

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2

สารนิพนธ์
ของ
นายสมบุญณ์ พงษ์พูลสุข

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2546

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2

บทคัดย่อ
ของ
นายสมบุญ พงษ์พลสุข

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2546

สมบุญ พงษ์พลสุข. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์สิริสุภากร ชูทรัพย์.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ใน 5 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตัวแปร เพศ สถานภาพสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 เพศชาย 88 คน เพศหญิง 81 คน รวมทั้งสิ้น 169 คน เครื่องที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม มาตราส่วนประเมินค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t - test)

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
2. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES OF THE BANGKOK BANK COMPANY
LIMITED, REGION 3 CENTRAL 2 THAILAND

AN ABSTRACT
BY
MR.SOMBOON PONGPOOLSOON

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

March 2003

Somboon Pongpulsook. (2003). *Job Satisfaction of the Bangkok Bank Company Limited, Region 3 Central 2 Thailand*. Master Project, M.Ed. (Business Education). Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Mr.Sittakorn Choosup.

This study aimed to investigate and compare Job Satisfaction of the Bangkok Bank Company Limited, Region 3 Central 2 Thailand in five aspects : job security, self independent, environmental condition and welfare, superior relationship and colleague relationship. The independent variables were gender, marital status, age, work experience, educational qualification and position. The sample in this study consisted of 169 employees of the Bangkok Bank. The instrument used for collecting data was rating scale questionnaires. The statistics used for analyzing were percentage, mean, standard deviation, and t – test.

The results were as follows :

1. There were statistically significant differences between male and female employee on job satisfaction at .01.
2. There were no statistically significant difference of the job satisfaction at different marital status, age, work experience and position regarding the five aspects of job satisfaction.
3. There were statistically significant differences employees who had different education level at .01.

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2

สารนิพนธ์
ของ
นายสมบุญ พงษ์พลสุข

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ ได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(อาจารย์สิริฐานกร ชูทรัพย์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(อาจารย์สิริฐานกร ชูทรัพย์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี)

..... กรรมการ

(อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทวี วรกวิน)

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยการช่วยเหลือแนะนำ และให้คำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก ท่านอาจารย์สัญญากร ชูทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาฯ รศ.อารี พันธุ์ณี และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ รศ.ดร.สุภาพรณ สิริแพทยพิสุทธิ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ และ นายธีระวัฒน์ กาญจนโนมัย ผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาช่วยเหลือตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ และให้คำแนะนำ ในการปรับปรุงแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

ขอขอบคุณนายธีระวัฒน์ กาญจนโนมัยและพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ให้การช่วยเหลือจนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และเป็นกลุ่มเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแต่บิดามารดา ครูอาจารย์ ซึ่งเป็นผู้ให้ชีวิต ความรัก ความรู้ และประสบการณ์แก่ผู้วิจัย

สมบุญณ์ พงษ์พลสุข

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานของการศึกษาวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ประวัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด.....	8
ความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด.....	8
คำขวัญและสัญลักษณ์ของธนาคาร.....	11
การประกอบธุรกรรม.....	11
การบริหารบุคลากร.....	12
กระบวนการบริหารบุคลากร.....	12
สภาพปัญหาความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด.....	16
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	16
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	16
องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	18
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	20
องค์ประกอบด้านงานที่ทำในปัจจุบัน.....	21
องค์ประกอบด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ.....	23
องค์ประกอบด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง.....	25
องค์ประกอบด้านการเลื่อนเงินเดือน.....	25
องค์ประกอบด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	องค์ประกอบด้านเพื่อนร่วมงาน	28
	ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	29
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	29
	ทฤษฎี X ทฤษฎี Y แมกเกรเกอร์	31
	ทฤษฎี Y มีคตินฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน 6 ประการ	32
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
	งานวิจัยภายในประเทศ	34
	งานวิจัยในต่างประเทศ	41
3	วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	47
	ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย	47
	เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	49
	วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	50
	การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	51
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
5	สรุปผลอภิปราย และข้อเสนอแนะ	77
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	77
	ความสำคัญของการวิจัย	77

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ) ขอบเขตของการวิจัย.....	77
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	78
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	78
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	91
ข้อเสนอแนะที่ได้จากวิจัย.....	91
ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยในครั้งต่อไป.....	92
 บรรณานุกรม.....	 93
 ภาคผนวก.....	 98
ภาคผนวก ก.	99
ภาคผนวก ข.	114
ภาคผนวก ค.	118
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	 125

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มเป้าหมายของพนักงาน สาขาใน สังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ธนาครกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	48
2	จำนวนและค่าร้อยละของพนักงาน ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามสถานภาพการสมรส อายุประสบการณ์ทำงาน วุฒิ การศึกษา และตำแหน่งงาน	56
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาครกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน	58
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาครกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้าน ความมั่นคงในงาน โดยรวมและรายด้าน	59
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาครกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้าน ความเป็นตัวของตัวเองโดยรวมและรายด้าน	60
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาครกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้าน สภาพแวดล้อมและสวัสดิการ โดยรวมและรายด้าน	61
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาครกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้าน สภาพสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมและรายด้าน	63
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาครกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมและรายด้าน	64
9	ค่าเฉลี่ยแสดงความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึง พอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาครกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	65

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

10	ค่าเฉลี่ยแสดงความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพการสมรส	66
11	ค่าเฉลี่ยแสดงความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	67
12	ค่าเฉลี่ยแสดงความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	68
13	ค่าเฉลี่ยแสดงความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษา	69
14	ค่าเฉลี่ยแสดงความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน	70
15	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน	71
16	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยรวมและรายด้าน	72
17	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

18	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการ ทำงาน โดยรวมและรายด้าน	74
19	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวม และรายด้าน	75
20	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวม และรายด้าน	76

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การแข่งขันด้านเศรษฐกิจของนานาชาติ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพสังคมและเทคโนโลยี มีผลทำให้หน่วยงานต้องพัฒนารับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มหรือดำรงไว้ ซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถาบัน (เผชญิ กิจระการ. 2532 : 1) ธนาคารเป็นสถาบันการเงิน หน้าที่ระดมเงินออมจากประชาชนทั่วไป และจัดสรรเงินให้กู้ยืมในภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ธนาคารจัดได้ว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สิ่งหนึ่งซึ่งทุกคนต่างยอมรับนั่นคือ ธุรกิจธนาคารพาณิชย์เปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ที่หล่อเลี้ยงให้เกิดความเจริญเติบโต แลก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติ การพัฒนาทางเศรษฐกิจไม่ว่าแขนงใดล้วนต้องพึ่งพาอาศัยธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งอำนวยความสะดวก เพราะธนาคารเป็นกลไกที่ทรงพลังที่สุดในระบบการเงินของประเทศ ตลอดช่วงของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นับแต่เริ่มต้นตราบจนถึงปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์ได้เข้าไปมีบทบาทเป็นกำลังสำคัญสนับสนุนให้เกิดการขยายตัวทางอุตสาหกรรมทุกชนิด ก่อให้เกิดขบวนการผลิตสินค้าที่ทันสมัยที่เป็นที่ต้องการของตลาดโลก ทั้งอุตสาหกรรมผลิต อุตสาหกรรมเกษตร ซึ่งอุตสาหกรรมที่ริเริ่มและเติบโตขึ้นในช่วงนี้ และตลอดมาได้มีส่วนอย่างสำคัญ ในการขยายบทบาททางการค้าระหว่างประเทศให้กว้างขวางออกไปอย่างมากทั่วทุกภูมิภาคของโลก ขยายโอกาสในการทำงานในแรงงานเป็นจำนวนมากจากชนบท จึงคงไม่เกินความจริงนัก ถ้าจะกล่าวว่าธนาคารพาณิชย์เปรียบดังเสาหลักเสาหนึ่งของเศรษฐกิจทั้งระบบ เป็นหลักที่มีความมั่นคงและแนวยุทธศาสตร์ของประเทศไทยให้เติบโต ก้าวหน้า มากกว่าสถาบันการเงินอื่นใด ธนาคารเต็มใจที่จะทุ่มเทสรรพกำลังสร้างสรรค์ การดำเนินงานให้เป็นคุณเป็นประโยชน์แก่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เพื่อประเทศชาติและประชาชนส่วนรวมให้มากที่สุด โดยมีจุดมุ่งหมายให้ดอกผลของการพัฒนานั้นกระจายออกไปสู่ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศอย่างทั่วถึงมากที่สุด (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2537 ข : 8 - 9)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตระหนักดีว่า การที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรที่จะสร้างขวัญและกำลังใจเพิ่มเป็นการกระตุ้นหรือจูงใจให้บุคลากรในองค์กรมีความกระตือรือร้นและเต็มอกเต็มใจตั้งใจที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หรือจะกล่าวอีกนัย

หนึ่งได้ว่าถ้าบุคคลให้มือรองใจในการปฏิบัติงานก็แสดงว่าบุคคลนั้น เป็นผู้ที่มีจุดมุ่งหมายในชีวิต มีความคล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน ไม่อยู่นิ่งเฉยเฉื่อยชา และจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ (เสนาะ ดิยาวี และคนอื่น ๆ. 2529 : 242) ซึ่งลักษณะเช่นนี้ถือว่า บุคคลนั้น ๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงออกให้เห็นโดยพฤติกรรมต่าง ๆ คือ (กิติมา ปรีดีติลล. 2529 : 332) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ เมื่อพบข้อบกพร่องเสียหาย ก็จะพยายามแก้ไขหรือชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ยอมเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่องานโดยไม่ต้องชักชวนหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ได้มาทำงานและอยู่กับเพื่อนร่วมงาน

การบริหารงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีการจัดองค์กรและสายงานบังคับบัญชาขึ้นตั้งแต่เจ้าหน้าที่บริหารชั้นสูง คือ ประธานกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการรองผู้จัดการใหญ่ ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ ลงไปจนถึงระดับผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ส่วนในระดับสาขาจะมีผู้จัดการภาค ผู้จัดการจังหวัด และผู้จัดการสาขา ที่คอยกำกับดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของธนาคารสาขาให้บรรลุเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจในทุก ๆ ด้าน โดยการกำหนดนโยบายการบริหารงานธนาคารได้ร่วมกันกำหนดนโยบาย ซึ่งผู้จัดการฝ่ายคอยกำกับควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของสาขาในแต่ละภาคให้บรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจในทุกด้าน เช่น ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และด้านกำไร ตลอดจนการบริหารบุคลากรในองค์กร

ในระยะเวลาที่ผ่านมา การดำเนินงานของธนาคารประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ทั้งภายในและต่างประเทศ อาทิเช่น ได้รับมอบรางวัลแห่งเกียรติยศ (Award for Excellence) ยกย่องให้เป็นธนาคารไทยที่ดีที่สุด (Best Thai Domestic Bank) จากนิตยสารยูโรมันนี่ประจำปี 2538 คุณชาติรี โสภณพนิช ประธานกรรมการบริหาร ยังได้รับการยกย่องจากวารสารการเงินธนาคารให้เป็น “นักการเงินแห่งปี 2538” จากเกียรติภูมิเหล่านี้ ทำให้ธนาคารตระหนักอยู่เสมอว่า ทรัพยากรบุคคล คือ หัวใจของความสำเร็จของธนาคาร จึงส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ในวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2538 : 33) และธนาคารได้กำหนดนโยบายด้วยบุคลากร เพื่อพนักงานในการพัฒนาบุคลากรและสร้างเสริมขวัญกำลังใจแก่สมาชิกทั่วประเทศ 18,000 คน ดังนี้ คือ ส่งเสริม สนับสนุน มีการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะธนาคารตระหนักดีว่า ทรัพยากรบุคคล คือ หัวใจสำคัญต่อความสำเร็จของธนาคาร เปิดโอกาสให้

พนักงานได้รับการพัฒนา เพื่อให้ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่ทันสมัยในยุคที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ และเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงานที่มีความสามารถ โดยปรับปรุงระบบค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับความสามารถและผลงานเพื่อจูงใจพนักงานที่ทำงานดี ให้ฝ่ายการพนักงานดูแลให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ ปรึกษาหารือแก่พนักงาน

ในทางตรงกันข้าม องค์กรใดที่บุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะมีผลทำให้การปฏิบัติงานเสื่อมทรามลงงานจะดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่องานหรือต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไป ระดับการปฏิบัติงานจะลดต่ำลง และการปฏิบัติงานในหน้าที่ก็จะเฉื่อยชาลงทุกที นอกจากนี้บุคลากรเหล่านั้นยังขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น ๆ ด้วย (ทองอินทร์ วงศ์โสธร. 2523 : 59 – 60) และการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความเกี่ยวข้องกับขวัญ เพราะขวัญเป็นสภาวะแห่งจิตใจ ที่แต่ละคนแสดงออกมาด้วยความสนใจหรือความกระตือรือร้นในการทำงานหน่วยงานนั้น ย่อมไม่บรรลุผลและอาจสายไปในที่สุด (เสถียร เหลืองอร่าม. 2519 : 92) ดังนั้น การปฏิบัติงานใด ๆ ขององค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ในเป้าหมายองค์กรบุคคลผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีขวัญและกำลังใจที่ดี

การที่ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จะสามารถดำเนินธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าตามเป้าหมายได้ ปัจจัยหลักที่สำคัญที่จะต้องคำนึงถึงมากที่สุด คือ บุคลากรของธนาคารเหล่านั้น เพราะประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรใดก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร กล่าวได้ว่า ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับบุคลากร บรรดาสิ่งก่อสร้างอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และเงิน แม้จะมีสมบูรณ์มากมายเพียงใดก็จะเป็นความหมาย ถ้าบุคลากรขาดประสิทธิภาพขาดขวัญและกำลังใจที่จะร่วมกันปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน (ภิญโญ สาธร. 2516 : 5) สอดคล้องกับชาติศิริ โสภณพนิช (2539 : 2) กล่าวไว้ว่า “เทคโนโลยีช่วยคนทำงาน ไม่ใช่แทนคน เราต้องการให้คนของเราอยู่กับเราให้ได้”

ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานในองค์กรประสบผลสำเร็จ และบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลนั้น ผู้นำในองค์กรมีบทบาทที่สำคัญในการบริหารงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีผู้จัดการสาขาเป็นผู้บริหารสูงสุดในระดับสาขา มีหน้าที่บริหารงานตามนโยบายของธนาคาร โดยการวางแผน สั่งการ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีศักยภาพสูงสุด ผู้จัดการสาขาจึงจำเป็นต้องแสดงบทบาทความเป็นผู้นำให้เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ในขณะที่เดียวกันผู้จัดการสาขา จะต้องสร้างบรรยากาศองค์การที่พึงประสงค์ร่วมกับบุคลากรทุกคน ให้เกิดขวัญกำลังใจที่ดีมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีเจตจำนงแน่วแน่ที่จะให้พนักงานทุกคนมีความภาคภูมิใจในองค์กร ให้ทุกคนมีความรักและผูกพันในฐานะเป็น

ส่วนหนึ่งขององค์กรด้วยการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ การให้ความรู้ในด้านการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและการสร้างความพึงพอใจ เอาให้ทุกคนบังเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2537 ค : 184)

กล่าวว่า การที่พนักงานหรือบุคลากรของหน่วยงานใดก็ตาม ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ หรือรู้สึกว่าการปฏิบัติไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน ย่อมมีความรู้สึกไม่มั่นใจที่จะปฏิบัติงานนั้นหรือไม่พยายามต่อสู้กับปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้งานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้ ภิญโญ รัชธรรม (2532 : 59 – 62)

ดังนั้นผู้วิจัย สัมภาษณ์พบว่า ในฐานะซึ่งปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความสนใจจึงนำมาศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารบุคลากรในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งทำงานอย่างมีความสุข และทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ใน 5 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 โดยจำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวนโยบาย และการวางแผนเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับสูงเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาบริหารงานบุคลากรของธนาคารเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการของธนาคารมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 เป็นเพศชาย 88 คน เพศหญิง 81 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 169 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ

2.1.1 เพศ

2.1.1.1 ชาย

2.1.1.2 หญิง

2.1.2 สถานภาพสมรส

2.1.2.1 โสด

2.1.2.2 สมรส

2.1.3 อายุ

2.1.3.1 ต่ำกว่า 45 ปี

2.1.3.2 มากกว่า 45 ปี

2.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน

2.1.4.1 ต่ำกว่า 10 ปี

2.1.4.2 มากกว่า 10 ปี

2.1.5 วุฒิการศึกษา

2.1.5.1 อนุปริญญา ถึง ปริญญาตรี

2.1.5.2 สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.6 ตำแหน่งงาน

2.1.6.1 ระดับบริหาร

2.1.6.2 ระดับปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ใน 5 ด้าน คือ

2.2.1 ด้านความมั่นคงในงาน

2.2.2 ด้านความเป็นตัวของตัวเอง

2.2.3 ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ

2.2.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

2.2.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานและตั้งใจทำงานในหน้าที่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบันของพนักงานธนาคาร โดยกำหนดเป้าหมายการทำงานให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการทำงาน

1.2 ด้านความเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ไม่ได้จำเป็นต้องมีผู้กำกับดูแล หรือผู้บังคับบัญชาเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ หมายถึง อาคารสถานที่ บรรยากาศ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานรวมถึง กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่พนักงาน

1.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง มิตรภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ในอันที่จะร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

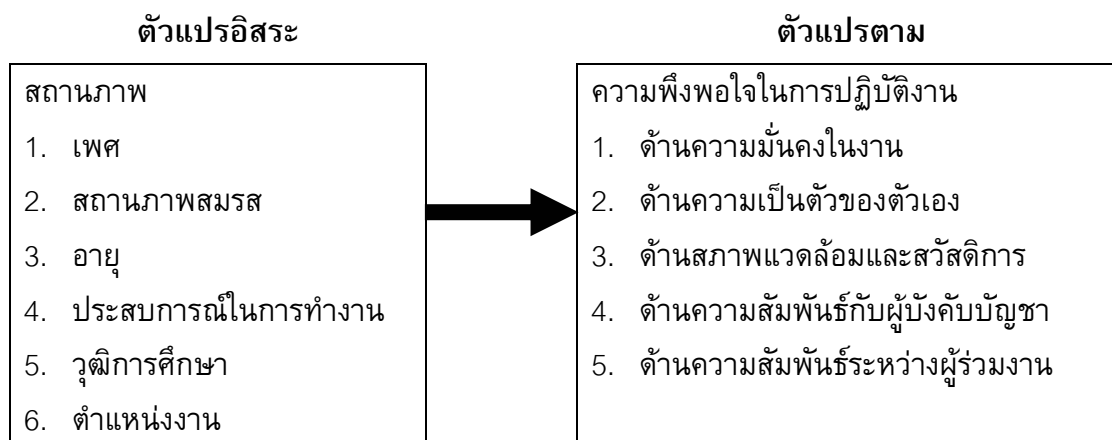
1.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน หมายถึง มิตรภาพและความร่วมมืองานความสัมพันธ์อันดีมิตรระหว่างพนักงานด้วยกัน สามารถที่จะร่วมงานทำได้อย่างดี

