัญชาบ้าง	12
2.	ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็น ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำกับผู้ใต้บังคับบัญชา	32
	รวม	44

จากตาราง 32 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การสร้างสัมพันธ์ หรือไมตรีที่ดี ในความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการนั้น ผู้บังคับบัญชาควรให้ความเป็นกันเอง มีการพบปะสังสรรค์กับผู้ใต้บังคับบัญชาบ้าง เพื่อสร้างความสนิทสนม เหมือนคนในครอบครัว ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็น ช่วยเหลือ และสามารถแก้ไขปัญหา หรือคำแนะนำให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ซึ่งจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้น ส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและไม่มีปัญหา

ตาราง 33 การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านบรรยากาศในการทำงาน

ลำดับ	ความพึงพอใจในการทำงาน	ความถี่
	ด้านบรรยากาศในการทำงาน	
1.	ควรมีการปรับปรุงตัวอาคาร สถานที่ให้มีรูปแบบทันสมัย สวยงาม สะอาด สะดุดตา	12
2.	ควรจัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานใหม่ ให้เพียงพอและพร้อมที่จะใช้งาน	8
3.	ควรมีการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระเบียบ เป็นสัดส่วน	2
	รวม	22

จากตาราง 33 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีข้อเสนอและความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ดังนี้ ควรให้มีการปรุงรตัวอาคาร สถานที่ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย สวยงาม สะอาด สะดุดตา พร้อมทั้งควรจัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานใหม่ ให้เพียงพอและพร้อมที่จะใช้งาน เนื่องจากอุปกรณ์เครื่องใช้ในสาขาที่ใช้สภาพชำรุด เก่าแล้ว รวมถึงการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร หากมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ตาราง 34 การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านค่าตอบแทน

ลำดับ	ความพึงพอใจในการทำงาน	ความถี่
	ด้านค่าตอบแทน	
1.	ควรมีการปรับขึ้นเงินเดือน ค่าครองชีพ ค่าล่วงเวลา หรือโบนัส	122
2.	ควรได้รับรางวัล หรือของขวัญ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน	4
	รวม	126

จากตาราง 34 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ดังนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการส่วนใหญ่คิดว่าควรให้มีการปรับขึ้นเงินเดือน ค่าครองชีพ ค่าล่วงเวลา หรือโบนัส เนื่องจากระยะเวลา 4-5 ปี ที่ผ่านมาไม่มีการปรับขึ้นเงินเดือน พร้อมทั้งปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการปรับลดขนาดองค์กร ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการส่วนใหญ่ต้องการขวัญและกำลังใจในการทำงาน ในรูปแบบของการขึ้นเงินเดือน ค่าล่วงเวลา หรือรางวัล เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานต่อไป

ตาราง 35 การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านลักษณะงาน

ลำดับ	ความพึงพอใจในการทำงาน	ความถี่
	ด้านลักษณะงาน	
1.	ควรมีการหมุนเวียนงาน เพื่อเรียนรู้งานในแต่ละสายงาน	62
2.	ควรมีการจัดอบรมสัมมนาให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	9
	รวม	71

จากตาราง 35 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีข้อเสนอและความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ดังนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการเห็นว่า ควรมีการหมุนเวียนงานกันระหว่างสายงานที่รับผิดชอบ เรียนรู้งานในแต่ละสายงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอีกทั้งเมื่อตอบปัญหาลูกค้าจะได้ให้ข้อมูลลูกค้าได้ไม่ผิดพลาด อีกทั้งควรมีการจัดอบรมสัมมนาให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ด้านสินเชื่อ ซึ่งมีความหลากหลาย ซับซ้อนในการทำงาน เจ้าหน้าที่สินเชื่อส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับงานที่ได้รับผิดชอบอยู่

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ โดยจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศในการทำงาน ค่าตอบแทน และลักษณะงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการใน 6 ด้าน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สายงานที่รับผิดชอบ และรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ)
3. เพื่อรวบรวมข้อมูลนำเสนอต่อผู้บริหารของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถเลือกใช้ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการได้อย่างเหมาะสม

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถเลือกใช้ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการได้อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ อันจะส่งผลต่อความสำเร็จ การเพิ่มประสิทธิภาพของงานตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด และทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ พร้อมทั้งผลของการศึกษาค้นคว้าจะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขา ในสังกัดสาขาส่งกลาง ประกอบด้วย 6 ภาค 12 เขต 162 สาขา จำนวน 2,100 ราย (รายงานข้อมูลอัตรากำลังคนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ณ ธันวาคม 2544)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขา ในสังกัดสาขาส่งกลาง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากตารางสำเร็จรูปทาโรยามาเน (ลัวัน สายยศและอังคณา สายยศ 2536 ; อ้างอิงจาก Yamane, taro 1967 : 886-887) ความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 336 ราย ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดตัวอย่างเพิ่มเป็น 340 คนในการวิจัยครั้งนี้

สมมติฐานในการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีสายงานที่ได้รับผิดชอบต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษากับประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสาขาส่วนกลาง จำนวน 340 คน โดยจัดส่งแบบสอบถามไปยังแต่ละสาขา โดยระบุหน้าซองจดหมายถึง “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ” ส่งผ่านทางกล่องเคลียร์ของธนาคาร จากนั้นนำแบบสอบถามที่สมบุรณ์จำนวน 340 ฉบับมาวิเคราะห์ทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน คือ

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านการยอมรับนับถือ จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านบรรยากาศในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ
5. ด้านค่าตอบแทน จำนวน 5 ข้อ
6. ด้านลักษณะงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในแต่ละด้าน นอกเหนือจากคำถามที่สร้างขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC* (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าร้อยละ
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่งออก โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สายงานที่ได้รับมอบหมาย รายได้ประจำต่อเดือน ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า t – test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)
5. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดนำมาแจกแจงความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่งออก สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่งออก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.60 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี ร้อยละ 81.50 สถานภาพการสมรสเป็นโสด ร้อยละ 61.50 ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี ร้อยละ 92.90 ระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 83.80 สายงานที่ได้รับมอบหมายด้านการเงิน ร้อยละ 51.20 และรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) ที่ได้รับต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท ร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ทัศนศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับน้อย

2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อ 1 ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อ 3 ท่านมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชานอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

2.4 ด้านบรรยากาศในการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านค่าตอบแทน พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับน้อย ยกเว้นข้อ 3 รายได้จากเงินเดือนทำให้ท่านอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.6 ด้านลักษณะงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อ 4 ท่านมีความรู้ในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างดี และข้อ 5 ลักษณะงานที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบเหมาะสมกับท่าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ทัศนศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านลักษณะงาน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สายงานที่รับผิดชอบ และรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ)

3.1 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านค่าตอบแทน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป

ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านค่าตอบแทน พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือน(รวมค่าครองชีพ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วน คู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีรายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ) ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

4.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ผลงานเงินฝากที่ผ่านมாத่านสามารถหายยอดเงินฝากได้ตามเป้าหมาย พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุง โดยทางธนาคารควรมีนโยบายสนับสนุนโครงการด้าน เงินฝาก หรือออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ด้านเงินฝากที่แตกต่างจากธนาคารคู่แข่งขึ้น เพื่อเป็นการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการสามารถหายยอดเงินฝากได้ตามเป้าหมาย ยังผลให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน

ท่านสามารถแนะนำให้ลูกค้ามาใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารได้สำเร็จ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรจัดให้มีการอบรม สัมมนาเกี่ยวกับความรู้ด้านสินเชื่อในเบื้องต้นให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ รวมถึงควรมีการสนับสนุนด้านข้อมูลสินเชื่อผ่านระบบคอมพิวเตอร์ อาทิ สาขาสามารถเรียกดูทรัพย์สินขายทอดตลาดของธนาคาร โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูลลูกค้าในเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งในปัจจุบันการสอบถามข้อมูลใช้วิธีการโทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลอาณาเขต นั้น ๆ ซึ่งเกิดความล่าช้า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ดังกล่าวมีน้อยและต้องออกปฏิบัติงานนอกสถานที่บ่อย ทำให้การติดต่อประสานงานเกิดความล่าช้าเป็นต้น