2. **พนักงานธนาคาร** หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2

3. **ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2** หมายถึง สาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในเขตจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 13 สาขา

4. **ประสิทธิภาพในการทำงาน** หมายถึง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานของการศึกษาวิจัย

1. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
2. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
3. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
4. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
5. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน
6. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ผู้วิจัยนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประวัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด

ความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 ด้วยทุนจดทะเบียน 4 ล้านบาท สถานที่ทำการเป็นตึกแถว 2 ชั้น 2 คูหา เลขที่ 235 – 237 ถนนราชวงศ์ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร มีพนักงานรุ่นแรก 23 คน หลวงรอบรู้กิจ หนึ่งในคณะกรรมการผู้ก่อตั้ง ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารให้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่คนแรก และเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2493 ได้ขยายธุรกิจสาขาออกสู่ต่างจังหวัดแห่งแรกที่จังหวัดอุบลราชธานี ด้วยจุดมุ่งหมายที่จะระดมเงินออมจากแหล่งเงินทุนในชนบทส่งเสริมการอำนวยความสะดวกของธนาคารให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายออกไป นี่คือ จุดเริ่มต้นของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ที่ประสบความสำเร็จอย่างงดงามในการแผ่ขยายกิจการธนาคารพาณิชย์ไทยออกสู่ภูมิภาค เพื่อเสริมสร้างกำลังทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยอย่างสมบูรณ์แบบ

วันที่ 21 พฤษภาคม 2495 คณะกรรมการธนาคารได้เห็นชอบให้นายชิน โสภณพนิช เข้ารับตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่คนที่สอง รับผิดชอบบริหารกิจการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ดังนั้น เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2495 นายชิน โสภณพนิช ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 4 ล้านบาทเป็น 20 ล้านบาท ในปีต่อมา เพิ่มทุนจดทะเบียนครั้งที่ 2 เป็น 50 ล้านบาท พร้อม

กับเปิดสำนักงานใหญ่ของธนาคาร ณ เลขที่ 9 ถนนเสือป่า พลับพลาไชย กรุงเทพมหานคร จากการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่บุกเบิกออกไปประกอบธุรกิจยังต่างประเทศ วันที่ 24 มิถุนายน 2497 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาต่างประเทศ แห่งแรกจึงเปิดขึ้นที่ฮ่องกง ตามติดด้วยเปิดสาขาโตเกียวในปีถัดมา และสามารถขยายงานด้านนี้ ได้รับประเทศชาติก็มีส่วนไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ทั้งนี้เพราะสาขาต่างประเทศสามารถขยายตลาดส่งออกได้อย่างกว้างขวาง ขณะเดียวกันธนาคารยังได้มีส่วนในการชักจูงลูกค้าชาวต่างประเทศให้ตัดสินใจเข้ามาลงทุนในประเทศด้วยการทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ให้ข้อมูลทางเศรษฐกิจการเมืองและสังคมด้วย

วันที่ 13 มีนาคม 2523 คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งนายชาติรี โสภณพนิช บุตรชาย ของนายชิน โสภณพนิช ขึ้นดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด เป็นยุคที่ธนาคารมีความเจริญกว่าหน้าอย่างรวดเร็วยิ่งกว่ายุคสมัยใดเพราะมีปัจจัยเอื้ออำนวยต่าง ๆ คือ

1. ช่วงที่ประเทศไทยอยู่ในยุคของการปกครองด้วยระบบประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง อันทำให้เกิดเสถียรภาพและความมั่นคงทางการเมืองของผู้นำประเทศ ภาครัฐบาลได้ให้การสนับสนุนส่งเสริมภาคเอกชนในการประกอบธุรกิจต่าง ๆ อย่างเต็มที่
2. ธนาคารกรุงเทพ เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำที่ดำเนินการมานานถึง 36 ปี ความสามารถในการรักษาอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประสบการณ์ที่ผ่านมายาวนานย่อมทำให้ธนาคารสามารถปรับตัวให้แข็งแกร่งและยืนหยัดอย่างมั่นคงได้ในทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
3. คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เป็นบุคคลที่มีคุณวุฒิ มีความชำนาญและมีประสบการณ์ในการทำงานทั้งในภาครัฐและเอกชนมาแล้วเป็นอย่างดี
4. ด้วยการดำเนินกลยุทธ์ใหม่ในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร เพื่อให้มีการบริหารงานเป็นทีมที่เข้มแข็งในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับกำหนดนโยบายและระดับดำเนินการรวมทั้งมีการจัดกระบวนการใหม่ ให้มีความพร้อมรองรับการขยายตัวของธุรกิจต่าง ๆ
5. ด้วยการมองการณ์ไกล ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องใช้ในการทำงาน ให้มีความก้าวหน้าทันสมัยไปกับเทคโนโลยียุคใหม่ ที่ให้ความสะดวกรวดเร็วในการบริการลูกค้าประชาชนได้อย่างกว้างขวางทุกแห่งหนทั่วประเทศ
6. ด้วยนโยบายเพิ่มทุนจดทะเบียนอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ธนาคารมีเงินทุนที่มากพอแก่การขยายตัวของธุรกิจ ทำให้การเติบโตของกองทุน ตลอดจนสินทรัพย์ของธนาคารเพิ่มขึ้นอย่างมาก

7. ด้วยการดำเนินนโยบายคุณภาพเป็นหลักเชิงมรดกในทุก ๆ ด้านเป็นเวลาหลายปีติดต่อกัน โดยเฉพาะการมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพบริการ คุณภาพการจัดการ คุณภาพภาพพจน์ คุณภาพสินเชื่อ และคุณภาพพนักงาน

ท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมยุคใหม่ การที่ระบบการเงินของไทยเริ่มเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจไร้พรมแดน จากนโยบายเสรีทางการเงินและการคลัง ในด้านต่าง ๆ ทำให้ระบบการเงินไทยมีส่วนสัมพันธ์กับระบบการเงินโลกมากขึ้น การแข่งขันขยายวงกว้างขึ้น โดยสถาบันการเงินต่างประเทศ และบริษัทการเงินข้ามชาติจะเข้ามาเป็นคู่แข่งเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางการเงินที่แตกต่างไปจากเดิม ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องปรับตัวสามารถแข่งขันได้ ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเทคโนโลยี องค์กรบุคลากร การบริหารและการบริการต่าง ๆ ให้ทันกับแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2525 นายชิน โสภณพนิช ได้ประกอบพิธีเปิดอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร สูงถึง 32 ชั้น สูงที่สุดเท่าที่มีการก่อสร้างมาในประเทศไทย จึงไม่เพียงแสดงให้เห็นถึงความเติบโตอย่างมั่นคงของธนาคาร หมายยังเป็นประจักษ์พยานที่แสดงให้เห็นว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความเชื่อมั่นต่อเสถียรภาพและอนาคตของประเทศไทยและพร้อมที่จะสร้างสรรค์ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ให้เติบโตเคียงคู่ไปกับเศรษฐกิจและสังคมของประเทศตลอดไป ธนาคารยังได้เล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารระดับสูงรุ่นใหม่ที่แคล่วคล่องว่องไวในการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น เพื่อปรับตัวและเตรียมแผนสำหรับทิศทางการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน คณะกรรมการธนาคาร จึงได้พิจารณาและเห็นชอบให้นายชาติศิริ โสภณพนิช บุตรชายนายชาติรี โสภณพนิช ขึ้นดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการคนใหม่ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2537 จนถึงปัจจุบัน นายชาติศิริ โสภณพนิช ได้กำหนดทิศทางและแผนกลยุทธ์ของธนาคารกรุงเทพ ไว้ดังนี้

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีเจตนารมณ์ที่จะยกระดับการดำเนินงานให้เป็นธนาคารขนาดใหญ่ และโดดเด่นที่สุดในภูมิภาคเอเชีย
2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เลือกที่จะเป็นธนาคารที่สามารถให้บริการแบบครบวงจร
3. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ต้องการที่จะยกระดับคุณภาพการประกอบการสู่สากล
4. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จะยังคงยึดหลักการบริหารและปฏิบัติการเป็นทีม
5. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จะให้ความสำคัญกับการทำธุรกิจใหม่ ๆ ที่จะเป็นการสร้างและขยายฐานรายได้ให้กับธนาคาร (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2537 ค : 12 – 184)

ด้วยประสิทธิภาพของคณะผู้บริหารชุดใหม่ของธนาคาร ผลประกอบการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ณ เพียงสิ้นวันที่ 31 ธันวาคม 2544 มีสินทรัพย์รวม 1,248,747,543,975 ล้านบาท เป็นครั้งแรกที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีทรัพย์สินเกินระดับ 1 ล้านล้านบาท มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 18,465 คน มีสาขารวม 490 สาขา เป็นสาขาในประเทศไทย 465 สาขา (แบ่งเป็นสาขาในเขตนครหลวง 138 สาขา สาขาต่างจังหวัด 327 สาขา) สาขาต่างประเทศ 22 สาขา

คำขวัญและสัญลักษณ์ของธนาคาร

เป็นสิ่งที่ต้องจารึกไว้ด้วยความภาคภูมิใจว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คือเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก ที่ริเริ่มใช้สัญลักษณ์เป็นแนวคิดในด้านการตลาด เนื่องจากธนาคารได้รับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าในวิชาการหรือแนวทางการตลาดสมัยใหม่ได้กำหนดสัญลักษณ์รูปทรงดอกบัวหลวง เป็นเครื่องแสดงสถานภาพของธนาคาร ด้วยเหตุผลที่ว่า บัวเป็นพฤษชาติที่เจริญงอกงามเร็ว คงทนต่อสภาพแวดล้อม แพร่พันธุ์งา ดอกมีลักษณะพิเศษ จะต้องเป่งบานอยู่เหนือน้ำเสมอ และที่สำคัญประเทศไทยเป็นดินแดนแห่งพระพุทธศาสนา ซึ่งพุทธศาสนามีคตินิยมว่า ดอกบัวหลวงเป็นพฤษชาติสำหรับพุทธบูชาสัญลักษณ์ดอกบัว จึงแสดงความหมายถึงความเปี่ยมธนาคารของคนไทยด้วย ควบคู่กับการสร้างสัญลักษณ์ ก็คือ คำขวัญที่ธนาคารมีความประสงค์ ให้ที่ความหมายสอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคารที่ต้องเป็นธนาคารของทุกคน ธนาคารที่พร้อมให้บริการและคำแนะนำแก่ลูกค้าทุกอย่าง และไม่หยุดยั้งในการขยายบริการเพื่อรับใช้มหาชนอย่างใกล้ชิด เสมือนเป็นบุคคลในครอบครัวเดียวกัน จึงกำหนดใช้คำขวัญว่า “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” สัญลักษณ์และคำขวัญของธนาคารยังมีความทันสมัยอยู่เสมอ และยิ่งนานวัน มหาชนก็ให้การยอมรับอย่างกว้างขวางมากขึ้น ทุกวันนี้ เอ่ยชื่อธนาคาร “บัวหลวง” ก็เป็นที่รับรู้โดยทั่วกันว่าจะหมายถึงอันใดไม่ได้ นอกจากธนาคารกรุงเทพ นับว่าเป็นเทคนิคทางการตลาดสมัยใหม่ที่ธนาคารคิดค้นและประสบความสำเร็จอย่างสูง

การประกอบธุรกรรม

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนด การให้กู้ยืม การซื้อขาย หรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การบริการโอนเงินภายในและนอกประเทศ การบริการรับชำระค่าสินค้า การบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ซึ่งการดำเนินธุรกรรมเหล่านี้จะก่อให้เกิดรายได้แก่ธนาคาร

การบริหารบุคลากร

บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการบริหารในกระบวนการบริหาร จึงได้กำหนดให้บุคลากรเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหาร ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานสามารถดึงดูดและบำรุงรักษาคนดี มีความรู้ความสามารถไว้ ในหน่วยงานให้มากที่สุดและนานที่สุดเท่าที่หน่วยงานต้องการ

ไมเออร์. (Myers. 1970 : 34) กล่าวว่า การบริหารบุคลากร หมายถึง การดำเนินต่าง ๆ เกี่ยวกับบุคคล การคัดเลือกบุคคล การฝึกอบรมการกำหนดสิ่งตอบแทนต่าง ๆ การควบคุมอัตราค่าจ้างการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ภิญโญ สาร. (2541 : 243) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า ขบวนการบริหารบุคลากรเป็นการใช้คนให้ทำงานให้ได้ผลดีที่สุด ภายในเวลาอันสั้นที่สุด สิ้นเปลืองเงินและวัสดุน้อยที่สุด ในขณะที่เดียวกันคนที่เราใช้นั้นก็มีความสุข มีความพอใจที่จะให้ผู้บริหารใช้ความพอใจที่จะทำงานตามที่ผู้บริหารต้องการ

ธงชัย สันติวงศ์. (2535 : 2123213) ได้ให้ขอบเขตการดำเนินการบริหารงานบุคลากรไว้ว่า ควรประกอบด้วยการวางแผนกำลังคนสำหรับองค์การการเสาะหาตัวบุคคล การโยกย้ายและการเลื่อนขั้นตัวบุคคลไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้น การอบรมและการพัฒนาคน

วิจิต (ธีระกุล) วรติบากรู และสุพิชญา ธีระกุล. (2520 : 52) ให้ความเห็นว่า การบริหารงานบุคลากร คือ การเลือกสรรบุคคลเข้าทำงานการบรรจุคนให้เหมาะกับงาน การดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ รวมทั้งการทำนุบำรุงและดูแล ให้ป็นบำเหน็จรางวัลด้วยความเป็นธรรม และมีความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพมีการบำรุงรักษาและให้ความปลอดภัย เมื่อจะออกจากงานก็อำนวยความสะดวกและมีบำเหน็จบำนาญตามควรแก่โอกาส

จากความคิดเห็นดังกล่าวพอสรุปสาระสำคัญได้ว่า การบริหารงานบุคลากร หมายถึง การมุ่งใช้คนให้เหมาะสมกับงานนับตั้งแต่การสรรหาเข้ามาปฏิบัติงาน การดูแลบำรุงรักษาการพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมที่จะปฏิบัติงาน ตลอดจนให้บำเหน็จบำนาญ เมื่อบุคคลพ้นจากงาน ซึ่งเป็นการจูงใจให้บุคลากรมีความพึงพอใจร่วมกัน

กระบวนการบริหารบุคลากร

ในกระบวนการบริหารการใช้คนให้ถูกเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด งานใดที่เราได้คัดเลือกคนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่งานนั้น ย่อมก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จอย่างแน่นอนการเลือก

อะไรในโลกนี้ไม่มีอะไรยากเท่ากับการเลือกคน ดังนั้นในกระบวนการบริหารบุคลากรการสรรหา และเลือกสรรบุคลากรให้มีความรู้ความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

แคสเท็ตเตอร์ (Castetter. 1996 : 20) ได้เสนอกระบวนการบริหารบุคคลไว้เป็นขั้น ๆ ดังต่อไปนี้

1. การวางแผนกำลังคน (Manpower Planning) ซึ่งเกี่ยวกับงานหลักในเรื่องการคาดคะเนกำลังคน การทำโครงสร้างขององค์การ การเตรียมกำลังคนที่มีอยู่การคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงกำลังคนในปัจจุบัน การทำโปรแกรมสนับสนุนและเพิ่มพูนกำลังคน และการวางแผนควบคุมกำลังพล
2. การสรรหาบุคลากร (Recruitment of Personnel) ซึ่งได้แก่ การแสวงหาแหล่งกำลังคน การวางแผนการสรรหา และการจัดระบบการสรรหา
3. การคัดเลือกบุคลากร (Selection of Personnel) ได้แก่ การรวบรวมรายละเอียดของผู้สมัคร การประเมินผลผู้สมัคร และการจัดกระบวนการคัดเลือกต่าง ๆ
4. การจูงใจบุคลากรเข้าสู่หน่วยงาน (Induction of Personnel) ได้แก่ การปรับตัวเข้ากับชุมชนของบุคลากรใหม่ การปรับตัวเข้ากับระบบงาน การปรับตัวเข้ากับตำแหน่งและการปรับตัวเข้ากับบุคลากรอื่น ๆ ในหน่วยงาน
5. การประเมินค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร (Appraisal of Personnel) ได้แก่ การประเมินค่าการปฏิบัติงานต่าง ๆ การจัดการประสานงาน การพิจารณาผลต่าง ๆ จากการประเมินค่า
6. การพัฒนาบุคลากร (Development of Personnel) ได้แก่ การใช้แผนพัฒนาการพัฒนาการประสานงาน การประเมินผลของการปฏิบัติงาน
7. ผลตอบแทนให้กับบุคลากร (Compensation of Personnel) ได้แก่ เงินเดือน ค่าแรง รายได้ที่ไม่ใช่เงินเดือน เงินปันผล
8. สวัสดิการ (Security) การให้สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยและบริการต่าง ๆ การจ้าง การป้องกันขู่เข็ญ และการเป็นอิสระทางวิชาการ
9. การให้บริการต่อเนื่องแก่บุคลากร (Continuity of Personnel Service) ได้แก่ การให้การศึกษาเพิ่มเติม การให้บริการชดเชย การให้ความรู้และบริการด้านสุขภาพ และความปลอดภัย

สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 4) ได้กล่าวว่า กระบวนการบริหารงานบุคคลนั้น เริ่มตั้งแต่การสรรหาบุคคลเข้ามาทำปฏิบัติงานในองค์การ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบุคคลระหว่างที่ปฏิบัติงานในองค์การ จนกระทั่งพ้นจากงาน อาจจำแนกกระบวนการบริหารงานบุคคลได้ดังนี้

1. การวางแผนนโยบาย ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับบุคคล
2. การวางแผนในการจัดอัตราค่าจ้างคนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
3. การวางโครงการ
4. การกำหนดหน้าที่คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ
5. การจัดชั้น ตำแหน่ง
6. การกำหนดอัตราเงินเดือน ค่าจ้าง
7. การสรรหาคนเข้าทำงาน และการสอบไล่
8. การคัดเลือกและการบรรจุแต่งตั้ง
9. การทดลองให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ
10. การจัดทำทะเบียนประวัติ
11. การย้ายและโอน
12. การพัฒนาบุคคล
13. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
14. การพิจารณาความดีความชอบ
15. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
16. การรักษาสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน
17. การจัดสวัสดิการ
18. การปกครองบังคับบัญชา
19. การรักษาวินัย
20. การให้พ้นจากงาน
21. การจัดระบบบำเหน็จบำนาญ