ท่านมีโอกาที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรปรับปรุง โดยควรมีนโยบาย เลื่อนตำแหน่งอย่างน้อยทุก ๆ 2 ปี เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีโอกาสความก้าวหน้า เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4.2 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีการประชุมตามความเหมาะสม เพื่อรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการนำเสนอ กล่าวคำชมเชย เมื่อข้อเสนอแนะนั้นเป็นที่ยอมรับ รวมถึงควรมีการ

มอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชา หรือมีส่วนร่วมในการทำงานชิ้นนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการนั้น ๆ รู้สึกเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา

4.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ท่านมีโอกาสมอบประสิทธิผลกับผู้บังคับบัญชานอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นควรมีการจัดสรรเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา อาทิ จัดงานวันเกิดของพนักงานภายในสาขา เพื่อสร้างความเป็นกันเอง รวมถึงได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเล็ก ๆ น้อย ๆ เป็นต้น

4.4 ด้านบรรยากาศในการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

การมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอเหมาะสม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีงบประมาณในการซื้ออุปกรณ์สำนักงานใหม่ ให้เพียงพอต่อการใช้งาน ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน

พื้นที่ทำงานของท่านเป็นส่วนที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการจัดพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนในการทำงาน อาทิ แผนกสินเชื่อ มีแผนพับป้ายบอกแผนกให้ชัดเจน มีการแบ่งห้องเป็นส่วนที่เหมาะสมในการสนทนากับลูกค้า เป็นต้น

4.5 ด้านค่าตอบแทน พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

สวัสดิการที่ท่านได้รับสามารถช่วยเหลือครอบครัวของท่านได้เป็นอย่างดี พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย ควรปรับปรุง อาทิ ควรมีสวัสดิการสนับสนุนค่าการศึกษาบุตรของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เป็นต้น

เงินเดือนที่ได้รับจากหน่วยงานเพียงพอกับรายจ่ายที่จำเป็นของท่าน, ท่านพอใจเงินเดือนประจำที่ได้รับในปัจจุบัน และท่านรู้สึกว่าเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับตำแหน่งงาน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ควรปรับปรุงดังนี้ ควรมีนโยบายปรับขึ้นเงินเดือนให้เหมาะสมตำแหน่งงาน และควรมีผลตอบแทนของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

4.6 ด้านลักษณะงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ลักษณะการบริหารงานในหน่วยงานเป็นไปในทางกระจายอำนาจให้กับพนักงานแต่ละคน สามารถตัดสินใจได้เองในงานที่รับผิดชอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงดังนี้ ควรมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการแต่ละสายงานเพิ่มมากขึ้น

ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับท่าน พบว่า มีความพึงพอใจในอยู่ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงดังนี้ ควรมีการจัดแบ่งงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการรับผิดชอบอย่างชัดเจน หรือแบ่งงานที่รับผิดชอบให้มีปริมาณงานที่เท่าเทียมกัน

งานประจำที่ได้รับมอบหมายเป็นงานซ้ำซาก น่าเบื่อหน่าย พบว่า มีความพึงพอใจในอยู่ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงดังนี้ ควรจัดให้มีการหมุนเวียนงานระหว่างสายงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดทักษะและความรู้ใหม่ในการทำงาน พร้อมทั้งเป็นการทำงานได้อย่างครบวงจรอีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไป

ควรมีการศึกษาทัศนคติและสิ่งจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมล รักสวงน. (2523). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์
ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา (คณะครุศาสตร์). กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติมา ปรีดีดิลก. (2524). ทฤษฎีบริหารองค์การ. ภาควิชาบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- คำนิง นกแก้ว. (2523). ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท (คณะครุศาสตร์). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุวรรณ เสววรรณ. (2517). ความพึงพอใจในงานพยาบาลในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองอินทร์ วงษ์โสธร. (2523). ภาวะผู้นำ (เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและระบบบริหารการศึกษา.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2523.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2543). รายงานข้อมูลอัตรากำลังคนของธนาคาร ปี 2543.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2543). รายงานประจำปี 2543.
- แน่นน้อย พงษ์สามารถ. (2519). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประศักดิ์ นียากร. (2515). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครู. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท (คณะครุศาสตร์). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภักดี ดนัยพงศกร. (2539). พฤติกรรมการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยหนองจิก จังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต (เอกไทยคดีศึกษา). ปัตตานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มานิต คุ่มภัย. (2541). ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา :
ภาคกลาง 4 เขต 3. ภาคนิพนธ์ (คณะพัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- มัลลิกา ดันสอน. การจัดการยุคใหม่ . กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2544
- ยุทธนาวี ดวงสุวรรณ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) : สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารองค์การ)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- รัตตัญญู เทียนปฐม. (2538) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมา
ธิราช. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
วารี หะวานนท์. (2534). การบัญชีธนาคาร การปฏิบัติงานธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- วิบูลย์ แมนสถิตย์. (2530). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, ภาควิชาบริหารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