อุทัย หิรัญโต (2531 : 3) กล่าวว่า หลักการสำคัญของการบริหารงานบุคคล นั้นคือ การจัดให้บุคคลที่เลือกสรรอย่างดีแล้ว ได้ทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสม ให้เขามีจิตใจที่ทุ่มเท และรับผิดชอบงาน โดยการให้ความเป็นธรรมในการกำหนดเงินเดือนและค่าจ้าง รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่ง ฐานะ และเงินเดือน ฝึกอบรมบุคคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ตลอดจนสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลให้เขามีกำลังใจขยันดี ซึ่งการที่จะดำเนินการให้บรรลุผลดังกล่าวนี้ การบริหารงานบุคคลจึงมีกระบวนการเป็นอันมาก ซึ่งอาจลำดับขั้นที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดนโยบายและการวางระเบียบเกี่ยวกับตัวบุคคล
2. การวางแผนในการจัดอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
3. การวางโครงการปฏิบัติ

4. กำหนดหน้าที่และคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ
5. การจำแนกตำแหน่ง
6. การกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้าง
7. การสรรหาคนเข้ามาทำงาน
8. การเลือกสรรและทดสอบ
9. การให้ทดลองปฏิบัติงาน
10. การบรรจุแต่งตั้ง
11. การย้ายและโอน
12. การพัฒนาตัวบุคคล
13. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
14. การพิจารณาความดีความชอบ
15. การเลื่อนตำแหน่งฐานะ
16. การรักษาสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน
17. การจัดสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูล
18. การปกครองบังคับบัญชา
19. การรักษาวินัย
20. การศึกษาระบบบำเหน็จบำนาญ
21. การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล

บุญโญ สาร (2516 : 245) กล่าวว่า การบริหารงานบุคคลหรือการบริหารงานบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียน ขอบข่ายของการบริหารบุคคลว่ามีจริงแล้วมี 4 ลักษณะ คือ

1. การให้ได้มาซึ่งบุคลากร
2. การบำรุงรักษา
3. การพัฒนาบุคลากร
4. การให้พ้นจากงาน

สุรัฐ ศิลปอนันต์ (2530 : 7) ได้กล่าวถึง กระบวนการบริหารบุคคลว่าประกอบด้วย ขั้นตอนการปฏิบัติต่อเนื่อง 4 ขั้นตอน

1. กระบวนการสรรหาบุคคล
2. กระบวนการใช้บุคลากร
3. กระบวนการพัฒนาบุคลากร
4. กระบวนการชำระรักษาบุคลากร

จากความคิดของนักวิชาการทางการศึกษาหลายท่านดังกล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า กระบวนการบริหารบุคลากร เป็นขั้นตอนที่ปฏิบัติต่อเนื่องกันตั้งแต่ขั้นการวางแผนกำหนดความต้องการบุคลากร การรับบุคลากรเข้าในหน่วยงาน จนกระทั่งบุคลากรนั้นพ้นจากงานไป สำหรับหน่วยงานใดจะปฏิบัติตามกระบวนการดังกล่าวมากน้อยเพียงใด ตั้งแต่ขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด แล้วแต่ภารกิจและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารบุคคลที่จะกำหนดให้เหมาะสมกับแต่ละหน่วยงาน

สภาพปัญหาความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ในอดีตที่ผ่านมาสังคมของธนาคารกรุงเทพ ผู้บริหารตั้งแต่ระดับต้นจนถึงผู้นำและพนักงานทั่วไป ให้ความสำคัญกับการยอมรับนับถือ ให้เกียรติกันด้วยน้ำใจจริง คุณชนิ โสภณพนิช ผู้นำของธนาคารมองว่าพนักงานทุกระดับชั้นเป็นทรัพยากรหรือขุมกำลังที่สำคัญและมีค่าของธนาคารที่ต้องดูแลอย่างใกล้ชิดและต้องไม่น้อยหน้ากว่าธนาคารอื่น ๆ แต่ในปัจจุบันในยุคโลกาภิวัตน์ พนักงานทุกคนถูกขับเคลื่อนด้วยกระแสของทุนนิยม ทำให้พนักงานต้องมีการพัฒนาและทำงานหนักขึ้น แต่ทว่าสิ่งทั้งหลายที่พนักงานได้รับ อาทิเช่น เงินเดือน สวัสดิการ กลับเป็นรองธนาคารอื่น ๆ ที่มีขนาดเล็กกว่า จึงกล่าวได้ว่าในปัจจุบันนี้ กระแสความรู้สึกของพนักงานต่อผู้บริหารระดับสูงอยู่ในภาวะวิกฤตศรัทธา และจะมีอนาคตภัยตามมาอย่างแน่นอน เพราะ เมื่อความพึงพอใจความรักองค์กรไม่มีแล้ว ขวัญกำลังใจในการทำงาน ความซื่อสัตย์ และความจงรักภักดีก็จะเสื่อมสลายไป (ข่าวสารสพภาพธนาคารกรุงเทพ. 2539 : 2)

นอกจากนั้นในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ปัจจุบันมองแต่คุณวุฒิปริญญา พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาไม่อยู่ในสายตาและไม่ได้รับโอกาส ทั้ง ๆ ที่บุคคลเหล่านี้ ทำงานมาด้วยความซื่อสัตย์ มีประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ความเสื่อมถอยคงจะเกิดกับธนาคารแห่งนี้แน่นอนหากไม่รีบแก้ไขและป้องกันเสียก่อน (วารสารสหภาพของเรา. 2539 : 6)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้าหรือการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น เป็นผลเนื่องมาจากปัจจัยนานัปการ เฉพาะอย่างยิ่งบุคคลย่อมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการนำมา ซึ่งความสำเร็จของงานเสมอ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร จึงเป็นเรื่องที่

ต้องพิจารณาเป็นกรณีพิเศษ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า (Job Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันหลายประการ ดังนี้

วุฒิชัย จำนง (2525 : 2) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เต็มใจและพร้อมใจในการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจจะเกิดจากแรงจูงใจ และ/หรือสิ่งจูงใจขององค์กรหรือผู้บังคับบัญชา

เสถียร เหลืองอร่าม (2519 : 34) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ว่าเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพึงพอใจที่คนทำงานมากได้เงินมากบรรยากาศในสภาพที่ทำงาน ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น นอกจากนี้เขายังได้กล่าวอีกว่าความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อตนมีความรู้สึกประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับความสามารถของตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ถือปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานนั้นก็จะได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน

พิน คงพลู (2529 : 21) ได้สรุปว่า ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึก ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 389) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดี หรือสมบูรณ์ที่สุด

แอปเปิลไวท์ (Applewhite. 1965 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกส่วนตัว ของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมายกว้างรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย ได้แก่ การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่มีต่องานและความพอใจกับงานที่ได้รับ

กูต (Good. 1793 : 320) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง คุณภาพลักษณะหรือระดับความพึงพอใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมมาจากความสนใจ และทัศนคติของคนผู้นั้นที่มีต่อการทำงานในทางบวก

จากความหมายความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มีต่องานที่ทำอยู่

ในปัจจุบัน มีความพึงพอใจมากก็จะเสียสละอุทิศร่างกายแรงใจให้แก่งาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูง ตอบสนองความต้องการและบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ฮาร์เรลล์ (Harrelee. 1964 : 260 - 262) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนอกจากจะเกิดจากองค์ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อม ยังเกิดจากองค์ประกอบส่วนตัว ซึ่งประกอบด้วย

1. เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย
2. จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ บุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะ จำนวนมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย อาจจะเป็นเพราะว่าปัญหาทางสภาวะการเงินที่บีบคั้นเขาอยู่ก็เป็นได้
3. อายุ ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงขึ้นเมื่ออายุมากขึ้น
4. ระยะเวลาในการทำงาน ระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงและลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าถึงปีที่แปดจากนั้น จะเริ่มขึ้นอีกเมื่ออายุการทำงานมากขึ้น
5. ความเฉลียวฉลาด หากให้คนที่มีความฉลาดมาก ๆ ทำงานที่ง่าย ๆ จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานได้
6. ระดับการศึกษา ยังไม่สามารถที่จะสรุปได้ถึงความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน
7. บุคลิกภาพส่วนตัว เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กิเซลลี (Ghiselli. 1955 : 430) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของคนในองค์กรไว้ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ก็เป็นที่น่าพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ
2. สถานะทางสังคม สภาพการทำงานต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสถานะที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงาน ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ
3. อายุ ผู้มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่อายุน้อย
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

คูเปอร์ (Cooper. 1958 : 31 - 33) มีความเห็นว่า ความต้องการในการทำงาน เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น ในการทำงานผู้ทำงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการของตนเอง ซึ่งประกอบด้วย

1. ได้ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีค่าจ้าง เงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน
5. มีสภาพการทำงานที่ดีรวมทั้งมีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ทำงานที่เหมาะสม
6. มีความสะดวกในการเดินทางไปทำงานรวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าในการควบคุมการปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

แฮทฟิลด์ และฮิวส์แมน (Kidrakarm. 1989 : 7 ; citing Hatfield and Huseman. 1987) ได้ทำการพัฒนาแนวคิดของนักวิจัยต่าง ๆ มาเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายในปัจจุบัน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

ตัวแปรที่ 1 องค์ประกอบเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบัน แบ่งเป็น

1. ความตื่นเต้น/น่าเบื่อ
2. ความสนุกสนาน/ความไม่สนุกสนาน
3. สภาพโล่ง/สภาพสลับ ๆ
4. ทำท่าย/ไม่ทำท่าย
5. มีความพึงพอใจ/ไม่พอใจ

ตัวแปรที่ 2 องค์ประกอบทางด้านค่าจ้าง ประกอบด้วย

1. ถือว่าเป็นรางวัล/ไม่เป็นรางวัล
2. มาก/น้อย
3. ยุติธรรม/ไม่ยุติธรรม
4. เป็นทางบวก/ทางลบ

ตัวแปรที่ 3 องค์ประกอบทางด้านการให้ความดีความชอบ

1. ยุติธรรม/ไม่ยุติธรรม
2. เชื่อได้/เชื่อมือไม่ได้
3. เป็นเชิงบวก/เชิงลบ
4. เป็นเหตุเป็นผล/ไม่เป็นเหตุเป็นผล

ตัวแปรที่ 4 องค์ประกอบทางด้านผู้ให้เทศ/ผู้บังคับบัญชา

1. อยู่ใกล้/อยู่ห่าง ๆ
2. ยุติธรรม จริงใจ/ไม่ยุติธรรม ไม่จริงใจ
3. เป็นมิตร/ค่อนข้างไม่เป็นมิตร
4. เหมาะสมทางคุณสมบัติ/ไม่เหมาะสมทางคุณสมบัติ

ตัวแปรที่ 5 องค์ประกอบทางด้านเพื่อนร่วมงาน

1. เป็นระเบียบเรียบร้อย/ไม่เป็นระเบียบ
2. จงรักภักดีต่อโรงเรียน/ไม่จงรักภักดีต่อโรงเรียนและเพื่อน ๆ
3. สนุกสนานร่าเริง/ไม่ค่อยสนุกสนานร่าเริง
4. ดูน่าสนใจเอาจริงเอาจัง/ดูเหินห่าง

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้าหรือการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน นั้น เป็นผลเนื่องมาจากปัจจัยนานัปการ เฉพาะอย่างยิ่งบุคคลย่อมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่ง ในการนำมาซึ่งความสำเร็จเสมอ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาเป็นกรณีพิเศษ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) จากนโยบายในการดำเนินงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่จะให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต ให้โอกาสในการศึกษาและอบรมเพิ่มเติม และได้รับความผาสุกตามควรแก่สภาพของพนักงานแต่ละระดับชั้น ธนาคารได้ดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย ดังกล่าวอันจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยธนาคารได้ออกระเบียบแนวปฏิบัติและได้กำหนดเป็นนโยบายในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน โดยกำหนดค่าจ้าง เงินเดือนและผลประโยชน์อื่น ๆ ให้กับพนักงานธนาคารไว้ดังนี้ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2537 ก : 27) เมื่อบูรณาการตามกรอบแนวคิดของการวิจัยดังนี้

องค์ประกอบด้านงานที่ทำในปัจจุบัน

องค์ประกอบด้านงานที่ทำในปัจจุบัน หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

กิลเมอร์ (Gilmer. 1971 : 279 – 293) กล่าวว่าถ้างานที่ทำตรงกับความสามารถของบุคคลจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113 - 115) กล่าวว่า ลักษณะของงานที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบที่ช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่องานทางด้านบวก เป็นตัวกระตุ้นให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรงมี 5 ประการ คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง องค์ประกอบที่ช่วยไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน หรือทำให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาแต่ไม่มีผลทำให้เกิดทัศนคติในการทำงานทางด้านบวก หรือเกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้นเป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน ประกอบด้วย เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตสถานภาพทางสังคม การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงานความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในการทำงาน

คูเปอร์ (Cooper. 1958 : 31 - 33) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเกิดจากการที่บุคคลได้ทำงานที่เขาสนใจ มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานดีและเหมาะสม

กิลเมอร์ (Gilmer. 1971 : 280 - 289) กล่าวถึง องค์ประกอบในด้านสภาพที่ทำงานว่า ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2561 : 289) ให้ความเห็นว่า ถ้าสภาพการปฏิบัติงานในหน่วยงานสามารถที่จะอำนวยความสะดวกสบาย และความปลอดภัยแก่บุคลากรในหน่วยงานมากเพียงใด ก็จะช่วยลดความกังวลในเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากเพียง

นั้น และบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2516 : 191 – 192) ดังนี้

1. การจัดอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างพร้อมเพรียงในการทำงาน
2. การป้องกันอันตรายจากเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นจากการทำงาน
3. การจัดเกี่ยวกับสถานที่ที่จะปฏิบัติงาน
4. อุณหภูมิในสถานที่ทำงานที่เหมาะสม
5. แสงสว่างในการทำงานที่เหมาะสม
6. ที่ทำงานปราศจากเสียงรบกวน
7. มีสุขภัณฑ์ในสถานที่ทำงานไว้บริการเพียงพอและเหมาะสม

เผชิญ กิจระการ (2532 : 1 ; อ้างอิงจาก Lawier. 1982) กล่าวว่า การมองบุคคลในเรื่องของรายได้หรือแรงจูงใจในทางเศรษฐกิจอย่างเดียวเป็นเรื่องไม่ถูกต้อง เพราะมีความเชื่อว่าการทำงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบต่าง ๆ หลายอย่างรวมทั้งความพอใจในการทำงาน ความท้าทายในการทำงาน ความสำเร็จความก้าวหน้าและรายได้

ธนาคารตระหนักว่า สังคมยุคใหม่เป็นสังคมยุคข่าวสาร ซึ่งสื่อถึงกันอย่างรวดเร็วด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เพราะฉะนั้นงานบริการจึงเป็นหัวใจของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ บริการที่ฉับไวไม่เสียเวลาชอนนาน จึงเป็นจุดขายที่สำคัญที่สุด (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2537 ค : 140 – 141) จึงได้มีการพัฒนาสำนักงานให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มาติดต่อธุรกิจ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สร้างความสะดวกแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้ทันเวลา ในต้นปี พ.ศ. 2539 สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ได้ทำ “โพล” สำรวจพฤติกรรมการใช้ธนาคารพาณิชย์ของประชาชนทั่วประเทศ ว่าประชาชนนิยมธนาคารใดมากที่สุด ผลปรากฏว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อยู่ในอันดับที่ 1 ในด้านของความนิยมความพอใจในบริการ ความพอใจในพนักงาน ส่วนในด้านความพอใจในการจัดสถานที่อยู่ในอันดับที่ 2 (ธรรมบุญ เลากัยกุล. 2539 : ไม่มีเลขหน้า)

สรุปได้ว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ยึดหลักในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร เพื่อเป็นพนักงานโดยอาศัยหลักความสามารถ โดยมีการทดลองงานการฝึกอบรมพัฒนา ซึ่งน่าจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะสอดคล้องกับความถนัดความสามารถ อีกทั้งเป็นงานที่ทำหาย มีความต่อเนื่องและมั่นคง และได้เห็นความสำคัญของด้านสถานที่ทำงานเพราะสถานที่ทำงานของพนักงาน คือ ที่ให้บริการลูกค้า ซึ่งเป็นหัวใจของธุรกิจ ดังนั้นการจัดวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงเกิดขึ้นต่อสภาพสถานที่ทำงาน

ของพนักงานโดยทางหนึ่งด้วย ซึ่งน่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้สามารถทำงานได้ด้วยความพึงพอใจ

องค์ประกอบด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ

รายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง สิ่งตอบแทนที่พนักงานพึงจะได้รับจากการปฏิบัติงาน อันได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง เงินสวัสดิการ รวมทั้งค่าตอบแทนอื่น ๆ ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงได้รับ ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บาร์นาร์ด (Barnard. 1968 : 140 - 149) กล่าวว่า สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ สิ่งตอบแทนในรูปของวัตถุจะกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

รูธ และเชอร์แมน (Thruden and Sherman. n.d.) สรุปว่า สิ่งจูงใจในทางบวกที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความปลอดภัย การมีส่วนร่วมการชมเชยและการยอมรับนับถือ (สมยศ นาวิการ. 2522 : 142)

คูเปอร์ (Cooper. 1958 : 31 - 33) ได้ชี้ให้เห็นว่า การได้รับเงินเดือนที่ยุติธรรมและเหมาะสมจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับจัดสวัสดิการแก่พนักงานด้วยค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับวุฒิและความสามารถในตำแหน่ง เพื่อเพิ่มรายได้และการพัฒนาบุคลากร ให้มีความพร้อมในการเข้าสู่ตำแหน่งต่าง ๆ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2537 : 17 – 32) ดังนี้

1. พทุนการศึกษา ธนาคารมีทุนการศึกษาสำหรับบุตรพนักงานศึกษาต่อระดับ ปวช., ปวส.,ปริญญาตรี และปริญญาโท ปีละ 250 พทุน ระดับ High School ในต่างประเทศ ตามโครงการ AFS ปีละ 7 พทุน

2. ค่าจ้าง เงินเดือนและผลประโยชน์อื่น ๆ ดังนี้

2.1 ค่าจ้างเงินเดือน ธนาคารจะกำหนดเงินเดือนขั้นต่ำ เมื่อเริ่มการทำงานของพนักงานจากวุฒิความรู้ ความสามารถ และหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน

2.2 โบนัส ธนาคารจะจ่ายเงินโบนัสให้พนักงานปีละ 2 ครั้ง ทุกงวด 6 เดือน (คือสิ้นเดือนมิถุนายนและเดือนธันวาคมของทุกปี) โดยพิจารณาจากผลประกอบการของสาขา และผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นรายบุคคลประกอบกัน