- จิโรจน์ กุลสรณ์ศุกกิจ. (2524). การศึกษาเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : เปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด กับพนักงานธนาคารออมสิน. ภาคนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชา การปกครอง : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรศิษฐ์ แนวดี. (2539). ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สกล วรธนพงษ์. (2526). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงคราม เสี่ยงพักตร์. (2533). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ : ศึกษาเปรียบเทียบระดับรองสารวัตรในสังกัดกองกำลังพล และสถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).
- สรสิทธิ์ แสงสุวรรณ และคณะ. (2539). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานสินเชื่อสาขาในธนาคารพาณิชย์ไทย เขตกรุงเทพมหานคร. โครงการวิจัยสำหรับนักศึกษาปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร รุ่นที่11, คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุระ ทิพย์โสด. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุวรรณ สุวรรณผล. (2520). ความพึงพอใจในงานของผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลจิตเวชในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ). วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สันทนา เจียมเจตนบุญ. (2539). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุนิ รัชชาเกียรติศักดิ์. (2539). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : สำนักงานคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสนาะ ดิยาวี และคณะ. (2527). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิญา สุนทรธารวงศ์. (2540). ความพึงพอใจในงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อรนิตย์ ญาณศิริ. (2539). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- Paisai Wangphanich. *Job Satisfaction of faculty members at Srinakharinwirot. University, Thailand..* THESIS : University of Kansas, 1984.
- Sergiovanni, Thomas J. *Fators which Affect Satisfaction and Dissatisfaction of Teachers ; Explorations in Eductional Administration.* St. Louise : University of Queenland Press, 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

คำชี้แจง

1. โปรดเติมข้อความ และเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน
ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานแบบปลายเปิด
3. คำตอบทุกคำตอบผู้วิจัยจะถือเป็นความลับ จะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน
ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามในแต่ละตอนให้ครบถ้วน

ด้วยความขอบคุณ

(นางสาวนภาพร อัครกาญจน์)
นิสิตระดับปริญญาโท
มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อความที่เป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี
☐ 36 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- ☐ โสด
☐ สมรส

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน

- ☐ น้อยกว่า 5 ปี
☐ 5 – 10 ปี
☐ 11 – 16 ปี
☐ 16 ปีขึ้นไป

6. สายงานที่รับผิดชอบ

- ☐ สายงานด้านบัญชี
☐ สายงานด้านการเงิน
☐ สายงานด้านตลาด
☐ สายงานด้านสินเชื่อ

7. รายได้ประจำต่อเดือน (รวมค่าครองชีพ)

- ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
☐ 15,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป

แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

ข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสำเร็จในงานที่ทำ					
1. ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย					
2. ผลงานเงินฝากที่ผ่านมาท่านสามารถหยอดเงินฝากได้ตามเป้าหมาย					
3. ท่านสามารถแนะนำให้ลูกค้ามาใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารได้สำเร็จ					
4. ท่านมีโอกาที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่					
5. หน่วยงานของท่านสามารถหารายได้ที่มีโชดกเบี้ยได้ตามเป้าหมาย					
การได้รับการยอมรับนับถือ					
6. ท่านเคยได้รับคำชมเชย รางวัล จากลูกค้า ผู้ใช้บริการด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ					
7. ท่านมีโอกาสดำเนินการมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชา					
8. ข้อเสนอหรือความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากบุคคลในหน่วยงานของท่าน					
9. การได้รับการยอมรับ หรือคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา					
10. เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ยอมรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านเสมอ					