2.3 เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานที่ได้รับการบรรจุแล้ว จะมีสิทธิแสดงความจำนงสมัครเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยยินยอมให้ธนาคารหักเงินสะสม 3% จากเงินเดือนเป็นประจำทุกเดือน และจะได้รับการจ่ายสมทบจากธนาคารอีก 4% ของเงินเดือนทุกเดือนเข้าบัญชีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เมื่อพ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน ก็จะได้รับเงินกองทุนนี้ตามระเบียบของกองทุนเป็นเงินก้อน

2.4 เงินช่วยเหลือค่าอาหารรายเดือน ธนาคารจ่ายค่าอาหารช่วยเหลือพนักงาน ในกรณีที่ค่าครองชีพสูงขึ้นผิดปกติ และกระทบต่อการดำรงชีพของพนักงานเป็นคราว ๆ ไป

2.5 เงินสงเคราะห์บุตร ธนาคารจะช่วยเงินสงเคราะห์บุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะแก่พนักงาน จำนวนไม่เกิน 2 คน ๆ ละ 250 บาทต่อเดือน

2.6 เงินช่วยเหลือค่าคลอดบุตร ธนาคารจะให้เงินช่วยเหลือค่าคลอดบุตรของตนหรือคู่สมรสแก่พนักงานไม่เกิดครั้งละ 4,000 บาท ในการคลอดปกติและไม่เกินครั้งละ 6,000 บาทในการคลอดผิดปกติ

2.7 ค่าล่วงเวลา หากธนาคารกำหนดให้ทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุด พนักงานจะได้รับค่าล่วงเวลาหรือค่าทำงานในวันหยุด

2.8 เงินเพิ่มพิเศษในการโยกย้าย ธนาคารจะให้เงินเพิ่มพิเศษแก่พนักงานที่ต้องย้ายไปประจำในท้องที่จังหวัดต่างไปจากที่บรรจุทำงานครั้งแรก โดยไม่มีเคหาสถานของตนเองหรือคู่สมรสในท้องที่ที่จะไปประจำ

2.9 กองทุนประกันสังคม พนักงานต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมในอัตรา 0.44% ของเงินเดือนทุกเดือน เพื่อประกันตนในกรณีทุพพลภาพอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ตามกฎหมายประกันสังคม และธนาคารจ่ายสมทบให้อัตราเท่ากันให้กับสำนักงานประกันสังคม

2.10 การรักษาพยาบาล ธนาคารจ่ายค่ายา ค่ารักษา ค่าห้อง ตามระดับชั้นของพนักงานและจัดให้มีการเอ็กซเรย์ปอด ตรวจสุขภาพให้แก่พนักงานเป็นประจำปีละ 1 ครั้ง

2.11 สวัสดิการเงินกู้พนักงาน ธนาคารมีความประสงค์จะให้พนักงานมีความมั่นคงในด้านการครองชีพและที่อยู่อาศัยตามควรแก่ฐานะรูป จึงให้พนักงานกู้เงินเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนตามควรแก่กรณี

3. สวัสดิการวันลา

3.1 ลาป่วยได้ 60 วันปฏิทิน

3.2 ลาภักดิ์ไม่เกิน 15 วัน

3.3 ลาพักผ่อน อายุงานไม่เกิน 5 ปี ลาได้ 10 วันทำงาน แบ่งลาได้ 2 ช่วง อายุงาน 5 ปีขึ้นไป ลาได้ 15 วันทำงาน แบ่งลาได้ 3 ช่วง

3.4 ลาอุปสมบท ไม่เกิด 120 วัน

3.5 ลาคลอด 60 วันปฏิทิน

องค์ประกอบด้านการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง

การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง โอกาสในการได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เพื่อความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยได้รับโอกาสอย่างยุติธรรมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113 - 115) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงานจะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทิฟฟิน และแมคคอร์มิก (Tiffin and McCormick, 1968 : 339) ให้ทัศนะว่าการเลื่อนตำแหน่งของบุคคลจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การเลื่อนตำแหน่ง ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ยึดหลักความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงานตามระเบียบที่ธนาคารกำหนดประกอบกับคุณสมบัติในการดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นไป โดยพิจารณาถึง ความกระตือรือร้นและศรัทธาในการปฏิบัติหน้าที่ ความละเอียดลออ ความแม่นยำ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การตัดสินใจที่ถูกต้องโดยใช้วิจารณญาณด้วยความรอบรู้และมีเหตุผล รวมทั้งความรักภักดี และซื่อสัตย์ต่อสถาบัน ด้วยระบบการประเมินบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งด้วยความเป็นธรรม และเนื่องจากธนาคารมีสำนักงานสาขาทั่วราชอาณาจักร การโยกย้าย แต่งตั้งพนักงานให้ไป ดำรงตำแหน่งในสำนักงานแห่งใดแห่งหนึ่งนั้น ย่อมเป็นไปตามการพิจารณาความเหมาะสมในการประกอบภาระของธนาคาร (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2537 ก : 12 – 13)

องค์ประกอบด้านการเลื่อนเงินเดือน

การเลื่อนขึ้นเงินเดือน หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขึ้นเงินเดือนให้สูงขึ้นอย่างยุติธรรม ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคงและพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ

มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 69 - 80) กล่าวว่า การยกย่องสรรเสริญหรือได้รับพิจารณาความดีความชอบเมื่องานสำเร็จนั้น เป็นความต้องการระดับสูงและเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สว็ธน์ รัตน์วงศ์ (2538 : 19) กล่าวว่า ผู้ใหญ่วัยกลางคนมีพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน และมีศักยภาพจะพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่

เทพพนม เมืองแมน และสวัง สุวรรณ. (2529 : 43) กล่าวว่า การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นผลตอบแทนภายนอก ที่ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับเมื่อทำงานได้สำเร็จ ซึ่งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เผชญ์ กิจระการ (2532 : 2) กล่าวว่า ในประเทศไทยผู้บริหารมักใช้นโยบายจูงใจให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน 2 ประการ คือ การเลื่อนเงินเดือน 2 ขั้น และการปรับปรุงสภาพการทำงานของสถาบัน

ในระบบของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีการกำหนดขั้นเงินเดือนของพนักงานอย่างเป็นระบบ และมีเกณฑ์ในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือน รวมทั้งโบนัส การประกาศเกียรติคุณโดยยึดหลักความสามารถ ซึ่งน่าจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลโดยรวมของธนาคาร

องค์ประกอบด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น

องค์ประกอบด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หมายถึงความสามารถในการช่วยเหลือแนะนำการควบคุมงานของผู้บังคับบัญชาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยคำนึงถึงสัมพันธภาพอันดี และความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113 - 115) กล่าวว่า การปกครองบังคับบัญชาจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล

สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 403 - 406) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ควรมีความเข้าใจกัน มีความนุ่มนวลในการว่ากล่าวตักเตือนหรือแนะนำเกี่ยวกับวิธีการในการทำงาน จึงจะส่งผลให้ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจ

แมคเกรเกอร์ (McGregor. 1966 : 33 - 48) ได้เปรียบเทียบให้เห็นสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ ตามทัศนะของผู้บริหารที่ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อที่จะใช้เป็นสิ่งกำหนดแบบของความเป็นผู้นำ โดยตั้งเป็นทฤษฎี x ทฤษฎี y ดังนั้นจึงทำให้

เกิดพฤติกรรมของผู้บริหารที่ยึดสมมุติฐานตามทฤษฎี x นั้น จะพยายามควบคุมการทำงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดและเข้มงวด มีการสั่งการโดยตรง จูงใจด้วยการจ่ายเงินและ ผลประโยชน์อื่น ๆ ใช้ระเบียบวินัยและบทลงโทษเป็นหลักใหญ่ ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลในระดับต่ำ คือ ต้องการความปลอดภัย ปฏิบัติตามคำสั่งเท่าที่ต้องการ มีความสนใจในการปรับปรุงงานน้อยมาก และต้องการผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น

ผู้บริหารที่ยึดสมมุติฐานตาม ทฤษฎี y จะไม่ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวดแต่ จะให้ความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลในระดับสูง คือ มีความรับผิดชอบและพยายามปรับปรุงงานให้ดีขึ้นต้องการ เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุดของชีวิต

ธนาคารได้กำหนดระเบียบวินัยของธนาคาร เกี่ยวกับวินัย การอุทธรณ์และการร้องทุกข์ไว้เป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจน อีกทั้งมีส่วนแรงงานสัมพันธ์ ส่วนงานบริหารวินัยและอุทธรณ์ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการแก่พนักงานที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2537 ก : 41 – 43) ประกอบกับการบริหารงานของธนาคารพาณิชย์เน้นหลักความสามารถ ดังนั้น ผู้นำของหน่วยงานในทุกระดับจึงต้องเป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำ มีความเป็นประชาธิปไตย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความสามารถสร้างความเชื่อมั่นศรัทธา และสร้างสัมพันธ์ภาพกับพนักงานได้อย่างแนบแน่น

โดยสรุป ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้มีการพิจารณาในการแต่งตั้งผู้บังคับบัญชาขั้นต้นซึ่งก็คือผู้จัดการสาขาของธนาคารอย่างละเอียดรอบคอบโดยยึดหลักของความสามารถมีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งบริหารและตำแหน่งต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง อีกทั้งผู้ได้รับการแต่งตั้งก็ล้วนแล้วแต่เป็นคนที่มีความสามารถที่จะทำหน้าที่ปกครองบังคับบัญชาที่จะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น โดยการให้คำแนะนำในการทำงาน มีความเข้าใจกัน มีเทคนิคในการควบคุมการนิเทศงาน การให้ความยุติธรรมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาขั้นต้นต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่จึงน่าจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถส่งผลต่อประสิทธิผลของธนาคารโดยรวม

องค์ประกอบด้านเพื่อนร่วมงาน

องค์ประกอบด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคคลภายในองค์การที่ทำงานร่วมกันมีความสนิทสนมกัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน เข้าใจและให้ความร่วมมือสนับสนุนในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ทรูเดน และเชอร์แมน (สมยศ นาวิการ. 2522 : 144 ; อ้างอิงจาก Thruden and Sherman) กล่าวว่า สิ่งจูงใจในทางบวก คือ การยอมรับระหว่างผู้ร่วมงาน

ทิฟฟิน และแมคคอร์มิก (Tiffin and McCormick. 1968 : 339) กล่าวว่า เพื่อร่วมงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งในหลายองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บาร์นาร์ด (Barnard. 1968 : 140 - 150) กล่าวว่า สิ่งจูงใจที่จะเป็นความดึงดูดใจในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ฉันมิตรในหมู่เพื่อนร่วมงาน การยกย่องนับถือซึ่งกันและกัน และสิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการอยู่ร่วมกัน ได้แก่ ความพึงพอใจของการได้อยู่ร่วมกัน การรู้จักกันอย่างกว้างขวาง ความสนิทสนมกลมเกลียว เป็นองค์ประกอบที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประสาน หอมพูล และทิพวรรณ หอมพูล (2537 : 62 - 63) กล่าวว่า รางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานนอกจากรางวัลภายในอันประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน สถานภาพของงาน การจัดองค์การ แล้วรางวัลภายในเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการ และส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์จากกลุ่มผู้ร่วมงานและบุคคลอื่น

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้จัดให้มีสวัสดิการที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานในองค์กรและระหว่างองค์กร เช่น การแข่งขันกีฬาการจัดเชียร์ การส่งเสริมสุขภาพ การจัดงานวันครอบครัวบัวหลวง เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิก (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2537 ก : 38 – 40) นอกจากนั้นธนาคารยังได้สร้างความตระหนักแก่พนักงานในการปฏิบัติงานเป็นทีม เช่น การใช้วงจรควบคุมคุณภาพ QC ในการให้เกิดการรวมกลุ่มเพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งทำให้ได้ทั้งผลงานและทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน สร้างความรักสามัคคีระหว่างพนักงาน ซึ่งเป็นพื้นฐานในการพัฒนาอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้น จะขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในงาน ที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้น การทำให้บุคคลเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน จนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จึงเป็นที่ปรารถนาของผู้บริหารทุกระดับฉะนั้น แนวความคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสร้างสิ่งจูงใจ หรือแรงกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความรู้สึกรู้สึกความสามารถ เพื่อดำเนินกิจการต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงาน (อรุณ รักธรรม. 2517 : 270)

การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดประสิทธิผล ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้น หมายความว่าความต้องการของบุคคลเพียงใด ฉะนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรจะได้ทราบว่ามีวิธีการจูงใจบุคลากรมีรูปแบบอย่างไรเพื่อเป็นแนวทางในการโน้มน้าวจิตใจให้บุคคลมีความรู้สึกผูกพันอยู่กับงาน อยากจะทำงาน พร้อมทั้งจะทุ่มเทและเสียสละ เพื่องานและหน่วยงานอย่างจริงจัง ดังที่ ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 394) ได้กล่าวถึงการจูงใจในการทำงานไว้ว่า “ผู้บริหารจำเป็นต้องทำการจูงใจให้คนงานทุ่มเทกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้ การจูงใจคนในการทำงาน จะมีความหมายในการที่จะทำให้ได้ผลที่ดีและสูงขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ที่จะให้องค์การสามารถมีข้อได้เปรียบในด้านต่าง ๆ จากการมีประสิทธิภาพในการทำงานของคนงาน เป้าหมายของการจูงใจจึงต้องเน้นให้การทำงานของคณงานมีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้”

ทฤษฎีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีวิชาการและนักการศึกษาในสาขาต่าง ๆ ทำการศึกษาค้นคว้าและตั้งเป็นทฤษฎีไว้มากมาย ในที่นี้จะขอกล่าวเฉพาะทฤษฎีที่สำคัญ ๆ บางทฤษฎี ดังต่อไปนี้

ไมเออร์ (Myers. 1970 : 124) ได้เสนอแนวความคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยเน้นหนักในเรื่องเป้าหมายของงานที่จะให้ได้ผลเชิงปฏิบัติ มีลักษณะดังนี้

1. งานควรจะมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานนั้นจึงจะมีความหมายสำหรับผู้ทำ

2. งานนั้น จะต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายใน เป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะดังนี้

- 3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
- 3.2 ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง
- 3.3 งานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ความสามารถและความพอใจ
- 3.4 งานนั้น จะต้องสามารถทำสำเร็จได้

เป้าหมายของการทำงานในลักษณะนี้ จะสนองความต้องการในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความต้องการเป็นเจ้าของ และความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 69 - 80) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Needs – Hierarchu Theory) ซึ่งนับว่าเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ตั้งอยู่บนสมมุติฐานที่ว่า “มนุษย์เรามีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมากอีกความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทั้งหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้” ซึ่งความต้องการจะเป็นไปตามลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจด้วย

3. ความต้องการทางสังคม เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล เป็นความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก ได้รับการยอมรับจากคนอื่น ๆ ได้รับความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะมีฐานะ เติบโตหรือมีชื่อเสียง ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความอยากเด่นในสังคม ต้องการให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเองในเรื่องความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดเป็นความต้องการระดับสูงที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเองเป็นความต้องการที่ยากแก่การแสวงหามาได้

เฮอริซเบอร์ก (Herzberg. 1959 : 113 - 115) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าค้นพบทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ที่เรียกว่า The Motivation – Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการ คือ

- 1.1 ความสำเร็จของงาน
- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 1.3 ลักษณะของงาน
- 1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเกิดขึ้นมีอยู่ 11 ประการ คือ

- 2.1 เงินเดือน
- 2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 2.4 สถานะของอาชีพ
- 2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 2.6 นโยบายและการบริหาร
- 2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 2.8 สภาพภาพการทำงาน
- 2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว
- 2.10 ความมั่นคงในการทำงาน
- 2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา

ทฤษฎี X ทฤษฎี Y แมกเกรเกอร์

ทฤษฎี X ทฤษฎี Y แมกเกรเกอร์ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2522 : 123 – 124 ; อ้างอิงจาก McGregor. 1960 : 33 – 48) ได้ตั้งคติฐานเกี่ยวกับแผนพฤติกรรมของคนในองค์การไว้ในรูปทฤษฎี X ทฤษฎี Y ไว้ดังนี้

1. ปกติบุคคลไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสก็จะหลบหรือหลีกเลี่ยงงาน
2. เพราะบุคคลมีนิสัยไม่ชอบทำงาน จึงต้องถูกบังคับ ควบคุม สั่งการและมีบทลงโทษไว้ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้น เกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
3. การรับผิดชอบต่อเป้าหมายขององค์กรเป็นสิ่งที่ต้องทำ เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่เป็นผลลัพธ์
4. สภาพของบุคคลทั่ว ๆ ไป เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ภายใต้สภาวะการณ์อันเหมาะสม ซึ่งไม่เพียงแต่ยอมรับเงื่อนไขเท่านั้น แต่จะต้องแสวงหาความรับผิดชอบด้วย
5. ภายใต้สภาพชีวิตของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น

ผู้บริหารที่ยึดสมมติฐานตามทฤษฎี X นั้น จะพยายามควบคุมการทำงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดและเข้มงวด มีการสั่งการโดยตรง เน้นการจูงใจด้วยการจ่ายเงิน และผลประโยชน์อื่น ๆ ใช้ระเบียบวินัยและบทลงโทษเป็นหลักใหญ่ ซึ่งเป็นการตอบสนอง ความต้องการมีความสนใจในการปรับปรุงงานน้อยมาก และต้องการผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น (สมยศ นาวิการ. 2523 : 107)

ทฤษฎี Y มีคติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน 6 ประการ

1. คนมักจะทุ่มเทกายและแรงใจให้กับคนงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือพักผ่อนทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุม
2. การควบคุมจากคนอื่นและการบังคับข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนปฏิบัติงาน บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการปฏิบัติงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
3. การที่บุคคลผูกพันตนเองกับงานขององค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กร
4. ภายใต้สภาวะที่เหมาะสม คนโดยทั่วไปจะเรียนรู้ใหม่เพียงแต่จะยอมรับความผิดชอบเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบอีกด้วย
5. คุณสมบัติที่ดี เช่น มีมโนภาพ มีความเฉลียวฉลาดว่องไว มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร มีกระจายอยู่ทั่วไปในคนทั้งหลาย
6. ภายในสภาวะของการดำรงชีวิตในระบบอุตสาหกรรมยุคใหม่ สติปัญญาของมนุษย์ยังไม่ถูกใช้เต็มที่

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การจากความเป็นจริง การดำเนินการในองค์การจะสำเร็จ โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล โดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

นอกจากทฤษฎีแรงจูงใจ ทั้ง 2 ที่กล่าวมาแล้ว นักจิตวิทยายังได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก

1. แรงจูงใจภายใน หมายถึง การที่บุคคลมองเห็นคุณค่าในกิจกรรมที่ตนกระทำ เป็นการกระทำด้วยความเต็มใจ พอใจ และมุ่งบรรลุความสำเร็จในกิจกรรมนั้น ความสำเร็จในกิจกรรมนั้น เป็นรางวัลอยู่ในตัวแรงจูงใจเกิดขึ้นมาจากภายในของบุคคลนั่นเอง ไม่ใช่กระทำ เพราะถูกบังคับหรือเพราะหวังผลประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการกระทำกิจกรรมนั้น

2. แรงจูงใจภายนอก หมายถึง การกระทำกิจกรรมโดยการหวังผลจากสิ่งอื่นที่อยู่ นอกเหนือจากกิจกรรมนั้น ไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นอย่างแท้จริง มีความผูกพันด้านจิตใจกับกิจกรรมนั้นน้อย เป็นการกระทำเพื่อสิ่งจูงใจอย่างอื่น

อย่างไรก็ตาม การทำกิจกรรมต่าง ๆ นั้น เราไม่สามารถชี้ชัดลงไปว่าการกระทำนั้น เกิดจากแรงจูงใจภายในหรือภายนอก เพราะการกระทำบางอย่างนั้น เป็นการกระทำที่เกิดจากแรงจูงใจทั้ง 2 ประการ (ปฐม นิคมานนท์. 2521 : 53)

ทัศนะเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกนี้เป็นพื้นฐานของแนวคิดที่นำไปสู่การตั้งทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานของเฮิร์ซเบอร์ก

ส่วนผู้บริหารที่ยึดสมมติฐานตามทฤษฎี Y เชื่อว่า การมีสภาพแวดล้อมและการใช้แนวทางที่เหมาะสม บุคคลจะควบคุมและสั่งงานด้วยตนเอง เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารตามทฤษฎีนี้จะไม่ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด แต่จะให้ความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองของผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลในระดับสูง คือ มีความรับผิดชอบและพยายามปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุดของชีวิต (สมยศ นาวิการ. 2523 : 107)

โดยสรุปแล้ว ทฤษฎีทั้งสองนี้ จะแสดงถึงทัศนะของผู้บริหาร ที่จะพยายามขจัดสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติให้หมดไป และพยายามที่จะเสริมสร้างแรงจูงใจหรือการสนองตอบความต้องการของบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่ทำ โดยสมมติฐานตามทฤษฎี X จะให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความต้องการของบุคคลในระดับสูง เช่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความภาคภูมิใจในผลงาน เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

นิยม เพชรผุด (2515 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง กำลังขวัญเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย : ศึกษาเฉพาะมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2514 ด้านการส่งแบบสอบถามไปยังอาจารย์ และข้าราชการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 712 คน ผลการวิจัย ปรากฏว่า อาจารย์และข้าราชการมีกำลังขวัญในระดับสูง มีความพอใจในผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ ยังพบว่า อาจารย์และข้าราชการมีความพอใจในนโยบายของมหาวิทยาลัยในระดับต่ำ และเห็นว่า สวัสดิการยังไม่เพียงพอ

สุชน จุฑาทิพย์ (2515 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของนักวิชาการ : ศึกษาเฉพาะกรณีนักวิชาการ สถานีวิจัยประมงทะเล โดยใช้ นักวิชาการ กรมประมงที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสถานวิจัยประมงทะเล จำนวน 66 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างผลการวิจัยพบว่า นักวิชาการเหล่านี้ มีกำลังขวัญโดยส่วนรวมอยู่ในระดับ ปานกลางแม้ว่าจะมีทัศนคติโดยส่วนรวมว่า รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอนอกจากนั้น ยังพบว่า ผู้ที่เชื่อฟังผู้บังคับบัญชาก็มีกำลังขวัญดี

อมร วิชัยดิษฐ์ (2519 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคใต้ โดยการส่งแบบสอบถามไปยังปลัดอำเภอทุกอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคใต้ จำนวนแบบสอบถามสมบูรณ์ที่ได้รับกลับมา และนำไปใช้ในการวิจัย มีจำนวน 500 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ปลัดอำเภอในภาคใต้มีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดี มีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังพบว่า ปลัดอำเภอเหล่านี้มีทัศนคติที่ดีในอาชีพ กล่าวคือ ได้รับการยอมรับและยกย่องในสังคม และเห็นว่ามีโอกาสก้าวหน้าในชีวิตราชการ

เถกิง เจริญศรี (2522 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครู สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง กับครูสังกัดเทศบาลในเขตจังหวัดอ่างทอง โดยส่งแบบสอบถามได้ทั้งสิ้น 400 ชุด และได้รับคืนมาจำนวน 349 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการทั้งสองกลุ่มมีขวัญและความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายสูง มีความเห็นพ้องกันว่า ผู้บังคับบัญชาปกครองด้วยความยุติธรรมมีความภาคภูมิใจในหน้าที่ ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่สูง และมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานในระดับปานกลาง ส่วนสิ่งที่แตกต่างกัน ได้แก่ ข้าราชการครูส่วนจังหวัดได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน

และประชาชน ในระดับปานกลาง แต่ครูเทศบาลได้รับในระดับสูง และข้าราชการครูส่วนจังหวัดมีความรู้สึกว่ขาดความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ซึ่งค่าคะแนนที่ได้อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง แต่ครูเทศบาล มีความรู้สึกว่ มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานสูง

วิโรจน์ กุลสรรค์ศุภกิจ (2527 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : เปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับพนักงานธนาคารออมสิน ผลการวิจัย พบว่า ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทั้งสองธนาคารอยู่ในระดับปานกลางด้วยกัน และปัจจัยที่มีผลในทางส่งเสริมให้ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งสองธนาคารอยู่ในระดับสูงและปานกลางค่อนข้างต่ำ ได้แก่ ลักษณะการบริหารงานหรือนโยบายของฝ่ายจัดการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานและเพื่อนร่วมงาน

ชลิต พูลศิลป์ (2527 : 168) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 598 คน และผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยอยู่ระดับปานกลาง
2. ข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยค่าจุน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูงส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง
3. ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้ทำการสอน มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยจูงใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูทำการสอนมีความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และด้านลักษณะของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้ทำการสอน มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยค่าจุน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้ทำการสอนมีความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เงินเดือนและด้านฐานะตำแหน่งหน้าที่การงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
5. ข้าราชการครูชายและข้าราชการครูหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยจูงใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ข้าราชการครูชายและข้าราชการครูหญิง มีความพึงพอใจในด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ข้าราชการครูชายและข้าราชการครูหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานตาม ปัจจัยจูงใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการครูชายและข้าราชการครูหญิง มีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและด้าน ฐานะตำแหน่งหน้าที่การงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความ มั่นคงปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และข้าราชการครูที่มีวุฒิ ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้านแตกต่าง กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และข้าราชการครูที่มีวุฒิ ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้านแตกต่าง กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการครูที่มีวุฒิ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความ มั่นคงปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านฐาน ตำแหน่งหน้าที่การงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9. ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก และข้าราชการครูที่มี ประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยจูงใจ โดยส่วนรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิคม พรหมน้อย (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครู เขตการศึกษา 9 พบว่า

1. สภาพความพึงพอใจของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ภาคใต้ ด้านปัจจัยกระตุ้น ครูมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ ความสำเร็จ ของงานการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งใน ด้านปัจจัยจูงใจ ครูมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 องค์ประกอบ เช่นกันคือ การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการ ทำงาน เงินเดือน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

2. ครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ภาคใต้ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยกระตุ้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ชายและหญิงครูที่มีวุฒิต่ำกว่า ปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมพร นิกรแสน (2529 : 187) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในเขตการศึกษา 10 อยู่ในระดับปานกลาง แต่ถ้าแยกตามประสบการณ์ในการทำงาน อายุ วุฒิการศึกษา เงินเดือน สถานภาพของคู่สมรสและภูมิสำเนาปรากฏว่า หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในแต่ละคุณลักษณะที่มีความพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง ได้แก่ ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน

สมนึก มีแสง (2530 : 109 – 110) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา โดยสอบถามความรู้สึกของครูที่มีต่อองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 532 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงาน ของครูอาจารย์โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา ที่มีต่อองค์ประกอบ 10 ประการอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 10 องค์ประกอบ คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงานและการปกครองบังคับบัญชา

2. เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา โดยการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติตามตัวแปร พบว่า ครูอาจารย์เพศชายและครูอาจารย์เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ 1 องค์ประกอบ คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ส่วนองค์ประกอบด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ครูอาจารย์ที่มีอายุราชการ 1 – 10 ปี และครูอาจารย์ที่มีอายุราชการสูงกว่า 10 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ 3 องค์ประกอบ คือ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลและด้านสภาพการทำงาน ส่วนองค์ประกอบด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับครูอาจารย์ที่มีวุฒิทางการศึกษากว่าปริญญาตรี และครูอาจารย์ที่มีวุฒิทางการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุธรรม เดชนรินทร์ (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ของครูทำงาน ของครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 2 ในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงานด้านเงินเดือน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พบว่า ครูอาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

แวหนูแซ็ง มะรอซี (2531 : 125 - 126) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 โดยถามความรู้สึกของครูที่มีต่อองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์กทั้ง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยคำจูง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 503 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 โดยรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
2. ครูเพศชายและครูที่อายุ 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง ส่วนครูเพศหญิงที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ครูที่นับถือศาสนาพุทธ ครูที่นับถือศาสนาอิสลาม ครูวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป ครูที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลางทั้ง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยคำจูง
3. ครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 โดยรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยกระตุ้น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 โดยรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยคำจูง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปิยพงษ์ มณีศรี (2531 : 89) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค. โคมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ข้าราชการสาย ค. มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางสถิติแล้ว ไม่พบความแตกต่างยกเว้นกลุ่มข้าราชการสาย ค. ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 - 10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี และในขณะเดียวกัน ข้าราชการสาย ค. ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี ก็มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค. มี 6 ปัจจัย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและปัจจัยด้านเงินเดือนสวัสดิการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2543 : 99 – 101) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ครูอาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า พึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์อยู่ในระดับปานกลาง 3 ปัจจัย คือ นโยบายและการบริหารงานของโรงเรียน ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานและเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ความรู้สึกรับผิดชอบ ลักษณะของงาน ความรู้สึกมั่นคงในงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัวและสถานภาพทางสังคม ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติการปกครองผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ และสถานภาพในการทำงาน ครู อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ธำรง นครรัตนชัย (2535 : 99 – 107) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 พบว่า

1. พนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและจำแนกแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้คือ องค์ประกอบด้านที่ทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านการเลื่อนขั้น และตำแหน่ง และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ

2. พนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 ที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวมและในองค์ประกอบด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น และด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนในองค์ประกอบด้านที่ทำงานพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 เพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง ทั้งโดยส่วนรวมและในองค์ประกอบด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือน และด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนองค์ประกอบด้านรายได้

และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น และด้านที่ทำงาน พนักงานชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและในองค์ประกอบด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านที่ทำงาน ด้านเลื่อนตำแหน่ง และด้านเลื่อนขึ้นเงินเดือน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อนุสิทธิ์ เพชรสัมฤทธิ์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา โรงเรียนในหมู่บ้านป้องกันตนเอง ชายแดนไทย – กัมพูชา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์ สรุปว่า ผู้บริหารและครูปฏิบัติการสอนมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านนโยบายการบริหาร ด้านการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสถานภาพและตำแหน่ง ด้านความรับผิดชอบและปริมาณงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน

อนิรุทธ ทองจันทร์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยหาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาสังกัดอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งหัวหน้างานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทุกด้านมากกว่าเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บัญญัติ ตลับทอง (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์ ที่มีสถานภาพ ระดับชั้นที่สอน และช่วงปีการศึกษาที่เปิดสอนต่างกัน โดยจำแนกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ ด้านการเลื่อนขึ้นเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ด้านเพื่อนร่วมงานและด้านสภาพงานที่ทำงาน พบว่า

1. ข้าราชการครูโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากอยู่ 2 ด้าน คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ระดับชั้นที่สอน และช่วงปีที่เปิดขยายโอกาส พบว่า

1.1 ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานและด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 กลุ่มผู้สอนระดับชั้นอนุบาล ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และกลุ่มครูผู้สอนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ครูผู้สอนทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 กลุ่มข้าราชการครูโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ที่เปิดโอกาสในช่วงปีการศึกษา 2533 – 2535 และช่วงปีการศึกษา 2536 – 2537 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเพื่อนร่วมงานและด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น กลุ่มข้าราชการครูทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครูโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์ พบว่า

2.1 ผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยมากกว่าครูผู้สอน ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 กลุ่มครูผู้สอนระดับชั้นอนุบาล 1 ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และกลุ่มครูผู้สอนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มครูผู้สอนทั้งสองระดับมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ข้าราชการครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ที่เปิดขยายโอกาสทางการศึกษาในช่วงปีการศึกษา 2533 – 2535 และในช่วงปีการศึกษา 2536 – 2537 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยในต่างประเทศ

เฮร์ซเบิร์ก และคนอื่น ๆ (Herzberg and others. 1959 : 60 -63) ได้ศึกษาวิจัยองค์ประกอบของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยศึกษาจากนักบินและวิศวกร จำนวน 200 คน เพื่อหาว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งพบว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพึง

พอใจมี 5 ประการ ได้แก่ การได้รับความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจมี 11 ประการ ได้แก่ เงินเดือน โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ฐานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การนิเทศงาน นโยบาย และการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยและชีวิตส่วนตัว

วอล์คเกอร์ และเกสต์ (Walkor and Guest. 1966 : 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานของคน ผลการวิจัยของเขาสอดคล้องและสนับสนุนองค์ประกอบกระตุ้นของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) อยู่มากที่สุด เขาสรุปรการค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่า ความพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลรวมเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกับโอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ ถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องาน ก็จะต้องให้เขาเกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินสวัสดิการ
2. ชั่วโมงทำงานและสภาพการทำงานที่ดีนั้น มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้วย แต่สภาพการทำงานที่ดีนั้น ถึงแม้จะเป็นสิ่งที่ปรารถนาในความพอใจก็จริง แต่ก็ไม่ทำให้งานดีเด่นได้
3. ความสุขจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจในการทำงาน
4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานรับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบอันหนึ่งของความพึงพอใจ

เดวิส (Davis. 1967 : 27 - 29) ได้ศึกษาความต้องการของพนักงานในหน่วยงานแห่งหนึ่ง จำนวน 500 คน พบว่า พนักงานเหล่านี้ ให้ความสำคัญต่อการมีหัวหน้าที่ดีเป็นอันดับแรก โดยให้เหตุผลว่า ตลอดเวลาของการทำงานของเขาได้มีการสัมพันธ์กับหัวหน้ามากส่วนค่าจ้างแรงงานนั้น พนักงานให้ความสำคัญในอันดับที่แปด

โรส (Roach. 1968 : 144) ได้ศึกษาเรื่อง แบบของผู้นำ ความมั่นใจในการบริหาร และความพึงพอใจในงาน โดยศึกษาจากพนักงานทุกระดับของบริษัทใหญ่ 2 แห่ง ในสหราชอาณาจักร ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการบริหารงานแบบปรึกษาหารือ (Consults) มากกว่าอีก 3 แบบ อันได้แก่ สั่งงาน (Tells) ขยายงาน (Sells) และร่วมงาน (Joins)

แฮมเมอร์ (Hammer. 1971 : 3373 - A) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนพิเศษ (Special Class Teachers) แห่งรัฐไอโอวา สหรัฐอเมริกา โดยใช้ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ และองค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจ ได้แก่

การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

วิกสตรอม (Vickstrom. 1971 : 1249 - A) ได้วิจัยเพื่อหาระดับและสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น กับอายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอน และตำแหน่งหน้าที่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างครู จำนวน 373 คน ในโรงเรียนมัธยมและวิทยาลัยซัสคาทูน (Saskatoon) โดยใช้วิธีให้ครูบอกสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจสูงสุดสี่อย่างแรก ได้แก่ ความรู้สึกประสบความสำเร็จ ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบ ส่วนสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุดสี่อย่างแรก ได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงานและผลงานที่ตรงกันข้ามกับชีวิตส่วนตัว ตัวแปรอื่น เช่น เพศ และตำแหน่งหน้าที่ สัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับองค์ประกอบของสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

วาเลซ (Valez. 1972 : 997 - A) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแห่งเมืองโคลัมเบีย พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพของงานการบริหารและการควบคุมงานความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบและความเจริญก้าวหน้า

ฮัทชีสัน (Hutchison. 1972 : 4289 - A) ได้วิจัยเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในโรงเรียน
2. ผู้มีตำแหน่งเป็นผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ไม่ได้เป็นผู้บังคับบัญชา
3. บุคลากรในสำนักงานและครูมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรกลุ่มอื่น
4. ผู้ที่เป็นสมาชิกองค์กร คนงาน จะมีความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานมากกว่าคนที่ไม่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร

5. ลักษณะของงานที่ทำเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ในทางตรงกันข้าม นโยบายการศึกษาของท้องถิ่นและการบริหาร เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานมากที่สุด

6. การให้ความช่วยเหลือในการแนะนำ มีส่วนทำให้บุคลากรในโรงเรียนมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

7. ปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยกระตุ้นของบุคลากรในโรงเรียน มีลักษณะคล้ายคลึงกับของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเอกชน

8. บุคลากรในโรงเรียน โดยทั่วไปชอบงานและมีทัศนคติที่ดีต่องานมากกว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

จอห์นสตัน และบาร์วิน (Jonhston and Barvin. 1973 : 136 - 141) ได้ใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กทดสอบความพึงพอใจกับครูชายที่สอนในโรงเรียนราษฎร์ ประเทศออสเตรเลีย จำนวน 130 คน โดยมีวัตถุประสงค์ประกอบบางอย่างออกจากกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงาน กับกลุ่มที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ซึ่งเฮอริชเพอร์ค ถือว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน กลับปรากฏว่า ไม่ได้อยู่ในกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลับพบว่าเป็นตัวทำให้เกิดความพึงพอใจ

แจคสัน (Jackson. 1974 : 7560 - A) แห่งมหาวิทยาลัยนอร์ทฮอลลินอยส์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของแนวความคิดผู้บริหารวิทยาลัยต่อองค์ประทฤษฎีกระตุ้นและทฤษฎีค่าจ้างของเฮอริชเพอร์ค โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 422 คน และรองประธานกรรมการบริหาร จำนวน 337 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารระดับกลางและรองประธานกรรมการบริหารเลือกปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค่าจ้าง

ชมิทท์ (Schmidt. 1975 : 7583 - A) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา เป็นงานวิจัยระดับปริญญาเอก แห่งมหาวิทยาลัยฮอลลินอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยใช้ทฤษฎีของเฮอริชเพอร์ค กลุ่มประชากรเป็นผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 132 แห่ง เป็นผู้บริหาร 24 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบเท่านั้น ที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูงในองค์ประกอบความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน

เรธเมเยอร์ (Rethmeyer. 1976 : 7112 - A) ได้ทำการวิจัยสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในสถาบันต่าง ๆ ตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อการเกิดทัศนคติในการทำงาน
2. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วม ทำให้มีทัศนคติต่อสถาบัน
3. ค่าจ้างตอบแทน มีส่วนอย่างมากที่จะทำให้เกิดทัศนคติในทางบวก หรือทางลบต่อสถาบัน
4. สถาบันที่ขยายกว้างออกไป ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจสูง เพราะมีความรู้สึกรู้สึกว่ามีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
5. แรงจูงใจที่สำคัญในการสรรหาคลกรของสถาบัน คือ ความมั่นคงในการทำงานและสวัสดิการที่ดี

เผชญ กิจระการ (2532 : 1 – 8) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีทางการศึกษาไทยและอเมริกาในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 5 ของความพึงพอใจในการทำงาน คือ งานที่ทำในปัจจุบันรายได้ปัจจุบัน การเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน ผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น และเพื่อนร่วมงานจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเทคโนโลยีทางการศึกษาไทย ซึ่งทำงานในมหาวิทยาลัยของรัฐบาล 16 แห่ง และนักเทคโนโลยีทางการศึกษาของอเมริกันในสถาบันอุดมศึกษาแถมตะวันตกกลาง 10 รัฐ โดยใช้แบบสอบถามสถานภาพการทำงาน (Job Perception Scale (JPS)) และดำเนินการในปี ค.ศ. 1988 ผลการวิจัยพบว่า

1. นักเทคโนโลยีทางการศึกษาอเมริกัน มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่านักเทคโนโลยีทางการศึกษาไทยโดยส่วนรวม
2. ตัวแปรอิสระ 4 ตัว คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการพิจารณาประมาณ การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักเทคโนโลยีทางการศึกษาทั้งไทยและอเมริกัน
3. เมื่อนักเทคโนโลยีทางการศึกษา มีประสบการณ์การทำงานในระดับอุดมศึกษามากขึ้น จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

4. นักเทคโนโลยีทางการศึกษาชาย มีความพึงพอใจปานกลางต่อรายได้ปัจจุบัน นักเทคโนโลยีทางการศึกษาหญิง มีความพึงพอใจน้อยกว่า แต่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. การมีงานสอน วุฒิ และการได้รับงบประมาณทำโครงการพิเศษ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีทางการศึกษาอเมริกัน

จากการศึกษางานวิจัยทั้งภายในและต่างประเทศกล่าวได้ว่า องค์ประกอบสำคัญในการทำให้การบริหารงานบุคลากรประสบความสำเร็จประการหนึ่ง คือ การจัดองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยด้านหลัก ๆ ที่บูรณาการมากจากรอบการดำเนินงานประกอบกัน พบว่า โดยทั่วไปการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ยังมีปัญหาสรุปได้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านงานที่ทำให้ปัจจุบัน พบว่า บุคลากรบางส่วนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย พนักงานในระดับต่าง ๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ ลักษณะงาน ปริมาณงาน ความมั่นคงของงาน รวมทั้งการยอมรับในผลการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. องค์ประกอบด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า บุคลากรในหน่วยงานมีความพึงพอใจในผลประโยชน์และสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกันตามสภาพของหน่วยงานและพบว่า ระยะในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในผลประโยชน์และสวัสดิการที่ได้รับ

3. องค์ประกอบด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการได้รับผลตอบแทนที่แตกต่างกัน

4. องค์ประกอบด้านการเลื่อนเงินเดือน พบว่า เงินเดือนและค่าตอบแทนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานองค์ประกอบด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคลากร

5. องค์ประกอบด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า ความสำเร็จของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับทีมงาน และความร่วมมือของสมาชิกในหน่วยงาน

6. องค์ประกอบด้านสถานที่ทำงาน พบว่า บรรยากาศ ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ของสถานที่ทำงาน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

7. นอกจากนั้นยังพบว่า การเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุดสี่อย่างแรก ได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่ตรงกันข้ามกับชีวิตส่วนตัว ตัวแปรอื่น เช่น เพศ และตำแหน่งหน้าที่ สัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจ ได้แก่ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (มหาชน) เนื่องจากสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่กำลังประสบเพื่อให้ได้ข้อสนเทศที่น่าเชื่อถือในการตัดสินใจ สำหรับฝ่ายบริหารเพื่อปรับปรุงแนวทางและกล

ยุทธ์ในการบริหารงานบุคลากร ให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าในเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 รวมทั้งสิ้น 169 คน

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มเป้าหมายของพนักงาน สาขาในเขตสังกัดเขต 3
ภาคกลาง 2 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จังหวัด	สาขา	ประชากร		รวมกลุ่มเป้าหมาย
		ชาย	หญิง	
เพชรบุรี	เพชรบุรี	15	13	28
	ย่อยเขาย้อย	4	2	6
	เขาวัง	6	8	14
	ท่ายาง	7	7	14
	ชะอำ	6	5	11
รวม	5	38	35	73
ประจวบคีรีขันธ์	ประจวบคีรีขันธ์	7	9	16
	หัวหิน	10	9	19
	ปราณบุรี	8	7	15
	ย่อยปากน้ำปราณบุรี	3	3	6
	คลองวาฬ	3	3	6
	ทับสะแก	8	6	14
	บางสะพาน	4	6	10
	บางสะพานน้อย	7	3	10
รวม	8	50	46	96
รวมทั้งสิ้น	13	88	81	169

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมา เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ น้ำหนัก แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ สถานภาพสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวม 5 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิर्थ ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยข้อความแต่ละข้อจะใช้เกณฑ์การตรวจให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5
มาก	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก	เท่ากับ	4
ปานกลาง	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	3
น้อย	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย	เท่ากับ	2
น้อยที่สุด	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แล้วนำมาประมวล เพื่อกำหนดขอบเขตเพื่อการวิจัย และการสร้างเครื่องมือเพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากเอกสารและงานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ แล้วทำการวิเคราะห์เพื่อจัดออกเป็น 5 ด้าน
3. สร้างเครื่องมือแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้สอดคล้องกับ

4. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นคงในงาน 11 ข้อ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง 4 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ 14 ข้อ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 10 ข้อ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน 9 ข้อ รวมทั้งสิ้น 48 ข้อ

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงในเรื่องเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้มีความรัดกุมเข้าใจง่ายทั้งนี้ เพื่อให้ข้อคำถามมีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย นำแบบสอบถามฉบับร่างมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ แล้วนำไปจัดพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหา ภาษาที่ใช้เพื่อความถูกต้องผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ดร.สุภาพรพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณและนายธีระวัฒน์ กาญจนมัย

7. ปรับปรุงสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

8. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสีลม จำนวน 40 ฉบับ มีพนักงานตอบสมบรูณ์ครบถ้วนทั้งฉบับ จำนวน 30 คน

9. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปทดลองหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของ (Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่น .9547

10. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้จัดการ ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยวิธีให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่ ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ดำเนินการระหว่างวันที่ 10 – 11 สิงหาคม 2545

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามดังกล่าวกลับมาแล้วได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ปรากฏว่ามีความสมบูรณ์ทั้งหมด 169 ฉบับ จากจำนวนแบบสอบถามที่เก็บทั้งสิ้น 169 ฉบับ

2. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS + (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer) โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 โดยหาร้อยละ

3.2 ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จัดกระทำโดยการแจกแจงความถี่ หาค่ามัธยฐานเลขคณิต ($\bar{X}$) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากแบบสอบถามตอนที่ 2 และวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของพนักงานเป็นรายด้าน รายข้อโดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจดังนี้

4.51 – 5.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3.3 เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่มีสถานภาพต่างกันตามตัวแปรอิสระ คือ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน โดยใช้การทดสอบค่าที (t – test)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

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

$\bar{X}$	เมื่อ	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด	
N	แทน	จำนวนข้อมูลที่จะศึกษา	

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

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

เมื่อ	$S.D.$	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2533 : 98 – 99)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

α	เมื่อ	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม	
$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ	
s_t^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ	

3. สถิติทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้
t – test for Independent Samples โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 166)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$\overline{X}_1, \overline{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
s_1^2, s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 การวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
S	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ด้านความมั่นคงในงานด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิ การศึกษา และตำแหน่งงาน ดังนี้

1. หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายด้านและรายข้อตาม ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ทั้ง 5 ด้าน

2. หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายด้านและรายข้อตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 จำแนกตามเพศ

3. หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายด้านตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 จำแนกตาม สถานภาพสมรส

4. หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 จำแนกตามอายุ

5. หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

6. หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษา

7. หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ด้าน ความมั่นคงในงานด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานรายด้าน และรายด้านจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงตาราง

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงาน ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สถานภาพ สมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	คิดเป็น(ร้อยละ)
เพศ		
1. ชาย	88	52.1
2. หญิง	81	47.9
สถานภาพสมรส		
1. โสด	50	29.6
2. สมรส	119	70.4
อายุ		
1. ต่ำกว่า 45 ปี	76	45.0
2. มากกว่า 45 ปี	93	55.0
ประสบการณ์ในการทำงาน		
1. ต่ำกว่า 10 ปี	92	54.4
2. มากกว่า 10 ปี	77	45.6
วุฒิการศึกษา		
1. อนุปริญญา ถึง ปริญญาตรี	102	60.4
2. สูงกว่าปริญญาตรี	67	39.6
ตำแหน่งงาน		
1. ระดับบริหาร	60	35.5
2. ระดับปฏิบัติงาน	109	64.5

จากตาราง 2 แสดงว่า พนักงานตอบแบบสอบถามทั้งหมด 169 คนเป็นพนักงานชาย จำนวน 88 คน และพนักงานหญิง 81 คน จำแนกตาม สถานภาพสมรส เป็นโสดจำนวน 50 คน สมรสจำนวน 119 คน จำแนกตาม อายุ ต่ำกว่า 45 ปี จำนวน 76 คน มากกว่า 45 ปี จำนวน 93 คน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 92 คน มากกว่า 10 ปี จำนวน 77 คน จำแนกตามวุฒิการศึกษา อนุปริญญา ถึง ปริญญาตรี จำนวน 102 คน สูงกว่า ปริญญาตรี จำนวน 67 คน และจำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับบริหาร จำนวน 60 คน และระดับปฏิบัติงาน จำนวน 109 คน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ในด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน ดังนี้

1. หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายด้านและรายข้อตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ทั้ง 5 ด้าน ดังแสดงไว้ในตาราง 3 – 8

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน (N = 169)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความมั่นคงในงาน	4.08	0.53	มาก
ด้านความเป็นตัวของตัวเอง	4.16	0.53	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ	4.02	0.62	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.16	0.54	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	4.10	0.44	มาก
รวม	4.10	0.44	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมและรายข้อ (N = 169)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ลักษณะงานที่ทำอยู่ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.503	0.5764	มากที่สุด
2. ระยะเวลาการทดลองงาน	4.1361	0.8232	มาก
3. การเกษียณอายุ	3.7692	1.0118	มาก
4. การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ	3.9349	1.0008	มาก
5. การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม	4.0710	0.7986	มาก
6. การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการศึกษาดูงาน	4.2071	3.4085	มาก
7. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสนดีที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ	4.0296	0.8123	มาก
8. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีความถนัด	4.0059	0.9290	มาก
9. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการพัฒนาหน่วยงาน	4.1183	0.7466	มาก
10. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ทำท้าทายความรู้ความสามารถทำให้ท่านมีความสุขอยู่ในงานที่ท่านทำ	4.1006	0.8284	มาก
11. การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายขึ้น	3.9290	0.8561	มาก
รวม	4.0775	0.5344	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณลักษณะงานที่ทำอยู่ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านความเป็นตัวของตัวเองโดยรวม และรายข้อ (N = 169)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะ	4.4792	0.6463	มาก
2. การมีโอกาสดำเนินงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่	4.0710	0.9388	มาก
3. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์ เพิ่มเติม	4.0710	1.0093	มาก
4. ท่านพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า อาชีพอื่น ๆ	3.8520	0.8427	มาก
รวม	4.1642	0.5290	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเป็นตัวของตัวเอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ โดยรวมและรายข้อ (N = 169)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สาขาของท่านจัดห้องทำงานสถานที่ปฏิบัติงานได้เหมาะสมและสะดวกสบาย	4.1006	0.7041	มาก
2. สาขาของท่านจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานไว้เหมาะสม	4.1598	0.8043	มาก
3. ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.7846	1.0193	มาก
4. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	4.0237	0.8657	มาก
5. ความสามารถในการขอรับค่าตอบแทนต่าง ๆ	3.8934	0.8867	มาก
6. สวัสดิการที่ธนาคารจัดให้มีเพียงพอ	4.0077	3.4058	มาก
7. การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ท่านได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี	4.0828	0.6763	มาก
8. การเดินทางไป – กลับจากที่พักถึงที่ทำงานของท่าน มีความสะดวกสบาย	3.9586	0.8044	มาก
9. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	3.8107	0.8794	มาก
10. ท่านมีความพอใจในระบบการบริหารงานสาขาท่าน	4.8107	3.9955	มาก
11. สาขาของท่านมีการจัดสายงานและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.1479	0.8427	มาก
12. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในสาขาแห่งนี้	3.7574	1.0775	มาก
13. การเดินทางไปทำงานที่อื่น ตามที่ธนาคารมอบหมายท่านได้รับค่าตอบแทนในด้านค่าใช้จ่าย หรือเบี้ยเลี้ยง	3.9527	0.8367	มาก
14. ท่านพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	3.7456	0.9822	มาก
รวม	4.0169	0.6201	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อม และสวัสดิการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวม
และรายข้อ (N = 169)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อท่านอย่าง เหมาะสมและยอมรับในความสามารถของท่าน	4.2485	0.7542	มาก
2. ท่านชอบรูปแบบการบริหารงาน และการปกครอง ของผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.9881	0.9448	มาก
2. หัวหน้างานของท่านให้ความยุติธรรมมีหลักการใน การประเมินผลงานดี	4.1420	0.8259	มาก
4. ท่านได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดี ความชอบ	4.0118	0.9128	มาก
4. ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับ ผู้บังคับบัญชาของท่าน	4.3077	3.2016	มาก
5. เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านได้ขอคำแนะนำ จากผู้บังคับบัญชาของท่าน	4.0728	0.8823	มาก
7. ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับ ผู้บังคับบัญชา	4.0651	0.9007	มาก
8. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นธรรมแก่ พนักงานทุกคนในการมอบหมายให้ปฏิบัติงาน	3.8580	0.9148	มาก
9. ผู้บังคับบัญชาผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงาน ด้วยความสามัคคี	4.4852	0.6182	มาก
10. พนักงานมีโอกาสดแสดงความคิดเห็นในการทำงาน	4.4082	0.8122	มาก
รวม	4.1586	0.5410	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมและรายข้อ (N = 169)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีผู้ร่วมงานที่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	4.0591	1.0101	มาก
2. ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการแก้ปัญหา ร่วมกัน	4.0178	0.9788	มาก
3. ผู้ร่วมงานมีความเป็นมิตร	4.1124	0.8960	มาก
4. การให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานในการปฏิบัติ หน้าที่	4.2012	0.7036	มาก
5. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนพนักงานเป็นไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.1657	0.8775	มาก
6. ผู้ร่วมงานของท่านล้วนแต่เป็นผู้รับผิดชอบต่องาน	4.1480	0.8427	มาก
7. ผู้ร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน	4.1538	0.8018	มาก
8. ผู้ร่วมงานยอมรับนับถือท่านในด้านความรู้ ความสามารถในการทำงาน	4.0710	0.9101	มาก
9. เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ส่วนตัวหรืองานก็ตาม ผู้ร่วมงานของท่านให้ความ ช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี	4.0077	1.0255	มาก
รวม	4.1041	0.5960	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

2. ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายด้าน ตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ ดังแสดงไว้ในตาราง 9

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยแสดงค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	เพศ								
	ชาย (N=88)			หญิง (N=81)			รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความมั่นคง ในงาน	3.9876	0.4920	มาก	4.1751	0.5639	มาก	4.0775	0.5344	มาก
2. ด้านความเป็น ตัวของตัวเอง	4.0710	0.5876	มาก	4.2654	0.5390	มาก	4.1642	0.5290	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม และสวัสดิการ	3.8958	0.6043	มาก	4.1484	0.6138	มาก	4.0169	0.6201	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา	4.0761	0.6661	มาก	4.2485	0.3413	มาก	4.1586	0.5410	มาก
5. ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.9873	0.7110	มาก	4.2309	0.4060	มาก	4.1041	0.5960	มาก
รวม	4.0036	0.5058	มาก	4.2137	0.3315	มาก	4.1043	0.4426	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

3. หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม สถานภาพการสมรส ดังแสดงไว้ในตาราง 10

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	สถานภาพสมรส								
	โสด			สมรส			รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความมั่นคง ในงาน	4.0073	0.4803	มาก	4.1070	0.5548	มาก	4.0775	0.5344	มาก
2. ด้านความเป็น ตัวของตัวเอง	4.1550	0.5148	มาก	4.1681	0.5369	มาก	4.1642	0.5290	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อม และสวัสดิการ	3.9771	0.7434	มาก	4.0336	0.5631	มาก	4.0169	0.6201	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา	4.0180	0.4592	มาก	4.2179	0.5632	มาก	4.1586	0.5410	มาก
5. ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.9778	0.5935	มาก	4.1571	0.5915	มาก	4.1041	0.5960	มาก
รวม	4.0270	0.4764	มาก	4.1367	0.4256	มาก	4.1043	0.4426	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงาน ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

4. หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 11

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	อายุ								
	ต่ำกว่า 45 ปี			มากกว่า 45 ปี			รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความมั่นคง ในงาน	4.0467	0.4467	มาก	4.1026	0.5978	มาก	4.0775	0.5344	มาก
2. ด้านความเป็น ตัวของตัวเอง	4.2171	0.4714	มาก	4.1210	0.5706	มาก	4.1642	0.5290	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อม และสวัสดิการ	3.9815	0.5908	มาก	4.0458	0.6448	มาก	4.0169	0.6201	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา	4.1609	0.6358	มาก	4.1570	0.4526	มาก	4.1586	0.5410	มาก
5. ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน	4.0955	0.5640	มาก	4.1111	0.6238	มาก	4.1041	0.5960	มาก
รวม	4.1003	0.4191	มาก	4.1075	0.4632	มาก	4.1043	0.4426	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

5. หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายด้าน ตามระดับความพึงพอใจ ของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ประสบการณ์ในการทำงาน								
	ต่ำกว่า 10 ปี			มากกว่า 10 ปี			รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความมั่นคง ในงาน	4.0761	0.4324	มาก	4.0791	0.6383	มาก	4.0775	0.5344	มาก
2. ด้านความเป็น ตัวของตัวเอง	4.2228	0.5011	มาก	4.0942	0.5546	มาก	4.1642	0.5290	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อม และสวัสดิการ	4.0245	0.6697	มาก	4.0077	0.5593	มาก	4.0169	0.6201	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา	4.1895	0.5947	มาก	4.1221	0.4706	มาก	4.1586	0.5410	มาก
5. ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน	4.1332	0.5585	มาก	4.0693	0.6398	มาก	4.1041	0.5960	มาก
รวม	4.1292	0.4168	มาก	4.0745	0.4727	มาก	4.1043	0.4426	มาก

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

6. หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษา ดังแสดงไว้ในตาราง 13

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	วุฒิการศึกษา								
	อนุปริญญา - ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี			รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความมั่นคง ในงาน	4.1292	0.5716	มาก	3.9986	0.4653	มาก	4.0775	0.5344	มาก
2. ด้านความเป็น ตัวของตัวเอง	4.2378	0.4578	มาก	4.0522	0.6086	มาก	4.1642	0.5290	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อม และสวัสดิการ	4.0578	0.5883	มาก	3.9544	0.6653	มาก	4.0169	0.6201	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา	4.1803	0.3882	มาก	4.1258	0.7159	มาก	4.1586	0.5410	มาก
5. ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน	4.1917	0.5403	มาก	3.9706	0.6538	มาก	4.1041	0.5960	มาก
รวม	4.1594	0.3772	มาก	4.0204	0.5187	มาก	4.1043	0.4426	มาก

จากตาราง 13 แสดงว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

7. หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายด้าน ตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน ดังแสดงไว้ใน ตาราง 14

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ตำแหน่งงาน								
	ระดับบริหาร			ระดับปฏิบัติงาน			รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความมั่นคงในงาน	4.1136	0.6823	มาก	4.0575	0.4345	มาก	4.0775	0.5344	มาก
2. ด้านความเป็นตัวของตัวเอง	4.1000	0.6364	มาก	4.1995	0.4587	มาก	4.1642	0.5290	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ	4.0376	0.6442	มาก	4.0054	0.6092	มาก	4.0169	0.6201	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.1133	0.4938	มาก	4.1838	0.5659	มาก	4.1586	0.5410	มาก
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	4.0315	0.6498	มาก	4.1440	0.5632	มาก	4.1041	0.5960	มาก
รวม	4.0792	0.5076	มาก	4.1181	0.4043	มาก	4.1043	0.4426	มาก

จากตาราง 14 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ สถานภาพการสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน โดยแยกพิจารณาดังนี้

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ ดังแสดงไว้ในตาราง 15

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เพศ				t
	ชาย (N = 88)		หญิง (N = 81)		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านความมั่นคงในงาน	3.9876	0.4920	4.1751	0.5639	- 2.30
2. ด้านความเป็นตัวของตัวเอง	4.0710	0.5876	4.02654	0.5390	- 2.42*
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ	3.8958	0.6043	4.1484	0.6138	- 2.69
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.0761	0.6661	4.2485	0.3413	- 2.09**
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.9873	0.7110	4.2309	0.4060	- 2.77**
รวม	4.0036	0.5058	4.2137	0.3315	- 3.16**

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และส่วนด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อม และสวัสดิการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติโดยพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่า พนักงานที่มีเพศชาย

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม สถานภาพสมรส โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	สถานภาพการสมรส				t
	โสด (N = 50)		สมรส (N = 119)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านความมั่นคงในงาน	4.0073	0.4803	4.1070	0.5548	- 1.10
2. ด้านความเป็นตัวของตัวเอง	4.1550	0.5148	4.1681	0.5369	- 0.46
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ	3.9771	0.7434	4.0336	0.5631	- 0.53
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.0180	0.4592	4.2179	0.5632	- 2.21
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.9778	0.5935	4.1571	0.5915	- 1.79
รวม	4.0270	0.4764	4.1367	0.4256	- 1.47

จากตาราง 16 แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	อายุ				t
	ต่ำกว่า 45 ปี (N = 76)		มากกว่า 45 ปี (N = 93)		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านความมั่นคงในงาน	4.0467	0.4467	4.1026	0.5978	- 0.67
2. ด้านความเป็นตัวของตัวเอง	4.5171	0.4714	4.1210	0.5706	1.17
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ	3.9815	0.5908	4.0458	0.6448	- 0.66
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.1609	0.6358	4.1570	0.4526	0.04
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	4.0955	0.5640	4.1111	0.6238	- 0.16
รวม	4.1003	0.4191	4.1075	0.4632	- 0.10

จากตาราง 17 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ประสบการณ์ในการทำงาน				t
	ต่ำกว่า 10 ปี (N = 92)		มากกว่า 10 ปี (N =77)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านความมั่นคงในงาน	4.0761	0.4324	4.0791	0.6383	- 0.03
2. ด้านความเป็นตัวของตัวเอง	4.2228	0.5011	4.0942	0.5546	1.58
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ	4.0245	0.6697	4.0077	0.5593	0.17
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.1895	0.5944	4.1221	0.4706	0.80
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	4.1332	0.5585	4.0693	0.6398	0.69
รวม	4.1292	0.4168	4.0745	0.4727	0.80

จากตาราง 18 แสดงว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม วุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	วุฒิการศึกษา				t
	อนุปริญญา – ปริญญาตรี (N = 102)		สูงกว่า ปริญญาตรี (N = 67)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านความมั่นคงในงาน	4.1292	0.5716	3.9986	0.4653	1.56
2. ด้านความเป็นตัวของตัวเอง	4.2378	0.4578	4.0522	0.6086	2.25*
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ	4.0578	0.5883	3.9544	0.6653	1.06
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.1803	0.3882	4.1258	0.7159	0.64*
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	4.1917	0.5403	3.9706	0.6538	2.39
รวม	4.1594	0.3772	4.0204	0.5187	2.01**

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี – ปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ตำแหน่งงาน				t
	ระดับบริหาร (N = 60)		ระดับปฏิบัติการ (N = 109)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านความมั่นคงในงาน	4.1136	0.6823	4.0575	0.4345	0.65
2. ด้านความเป็นตัวของตัวเอง	4.1000	0.6364	4.1995	0.4587	- 1.17*
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ	4.0376	0.6442	4.0054	0.6092	0.32
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.1133	0.4938	4.1838	0.5659	- 0.80
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	4.0315	0.6498	4.1440	0.5632	- 1.17
รวม	4.0792	0.5076	4.1181	0.4043	- 0.54

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงาน ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานระดับบริหาร

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ซึ่งผู้วิจัยได้ลำดับขั้นตอนของการวิจัยและผลโดยสรุป ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ใน 5 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 โดยจำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวนโยบาย และการวางแผนเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับสูง เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาบริหารงานบุคลากรของธนาคาร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการของธนาคารมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 เป็นเพศชาย 88 คน และเพศหญิง 81 คน รวมทั้งสิ้น 169 คน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากับประชากรที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 จำนวน 169 ฉบับ ได้รับคืนมา 169 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100 นำแบบสอบถามไปดำเนินการคัดเลือกเฉพาะที่สมบูรณ์ได้ทั้งสิ้น 169 ฉบับ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC + (Statistical package for the Social Sciences / Personal Computer plus) โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้าน รายข้อ และโดยรวม

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ตามตัวแปรแต่ละตัว คือ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มใช้ค่าที (t – test)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 169 คน แบ่งเป็น พนักงานเพศชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 พนักงานเพศหญิง 81 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9

1.2 สถานภาพสมรส พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 169 คน แบ่งเป็นพนักงานที่มีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 พนักงานที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4

1.3 อายุ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 169 คน แบ่งเป็นพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 45 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 พนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0

1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 169 คน แบ่งเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6

1.5 วุฒิการศึกษา พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 169 คน แบ่งเป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญาถึงปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9

1.6 ตำแหน่งงาน พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 169 คน แบ่งเป็นพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับบริหาร จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ในด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ปรากฏว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.1 ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด คือ ลักษณะงานที่ทำอยู่ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ส่วนที่เหลือจำนวน 10 ข้อ พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านความเป็นตัวของตัวเอง พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามตัวแปรอิสระ โดยจำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาตาม เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรสเป็นโสดและสมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 45 ปี และมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี ถึง ปริญญาตรี และพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน ปรากฏผลดังนี้

3.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และส่วนด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีเพศชาย

3.2 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเป็นตัวของตัวเอง และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญาตรีถึงปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

3.6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

ผลการวิจัย ปรากฏว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก เรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ แสดงว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีแนวทางการบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับ แฮทฟิลด์ และฮิวแมน (Kidrkarn. 1989 : 7 ; Citing Hatfield and Huseman. n.d.) พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายในปัจจุบัน ชงชัย สันติวงษ์ (2530 : 389) ได้ให้แนวคิดเดียวกันว่า ความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า คือ ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด และ ชำรงนครรัตน์ชัย (2535 : 99 – 107) ที่พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและจำแนก แต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับค่อนข้างสูงโดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ องค์ประกอบด้านที่ทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่ง และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ จากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ประยุกต์จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg และผลงานวิจัยต่าง ๆ มาผสมผสานเข้าด้วยกันในการบริหารงานให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือตัวแปรตาม ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 5 ด้าน ที่จะนำมาอภิปราย คือ

1.1 ด้านความมั่นคงในงาน พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ลักษณะงานที่ทำอยู่ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ส่วนในข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด

(มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำที่ดำเนินการมานานถึง 36 ปี ความสามารถในการรักษา อัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประสบการณ์ที่ผ่านมายาวนานย่อมทำให้ธนาคารสามารถปรับตัวให้แข็งแกร่งและยืนหยัดอย่างมั่นคงได้ในทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพราะด้วยการ ดำเนินนโยบายคุณภาพเป็นหลักอย่างเข้มงวดในทุก ๆ ด้านเป็นเวลาหลายปีติดต่อกัน โดยเฉพาะการมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพบริการ คุณภาพการจัดการ คุณภาพภาพพจน์ คุณภาพสินเชื่อ และคุณภาพพนักงาน ดังนั้น นโยบายการบริหารบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการบริหารในกระบวนการบริหาร จึงได้กำหนดให้บุคลากรเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหาร ทั้งนี้ ในกระบวนการบริหารให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ งานนั้นย่อม ก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จอย่างแน่นอน การเลือกอะไรในโลกนี้ไม่มีอะไรยากเท่ากับการเลือกคน ดังนั้น ในกระบวนการบริหารบุคลากร การสรรหาและเลือกสรรบุคลากรให้มีความรู้ความ เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ อุทัย หิรัญโต (2531 : 3) กล่าวว่า หลักการสำคัญของการบริหารงานบุคคลนั้น คือ การจัดให้บุคคลที่เลือกสรรอย่าง ดีแล้ว ได้ทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสม ให้เขามีจิตใจที่ทุ่มเทและรับผิดชอบงาน โดยการให้ ความเป็นธรรมในการกำหนดเงินเดือนและค่าจ้าง รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่ง ฐานและเงินเดือน ฝึกอบรมให้เขามีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ตลอดจน สวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลให้เขามี กำลังขวัญดี ซึ่งการที่จะดำเนินการให้บรรลุผลดังกล่าวนี้ การบริหารงานบุคคล จึงมีความ จำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับเรธเมเยอร์ (Rethmeyer. 1976 : 7112 - A) ได้ทำการวิจัย สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในสถาบันต่าง ๆ ตามทฤษฎีของเฮิร์ช เบอร์ก ผลการวิจัยปรากฏว่า ลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อการเกิดทัศนคติในการทำงานความมั่นคงในการปฏิบัติงานและส่วนรวม ทำให้มี ทัศนคติต่อสถาบัน สถาบันที่ขยายกว้างออกไป ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจสูง เพราะมีความรู้สึกว่ามี ความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจที่สำคัญ ในการสรรหาบุคลากรของสถาบัน คือความมั่นคงในการทำงาน และสวัสดิการที่ดี จึงส่งผลให้ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับ มาก

1.2 ด้านความเป็นตัวของตัวเอง พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีอิสระในการตัดสินใจ ปฏิบัติงานและเสนอแนะ การมีโอกาสดำเนินงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ งานที่ปฏิบัติ อยู่มีส่วนส่งเสริมให้ท่าน ได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติม และท่านพอใจในงานที่ท่าน ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกาสดำเนินงานมากกว่าอาชีพอื่น ๆ ที่เป็นเช่นนั้นเพราะ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่และเป้าหมาย ที่จะต้องปฏิบัติให้พนักงาน

ทุกคนได้รับทราบ และถือปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีการตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้ส่งเสริมสนับสนุนให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้ เพราะพนักงานทุกคนทราบบทบาทหน้าที่ และเป้าหมายของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานทุกคนเกิดความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และเป้าหมายของการปฏิบัติงาน และพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงทำให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความรู้สึกรู้ว่ามีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และเกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน และมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของตนเองตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อความเจริญก้าวหน้าของตนและอนาคตต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับไมเออร์ (Myers. 1970 : 124) ได้กล่าวไว้ว่างานนั้นจะต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ นโยบายของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดองค์ประกอบด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง สิ่งตอบแทนที่พนักงานพึงจะได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือนค่าจ้าง เงินสวัสดิการ รวมทั้งค่าตอบแทนอื่น ๆ ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับวุฒิและความสามารถในการดำรงตำแหน่ง เพื่อเพิ่มรายได้ และการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการเข้าสู่ตำแหน่งต่าง ๆ ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และนอกจากนั้น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับที่ทำงานไว้อย่างชัดเจน เช่น จัดอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ให้อยู่ในตำแหน่งที่พนักงานจะใช้งานได้สะดวก จัดโต๊ะทำงาน officer ให้ใกล้กับพนักงานเคาน์เตอร์ เพื่อส่งงานกันได้ทันทีโดยไม่ต้องอาศัยพนักงานบริการคอยส่งเอกสาร และการดูแลสถานที่ทำงานให้สะอาดเป็นระเบียบอยู่เสมอ และทางธนาคารยังได้พยายามจัดบรรยากาศในการทำงานให้เหมาะสม ปลอดภัย และก่อให้เกิดสุขอนามัยที่ดีต่อพนักงานของธนาคาร เช่น มีแสงสว่างเพียงพอไม่แออัดจนเกินไป สะอาด สวยงาม เป็นสัดส่วน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีพร้อม ซึ่งสอดคล้องกับ วาเลซ (Valez. 1972 : 997 - A) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายใน และองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแห่งเมืองโคลัมเบีย พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล สภาพภาพของงานการบริหารและการควบคุมงาน ส่วนองค์ประกอบภายใน ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงานลักษณะงาน ความรับผิดชอบและความเจริญก้าวหน้า และสอดคล้องกับเรทเมเยอร์ (Rethmeyer. 1976 : 7112 - A) ได้ทำการวิจัยสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

อาจารย์ในสถาบันต่าง ๆ ตามทฤษฎีของ เฮิร์ชเบอร์ก ผลการวิจัยปรากฏว่า ลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อการเกิดทัศนคติในทางบวกหรือทางลบต่อสถาบัน จึงส่งผลให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ นเรศ ภูโคกสูง (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

1.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมาก คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี พนักงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการทำงาน และผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อท่านอย่างเหมาะสม และยอมรับในความสามารถของท่านที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทุกระดับมีความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี รู้จักใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการบริหาร มอบหมายงานให้ชัดเจน มีเทคนิคการควบคุมงานให้ทุกคนทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน จัดงานที่ทำทลายให้ความเที่ยงธรรม ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ให้ทั่วถึง ให้การยอมรับนับถือในผลงาน เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง โดยยึดถือระดับความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นหลัก อันทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น เป็นการบริหารงานที่ได้ทั้งคนและงาน ก่อให้เกิดความภูมิใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 39) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลได้รับการยอมรับนับถือว่า เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ก็ย่อมที่จะมีความสุขที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในฐานะที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ สุระ หีบโอสถ (2540 : 99) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านการบังคับบัญชาว่าผู้บริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

1.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยมีความพึงพอใจเรียงลำดับค่าเฉลี่ย คือการให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน

พนักงานเป็นไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีลักษณะที่จะต้องประสานงานกันเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงมีผลให้พนักงาน มีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน นอกจากนี้ ทางธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ยังได้จัดให้มีกิจกรรมในด้านนันทนาการให้แก่พนักงานทุกคนได้ร่วมกิจกรรมเป็นหมู่คณะ ซึ่งสอดคล้องกับ บาร์นาร์ด (Barnard. 1968 : 140 - 150) กล่าวว่า สิ่งจูงใจที่จะเป็นความดึงดูดใจในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์อันมิตรในหมู่เพื่อนร่วมงาน การยกย่องนับถือซึ่งกันและกัน และสิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการอยู่ร่วมกัน ได้แก่ ความพึงพอใจของการได้อยู่ร่วมกัน การรู้จักกันอย่างกว้างขวาง ความสนิทสนมกลมเกลียว เป็นองค์ประกอบที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและนอกจากนั้น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ยังได้สร้างความตระหนัก แก่พนักงานในการปฏิบัติงานเป็นทีม เช่น การใช้วงจรควบคุมคุณภาพ QC ในการให้เกิดการรวมกลุ่ม เพื่อแก้ปัญหการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งทำให้ได้ทั้งผลงานและทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน สร้างความรักสามัคคีระหว่างพนักงาน ซึ่งเป็นพื้นฐานในการพัฒนาอย่างไม่มีที่สิ้นสุด จึงทำให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สาโรจน์ ไสยสมบัติ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ครูอาจารย์ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2. ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 ใน 5 ด้าน โดยจำแนกตาม เพศ สถานภาพการสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน ปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านเพศ จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความมั่นคงในงานและด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าพนักงานที่มีเพศชาย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

(มหาชน) ทั้งที่เป็นเพศชายและหญิง ต่างก็ปฏิบัติงานในลักษณะของการประสานงานร่วมกัน ซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานดังกล่าวนี้ ไม่ได้กำหนดเพศ เพื่อบ่งชี้ลักษณะของงาน เช่นเดียวกับหน่วยงานอื่น ๆ แต่การปฏิบัติงานดังกล่าวนี้ จะต้องขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึงเรื่องเพศเป็นหลัก ประกอบกับสภาวะปัจจุบันได้ยอมรับบทบาทในการทำงานของเพศหญิงมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากการที่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐบาลและภาคเอกชนต่าง ๆ ได้เปิดโอกาสให้เพศหญิงสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกับเพศชาย ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับที่ฮาร์เรลล์ (Harrell. 1964 : 260 - 262) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากจะเกิดจากองค์ประกอบ ด้านสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังเกิดจากองค์ประกอบส่วนตัว กล่าวคือ เพศหญิงจะต้องมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