ข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
11. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาส เติบโตในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน					
12. ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของท่าน					
13. ท่านมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชานอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน					
14. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถปฏิบัติตัวเข้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี					
15. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา					
บรรยากาศในการทำงาน					
16. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอเหมาะสม					
17. พื้นที่ทำงานของท่านเป็นสัดส่วนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่					
18. หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะสมต่อการทำงาน					
19. การจัดสถานที่ทำงานได้มีส่วนกระตุ้นการทำงานให้มีประสิทธิภาพ					
20. มีการจัดระบบงานที่เหมาะสมเป็นสัดส่วน ไม่ซ้ำซ้อนกัน ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว					

ข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผลตอบแทน					
21. เงินเดือนที่ได้รับจากหน่วยงานเพียงพอกับรายจ่ายที่จำเป็นของท่าน					
22. สวัสดิการที่ท่านได้รับสามารถช่วยเหลือครอบครัวของท่านได้เป็นอย่างดี					
23. รายได้จากเงินเดือนทำให้ท่านอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข					
24. ท่านพอใจเงินเดือนประจำที่ได้รับในปัจจุบัน					
25. ท่านรู้สึกว่าการเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
ลักษณะงาน					
26. ลักษณะการบริหารงานในหน่วยงานเป็นไปในทางกระจายอำนาจให้กับพนักงาน แต่ละคนสามารถตัดสินใจได้เองในงานที่รับผิดชอบ					
27. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับท่าน					
28. งานประจำที่ได้รับมอบหมายเป็นงานซ้ำซาก น่าเบื่อหน่าย					
29. ท่านมีความรู้ในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างดี					
30. ลักษณะงานที่ทำ ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ เหมาะสมกับท่าน					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงาน
คำชี้แจง แบบสอบถามตอนที่ 3 นี้เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 1. ความสำเร็จในการทำงาน
 - ☐ _____
 - ☐ _____
- 2. การยอมรับนับถือ
 - ☐ _____
 - ☐ _____
- 3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 - ☐ _____
 - ☐ _____
- 4. บรรยากาศในการทำงาน
 - ☐ _____
 - ☐ _____
- 5. ค่าตอบแทน
 - ☐ _____
 - ☐ _____
- 6. ลักษณะงาน
 - ☐ _____
 - ☐ _____

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/3889

วันที่ ๙ มิถุนายน 2545

เรื่อง ขอมติเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะคณบดีสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวนภาพร อัสวากาญจน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ภูมิศึกษา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง” โดยมี อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุธีร์ ล้อมไทย อาจารย์กาญจนาวิ อนันตอักษรกุล และ อาจารย์ผ่องศักดิ์ หมวดสง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ภูมิศึกษา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวนภาพร อัสวากาญจน์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

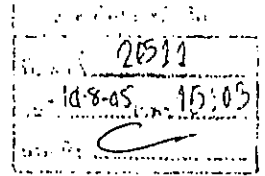
ที่ ทม 1012/ 6127



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110



๙ สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน นายศิริชัย วันทนาศิริ รักษาการแทนผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเพลินจิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนภาพร อัสวากาญจน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ภูมิศึกษา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่งออกกลาง” โดยมี อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 40 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ภูมิศึกษา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่งออกกลาง ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนภาพร อัสวากาญจน์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร ะหวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/6738



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 กันยายน 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนภาพร อัครกาญจน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการกรณีศึกษา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง" โดยมี อาจารย์ณัฏฐา ประดิษฐสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่และขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 336 คน คอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ในระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนภาพร อัครกาญจน์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร 02-258-4119

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์กาญจนาพรวิ อนันต์อักษรกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาวนภาพร อัครกาญจน์
วันเดือนปีเกิด	12 มีนาคม 2519
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	69 – 75 หมู่ 15 ริมคลองราชมนตรี ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 2 และรักษาการแทนผู้ช่วยสมุห์บัญชี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2530	ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดนิมมานรดี
พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสตรีวัดอัปสรสวรรค์
พ.ศ. 2536	ปวช. 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี (การบัญชี)
พ.ศ. 2538	ปวส. 2 วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ คณะบริหารธุรกิจ (การบัญชี)
พ.ศ. 2540	บริหารธุรกิจบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