2.2 ด้านสถานภาพสมรส จากผลการวิจัย พบว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งที่มีสถานภาพโสดและสมรส ส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นระยะเวลานาน ซึ่งย่อมจะเป็นผู้ที่ประกอบไปด้วยความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ สุวัฒน์ รัตนวงศ์ (2538 : 19) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ใหญ่วัยกลางคน มีพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน และมีศักยภาพจะพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่ ประกอบกับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) นั้นมีลักษณะต้องประสานงาน กันเป็นส่วนใหญ่ โดยไม่ได้คำนึงถึงสถานภาพการสมรส จึงส่งผลให้พนักงานมีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน ซึ่งมีผลเกี่ยวเนื่องมากจากหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่นอกจากนั้นทางธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้เปิดโอกาสให้กับพนักงานทุกคน มีสิทธิที่จะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง อย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงานและพิจารณาถึงความกระตือรือร้นและศรัทธาในการปฏิบัติหน้าที่ ความละเอียดลออ ความแม่นยำ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การตัดสินใจที่ถูกต้องโดยใช้วิจารณญาณด้วยความรอบคอบอย่างรอบรู้ และมีเหตุผล รวมทั้งความจงรักภักดี และซื่อสัตย์ต่อสถาบันด้วยระบบการประเมินบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งด้วยความเป็นธรรม และเนื่องจากธนาคารมีสำนักงานสาขาทั่วราชอาณาจักร การโยกย้าย แต่งตั้งพนักงานให้ไปดำรงตำแหน่งในส่วนสำนักงานใดสำนักงานหนึ่งนั้น ย่อมเป็นไปตามการพิจารณาความเหมาะสมใน

การประกอบการของธนาคาร (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2537 ก : 12 – 13) ด้วยเหตุนี้ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีศักยภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ด้านอายุ จากผลวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำที่ดำเนินการมานานถึง 36 ปี ความสามารถในการรักษาอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประสบการณ์ที่ผ่านมายาวนาน ทำให้ธนาคารสามารถปรับตัวให้แข็งแกร่งและยืนหยัดอย่างมั่นคงได้ในทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ด้วยการดำเนินกลยุทธ์ใหม่ในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร เพื่อให้มีการบริหารงานเป็นทีมที่เข้มแข็งในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับกำหนดนโยบาย และระดับดำเนินการรวมทั้งมีการจัดกระบวนการใหม่ให้มีความพร้อมรองรับการขยายตัวของธุรกิจต่าง ๆ ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมยุคใหม่ การที่ระบบการเงินของไทยเริ่มเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจไร้พรมแดน จากนโยบายเสรีทางการเงินและการคลังในด้านต่าง ๆ ทำให้ระบบการเงินไทยมีส่วนสัมพันธ์กับระบบการเงินโลกมากขึ้น การแข่งขันขยายวงกว้างขึ้น โดยสถาบันการเงินต่างประเทศ และบริษัทการเงินข้ามชาติจะเข้ามาเป็นคู่แข่งเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางการเงินที่แตกต่างไปจากเดิม ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องปรับตัว สามารถแข่งขันได้ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และพัฒนาเทคโนโลยี องค์กร บุคลากร การบริหารและบริการต่าง ๆ ให้ทันกับแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความเชื่อต่อเสถียรภาพและอนาคตของประเทศไทย และพร้อมที่จะสร้างสรรค์ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ให้เติบโตเคียงคู่ไปกับเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยตลอดไป ธนาคารยังได้เล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารระดับสูงรุ่นใหม่ที่คล่องแคล่วว่องไวในการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ถือว่า การบริหารบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการบริหารในกระบวนการบริหาร จึงได้กำหนดให้บุคลากรเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานสามารถดึงดูดและบำรุงรักษาคนที่มีความรู้ความสามารถไว้ ในหน่วยงานให้มากที่สุด และนานที่สุดเท่าที่หน่วยงานต้องการจะเห็นได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ ฮาร์เรลล์ (Harrall. 1964 : 260 - 262) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนอกจากจะเกิดจากองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังเกิดจากองค์ประกอบส่วนตัว ซึ่งประกอบด้วย อายุ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะสูงขึ้นเมื่ออายุมากขึ้น

2.4 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณาตามค่าเฉลี่ยจะเห็นได้ว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี ยกเว้นด้านความมั่นคงในงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การปฏิบัติงานในตำแหน่งมาเป็นระยะเวลานานจึงมีความรู้ ความเข้าใจ ความเป็นอิสระในการทำงานภายใต้กรอบนโยบาย กฎ ข้อบังคับ ของธนาคารว่าสามารถวิเคราะห์วินิจฉัยงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันได้ชัดเจนกว่า เนื่องจากอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความคุ้นเคย และมีความสนิทสนมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนบุคคลที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องจากการติดต่อประสานงานกันเป็นประจำ และที่สำคัญ มีการสั่งสมประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานมานาน จนก่อให้เกิดความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้ดีกว่า ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานว่าสอดคล้องกัน ชำรง นครรัตน์ชัย (2535 : 99 –107) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารต่างกันทั้งในภาพรวมและในองค์ประกอบด้านที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านเพื่อนร่วมงานและด้านที่ทำงาน ด้านเลื่อนตำแหน่ง และด้านเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ยึดหลัก ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงานตามระเบียบที่ธนาคารกำหนด ประกอบกับคุณสมบัติในการดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นไป โดยพิจารณาถึงความกระตือรือร้นและศรัทธาในการปฏิบัติหน้าที่ ความละเอียดลออ ความแม่นยำ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การตัดสินใจที่ถูกต้อง โดยใช้วิจารณญาณด้วยความรอบคอบอย่างรอบรู้และมีเหตุผล รวมทั้งความรักภักดีและซื่อสัตย์ต่อสถาบัน ด้วยระบบการประเมินบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งด้วยความเป็นธรรม (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) . 2 5 3 7 ก : 1 2 – 1 3)

2.5 ด้านวุฒิการศึกษา จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษา

ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี ถึง ปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญาตรีถึงปริญญาตรี มีความรู้สึกส่วนตัวว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์น้อยกว่า ดังนั้นจึงคิดว่าการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ออกไปอาจทำให้ผู้ร่วมงานผู้บังคับบัญชามองในทางลบ หรือกลายเป็นการขัดแย้งทางความคิดหรือขัดแย้งกับนโยบายและการบริหารงานของธนาคารด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงทำให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี ถึงปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

2.6 ด้านตำแหน่งงาน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า แนวทางในการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านมามีความเหมาะสม ดังจะเห็นได้จากพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะในระบบของธนาคาร มีการกำหนดขึ้นเงินเดือน และเกณฑ์ในการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง โดยยึดหลักความสามารถ ซึ่งน่าจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อประสิทธิผลโดยรวมของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับ ชำรง นครรัตนชัย (2535 : 99 – 107) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 ที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น และด้านเพื่อร่วมงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า แนวทางในการปฏิบัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านมามีความเหมาะสม ดังจะเห็นได้จากพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งควรที่จะดำรงหลักการและแนวทางปฏิบัติงานไว้ และควรมีการปรับปรุงในบางประเด็นที่ส่งผล ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้มากขึ้นดังนี้

1. ด้านความมั่นคงในงาน ควรมีกฎระเบียบที่แน่นอนชัดเจน และเป็นธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในเรื่อง การเกษียณอายุ การปฏิบัติงานควรมีคู่มือปฏิบัติงาน และคำสั่งที่ช่วยให้ปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายยิ่งขึ้น และการส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ โดยอาจจะให้ทุนการศึกษาเพิ่มขึ้นเป็นรายบุคคล

2. ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ควรให้พนักงานได้มีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ และมีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะมากขึ้นกว่าเดิม

3. ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ห้องทำงาน แสงสว่าง ฯลฯ เพื่อให้บรรยากาศการทำงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและควรให้เงินเดือนและสวัสดิการแก่พนักงานให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อให้พนักงานมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจจะได้ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ กำลังสมอง และกำลังสติปัญญาให้กับหน่วยงานได้เต็มที่

4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีการบำรุงขวัญและกำลังใจแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ และให้ความเป็นธรรมแก่ พนักงานทุกคนในการมอบหมายให้ปฏิบัติงาน รวมถึงการพิจารณาเลื่อนขั้น และเลื่อนตำแหน่ง ต้องพิจารณาจากความรู้ ความสามารถไม่เห็นแก่บริวาร พวกพ้องของตนเอง

5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ควรจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างสรรค์ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพบประสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันให้มากขึ้นกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษา ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ประสบความสำเร็จหรือได้รับรางวัลดีเด่น
2. การทำวิจัยในครั้งต่อไปในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรมีกลุ่มตัวอย่างมากกว่านี้ คือ ควรทำกับกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศ
3. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารธนาคารในระดับสูง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชลิต พูลศิลป์. (2527). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดรุณี ไยเผือก. (2534). การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัคร
การศึกษานอกโรงเรียน. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- เถกิง เจริญศรี. (2522). ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ สังกัดองค์
บริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง กับครูสังกัดเทศบาลในเขตจังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์
ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด. (2537 ก.). คู่มือพนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ศูนย์การ
พิมพ์พลชัย.
- (2537 ข.). 50 ปีบัวหลวง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : อมรินทร์
พรินต์ติ้งกรุ๊ป.
- (2538). รายงานประจำปี 2538 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
กรุงเทพฯ (1984).
- ธำรง นครรัตนชัย. (2535). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย
ภาค 7. ปรินิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- นิคม พรหมย้อย. (2529). ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์
ภาคใต้. ปรินิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์
กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บัญญัติ ดลิ่งทอง. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนขยาย
โอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์
กศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2537). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล.
- ปิยพงศ์ มณีศรี. (2531). *ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค. มหาวิทยาลัยศิลปากร*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- เพชฌัญญู กิจระการ. (2532). “ความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีทางการศึกษาไทยและอเมริกันในระดับอุดมศึกษา”, ใน *จุลสารวิจัยประเมินผล*. หน้า 1 – 8.
มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- พิน กงพล. (2529). *ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.
- วิโรจน์ กุลสรรค์ศุภกิจ. (2524). *การศึกษาเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : เปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด กับพนักงานธนาคารออมสิน*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วุฒิชัย จำนงค์. (2525). *การจูงใจในองค์การธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมนึก มีแสง. (2530) *การศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของครูประถมศึกษาสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.
- สมพร นิกรแสน. (2529). *สภาพความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในเขตการศึกษา 10*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก. ถ่ายเอกสาร.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2516). *การบริหารงานบุคคลแผ่นดินใหม่*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุระ หีบโอสถ. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- สุวัฒน์ รัตนวงศ์. (2538 : 19). *จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก. ถ่ายเอกสาร.
- สุชน จุฑาทิพย์. (2515). *กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของนักวิชาการ : ศึกษาเฉพาะกรณี นักวิชาการรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อนิรุทธ ทองจันทร์. (2537). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญใน สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อนุสิทธิ์ เพชรสัมฤทธิ์. (2537). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา โรงเรียนในหมู่บ้านป้องกันตนเองชายแดนไทย – กัมพูชา (ปชด.) สังกัด สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสุรินทร์*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.
- อมร วิชัยดิษฐ์. (2519). *ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนายอำเภอในภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- App White, Phillip B. (1965). *Oranization Behavior*. New York : Perrulice Hall.
- Barnard, Chester I. (1998). *The Function of the Executive*. Massachsetts : Harcard University Press.
- Castetter, William B. (1996). *The Human resource Function Educational Administration*. 6th ed. Englewood Cliffs, H.J. : McGraw – Hill.
- Davis Keith. (1967). *Human Relations at Work*. McHraw – Hill.
- Gillmer, Von Haller B. (1971). *Applied Psychology*. New York : McGraw – Hill.
- Ghiselli, Edwin E. and Charence W. Brown. (1955). *Personnel and Industrial Psychology*. New York : McHraw – Hill.

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd. New York : McGraw – Hill.

Herzbreg, Frederick. (1959). *The Motivation to Work*. John Willey and Sons Inc.,
New York.

Maslow, Abraham Havold. (1970). *Motivation and Petsonlity*. 2rd ed, New York :
Harper and Row Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์

การศึกษา : ภ.บ., M.B.A. (Marketing) Ph.D. (Business Education and Managerment)

ที่ทำงาน : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ

การศึกษา : B.B.B. (Marketing), M.B.A. (Marketing) เชี่ยวชาญด้าน
การตลาด

ที่ทำงาน : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. นายธีระวัฒน์ กาญจนมัย

การศึกษา : ผู้จัดการบริหารสินเชื่อพิเศษ (เจ้าหน้าที่บริหารธนาคารระดับ
A.V.P.) สำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ภาคผนวก ค

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2**

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใน
สังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของท่าน
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาค
กลาง 2
ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิด
2. แบบสอบถามฉบับนี้ ต้องการทราบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของ
พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดระบบการ
ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ
ยิ่งขึ้น
3. คำตอบที่ตรงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แท้จริงของท่าน จะเป็น
ประโยชน์ต่อการพัฒนาและการบริหารงาน เพื่อเอื้ออำนวยต่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) กรุณาตอบตามความพึงพอใจของท่านด้วย

(สมบูรณ์ พงษ์พูลสุข)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านคำถามแต่ละข้อและพิจารณาคำตอบว่า ข้อใดตรงกับความเป็นจริงของท่าน แล้วนำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบต่อไปนี้

1. เพศ
() ชาย
() หญิง
2. สถานภาพสมรส
() โสด
() สมรส
3. อายุ
() ต่ำกว่า 45 ปี
() มากกว่า 45 ปี
4. ประสบการณ์ในการทำงาน
() ต่ำกว่า 10 ปี
() มากกว่า 10 ปี
5. วุฒิการศึกษา
() อนุปริญญา ถึง ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี
6. ตำแหน่งงาน
() ระดับบริหาร
() ระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง คำถามตอนที่ 2 มี 48 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน โปรดพิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจในระดับใดแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจเพียงข้อละ 1 เครื่องหมาย

ลำดับ	ความพึงพอใจต่อสภาพปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านความมั่นคงในงาน					
1.	ลักษณะงานที่ทำอยู่ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2.	ระยะเวลาการทดลองงาน					
3.	การเกษียณอายุ					
4.	การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ					
5.	การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม					
6.	การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการศึกษาดูงาน					
7.	งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสนดีที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ					
8.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีความถนัด					
9.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน					
10.	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้ท่านหาความรู้ความสามารถ ทำให้ท่านมีความสุขอยู่กับงานที่ท่านทำ					
11.	การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือปฏิบัติงาน และคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายขึ้น					
	ด้านความเป็นตัวของตัวเอง					
12.	มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะ					
13.	การมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่					

ลำดับ	ความพึงพอใจต่อสภาพปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติม					
15.	ท่านพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสดำเนินการมากกว่าอาชีพอื่น ๆ					
	ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ					
16.	สาขาของท่านจัดห้องทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานได้เหมาะสมและสะดวกสบาย					
17.	สาขาของท่านจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานไว้เหมาะสม					
18.	ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ					
19.	เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
20.	ความสะดวกในการขอรับค่าตอบแทนต่าง ๆ					
21.	สวัสดิการที่ธนาคารจัดให้มีเพียงพอ					
22.	การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ท่านได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี					
23.	การเดินทางไป-กลับจากที่พักถึงที่ทำงานของท่าน มีความสะดวกสบาย					
24.	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่					
25.	ท่านมีความพอใจในระบบการบริหารงานของสาขาท่าน					
26.	สาขาของท่านมีการจัดสายงานและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนและเหมาะสม					
27.	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในสาขาแห่งนี้					

ลำดับ	ความพึงพอใจต่อสภาพปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
28.	การเดินทางไปทำงานที่อื่น ตามที่ธนาคารมอบหมาย ท่านได้รับค่าตอบแทนในด้านค่าใช้จ่ายหรือเบี้ยเลี้ยง					
29.	ท่านพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน					
	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
30.	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อท่านอย่างเหมาะสม และยอมรับในความสามารถของท่าน					
31.	ท่านชอบรูปแบบการบริหารงาน และการปกครองของผู้บังคับบัญชาของท่าน					
32.	หัวหน้างานของท่านให้ความยุติธรรมมีหลักการในการประเมินผลงานดี					
33.	ท่านได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ					
34.	ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาของท่าน					
35.	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านได้ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาของท่าน					
36.	ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชา					
37.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นธรรมแก่พนักงานทุกคนในการมอบหมายให้ปฏิบัติงาน					
38.	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี					
39.	พนักงานมีโอกาสดแสดงความคิดเห็นในการทำงาน					
	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน					
40.	มีผู้ร่วมงานที่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน					
41.	ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการแก้ปัญหา ร่วมกัน					

ลำดับ	ความพึงพอใจต่อสภาพปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
42.	ผู้ร่วมงานมีความเป็นมิตร					
43.	การให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่					
44.	ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนพนักงานเป็นไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
45.	ผู้ร่วมงานของท่านล้วนแต่เป็นผู้รับผิดชอบต่องาน					
46.	ผู้ร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน					
47.	ผู้ร่วมงานยอมรับนับถือท่าน ในด้านความรู้ ความสามารถในการทำงาน					
48.	เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ส่วนตัวหรืองานก็ตาม ผู้ร่วมงานของท่านให้ความ ช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี					

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ นายสมบุญ พงษ์พูลสุข
 วัน เดือน ปีเกิด 3 กุมภาพันธ์ 2501
 สถานที่เกิด อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 97/1 ถนนเพชรเกษม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110
 ประวัติการศึกษา

- ประถมศึกษา โรงเรียนบ้านท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
- มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพรหมานุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
- ปก.ศ.ต้น วิทยาลัยครูเพชรบุรี อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ปี 2518
- ปก.ศ.สูง วิทยาลัยครูเพชรบุรี อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ปี 2520
- ครุศาสตร์บัณฑิต วิทยาลัยครูนครปฐม จังหวัดนครปฐม ปี 2522
- ปัจจุบันปริญญาโท สาขาวิชารัฐกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติการทำงาน

- ปี 2524 พนักงานสาขาปราณบุรี อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- ปี 2533 สมุห์บัญชีสาขาบางสะพานน้อย อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- ปี 2534 สมุห์บัญชีสาขาระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง
- ปี 2536 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
- ปี 2538 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาท่ายาง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
- ปี 2539 รักษาผู้จัดการสาขาสีแยกปฐมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
- ปี 2541 ผู้จัดการสาขาเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
- ปี 2543 ผู้จัดการสาขาทับสะแก อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- ปี 2545 – ปัจจุบัน ผู้จัดการสาขาเพชรบุรี อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี