

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสีกกรไทย จำกัด (มหาชน)

สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

นเรศ ภูโคกสูง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่

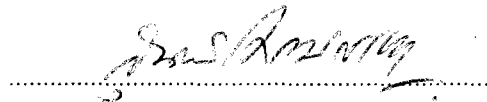
มีนาคม 2541

192454

1-9 ก.ย. 2543

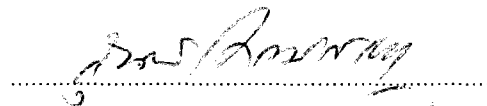
อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควร
รับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษา



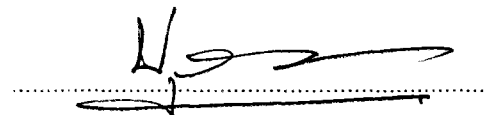
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทร โคตรบรรเทา)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทร โคตรบรรเทา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปฐม นิคมานนทร์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลย์)

วันที่ 17 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2541

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้และการช่วยเหลือของรองศาสตราจารย์ ดร.สุนทร โคตรบรรเทา อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ ดร.ปฐม นิคมานนท์ กรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์เป็นอย่างสูง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณอาจารย์ในภาควิชา การศึกษาผู้ใหญ่ทุกท่านที่ให้ความรู้ข้าพเจ้าในรายวิชาต่าง ๆ ของหลักสูตร

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บ ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ขอขอบคุณเพื่อนนิสิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ รุ่น 7 (ภาคพิเศษ) และรุ่นพี่ที่มีส่วนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง ด้วยดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยน้อมบูชาคุณบิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนมา และภรรยา คุณพัชรภรณ์ ภูโคกสูง เด็กหญิงเกศแก้ว เด็กหญิงพัชราภา ภูโคกสูง ที่เป็นกำลังใจในการศึกษาค้นคว้า จนสารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดี

นเรศ ภูโคกสูง

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย	2
	ความสำคัญของการศึกษาวิจัย	2
	ขอบเขตของการศึกษาวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	21
	ประวัติความเป็นมา	21
	นโยบายการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย	22
	การส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธนาคารกสิกรไทย .	23
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
	สมมติฐานของการศึกษาวิจัย	36
3	วิธีดำเนินการวิจัย	37
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	38
	การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	39
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
การแปลความหมาย	42
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง	43
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสีกกรไทย จำกัด (มหาชน)	46
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสีกกรไทย จำกัด (มหาชน)	103
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	124
ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย	124
ความสำคัญของการศึกษาวิจัย	124
สมมติฐานของการศึกษาวิจัย	124
การดำเนินการศึกษาวิจัย	125
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	125
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	126
การวิเคราะห์ข้อมูล	126
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	127
อภิปรายผล	129
ข้อเสนอแนะ	139
บรรณานุกรม	140

ภาคผนวก	145
---------------	-----

ประวัติย่อของผู้วิจัย	150
-----------------------------	-----

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนตัว	43
2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านโดยรวม	47
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศชาย ด้านความมั่นคงในงาน	51
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศหญิง ด้านความมั่นคงในงาน	55
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพโสด	59
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรส	63
7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี	67
8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 31 - 45 ปี	71
9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี	75
10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี	79

11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ ในการทำงาน 3 - 10 ปี	83
12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ ในการทำงานมากกว่า 10 ปี	87
13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษา บวส. และต่ำกว่า	91
14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี	95
15	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี	99
16	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามเพศ	103
17	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส	108
18	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามอายุ	112
19	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	116
20	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา	120

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เศรษฐกิจของประเทศจะเจริญเติบโตได้ต้องมีการเพิ่มผลิตภัณฑ์ประชาชาติประเทศ ต้องมีการลงทุน มีการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าและให้บริการ เพื่อให้ได้เงินมาพัฒนาประเทศมากขึ้น โดยเงินมีบทบาททางเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ในขณะเดียวกันสถาบันการเงิน ต้องทำหน้าที่ระดมเงินออมจากประชาชนและจัดสรรเงินกู้ให้ภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ธนาคารพาณิชย์ จึงเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญ (ชนินทร์ ทิพย์วิวิธ. 2533 : 56) อย่างไรก็ตามธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จะสามารถดำเนินธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าตามเป้าหมายได้นั้น ต้องคำนึงถึงปัจจัยหลักคือ บุคลากรของธนาคารเอง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรได้ก็ตามย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับบุคลากร ถ้าบุคลากรขาดประสิทธิภาพ ขาดขวัญและกำลังใจที่จะร่วมมือกันในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายเดียวกัน (บุญโง่ สาธร. 2516 : 5)

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถขององค์กรในการสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อจูงใจให้คนในองค์กร มีความกระตือรือร้น และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมาย ถ้าบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สูงย่อมแสดงว่าเป็นผู้มีจุดหมายในชีวิต มีความคล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน ไม่ย่อมนิ่งเฉยชา และจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี และมีประสิทธิภาพ (เสนาะ ดิยาวี และคนอื่น ๆ. 2527 : 242) ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีผลทำให้ การปฏิบัติงานลดต่ำลง งานจะดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่องาน และต่อผล ความสำเร็จของงานจะขาดไป ระดับการปฏิบัติงานจะลดต่ำลงและการปฏิบัติงานในหน้าที่เฉื่อยชา ลงทุกที นอกจากนั้นบุคลากรยังขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น ๆ ด้วย (ทองอินทร์ วงศ์ไสสร. 2523 : 59, 60)

ธนาคารกสิกรไทย เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในบรรดาธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในประเทศที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคาร กสิกรไทยเป็นธนาคารที่อยู่ในระดับแนวหน้าของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน ธนาคารกสิกรไทย

มีการจัดองค์กรและสายงานบังคับบัญชา นับตั้งแต่ผู้ถือหุ้นลงไปจนถึงระดับฝ่ายต่าง ๆ ตลอดจนพนักงานสาขาต่าง ๆ พนักงานธนาคารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความเจริญก้าวหน้าของธนาคาร ดังนั้นการเสริมสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงถือเป็นเป้าหมายหลักประการหนึ่งของธนาคาร โดยได้กำหนดไว้ในนโยบายการดำเนินงานของธนาคาร ข้อ 5 ความว่า "เพื่อให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความมั่นคงในการดำเนินงานชีวิต ให้โอกาสในการศึกษาและอบรมเพิ่มเติม และได้รับความพอใจตามสมควรแก่อัตราภาพของพนักงานแต่ละระดับชั้น" (ธนาคารกสิกรไทย. 2528 : 13)

ความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อการเจริญเติบโตของธนาคาร และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานในองค์กรด้วย หลักการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นจุดสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารบุคลากร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้คงเป็นข้อมูลในการปรับปรุงวางแผนและพัฒนาการบริหารบุคลากรในธนาคารกสิกรไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร ใน 6 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปร ได้แก่ เพศ สถานภาพ การสมรสอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา

ความสำคัญของการศึกษาวิจัย

1. ทำให้ได้ข้อสนเทศในการกำหนดนโยบายและวางแผนเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ทำให้ได้ข้อมูลสำหรับการกำหนดวิธีการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

3. ทำให้ได้ข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับสูง เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาบริหารงานบุคลากรของธนาคาร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการของธนาคารมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากร ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน รวมจำนวนทั้งสิ้น 700 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชากรในข้อ 1 ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) มาร้อยละ 10 ของประชากรได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 70 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนตัวของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ
 - 3.1.1 เพศ
 - 1) ชาย
 - 2) หญิง
 - 3.1.2 สถานภาพการสมรส
 - 1) โสด
 - 2) สมรส
 - 3.1.3 อายุ
 - 1) ต่ำกว่า 31 ปี
 - 2) 31 - 45 ปี
 - 3) มากกว่า 45 ปี
 - 3.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน
 - 1) ต่ำกว่า 3 ปี
 - 2) 3 - 10 ปี
 - 3) มากกว่า 10 ปี

3.1.5 วุฒิการศึกษา

- 1) บวส. และต่ำกว่า
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร รวม 6 ด้าน คือ

- 3.2.1 ด้านความมั่นคงในงาน
- 3.2.2 ด้านความเป็นตัวของตัวเอง
- 3.2.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- 3.2.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 3.2.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน
- 3.2.6 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานและตั้งใจทำงานในหน้าที่ ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร ในการปฏิบัติงาน 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบันของพนักงานธนาคาร โดยกำหนดเป็นหมายการทำงานให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการทำงาน

1.2 ความเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ได้ไม่จำเป็นต้องมีผู้กำกับดูแล หรือผู้บังคับบัญชาเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง อาคารสถานที่ บรรยากาศ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานรวมถึง กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง มิตรภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ในอันที่จะร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

1.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน หมายถึง มิตรภาพและความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อระหว่างพนักงานด้วยกัน สามารถที่จะร่วมกันทำงานได้เป็นอย่างดี

1.6 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนและความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่พนักงาน

2. พนักงานธนาคาร หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพลโยธิน กรุงเทพมหานคร

3. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพลโยธิน หมายถึง ธนาคารซึ่งเป็นสาขาหนึ่งของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนพลโยธิน

4. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นพนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพลโยธิน กรุงเทพมหานคร ในที่นี้แบ่งเป็นต่ำกว่า 3 ปี 3 - 10 ปี และมากกว่า 10 ปี

5. วุฒิกการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพลโยธิน กรุงเทพมหานคร ในที่นี้แบ่งเป็น ปวส. และต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอแบ่งออกเป็นลำดับต่อไปนี้ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสมมติฐานของการวิจัย ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้รับความสนใจที่จะศึกษาอย่างกว้างขวาง และมีพินัยความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าพอสรุปได้ ดังนี้

มอร์ส (ฉายา บุญเฉลิม. 2533 : 17 ; อ้างอิงมาจาก Morse. 1958 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้ลดน้อยลง เพราะความตึงเครียดมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับความตอบสนองความตึงเครียดก็ลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจได้

โยเดอร์ และคนอื่น ๆ (อนสิทธิ์ เพชรสัมฤทธิ์. 2537 : 12 ; อ้างอิงมาจาก Yoder and others. 1958 : 6) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานองค์การ บุคลากรจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสนองตอบความต้องการของเขา

สเตรสส์ และเซเลย์ (สมนึก มีแสง. 2530 : 9 ; อ้างอิงมาจาก Strauss and Sayles. 1960 : 119 - 121) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เขาจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

กู๊ด (Good. 1973 : 13) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น ๆ

นอกจากนี้ สมยศ นาวิการ (2533 : 221) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจงาน คือความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อเราพูดว่ามีความพึงพอใจงานสูง โดยทั่วไปเราจะหมายความว่าคนชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2527 : 322) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงทัศนคติในทางบวกต่องาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยให้คนทำงานรู้สึกว่าการทำงานมีคุณภาพกับช่วยป้องกันคนทำงานเกิดความรู้สึกห่างเหินกับงาน

จากนิยามความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บุคคลต่าง ๆ มีกล่าวมาแล้วนั้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่งาน ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลไม่คงที่แน่นอน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองตอบต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มัมฟอร์ด (สมชาติ คงพิกุล, 2537 : 29 ; อ้างอิงมาจาก Mumford. 1972 : 4 - 5) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

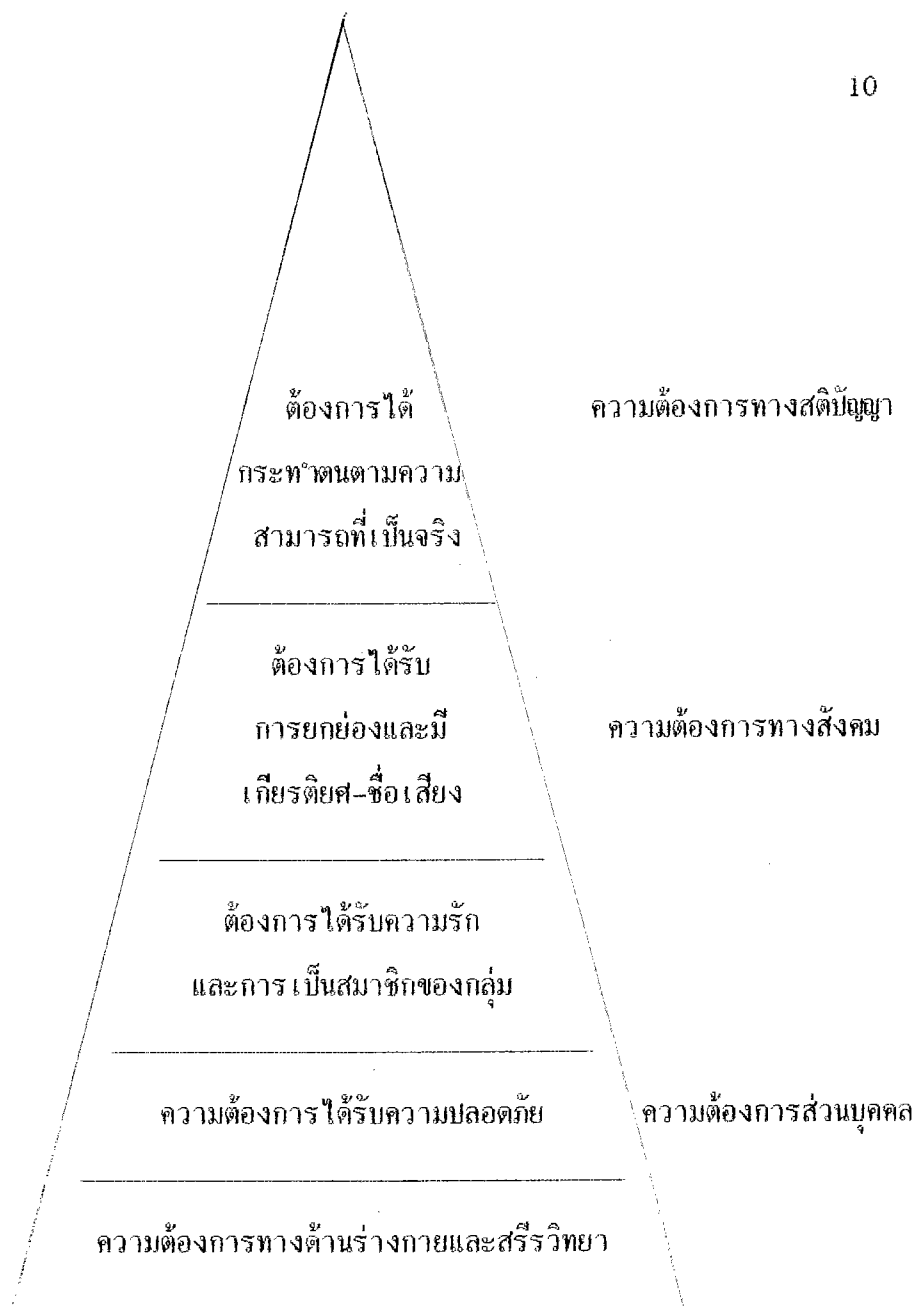
1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ท (Likert) โดยมองความพึงพอใจในงานเกิดความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
 2. กลุ่มภาวะผู้นำ มองความพึงพอใจในงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำ ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟิเลอร์ (Fiedler)
 3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในงานจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์
 4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ โครซีเออร์ และโกลด์เนอร์ (Crozier and Gouldner)
 5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวความคิดนี้ จากสถาบันทาวีสตอค มหาวิทยาลัยลอนดอน
- กรีน และคราฟ (สมชาติ คงพิกุล, 2537 : 30 ; อ้างอิงมาจาก Greene and Craft. 1979 : 270) ศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน พบว่ามี 3 แนวความคิด คือ
1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน กลุ่มนี้มีความเชื่อว่าผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน แนวความคิดนี้ ได้แก่ แนวความคิดของวูม (Vroom. 1964)
 2. การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของ พอร์เตอร์ และลอเลอร์ (Porter and Lawler. 1968)

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน กลุ่มแนวความคิดนี้ ได้แก่ ผลงานของเบรฟิลด์ และครอกเกต (Brayfield and Crockett. 1955)

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้น ถ้าหน่วยงานมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก โดยหลักการแล้วบุคคลในหน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากรทำงาน ทดมความสามารถเพื่องาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ (กมล รักสวน. 2524 : 14) ดังนั้นจึงมีผู้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ อันเป็นผลให้เกิดทฤษฎีการจูงใจหลายทฤษฎีดังนี้

3. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ (สวัดน์ วัฒนวงศ์. 2538 : 90 ; อ้างอิงมาจาก Maslow. 1943) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ในลักษณะลำดับขั้นความต้องการ โดยแยกออกเป็นลำดับขั้นที่สำคัญ 5 ขั้นตอน ดังที่แสดงให้เห็นจากภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ลำดับความต้องการของมาสโลว์ (สัปดาห์ วัฒนธรรม, 2538 : 90 - 93)

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการที่มาสโลว์ และนักจิตวิทยา เห็นว่า เป็นความต้องการระดับแรกสุด ได้แก่ น้ำ เพื่อบรรเทาความหิว ความต้องการทางเพศ การพักผ่อนหลับ การได้หย่อนใจ

ขั้นที่ 2 ความต้องการได้รับความปลอดภัย จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะแสวงหาความมั่นคง การป้องกันภัยอันตรายต่าง ๆ ถ้าหากไม่ได้รับการตอบสนอง คนเราอาจหาทางหลบหนีไปจากสภาพนั้น ๆ ก็ได้

ขั้นที่ 3 ต้องการความรักและการเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่ม เพราะว่าการได้รับความอบอุ่น การยอมรับจากสมาชิกหรือเพื่อน ๆ ในกลุ่ม ต้องการทราบว่าตนเองมีฐานะอย่างไรในกลุ่มนั้น

ขั้นที่ 4 ต้องการได้รับการยกย่องในด้านความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ ซึ่งหมายถึงลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความเคารพ ความเชื่อมั่นอื่น ๆ ทำให้เกิดความรู้สึก อิศระมีเสรีภาพ และความมีชื่อเสียงในด้านต่าง ๆ

ขั้นที่ 5 ต้องการได้กระทำตามความสามารถที่เป็นจริง เป็นขั้นสุดท้ายของความ ต้องการและเป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล เพื่อแสดงถึงสิ่งที่เขามีความสามารถ และศักยภาพที่จะกระทำได้

4. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ แมกเกรเกอร์

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมกเกรเกอร์ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2522 : 123 - 124 ; อ้างอิงมาจาก McGregor. 1960 : 33 - 48) ได้ตั้งคติฐานเกี่ยวกับแผน พฤติกรรมของคนในองค์การไว้ในรูปทฤษฎี X และทฤษฎี Y ไว้ดังนี้

ทฤษฎี X มีคติฐานของทฤษฎีอื่นเป็นธรรมชาติของคน 3 ประการคือ

1. คนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาตญาณเกลียดคร้าน ไม่ชอบปฏิบัติงาน จะพยายาม หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
2. เนื่องจากคนไม่ชอบปฏิบัติงานจึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ หรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อใช้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
3. คนโดยส่วนเฉลี่ยชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนะในการปฏิบัติงาน พยายาม หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

สาระสำคัญของทฤษฎี X ทำให้เห็นว่า โดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ชอบปฏิบัติงานพยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่คนมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้นในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องให้การบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพทฤษฎีนี้แม้ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่า จะใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีพื้นฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน 6 ประการ

1. คนมักจะทุ่มเทกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุม
2. การควบคุมจากบุคคลอื่นและการบังคับข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการปฏิบัติงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
3. การที่บุคคลผูกพันตนเองกับงานขององค์การนั้น ขึ้นอยู่กับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์การ
4. ภายใต้สภาวะการณ์ที่เหมาะสม คนโดยทั่วไปจะเรียนรู้ใหม่เพียงแต่จะยอมรับความรับผิดชอบเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบอีกด้วย
5. คุณสมบัติที่ดี เช่น มีมโนภาพ มีความเฉลียวฉลาดว่องไว มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ มีกระจายอยู่ทั่วไปในคนทั้งหลาย
6. ภายในสภาวะการณ์ของการดำรงชีวิตในระบบอุตสาหกรรมยุคใหม่ สติปัญญาของมนุษย์ยังไม่ถูกใช้ให้เต็มที่

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การจากความเป็นจริง การดำเนินการในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล โดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

นอกจากทฤษฎีแรงจูงใจทั้ง 2 ที่กล่าวมาแล้ว นักจิตวิทยายังได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก

1. แรงจูงใจภายใน หมายถึง การที่บุคคลมองเห็นคุณค่าในกิจกรรมที่ตนกระทำ เป็นการกระทำด้วยความเต็มใจ พอใจ และมุ่งบรรลุความสำเร็จในกิจกรรมนั้น ความสำเร็จใน

กิจกรรมนั้นเป็นรางวัลอยู่ในตัว แรงจูงใจเกิดขึ้นมาจากภายในของบุคคลนั่นเอง ไม่ใช่กระทำ เพราะถูกบังคับ หรือเพราะหวังผลประโยชน์อย่างอื่น นอกเหนือจากการกระทำกิจกรรมนั้น

2. แรงจูงใจภายใน หมายถึง การกระทำกิจกรรมโดยการหวังผลจากสิ่งอื่น ที่อยู่นอกเหนือจากกิจกรรมนั้น ไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นอย่างแท้จริง มีความผูกพัน ด้านจิตใจกับกิจกรรมนั้นน้อย เป็นการกระทำเพื่อสิ่งจูงใจอย่างอื่น

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

ทัศนะเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกนี้ เป็นพื้นฐานของแนวคิด ที่นำไปสู่การตั้งทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานของเฮิร์ซเบอร์ก

5. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก

เฮิร์ซเบอร์ก (จิราภรณ์ โนราช. 2537 : 16 - 18 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg. 1957 : 9 - 10) ได้ตั้งทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factor Theory ; or The Motivation Hygiene Theory) เพื่อใช้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะว่าในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ได้แก่ สิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจโดยตรง สอดคล้องกับสิ่งที่เรียกว่าแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น กลุ่มที่สองเป็นสิ่งที่ช่วยจูงใจไม่ให้เกิดความท้อถอยในการปฏิบัติงาน เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Hygiene Factor) สอดคล้องกับสิ่งที่เรียกว่า แรงจูงใจภายนอก ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สถานภาพอาชีพ การปกครอง บังคับบัญชา นโยบาย การบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์กนี้ สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาและคณะ ที่เมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ความคิดของ เฮิร์ซเบอร์ก ที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการแรก คือ ความปรารถนาที่จะจัด

ความทุกข์ทางร่างกาย เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ และความทารุณของดินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือ บรรณาความสุขทางใจ เช่น ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือชีวิตที่เจริญก้าวหน้าขึ้น เป็นต้น ในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ย่อมปรารถนาจะได้รับ ทั้ง 2 ประการควบคู่กัน

ก่อนที่เฮิร์ซเบอร์กและคณะจะทำการวิจัยนี้ ได้มีคณะวิจัยแห่งฟิตส์เบอร์ก ได้วิเคราะห์เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาแล้ว พบว่า ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบางอย่าง ไม่ได้ก่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเสมอไป เช่น เงินเดือนน้อยเป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจ แต่เงินเดือนมากก็ไม่ได้ก่อให้เกิดความพึงพอใจเสมอไป ดังนั้น เฮิร์ซเบอร์กและคณะจึงได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้น เมื่อ ค.ศ. 1959 โดยใช้ประชากรที่เป็นวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรม และนักบัญชีในเมืองฟิตส์เบอร์ก รวม 200 คน วิจัยดำเนินการใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยให้กลุ่มตัวอย่างระบุสถานการณ์ที่ทำให้พวกเขารู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อย ผลจากการศึกษาค้นคว้า พบว่า สถานการณ์ที่ทำให้พวกเขารู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) องค์ประกอบหรือสถานการณ์เหล่านี้ เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ความสำเร็จในงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

2. สถานการณ์ที่สนับสนุนหรือจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่ใช่เป็นตัวกำหนดให้เกิดความพึงพอใจโดยตรงเหมือนข้อแรก แต่มีส่วนสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น ถึงแม้เพิ่มองค์ประกอบในข้อ 2 นี้มากเท่าไรก็ตาม ถ้าขาดองค์ประกอบข้อแรก ความพึงพอใจก็ไม่เกิดขึ้น แต่ถ้าลดองค์ประกอบในข้อ 2 ให้น้อยลง ก็จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลงด้วย เฮิร์ซเบอร์ก เรียกองค์ประกอบในกลุ่มที่ 2 นี้ว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีดังนี้

1. เงินเดือน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
4. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
6. สถานภาพของอาชีพ
7. การปกครองบังคับบัญชา
8. นโยบายการบริหารงาน
9. สถานภาพการทำงาน
10. ความเป็นอยู่ส่วนตัว
11. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

จากการศึกษา 3 ทฤษฎีที่กล่าวข้างต้น สรุปเปรียบเทียบเพื่อให้เห็นความสัมพันธ์
ของทฤษฎีทั้ง 3 ได้ดังภาพประกอบ 2

มาสโลว์	แมคเกรเกอร์	เอิร์ธเบอร์ก
<u>ความต้องการระดับสูง</u>	<u>ทฤษฎี Y</u>	<u>ตัวจูงใจ</u>
ความต้องการสมหวังในชีวิต	การตอบสนองความต้องการที่จะ	ความสำเร็จ
ความต้องการที่จะมีเกียรติยศ	มีเกียรติยศ ชื่อเสียง และความ	การยกย่อง
ชื่อเสียง	สมหวังในชีวิต ความรับผิดชอบ	ความก้าวหน้า
	ความคิดสร้างสรรค์ การควบคุม	ความรับผิดชอบ
	และการสั่งการด้วยตนเอง	ลักษณะของงาน
<u>ความต้องการระดับต่ำ</u>	<u>ทฤษฎี X</u>	<u>ปัจจัยสุขอนามัย</u>
ความต้องการทางด้าน	ความต้องการความมั่นคงเหนือ	นโยบายและการบริหาร
สังคม ความต้องการทางด้าน	ความต้องการการสั่งการ	งานของบริษัท
ความปลอดภัย ความต้องการ	จะต้องคุกคามด้วยการลงโทษ	การบังคับบัญชา
ทางด้านร่างกาย		ความสัมพันธ์ระหว่าง
		บุคคล
		เงินเดือน
		สภาพแวดล้อมในการ
		ทำงาน

ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีมาสโลว์ แมคเกรเกอร์ และเอิร์ธเบอร์ก

(สมยศ นาวิการ. 2521 : 110)

6. ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ แมคเกรเกอร์ และเฮิร์ชเบิร์ก

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ แมคเกรเกอร์ และเฮิร์ชเบิร์ก นั้น ล้วนแต่เป็นแนวทางในการจูงใจที่มาจากทัศนะต่าง ๆ กัน แต่อย่างไรก็ตามทฤษฎีเหล่านี้อาจจะนำมาเปรียบเทียบกันได้

ความต้องการระดับต่ำทั้งสามประเภทในทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย และความต้องการทางด้านสังคมนั้น อาจจะเปรียบเทียบได้กับบทบาทของปัจจัยต่ำๆ ในทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก ในทางตรงกันข้ามความต้องการระดับสูงคือ ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง และความต้องการความสมหวังชีวิตนั้นจะเปรียบเสมือนตัวกระตุ้นตามแนวความคิดของเฮิร์ชเบิร์ก และเป็นความต้องการที่ไม่ค่อยจะได้รับการตอบสนองในปัจจุบันนี้

ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ อาจจะเปรียบเทียบได้กับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ และเฮิร์ชเบิร์ก ในลักษณะที่ว่า ทฤษฎี Y ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของคนไว้ว่า คนมีความปรารถนาที่จะตอบสนองความต้องการของเขาจากความต้องการระดับสูง มีความต้องการในเรื่องของความรับผิดชอบ การควบคุมและการสั่งการด้วยตนเอง และคนมีความคิดริเริ่มในการทำงาน ดังนั้นความต้องการระดับสูงตามทฤษฎีของมาสโลว์ และปัจจัยตัวกระตุ้นของเฮิร์ชเบิร์ก จึงใช้ข้อสมมติฐานอย่างเดียวกันตามทฤษฎี Y ผู้บริหารอาจจะเลือกใช้ความต้องการระดับสูง ปัจจัยตัวกระตุ้น หรือข้อสมมติฐานตามทฤษฎี Y ในการจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของเขาได้ (สมยศ นาวิกาน. 2521 : 109 - 110)

7. องค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ภิญโญ สาธร (2523 : 360 - 361) ได้กล่าวว่า บุคลากรจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติงานให้โรงเรียนได้นานหรือไม่เพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกัน ที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งสูงขึ้น

3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการปฏิบัติงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคมของครูในโรงเรียนช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ชอบพอกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกันทั้งในทางด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันมากในทุก ๆ ด้าน

4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการปฏิบัติงาน ซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก เช่น ให้มีที่นั่งทำงานดี มีห้องทำงานส่วนตัว

5. การบำรุงขวัญหรือกำลังใจ และสร้างความรู้สึกร่วมกันเกิดกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียน หรือมีส่วนในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของโรงเรียน

นอกจากนั้น สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 432 - 433) ได้แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน กับสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่เห็นได้ง่าย และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ยังจำแนกออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้น ในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ อันเป็นวิธีการจูงใจตามแนวความคิดที่ว่า เงินดี งานดี

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจ รักงานมากขึ้น เช่น การจ่ายบำนาญ และค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะของการใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้น ส่วนมากได้แก่ ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่สามารถสนองตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน และความมั่นคงในงาน

กิติมา ปรีดีติลล (2529 : 332) ได้เสนอแนะถึงหลักการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจในความสามารถของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจะได้จัดงานได้ถูกต้องเหมาะสม

2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน
3. การมอบหมายจะต้องชัดเจน
4. มีเทคนิคในการควบคุมงาน
5. ให้ทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
6. จัดงานที่ท้าทายและริเริ่มงานใหม่ ๆ ให้ทำเสมอ
7. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอนและมีระยะเวลาพักผ่อนพอสมควร เพื่อเป็นการ

ลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

8. ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดี
9. บริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม
10. ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี
11. ให้ความมั่นคงในชีวิตและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
12. ยกย่องชมเชยแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น
13. ให้ทุกคนรู้จักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ
14. จัดสวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์กร

พนัส หันนาคินทร์ (2530 : 228 - 238) การสร้างขวัญหรือกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้น มีหลักสำคัญสองประการคือ การหาทางสร้างความพึงพอใจและความศรัทธาให้เกิดขึ้นแก่อาชีพของตน และความเป็นผู้นำที่ดีและความสามารถในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สำหรับการหาทางสร้างความพึงพอใจในอาชีพการงานนั้น มีข้อเสนอแนะดังนี้คือ

1. สร้างให้เกิดความสำนึกในความสำคัญของอาชีพการงานที่ปฏิบัติ หรือความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ
2. สร้างให้เกิดความสำนึกในการมีจุดหมายในการทำงานร่วมกัน
3. หาทางให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความก้าวหน้า
4. การได้รับความเชื่อถือจากงานที่กระทำ
5. การสร้างความรู้สึกร่วมพกร่วมหมู่เป็นคณะเดียวกัน
6. การช่วยเหลือทางด้านการครองชีพ
7. การช่วยเหลือทางด้านชีวิตและความเป็นอยู่
8. การจัดที่ทำงานให้เหมาะต่อการทำงาน

ส่วนบาร์นาร์ด (Barnard. 1972 : 142 - 149) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่
หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินทอง
2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ หมายถึง โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่าง
ไปจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะ ได้รับตำแหน่งมี
อำนาจมากกว่าเดิม
3. สภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อม
สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน วัสดุสิ่งของต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลให้อยู่ใน
สภาพที่พอใจทุกคน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติเป็นผลประโยชน์ที่มีอำนาจมาก เช่น การที่
หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรได้สนองอุดมการณ์ของตนเอง เช่น ความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ
ความรู้สึกรู้สึกพอใจที่ได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บุคลากรมีความสุขและความพอใจ
5. ความดึงดูดใจทางสังคม หมายถึง การคบหาสมาคมกันเอง ในหมู่
บุคลากรทุกคนในหน่วยงานนั้น ๆ
6. การปรับสภาพการปฏิบัติงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคคลเคยทำเป็นนิสัย
และตรงกับทัศนคติของบุคลากร ช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพขึ้น
7. โอกาสที่มีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง ช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเป็น
คนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่
8. สภาพของการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันของบุคคล ถ้าหน่วยงานใดบุคลากร
ทุกคนสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นก็จะได้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะ
ทุกคนจะร่วมมือกันอย่างดีในด้านการปฏิบัติงาน

ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1. ประวัติความเป็นมา ธนาคารกสิกรไทย ได้เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ด้วยทุนทะเบียน 5 ล้านบาท มีพนักงานชุดเริ่มแรก 21 คน ดำเนินกิจการ โดยมี นายโชติ ล้ำชา เป็นกรรมการผู้จัดการคนแรก และมีสำนักงานบริการด้านการเงิน การธนาคารแก่ลูกค้า ประชาชนเพียงแห่งเดียวอยู่ที่ถนนเสือป่า จนกระทั่งวันที่ 10 ธันวาคม 2488 จึงได้มีสำนักงานสาขาเป็นแห่งแรก คือ สาขาหาดใหญ่ และเมื่อสิ้นปี 2488 มี ยอดเงินทุกประเภท 18,144,903.13 บาท ซึ่งถือว่าเป็นมูลค่าจำนวนมากสำหรับภาวะ เศรษฐกิจการเงินในสมัยนั้น

ในปี 2491 นายเกษม ล้ำชา ได้รับตำแหน่งเป็นกรรมการผู้จัดการคนที่สอง การดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นไปด้วยความราบรื่นได้รับทั้งความศรัทธาและความ เชื่อถือจากประชาชนและในปลายปี 2503 ได้มียอดเงินฝากถึง 120.6 ล้านบาท สินทรัพย์ 288.7 ล้านบาท และมีสาขาทั้งสิ้น 29 สาขา นายเกษม ล้ำชา ได้บริหารงานเรื่อยมา จนกระทั่งถึงปี พ.ศ. 2506

นายบัญชา ล้ำชา ได้รับหน้าที่กรรมการผู้จัดการสืบต่อมา และในสิ้นปี 2506 ธนาคารกสิกรไทย มีเงินทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 20 ล้านบาท มียอดเงินฝาก 634 ล้านบาท มีสาขาในประเทศ 37 สาขา การประกอบกิจการของธนาคาร ได้เจริญก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ ดังนั้นในปี 2509 ธนาคารจึงได้มีการเพิ่มทุนจากเดิม 20 ล้านบาท เป็น 50 ล้านบาท เพื่อให้ เป็นการรองรับการเติบโตของธนาคารและมีกองทุนสำรองสำหรับการขยายสินเชื่อให้กับกิจการ ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางและในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2510 ได้ย้ายสำนักงานใหญ่จากถนน เสือป่า มาตั้งอยู่ ณ อาคาร 9 ชั้น เลขที่ 142 ถนนสีลม และในวันที่ 2 ตุลาคม ปีเดียวกัน นั้นเอง ธนาคารได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวโปรดเกล้าพระราชทาน ตรึงตั้ง (ตราครุฑ) ให้ธนาคารกสิกรไทย เป็นธนาคารพาณิชย์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว การดำเนินกิจการของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตลอดมา ปลายปี 2513 มียอดเงินฝาก เพิ่มขึ้นเป็น 2,233.5 ล้านบาท สินทรัพย์ 2,719 ล้านบาท มีสาขา 78 สาขา และมีพนักงาน 1,645 คน

ต่อมาปี 2519 นายบัญชา ล้ำชา ได้รับเลือกจากคณะกรรมการให้ดำรงตำแหน่ง ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และแต่งตั้งนายบรรยง ล้ำชา เป็นกรรมการ ผู้จัดการ ในช่วงนี้พบว่าธนาคารได้เจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็วในทุกด้าน จนก้าวหน้าขึ้นเป็น

ธนาคาร ได้เจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็วในทุกด้าน จนก้าวขึ้นเป็นธนาคารแนวหน้าอันดับ 2 ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศทั้งหมด มียอดเงินฝาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2525 ถึง 47,655 ล้านบาท สินทรัพย์ 59,990 ล้านบาท มีสาขาภายในประเทศทั้งหมดถึง 243 สาขา และสำนักงานสาขากับบริษัทการเงินในต่างประเทศรวม 6 แห่ง มีพนักงานทั้งสิ้น 7,983 คน ด้วยการเจริญเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้ทำการสำนักงานใหญ่ ถนนสีลมคับแคบลงไม่คล่องต่อการทำงานของพนักงานและการให้บริการแก่ลูกค้า เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2526 ธนาคารจึงได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาเปิดดำเนินการที่ตึก 19 ชั้น เลขที่ 400 ถนนพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร 10400

ปี 2534 นายบัญชา ล่ำซำ ได้ขอลาออกจากการเป็นกรรมการ ประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เนื่องจากสุขภาพไม่อำนวยต่อการปฏิบัติงาน และที่ประชุมคณะกรรมการของธนาคาร ครั้งที่ 13/2534 เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2534 ได้พิจารณาเห็นว่า นายบัญชา ล่ำซำ ได้ประกอบคุณงามความดีสร้างความเป็นปึกแผ่นและความเจริญรุ่งเรืองให้แก่ธนาคารเป็นอันมาก คณะกรรมการจึงมีมติเป็นเอกฉันท์แต่งตั้งให้ นายบัญชา ล่ำซำ เป็นประธานกิตติมศักดิ์ของธนาคาร และแต่งตั้ง นายบรรยงค์ ล่ำซำ ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการและประธานกรรมการอำนวยการ และแต่งตั้งนายบัณฑูร ล่ำซำ ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2535 เป็นต้นไป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2534 ธนาคารกสิกรไทย มีพนักงานทั้งสิ้น 15,039 คน มีสาขาทั่วประเทศ จำนวน 363 สาขา

2. นโยบายการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทย มีนโยบายหลักที่สำคัญอันเปรียบประดุจเป้าหมายหลักในการดำเนินงานที่มีส่วนสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าให้แก่ธนาคาร รวม 5 ประการ คือ (ธนาคารกสิกรไทย. 2528 : 12 - 13)

1. เพื่อให้บริการธนาคารที่ประโยชน์ต่อประเทศชาติ และประชาชนโดยส่วนรวมอย่างแท้จริง
2. เพื่อสร้างให้ธนาคารมีฐานะมั่นคงที่สุด เป็นที่อบอุ่นใจของผู้ฝากเงินและผู้ฝากทรัพย์สินไว้กับธนาคาร
3. เพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกประเภทของธนาคารได้รับบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประทับใจ

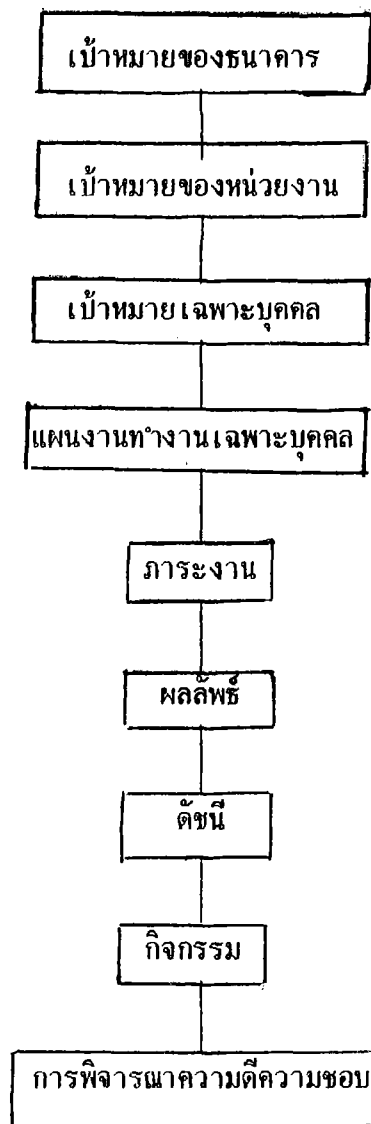
4. เพื่อให้ผู้ถือหุ้นในฐานะผู้ลงทุนได้รับผลตอบแทนในอัตราที่เป็นธรรมและสูงตามสมควร

5. เพื่อให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต ให้โอกาสในการศึกษาและอบรมเพิ่มเติมและได้รับความผาสุก ตามควรแก่สภาพของพนักงานแต่ละระดับชั้น

3. การเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธนาคารกสิกรไทย

จากนโยบายในการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย ที่จะให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต ให้โอกาสในการศึกษา และอบรมเพิ่มเติม และได้รับความผาสุกตามควรแก่สภาพของพนักงานแต่ละระดับชั้น ธนาคารได้ดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าว อันจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยธนาคารได้ออกระเบียบ แนวปฏิบัติและได้กำหนดเป็นนโยบายในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานกับพนักงาน ไว้ดังนี้

3.1 ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน งานที่ทำในปัจจุบัน หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบันของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในแต่ละตำแหน่ง ธนาคารกสิกรไทยได้ดำเนินการเพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งของพนักงานแต่ละคนเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยธนาคารได้กำหนดเป้าหมายการทำงานในแต่ละตำแหน่งให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ธนาคารมีขั้นตอนการวางแผนการทำงานของพนักงาน พอสรุปได้ดังนี้ (บัญชา ล่ำซำ. 2534 :



ภาพประกอบ 3 ขั้นตอนการวางแผนการทำงานของพนักงาน (บัตร ลำพำ. 2534 :)

การที่ธนาคารได้กำหนดให้มีการตั้งเป้าหมายการทำงานเฉพาะบุคคลขึ้นก็เพื่อที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะเมื่อทุกคนทราบเป้าหมายของการทำงานและมีการวางแผนการทำงานเฉพาะบุคคลขึ้นแล้วจะทำให้พนักงานทุกคนเกิดความเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายของการทำงานและพยายามทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ นอกจากนี้มีสำคัญอีกประการหนึ่งของการตั้งเป้าหมายเฉพาะบุคคลคือ การที่ทุกคนได้รับทราบว่าธนาคารต้องการให้ตนทำอะไร ซึ่งจะทำให้ทุกคนมีความรู้สึก ร่วมกันในความสำเร็จของธนาคาร เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน และมีความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายของตนตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อความเจริญก้าวหน้าของธนาคารต่อไป และเพื่อให้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารก็ได้มีการจัดการอบรมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานของธนาคารเป็นประจำ

3.2 ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ รายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง รายได้และผลประโยชน์ที่พนักงานพึงจะได้รับจากการปฏิบัติงาน อันได้แก่ เงินเดือน หรือค่าจ้าง เงินสวัสดิการ รวมทั้งค่าตอบแทนอื่น ๆ ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากธนาคาร พันส์ พินนาคินทร์ (2524 : 104) ได้กล่าวถึงความสำคัญของรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับไว้ว่า ค่าตอบแทนที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะ เป็นสิ่งที่สนองตอบต่อความต้องการส่วนบุคคลทั้งในด้านเศรษฐกิจและกิจส่วนตัว ค่าตอบแทนเป็นเครื่องล่อใจในการทำงาน นอกจากจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถที่จะจัดหาสิ่งต่าง ๆ ตามที่ต้องการ ได้ทั้งแก่ตนเองและครอบครัวแล้ว รายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างสถานภาพทางสังคมให้แก่แต่ละบุคคลได้เช่น ผู้ที่มีรายได้สูงมีฐานะมั่นคงมักจะได้รับการยกย่องยอมรับนับถือจากสังคม เป็นต้น นอกจากนี้ ยังจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน รักงาน และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลดีได้อีกด้วย

รายได้และผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ธนาคารกสิกรไทย จัดให้กับพนักงานมีหลายประเภททั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้ (ธนาคารกสิกรไทย . 2528 : 34 - 35)

3.2.1 เงินเดือน พนักงานของธนาคารทุกคนจะได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยหลักเกณฑ์การบรรจุ การกำหนดค่าจ้างและเงินเดือนของธนาคาร

3.2.2 ผลประโยชน์แทนอย่างอื่น ได้แก่

1) เงินบำนาญพิเศษ ธนาคารจะจ่ายเงินบำนาญพิเศษให้แก่พนักงานในอัตราร้อยละ 5 ของเงินเดือน สำหรับพนักงานที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 3 ปี และจะจ่ายให้เพิ่มขึ้นเป็นลำดับจนถึงร้อยละ 10 ของเงินเดือน สำหรับผู้ที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยธนาคารจะจ่ายให้กับพนักงานปีละ 2 ครั้ง คือในวันสิ้นงวดบัญชีหกเดือนแรกและงวดสิ้นปี

2) เงินช่วยค่าครองชีพ ธนาคารจะจ่ายเงินช่วยค่าครองชีพให้กับพนักงานทุกคนในแต่ละเดือนซึ่งอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงไปตามสภาวะการณ์

3) เงินโบนัส ธนาคารจะจ่ายเงินโบนัสให้กับพนักงานที่มีอายุการทำงานเต็มงวดบัญชี โดยจะจ่ายงวดบัญชีละ 2.25 เท่าของเงินเดือน

3.2.3 ค่าล่วงเวลา ธนาคารจะจ่ายเงินค่าทำงานล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุดให้กับพนักงานที่ต้องทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุด

3.2.4 การสวัสดิการ ธนาคารได้จัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงานหลายประเภทด้วยกัน ดังนี้ (ธนาคารกสิกรไทย. 2534 : 34 – 39)

- 1) สวัสดิการด้านการศึกษาบุตร
- 2) สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล
- 3) สวัสดิการด้านเงินกู้ จำนวนเป็น

- (1) เงินกู้ยืมสวัสดิการพนักงานเพื่อที่อยู่อาศัย
- (2) เงินกู้ยืมสวัสดิการพนักงานเพื่อบรรเทาทุกข์
- (3) เงินกู้สวัสดิการพนักงานเพื่อการสมรส
- (4) เงินกู้ยืมสวัสดิการพนักงานเพื่อการศึกษา
- (5) เงินกู้ยืมสวัสดิการพนักงานเพื่อซื้อรถยนต์
- (6) เงินกู้ยืมสวัสดิการพนักงานเพื่อซื้อเครื่อง

ไมโครคอมพิวเตอร์

- 4) สวัสดิการด้านสวัสดิภาพของพนักงานจำแนกเป็นดังนี้
- (1) เงินทดแทนการประสบอุบัติเหตุ
 - (2) เงินทดแทนการประสบอันตรายขณะปฏิบัติหน้าที่
ซึ่งมิได้เกิดจากอุบัติเหตุ
 - (3) การเบิกค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุขณะเดินทางโดย
เครื่องบินในธุรกิจของธนาคาร
 - (4) เงินทดแทนการประสบภัยอันตรายขณะปฏิบัติหน้าที่
ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน
- 5) สวัสดิการด้านขวัญและกำลังใจแก่พนักงานจำแนกเป็นดังนี้
- (1) เงินบำเหน็จพิเศษ
 - (2) เงินค่าชดเชยกรณีเกษียณอายุ
 - (3) เงินช่วยเหลือพนักงานที่ขอลาออกจากการเป็น
พนักงาน
 - (4) การให้ประโยชน์ทดแทนกรณีพนักงานถึงแก่กรรม
 - (5) การจัดหรีดเคาศพ และ/หรือ การเป็น
เจ้าภาพพระอภิธรรม
- 6) สวัสดิการอื่น ๆ จำแนกเป็นดังนี้
- (1) สมาคมฉบับกิจสงเคราะห์
 - (2) บ้านพักตากอากาศหัวหิน
 - (3) เครื่องแบบพนักงาน
 - (4) บ้านพักพนักงาน

3.3 ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนและเลื่อนตำแหน่งของ

พนักงานธนาคารกสิกรไทย ย่อมเป็นไปตามวุฒิ ความสามารถหรือความรู้ ความชำนาญเฉพาะอย่าง ตามระเบียบว่าด้วยการพนักงานของธนาคาร นอกจากพนักงานจะต้องมีความรู้ความสามารถ วุฒิ ตามระเบียบของธนาคารแล้ว พนักงานจะต้องมีคุณสมบัติที่พร้อมที่จะดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นไปได้อันได้แก่ (ธนาคารกสิกรไทย, 2528 : 32)

- 3.3.1 มีความกระตือรือร้นและศรัทธาอันแรงกล้าที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุถึงซึ่งความสำเร็จหรือบังเกิดผลดี
- 3.3.2 มีความละเอียดลออ แม่นยำในการปฏิบัติงาน ไม่ประมาทเลินเล่อ
- 3.3.3 มีความคิดริเริ่มหรือหาทางปฏิบัติงานด้วยตนเอง เพื่อให้บังเกิดผลสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
- 3.3.4 มีการตัดสินใจที่ถูกต้อง โดยใช้วิจารณญาณความรอบคอบ ประกอบความรู้และความรอบรู้และ เหตุผล
- 3.3.5 มีความรักดีต่อสถาบัน ซึ่งประกอบด้วยความซื่อสัตย์ และเชื่อมั่นว่าเมื่อได้บำเพ็ญหรือปฏิบัติหน้าที่ด้วยดีแล้ว ความดีย่อมสนองตอบ

3.4 ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านการเลื่อนเงินเดือนหรือการพิจารณาความดีความชอบให้กับพนักงานของธนาคารกสิกรไทย บัณฑิต ล่ำซำ (2534 : 8) กรรมการผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย ได้กล่าวไว้ว่า ในการบริหารงานบุคคลนั้นสิ่งสุดท้าย หลังจากการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้วคือการประเมินผลงานหรือการกล่าวถึง พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรนั้น เพื่อพิจารณาถึงผลงานที่ได้กระทำในแต่ละปี ในการประเมินนี้ ส่วนใหญ่เป็นการประเมินลับหลังผู้ถูกประเมิน โดยใช้วิธีสั้น ๆ แสดงความรู้สึกที่ผู้ประเมินมีต่อผู้ถูกประเมิน เราเรียกการประเมินในลักษณะนี้ว่า การใช้ป้ายการประเมินโดยวิธีนี้สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและส่วนใหญ่จะเป็นการประเมินไปในทางลบแล้ว จะทำให้พนักงานผู้นั้นเกิดความรู้สึก โกรธ ไม่ยอมรับ ท้อแท้ น้อยใจ รู้สึกว่า ไม่ยุติธรรม ฯลฯ ผลเสียที่เกิดจากการประเมินโดยการใช้ป้ายที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ การไม่ชี้ช่องทางในการปรับปรุงแก้ไข ทำให้พนักงานเกิดความท้อแท้ หดหู่กำลังใจในการทำงาน ดังนั้นจึงขอให้ผู้บังคับบัญชาพยายามหลีกเลี่ยงการใช้ป้ายในการประเมิน การใช้คำถามปลายเปิด เช่น หมายความว่าอย่างไร ที่ไหน เมื่อไหร่ กับใคร เท่าไหร่ ฯลฯ คำถามเหล่านี้จะเป็นตัวช่วยลดความรุนแรงของป้ายลงได้ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและยังเป็นการเปิดโอกาสให้มีการแก้ไขข้อเท็จจริง ในฐานะผู้จัดการสาขาที่จะต้องประเมินพนักงานในการสาขาส่งที่ควรคำนึงถึงในการประเมินก็คือการละเว้นการใช้ป้าย เพราะการใช้ป้ายแสดงว่า เราได้ใช้ความรู้สึกที่มีต่อพนักงานคนนั้นมาเป็นดุลพินิจในการตัดสินใจ ในการประเมินที่นั้นเราควรใช้สถิติที่เราวัดได้จริงมาเป็นมาตรวัด เพราะจะทำให้สามารถชี้ชัดลงไปได้ว่าที่ต้นนี้เพียงใด เป็นไปตามมาตรที่ตั้งไว้หรือไม่

จากคำกล่าวข้างต้นของกรรมการผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ธนาคารมีนโยบายที่จะให้ความสำคัญเป็นธรรมกับพนักงานทุกคนในการพิจารณาความดีความชอบหรือการเลื่อนเงินเดือน โดยธนาคารได้กำหนดให้ผู้จัดการสาขายามหาสมุทรในการวัดเป็นรูปธรรม สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนอันจะทำให้พนักงานทุกคนเกิดความรู้สึกว่า ผู้บริหารดำเนินการไปด้วยความเป็นธรรม ปราศจากอคติใด ๆ กับพนักงานเป็นการส่วนตัว

3.5 ด้านผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ซึ่งได้แก่ผู้จัดการสาขาของธนาคารกสิกรไทย ที่ธนาคารถือว่า เป็นพนักงานระดับสูงของธนาคาร มีหน้าที่ในการบริหารและปกครองบังคับบัญชาพนักงานในสาขาและรับผิดชอบในการดำเนินงานของสาขา ให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด ดังนั้นผู้บริหารสาขาจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในด้านการนิเทศงาน การให้ความยุติธรรมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาจะมีความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสาขาการบังคับบัญชาแล้ว ผู้บังคับบัญชามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้หลักการของมนุษยสัมพันธ์ในเรื่องที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานด้วย เช่น การได้ถามถึงสาเหตุที่ทุกข์ใจของครอบครัวผู้ใต้บังคับบัญชา การชวนรับประทานอาหารร่วมกันหรือการให้ความอนุเคราะห์ในยามจำเป็น กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่จะสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ดียิ่งขึ้น ทำให้พนักงานเกิดความศรัทธาต่อผู้บริหารและจะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จและประสิทธิภาพของงานในองค์กรก็จะเกิดขึ้นได้ในที่สุด

โดยสรุปแล้วในด้านการปกครองบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ถือว่าเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีความใกล้ชิดกับพนักงานมากที่สุดนั้นจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในการบริหารงานที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาในเชิงสร้างสรรค์ ให้การดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา และในขณะเดียวกันจะต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความกระตือรือร้นในการที่จะทำงานให้กับธนาคารอย่างเต็มที่ด้วย พันส์ หันนาคินท์ (2524 : 131) ได้กล่าวในเรื่องนี้ไว้ว่า ผู้บริหารที่ดีจะต้องใช้อำนาจภายใน ในการปกครองบังคับบัญชาและสั่งการเช่น ใช้ความเชื่อถือศรัทธาที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชามากกว่าอำนาจภายนอก การสั่งงานจะเป็นเรื่องของการสร้างความ

เข้าใจร่วมกันที่จะทำงานมากกว่าที่จะ เป็นการกำหนดภาระหน้าที่ให้ทำโดยไม่ต้องออกความคิดเห็นโต้แย้งแต่ประการใด ดังนั้นการปกครองบังคับบัญชา จึงเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารจะต้องฝึกฝนและหาความรู้เป็นอย่างดี

จากความสำเร็จและความจำเป็นในการบริหารของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ดังกล่าว ธนาคารกสิกรไทย จึงได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะดำรงตำแหน่งผู้บริหารสาขาไว้ว่า ต้องมีผลงานดี มีความพร้อมที่จะฝึกฝนให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งสูงขึ้นได้ ตามตำแหน่งที่เหมาะสม มีความประพฤติดีไม่มีประวัติเสียหาย และมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด (ธนาคาร กสิกรไทย, 2533 : 1)

3.6 ด้านเพื่อนร่วมงาน มิตรภาพและความร่วมมือของผู้ร่วมงานความสัมพันธ์อันดีมิตรระหว่างพนักงานด้วยกัน แสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะร่วมกันทำงานได้เป็นอย่างดีหน่วยงานใดพนักงานมีความเป็นมิตรต่อกัน ไม่ทะเลาะเบาะแว้งหรือเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน พนักงานในหน่วยงานนั้นจะช่วยเหลือกันทำงานให้บรรลุจุดหมายด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกัน และ เมื่อพนักงานในหน่วยงานมีความรักใคร่กลมเกลียวกัน ร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานด้วยกันแล้ว พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

นอกจากธนาคารกสิกรไทย จะมองเห็นความสำคัญของมิตรภาพและความร่วมมือระหว่างพนักงานด้วยกันแล้ว ธนาคารยังมีนโยบายที่จะส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับธนาคารและผู้บริหารในระดับสูงของธนาคารอันที่จะสร้างไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับธนาคารและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารอันที่จะสร้างไว้ซึ่งความสัมพันธ์และความเข้าใจต่อกัน โดยธนาคารได้ดำเนินการให้พนักงานจัดตั้งคณะผู้แทนของตนขึ้นเรียกว่า "คณะกรรมการ พนักงานสัมพันธ์" เพื่อให้คณะกรรมการนี้ร่วมประชุมกับพนักงานระดับสูงของธนาคารอย่างเป็นกันเองและเป็นประจำ และเป็นสื่อกลางถ่ายทอดความคิดเห็น ตลอดจนข่าวสารอันเป็นประโยชน์ให้แก่ธนาคารและพนักงาน และเพื่อให้พนักงานได้รับทราบข่าวสารเคลื่อนไหวของธนาคารและพนักงาน รวมทั้งสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีในหมู่พนักงาน ธนาคารได้จัดให้มีเอกสารสัมพันธ์ทั้งรายสัปดาห์และรายไตรมาส (วารสาร "กิจการสัมพันธ์" และ "รวงข้าว") ซึ่งธนาคารได้จัดพิมพ์ขึ้นอย่างเพียงพอสำหรับพนักงานทุกคน

3.7 ด้านที่ทำงาน ที่ทำงานอันได้แก่อาคารสถานที่ บรรยากาศ สภาพแวดล้อม วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานรวมถึงกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมในการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน ล้วนเป็นปัจจัยที่จะกำหนดประสิทธิภาพของการทำงาน ได้ทั้งสิ้น กล่าวคือ หากที่ทำงานหรือสิ่งแวดล้อมในหน่วยงานใด ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ มีความพร้อมและสามารถที่จะสนับสนุนในการปฏิบัติงานได้ ก็จะกล่าวได้ว่า หน่วยงานนั้น มีสภาพการทำงานที่ดีและจะส่งผลถึงความพึงพอใจในงานด้วย ในเรื่องนี้ สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 289) มีความเห็นว่า ถ้าที่ทำงานหรือสภาพการปฏิบัติงาน ในหน่วยงาน สามารถที่จะอำนวยความสะดวกสบายและมีความปลอดภัยแก่บุคลากรในหน่วยงาน ได้มากเพียงใดก็จะช่วยลดความกังวลใจเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจได้มากเพียงนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านบรรยากาศของหน่วยงานซึ่งเป็นความรู้สึกของบุคลากรในองค์การที่มี ต่อคนและสิ่งแวดล้อมในองค์การ เมื่อหน่วยงานมีบรรยากาศที่ดีแล้วจะส่งผลให้คนในหน่วยงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีความรัก ความผูกพันกับหน่วยงาน มีความอบอุ่น ภูมิใจ ที่ได้อยู่หรือได้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จะเสริมสร้าง บรรยากาศที่ดีในหน่วยงานนั้น สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 191 - 292) ได้กล่าวไว้ว่าจะ ต้องประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ หลายประการ เช่น

3.7.1 การจัดให้มีอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างพร้อมเพียงในการทำงาน

3.7.2 การป้องกันอันตรายจากเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ในการทำงาน

3.7.3 การจัดเกี่ยวกับสถานที่ปฏิบัติงาน

3.7.4 อุดหนุนในสถานที่ทำงานที่เหมาะสม

3.7.5 แสงสว่างในที่ทำงานอย่างพอเหมาะ

3.7.6 ที่ทำงานปราศจากเสียงรบกวน

3.7.7 มีสุขภาพดีในสถานที่ทำงานไว้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม

เพื่อให้การจัดการในด้านสถานที่ทำงานในธนาคารกสิกรไทย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ธนาคารจะได้ออก ระเบียบของธนาคารว่าด้วยสถานที่และ เครื่องใช้ในสำนักงานให้พนักงานทุกคนได้ถือปฏิบัติให้ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ มีดังต่อไปนี้

ศักดิ์ดา พันชมภู (2530 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง และเมื่อทำการวิเคราะห์ที่เป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก 8 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านสภาพการทำงาน ด้านมาตรฐานของงาน ด้านประสิทธิผลของการบริหารงาน ด้านเทคนิคความสามารถของหัวหน้างาน และด้านสภาพภาพและการยอมรับนับถือ ส่วนที่เหลือเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลางซึ่ง ได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร ด้านความมั่นคงของงานและความสัมพันธ์ของงาน ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าด้านประสิทธิผล ประโยชน์ที่จะได้รับ และด้านเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน

จิราพรรณ พัฒนกุลชัย (2530 : 122 - 124) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 2 ในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พบว่า ครูอาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ครุณี ไยเฟือก (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามกับครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียนจำนวน 315 คน ผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโดยส่วนรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

1.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ครูมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูงมี 5 ข้อคือ (1) มีโอกาสรู้จักคนมากขึ้น (2) งานที่ทำได้เสียสละและใช้ความอดทนสูง (3) เป็นงานที่อิสระและท้าทาย (4) ได้รับประสบการณ์ที่มีค่า และ (5)

พร้อมที่จะทำงานเพื่อสนองความต้องการของชาวบ้าน ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำ มีข้อเดียว คือได้รับสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลเฉพาะตัวเอง ซึ่งครูเห็นว่าควรขยายให้ครอบคลุมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามตัวแปรอิสระ

2.1 เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ พบว่า ครูชายมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าครูหญิงเพียงด้านเดียวคือ ด้านความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่ เมื่อพิจารณารายข้อพบความแตกต่างเพียงข้อเดียว คือ ครูชายมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงกว่าครูหญิงในเรื่องความรู้สึกได้รับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

2.2 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างวุฒิทางการศึกษา พบว่า ครูที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงกว่าครูที่มีวุฒิปริญญาตรีเพียงด้านเดียว คือ ด้านความรู้สึกปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ครูที่มีวุฒิปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าครูที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีในข้อ การมีโอกาสดำเนินการความรู้ในการปฏิบัติงาน และครูที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าครูที่มีวุฒิปริญญาตรีใน 4 ข้อ คือ (1) ความเห็นที่ว่าการประเมินผลงานมีความชัดเจน (2) การเยี่ยมเยียนดูแลจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ (3) สิทธิการเบิกจ่ายค่าวัสดุอุปกรณ์ และ (4) สวัสดิการและค่าตอบแทน

2.3 เมื่อเปรียบเทียบตามสาขาที่เรียน ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ครูที่เรียนจบสาขาอื่นมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าครูที่จบสาขาครูโดยตรง ในข้อความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่

2.4 เมื่อเปรียบเทียบตามภูมิลำเนา พบว่า ครูที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าครูที่มีภูมิลำเนาอยู่ในถิ่นอื่น ในด้านสิทธิและผลประโยชน์ที่ได้รับเพียงด้านเดียว เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ครูที่เป็นคนท้องถิ่นมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าครูที่มาจากถิ่นอื่น 2 ข้อ คือ ความเป็นตัวงานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน และสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล

3. ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานของครู เรียงตามลำดับความถี่ดังนี้

(1) ไม่มีค่าน้ำมันในการออกปฏิบัติงาน (2) อุบัติเหตุในการเดินทาง (3) พื้นที่ห่างไกลไม่สะดวกในการเดินทาง (4) ได้รับเงินเดือนต่ำกว่าวุฒิ (5) ประชาชนให้ความสนใจน้อย (6) ไม่มั่นใจในเรื่องการจ้างงาน (7) ผู้นำหมู่บ้านไม่เชื่อถืองานการศึกษาของโรงเรียน (8) ขาดน้ำดื่ม น้ำใช้ (9) งานที่ต้องทำมีมากจึงขาดคุณภาพ และ (10) ต้องทำงานอย่างโดดเดี่ยวตอนกลางคืน

4. ข้อเสนอแนะจากครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียน เรียงตามลำดับดังนี้

- (1) ควรทบทวนชีวิตให้ครูอาสาสมัครฯ (2) ควรมีสัญญาจ้างระยะยาว (3) จัดสวัสดิการและค่าใช้จ่ายให้เหมาะสม (4) ผู้ประสานงานอำเภอควรออกไปปฏิบัติงานร่วมกับครูอาสาสมัครฯ (5) ผู้บริหารควรออกไปเยี่ยมเยียนมากขึ้น (6) มีการประชาสัมพันธ์งานการศึกษานอกโรงเรียนมากขึ้น (7) ประสานงานกับหน่วยงานอื่นมากขึ้น (8) สนับสนุนครูอาสาสมัครฯ ให้ได้เป็นข้าราชการประจำ (9) ให้ได้รับเงินเดือนตามวุฒิ และ (10) ควรช่วยเหลือด้านค่าครองชีพ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ครูอาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์อยู่ในระดับปานกลาง 3 ปัจจัย คือ นโยบายและการบริหารงานของโรงเรียน ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ส่วนในปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ความรู้สึกรับผิดชอบ ลักษณะของงาน ความรู้สึกมั่นคงในงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัวและสถานภาพทางสังคม ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติภารกิจครบถ้วนตามบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ และสถานภาพในการทำงาน ครูอาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. งานวิจัยต่างประเทศ มีดังต่อไปนี้

ชมิทท์ (Schmidt. 1975 : 7583-A) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์กเบิร์ก พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือและความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และนโยบายและการบริหารงาน

เดวิส (Davis. 1967 : 27 - 29) ได้ศึกษาความต้องการของพนักงานในหน่วยงานแห่งหนึ่ง จำนวน 500 คน พบว่า พนักงานเหล่านี้ให้ความสำคัญต่อการมีหัวหน้างานที่ดีเป็นอันดับแรก โดยให้เหตุผลว่า ตลอดเวลาของการทำงานของเขาได้มีการสัมพันธ์กับหัวหน้ามาก ส่วนค่าจ้างแรงงานนั้น พนักงานให้ความสำคัญในอันดับที่แปด

โรช (Roach, 1968 : 144) ได้ศึกษาเรื่อง แบบของผู้นำความมั่นใจในการบริหารและความพึงพอใจในงาน โดยศึกษาจากพนักงานทุกระดับของบริษัทใหญ่ 2 แห่ง ในสหราชอาณาจักร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการบริหารงานแบบปรึกษาหารือมากกว่า อีก 3 แบบอันได้แก่ สั่งงาน ข่ายงาน และร่วมงาน

เบลาสโก และอาลูตโต (Belasco and Alutto, 1975 : 228) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของครูกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยทำการวิจัยกับครูในเขตการศึกษา 2 เขตในทางตะวันตกของรัฐนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของครู กับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายของโรงเรียนมีความสัมพันธ์ต่อกัน กล่าวคือ ครูจะมีความพึงพอใจในงานสูง ถ้าได้โอกาสเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ของโรงเรียน และชอบเขตการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะเห็นว่าผู้ที่ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับการจูงใจ ทั้งนี้เพราะว่าการจูงใจมีลักษณะเป็นนามธรรม กล่าวคือ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้า ดังนั้นความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติต่อสิ่งจูงใจนี้ได้ทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคลนั่นเอง ซึ่งผู้วิเคราะห์เชื่อว่า การที่จะทำให้พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบไปด้วย ความมั่นคงในงาน ความเป็นตัวของตัวเอง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และเงินเดือนและสวัสดิการ หากพนักงานธนาคารได้รับการตอบสนองต่อสิ่งนี้แล้วก็จะเป็นการกระตุ้นหรือโน้มน้าวให้เขามีความกระตือรือร้นและจะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรต่อไป

สมมติฐานของการศึกษาวิจัย

1. พนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ต่างกัน
2. พนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน
3. พนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน ที่มีอายุต่างกัน
4. พนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน
5. พนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าในเรื่องเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งปฏิบัติงานที่อาคารสำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 700 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากกลุ่มประชากรในข้อ 1 ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ร้อยละ 10 ของประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 70 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แบบสอบถามเป็น มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับน้ำหนัก แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ, สถานภาพการสมรส, อายุ, ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวม 6 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง

ตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

การกำหนดน้ำหนักคะแนนในแต่ละข้อกำหนดดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดคะแนน	5	คะแนน
มีความพึงพอใจ มาก	กำหนดคะแนน	4	คะแนน
มีความพึงพอใจ ปานกลาง	กำหนดคะแนน	3	คะแนน
มีความพึงพอใจ น้อย	กำหนดคะแนน	2	คะแนน
มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด	กำหนดคะแนน	1	คะแนน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แล้วนำมาประมวลเพื่อกำหนดขอบเขตเพื่อการวิจัย และการสร้างเครื่องมือเพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากเอกสารและงานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ แล้วทำการวิเคราะห์เพื่อจัดออกเป็น 6 ด้าน
3. สร้างเครื่องมืออย่างละเอียดตามรูปแบบที่ครอบคลุมเนื้อหาและโครงสร้างเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามข้อ 1, 2 ถ้าผู้ประเถ็นรูปคำถามในมาตราส่วนประมาณค่า ชนิด 5 ช่วงคะแนน
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงในเรื่องเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้มีความรัดกุม เข้าใจง่าย ทั้งนี้เพื่อให้ข้อคำถามมีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย นำแบบสอบถามฉบับร่าง มาปรับปรุงตามคำเสนอแนะของประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์แล้วนำไปจัดพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป (ดังภาคผนวก)

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง ระหว่างวันที่ 25 กรกฎาคม 2540 ถึงวันที่ 20 กรกฎาคม 2540 โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่ปฏิบัติงานที่อาคารพหลโยธิน จำนวน 70 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามดังกล่าวกลับมาแล้วได้ดำเนินการ วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและรายละเอียด ดังต่อไปนี้

2.1 ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับมา แล้วคัดเลือกเอาไว้เฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ นำมาจัดทาร์หัส และกรอกตัวเลขในกระดานรหัส

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC* (Statistics Package for the Social Science PC) โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.2.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นค่าความถี่ และ ร้อยละ

2.2.2 ส่วนความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับ

บทความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จัดกระทำโดยการแจกแจงความถี่ หาค่ามัธยฐานเลขคณิต

(X) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2.2.3 ในการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่มีสถานภาพต่างกันตามตัวแปรอิสระ คือ เพศ สถานภาพการสมรส ใช้ $t - test$

2.2.4 ในการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่ม ตามตัวแปรอิสระ คือ อายุ, ประสบการณ์ในการทำงานและวุฒิการศึกษาใช้ $F - test$

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

1. สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1.1 หาค่าเฉลี่ยพื้นฐาน คือ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.1.1 คะแนนเฉลี่ย (อ่าน สังเกตค่าเฉลี่ย เช่น 70.5, 70.2, 72)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.1.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (อ่าน สายยศ และอังคณา สายยศ.

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

เมื่อ $S.D.$ แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ในการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง

ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ t-test (อ่าน สายยศ และอังคณา สายยศ.

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{N_1} + \frac{s_2^2}{N_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติแสดงความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ย ของสองกลุ่มตัวอย่าง
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่หนึ่ง
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่สอง
	S_1	แทน	ค่าความแปรปรวนกลุ่มที่หนึ่ง
	S_2	แทน	ค่าความแปรปรวนกลุ่มที่สอง
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่หนึ่ง
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สอง

1.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปและ

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way - Analysis of Variance) ใช้สูตร
(ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 95)

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าการแจกแจงความถี่
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

โดย เมื่อ $t = 1$ พบว่าค่าสถิติไม่แตกต่าง โดยให้ใช้ t ของนักเรียนคือ
(Newman-Kuel's) (ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 95)

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{\sqrt{\frac{MS_w}{n_i}}}$$

① เมื่อ t ไม่เกินค่าวิกฤต $t_{critical}$ แสดงว่าค่าเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่ม
ที่ $t = 1$ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Not Significant)
② เมื่อ t เกินค่าวิกฤต $t_{critical}$ แสดงว่าค่าเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่ม
มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
โดย $t_{critical}$ หาได้จากตารางค่าวิกฤตของ t ที่ระดับนัยสำคัญ
ที่กำหนดไว้ เช่น $\alpha = 0.05$ หรือ $\alpha = 0.01$ เป็นต้น
โดย n_1 และ n_2 เป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่หนึ่งและกลุ่มที่สอง
โดย n เป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

X	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
N	แทน	จำนวนประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนผลกำลังสอง (Sum of Squar)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การแปลความหมายและการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใช้เกณฑ์การประมาณค่า ดังนี้

1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรายชื่อ โดยจำแนกตามตัวแปรอิสระ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็น
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 70 คน จำแนกตามตัวแปรอิสระ คือ เพศ สถานภาพสมรส อายุ
ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา โดยใช้ค่าร้อยละ ดังรายละเอียดในตาราง
1 ต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนตัว

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน/คน	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
ชาย	35	50.00
หญิง	35	50.00
รวม	70	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน/คน	ร้อยละ
<u>สถานภาพการสมรส</u>		
โสด	37	52.90
สมรส	33	47.10
รวม	70	100.00
<u>อายุ</u>		
ต่ำกว่า 31 ปี	26	37.10
31 - 45 ปี	38	54.30
มากกว่า 45 ปี	6	8.60
รวม	70	100.00
<u>ประสบการณ์ในการทำงาน</u>		
ต่ำกว่า 3 ปี	4	5.70
3 - 10 ปี	45	64.30
มากกว่า 10 ปี	21	30.00
รวม	70	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน/คน	ร้อยละ
<u>วุฒิการศึกษา</u>		
ปวส. และต่ำกว่า	6	8.60
ปริญญาตรี	56	80.00
สูงกว่าปริญญาตรี	8	11.40
รวม	70	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 70 คน เป็นเพศชาย 35 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เป็นเพศหญิง 35 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาสมรสแล้วจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10

ส่วนอายุของพนักงานธนาคารส่วนใหญ่ มีอายุเพียง 31 - 45 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 และกลุ่มอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ตามลำดับ

สำหรับด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 3 - 10 ปี เป็นจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี เป็นจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 ตามลำดับ

ในด้านวุฒิการศึกษาพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีวุฒิปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และวุฒิปวส. และต่ำกว่า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้านคือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน กรุงเทพฯ โดยจำแนกตามตัวแปรอิสระคือ เพศ สถานภาพการสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโดยรวม

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความมั่นคงในงาน</u>			
การทำงานที่ในตำแหน่ง	3.46	0.61	มาก
การทดลองงาน	2.99	0.82	ปานกลาง
การเกษียณอายุ	3.14	0.87	ปานกลาง
รวม	3.20	0.60	ปานกลาง
<u>ด้านความเป็นตัวของตัวเอง</u>			
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.30	0.69	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.33	0.70	ปานกลาง
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและ เสนอแนะ	3.29	0.80	ปานกลาง
รวม	3.30	0.61	ปานกลาง
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>			
ผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.71	0.57	มาก
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.61	0.62	มาก
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและ เสนอแนะ	3.76	0.52	มาก
รวม	3.70	0.43	ปานกลาง

ตาราง 2 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>			
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.43	0.73	มาก
การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	2.19	0.81	ปานกลาง
การได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชา	3.00	0.76	ปานกลาง
รวม	3.14	0.67	ปานกลาง
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>			
งานที่ปฏิบัติมีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.57	0.67	มาก
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.79	0.59	มาก
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.57	0.63	มาก
รวม	3.64	0.47	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u>			
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	3.13	0.66	ปานกลาง
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.36	0.61	ปานกลาง
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.89	0.77	ปานกลาง
รวม	3.12	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้งสี่อยู่ในระดับด้านความมั่นคงในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การทำหน้าที่ในตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.46$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99 - 3.14$) ด้านความเป็นตัวของตัวเองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29 - 3.33$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61 - 3.76$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา

($X = 3.43$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 2.99 - 3.00$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($X = 3.64$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($X = 3.57 - 3.79$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 2.89 - 3.36$)

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ตามตัวแปร เป็นการวิเคราะห์โดยจำแนกตามตัวแปรอิสระ คือ เพศ - สถานภาพสมรส - อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา ดังรายละเอียดในตาราง

2.1 จำแนกตามเพศ ดังตาราง 3 - 4

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารสึกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศชาย ด้านความมั่นคงในงาน

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความมั่นคงในงาน</u>			
การทำหน้าที่ในตำแหน่ง	3.49	0.66	มาก
การทดลองงาน	2.74	0.89	ปานกลาง
การเกษียณอายุ	3.03	0.95	ปานกลาง
รวม	3.09	0.63	ปานกลาง
<u>ด้านความเป็นตัวของตัวเอง</u>			
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.37	0.60	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.37	0.65	ปานกลาง
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและ เสนอแนะ	3.37	0.73	ปานกลาง
รวม	3.37	0.55	ปานกลาง
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>			
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.86	0.55	มาก
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.66	0.64	มาก
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.71	0.52	มาก
รวม	3.74	0.44	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>			
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.46	0.78	มาก
การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	2.86	0.85	ปานกลาง
การได้รับความแนะนำจากผู้บังคับบัญชา	2.89	0.68	ปานกลาง
รวม	3.07	0.68	ปานกลาง
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>			
งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.51	0.56	มาก
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.71	0.57	มาก
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.46	0.61	มาก
รวม	3.56	0.41	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ			
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	3.11	0.63	ปานกลาง
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.34	0.50	ปานกลาง
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.80	0.72	ปานกลาง
รวม	3.09	0.51	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือการทํานหน้าที่ในตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.49$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} 2.74 - 3.03$) ด้านความเป็นตัวของตัวเองอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.37$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.66 - 3.86$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ

ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.46$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86 - 2.89$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.46 - 3.71$) ด้านเงินเดือน และสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80 - 3.34$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศหญิง ด้านความมั่นคงในงาน

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความมั่นคงในงาน</u>			
การทำหน้าที่ในตำแหน่ง	3.43	0.56	มาก
การทดลองงาน	3.23	0.69	ปานกลาง
การเกษียณอายุ	3.26	0.78	ปานกลาง
รวม	3.30	0.57	ปานกลาง
<u>ด้านความเป็นตัวของตัวเอง</u>			
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.23	0.77	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.29	0.75	ปานกลาง
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและ เสนอแนะ	3.20	0.87	ปานกลาง
รวม	3.24	0.67	ปานกลาง
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>			
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.57	0.56	มาก
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.57	0.61	มาก
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.80	0.53	มาก
รวม	3.65	0.43	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>			
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.40	0.70	ปานกลาง
การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	3.11	0.76	ปานกลาง
การได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชา	3.11	0.83	ปานกลาง
รวม	3.21	0.65	ปานกลาง
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>			
งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.62	0.77	มาก
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.86	0.60	มาก
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.69	0.63	มาก
รวม	3.72	0.51	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ			
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	3.14	0.69	ปานกลาง
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.37	0.65	ปานกลาง
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.97	0.82	ปานกลาง
รวม	3.16	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การทำหน้าที่ในตำแหน่ง นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26 - 3.23$) ด้านความเป็นตัวของตัวเองอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.20 - 3.29$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.57 - 3.80$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

($\bar{X} = 3.11 - 3.40$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.62 - 3.86$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.97 - 3.37$)

2.2 จำแนกตามสภาพการสมรส ดังตาราง 5 - 6

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพโสด

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	X	S.D.	
<u>ด้านความมั่นคงในงาน</u>			
การทำงานที่ในตำแหน่ง	3.48	0.65	มาก
การทดลองงาน	3.00	0.91	ปานกลาง
การเกษียณอายุ	3.24	0.80	ปานกลาง
รวม	3.24	0.66	ปานกลาง
<u>ด้านความเป็นตัวของตัวเอง</u>			
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.24	0.76	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.30	0.78	ปานกลาง
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและ เสนอแนะ	3.27	0.93	ปานกลาง
รวม	3.27	0.69	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>			
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.59	0.60	มาก
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.70	0.66	มาก
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.84	0.55	มาก
รวม	3.71	0.49	มาก
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>			
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.35	0.82	ปานกลาง
การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	2.95	0.97	ปานกลาง
การได้รับความน่าเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา	2.95	0.91	ปานกลาง
รวม	3.08	0.79	ปานกลาง
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>			
งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.62	0.59	มาก
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.78	0.48	มาก
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.65	0.72	มาก
รวม	3.68	0.46	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ			
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	3.16	0.73	ปานกลาง
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.43	0.60	มาก
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.92	0.80	ปานกลาง
รวม	3.17	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพศโสด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นโสด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การทำหน้าที่ในตำแหน่ง นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00 - 3.24$) ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นโสด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือการทำหน้าที่ในตำแหน่ง นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00 - 3.24$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นโสด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.59 - 3.84$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นโสด มีความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.95 - 3.35$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นโสด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.65 - 3.78$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นโสด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.43$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98 - 3.16$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารสีกกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรส

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความมั่นคงในงาน			
การทำงานที่ในตำแหน่ง	3.42	0.56	มาก
การทดลองงาน	2.97	0.73	ปานกลาง
การเกษียณอายุ	3.03	0.85	ปานกลาง
รวม	3.14	0.55	ปานกลาง
ด้านความเป็นตัวของตัวเอง			
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.36	0.60	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.36	0.60	ปานกลาง
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะ	3.30	0.64	ปานกลาง
รวม	3.34	0.52	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.85	0.51	มาก
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.52	0.57	มาก
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.67	0.48	มาก
รวม	3.68	0.38	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>			
ผู้บังคับบัญชา เป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.52	0.62	มาก
การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	3.03	0.59	ปานกลาง
การได้รับความแนะนำใจจากผู้บังคับบัญชา	3.06	0.56	ปานกลาง
รวม	3.20	0.49	ปานกลาง
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>			
งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสร่วมสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.52	0.76	มาก
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.79	0.70	มาก
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.48	0.51	มาก
รวม	3.60	0.48	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ			
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	3.09	0.58	ปานกลาง
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.27	0.63	ปานกลาง
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.85	0.76	ปานกลาง
รวม	3.07	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่สมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่สมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การทำหน้าที่ในตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.42$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03 - 3.42$) ด้านความเป็นตัวของตัวเองอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่สมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.30 - 3.36$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่สมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.52 - 3.85$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่สมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ($\bar{X} = 3.52$) นอกนั้นอยู่ใน

ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03 - 3.06$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่สมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.48 - 3.79$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่สมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.85 - 3.27$)

2.3 จำแนกตามอายุ ดังตาราง 7 - 9

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	X	S.D.	
<u>ด้านความมุ่งมั่นในงาน</u>			
การทำหน้าที่ในตำแหน่ง	3.73	0.87	มาก
การทดลองงาน	3.19	0.98	ปานกลาง
การเกษียณอายุ	3.42	0.92	มาก
รวม	3.45	0.67	มาก
<u>ด้านความเป็นตัวของตัวเอง</u>			
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.27	0.87	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.27	0.92	ปานกลาง
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะ	3.35	1.02	ปานกลาง
รวม	3.29	0.81	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.73	0.67	มาก
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.65	0.63	มาก
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.85	0.53	มาก
รวม	3.74	0.48	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา			
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.54	0.76	ปานกลาง
การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	3.18	1.01	ปานกลาง
การได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชา	3.27	0.83	ปานกลาง
รวม	3.32	0.79	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน			
งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.65	0.49	มาก
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.92	0.48	มาก
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.54	0.71	มาก
รวม	3.71	0.38	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ			
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	3.39	0.70	ปานกลาง
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.62	0.57	มาก
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	3.15	0.67	ปานกลาง
รวม	3.38	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือการทดลอง ($\bar{X} = 3.73$) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42 - 3.73$) ด้านความเป็นตัวของตัวเองอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.27 - 3.35$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.65 - 3.85$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.18 - 3.54$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.54 - 3.92$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ความพึงพอใจในการได้เงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.62$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15 - 3.39$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารสึกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 31 - 45 ปี

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความมั่นคงในงาน			
การทบทวนที่ในตำแหน่ง	3.26	0.50	ปานกลาง
การทดลองงาน	2.89	0.69	ปานกลาง
การเกษียณอายุ	3.03	0.82	ปานกลาง
รวม	3.06	0.52	ปานกลาง
ด้านความเป็นตัวของตัวเอง			
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.34	0.58	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.39	0.55	ปานกลาง
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะ	3.26	0.64	ปานกลาง
รวม	3.33	0.47	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.74	0.50	มาก
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.63	0.63	มาก
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.68	0.53	มาก
รวม	3.68	0.42	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>			
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.39	0.75	ปานกลาง
การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	3.15	1.01	ปานกลาง
การได้รับความแนะนำจากผู้บังคับบัญชา	2.84	0.72	ปานกลาง
รวม	3.05	0.60	ปานกลาง
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>			
งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.61	0.75	มาก
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.76	0.63	มาก
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.61	0.59	มาก
รวม	3.66	0.53	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u>			
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	2.95	0.61	ปานกลาง
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.21	0.62	ปานกลาง
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.71	0.84	ปานกลาง
รวม	2.96	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 31 - 45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 31 - 45 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.89 - 3.26$) ด้านความเป็นตัวของตัวเองอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 31 - 45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.26 - 3.39$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 31 - 45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.63 - 3.74$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 31 - 45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

($\bar{X} = 2.84 - 3.39$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 31 - 45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.61 - 3.76$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 31 - 45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.71 - 3.21$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารสึกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความมั่นคงในงาน			
การทำหน้าที่ในตำแหน่ง	3.50	0.55	มาก
การทดลองงาน	2.67	0.82	ปานกลาง
การเกษียณอายุ	2.67	0.82	ปานกลาง
รวม	2.94	0.49	ปานกลาง
ด้านความเป็นตัวของตัวเอง			
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.17	0.41	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.17	0.42	ปานกลาง
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะ	3.17	0.75	ปานกลาง
รวม	3.17	0.46	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.50	0.55	มาก
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.33	0.52	ปานกลาง
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.83	0.41	มาก
รวม	3.56	0.34	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>			
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.17	0.41	ปานกลาง
การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	3.67	0.52	ปานกลาง
การได้รับความแนะนำสนใจจากผู้บังคับบัญชา	2.83	0.41	ปานกลาง
รวม	2.89	0.17	ปานกลาง
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>			
งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสร่วมสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.00	0.63	ปานกลาง
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.33	0.52	ปานกลาง
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.50	0.55	มาก
รวม	3.28	0.25	ปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ			
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	3.17	0.41	ปานกลาง
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.17	0.41	ปานกลาง
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.83	0.41	ปานกลาง
รวม	3.06	0.25	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การทำหน้าที่ในตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.50$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$) ด้านความเป็นตัวของตัวเองอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.17$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงานมีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.33$) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 3.83$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$)

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.67 - 3.17$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อคือ ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.50$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00 - 3.33$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.83 - 3.17$)

2.4 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ดังตาราง 10 - 12

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	X	S.D.	
<u>ด้านความมั่นคงในงาน</u>			
การทำงานที่ในตำแหน่ง	3.50	0.58	มาก
การทดลองงาน	3.25	0.96	ปานกลาง
การเกษียณอายุ	2.75	0.50	ปานกลาง
รวม	3.17	0.64	ปานกลาง
<u>ด้านความเป็นตัวของตัวเอง</u>			
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	2.50	0.58	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	2.75	0.50	ปานกลาง
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและ เสนอแนะ	3.00	1.15	ปานกลาง
รวม	2.70	0.32	ปานกลาง

ตาราง 10 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>			
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.25	0.50	ปานกลาง
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.25	0.50	ปานกลาง
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	4.00	0.00	มาก
รวม	3.50	0.19	มาก
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>			
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	2.75	0.50	ปานกลาง
การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	3.00	1.15	ปานกลาง
การได้รับความแนะนำจากผู้บังคับบัญชา	3.00	1.15	ปานกลาง
รวม	2.92	0.88	ปานกลาง

ตาราง 10 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>			
งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.75	0.50	มาก
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	4.00	0.00	มาก
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.50	0.58	มาก
รวม	3.75	0.17	มาก
<u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u>			
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	2.50	0.58	น้อย
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.00	0.00	ปานกลาง
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.75	0.50	ปานกลาง
รวม	2.75	0.17	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคาร

กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การทำหน้าที่ในตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.50$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75 - 3.25$) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเองอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.50 - 3.00$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ห้างงานมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.00$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.25$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.75 - 3.00$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.50 - 4.00$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.50$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75 - 3.00$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารสีกกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 10 ปี

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความมั่นคงในงาน			
การทำงานที่ในตำแหน่ง	3.51	0.63	มาก
การทดลองงาน	3.07	0.86	ปานกลาง
การเกษียณอายุ	3.27	0.89	ปานกลาง
รวม	3.28	0.65	ปานกลาง
ด้านความเป็นตัวของตัวเอง			
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.37	0.68	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.36	0.74	ปานกลาง
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและ เสนอแนะ	3.29	0.84	ปานกลาง
รวม	3.34	0.66	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.73	0.58	มาก
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจาก เพื่อนร่วมงาน	3.67	0.56	มาก
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.78	0.56	มาก
รวม	3.72	0.44	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>			
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.58	0.69	มาก
การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	2.98	0.87	ปานกลาง
การได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชา	3.02	0.72	ปานกลาง
รวม	3.19	0.68	ปานกลาง
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>			
งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.60	0.50	มาก
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.80	0.50	มาก
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.51	0.63	มาก
รวม	3.34	0.39	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ			
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	3.22	0.60	ปานกลาง
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.47	0.63	มาก
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.96	0.55	ปานกลาง
รวม	3.21	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การทำหน้าที่ในตำแหน่ง นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07 - 3.27$) ด้านความเป็นตัวของตัวเองอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.29 - 3.37$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.67 - 3.78$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงาน

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ($X = 3.58$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 2.98 - 3.02$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($X = 3.64$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($X = 3.51 - 3.80$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ ($X = 3.47$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 2.96 - 3.22$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความมั่นคงในงาน			
การทำงานที่ในตำแหน่ง	3.33	0.58	ปานกลาง
การทดลองงาน	2.76	0.70	ปานกลาง
การเกษียณอายุ	2.95	0.86	ปานกลาง
รวม	3.02	0.47	ปานกลาง
ด้านความเป็นตัวของตัวเอง			
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.29	0.64	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.58	0.59	ปานกลาง
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและ เสนอแนะ	3.33	0.66	ปานกลาง
รวม	3.33	0.61	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.76	0.54	มาก
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.57	0.75	มาก
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.67	0.48	มาก
รวม	3.69	0.44	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>			
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.24	0.77	ปานกลาง
การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	3.00	0.63	ปานกลาง
การได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชา	2.95	0.80	ปานกลาง
รวม	3.06	0.61	ปานกลาง
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>			
งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.48	0.98	มาก
ความเป็นกันเองที่ต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.71	0.78	มาก
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.71	0.64	มาก
รวม	3.63	0.64	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u>			
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	3.05	0.74	ปานกลาง
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.19	0.60	ปานกลาง
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.74	0.89	ปานกลาง
รวม	3.00	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.76 - 3.33$) ด้านความเป็นตัวของตัวเองอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.29 - 3.38$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.57 - 3.76$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.95 - 3.24$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.48 - 3.71$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.76 - 3.19$)

2.5 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ดังตาราง 13 - 15

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. และต่ำกว่า

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	X	S.D.	
<u>ด้านความมั่งคั่งในงาน</u>			
การทำหน้าที่ในตำแหน่ง	3.33	0.52	ปานกลาง
การทดลองงาน	2.33	0.82	น้อย
การเกษียณอายุ	2.50	0.84	น้อย
รวม	2.72	0.49	ปานกลาง
<u>ด้านความเป็นตัวของตัวเอง</u>			
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.00	0.63	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.17	0.41	ปานกลาง
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะ	2.67	0.82	ปานกลาง
รวม	2.94	0.57	ปานกลาง

ตาราง 13 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.50	0.55	มาก
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.17	0.41	ปานกลาง
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.50	0.55	มาก
รวม	3.39	0.25	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา			
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.17	0.98	ปานกลาง
การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	2.83	0.75	ปานกลาง
การได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชา	2.67	0.52	ปานกลาง
รวม	2.89	0.69	ปานกลาง

ตาราง 13 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>			
งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.17	0.75	ปานกลาง
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.50	0.55	มาก
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.50	0.55	มาก
รวม	3.39	0.33	ปานกลาง
<u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u>			
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	3.17	0.41	ปานกลาง
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.17	0.41	ปานกลาง
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.83	0.41	ปานกลาง
รวม	3.06	0.14	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษา บวส. และต่ำกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. และต่ำกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ การทำหน้าที่ในตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.33$) นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.33 - 2.50$)

ด้านความเป็นตัวของตัวเองในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารสกริไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. และต่ำกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.67 - 3.17$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารสกริไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. และต่ำกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.17$) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารสกริไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. และต่ำกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.67 - 3.17$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารสกริไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. และต่ำกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสร่วมสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด ($\bar{X} = 3.17$) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารสกริไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. และต่ำกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.83 - 3.17$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความมั่นคงในงาน</u>			
การทำหน้าที่ในตำแหน่ง	3.48	0.60	มาก
การทดลองงาน	3.00	0.83	ปานกลาง
การเกษียณอายุ	3.21	0.89	ปานกลาง
รวม	3.23	0.62	ปานกลาง
<u>ด้านความเป็นตัวของตัวเอง</u>			
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.36	0.67	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.32	0.74	ปานกลาง
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและ เสนอแนะ	3.29	0.80	ปานกลาง
รวม	3.32	0.63	ปานกลาง
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>			
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.75	0.58	มาก
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.80	0.63	มาก
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.80	0.52	มาก
รวม	3.75	0.44	มาก

ตาราง 14 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>			
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.46	0.71	มาก
การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	3.00	0.83	ปานกลาง
การได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชา	3.05	0.77	ปานกลาง
รวม	3.17	0.68	ปานกลาง
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>			
งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.63	0.68	มาก
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.84	0.60	มาก
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.62	0.65	มาก
รวม	3.69	0.48	มาก

ตาราง 14 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u>			
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	3.19	0.68	ปานกลาง
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.43	0.60	มาก
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.89	0.82	ปานกลาง
รวม	3.17	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 14 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การทำหน้าที่ในตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.48$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00 - 3.21$) ด้านความเป็นตัวของตัวเองอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.29 - 3.36$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.70 - 3.75$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษา

ปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.46$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00 - 3.05$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.62 - 3.84$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.43$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89 - 3.19$)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความมั่นคงในงาน			
การทำงานที่ในตำแหน่ง	3.38	0.74	ปานกลาง
การทดลองงาน	3.38	0.52	ปานกลาง
การเกษียณอายุ	3.13	0.64	ปานกลาง
รวม	3.29	0.45	ปานกลาง
ด้านความเป็นตัวของตัวเอง			
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.13	0.83	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.50	0.43	มาก
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะ	3.75	0.46	มาก
รวม	3.46	0.40	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.63	0.52	มาก
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.38	0.52	ปานกลาง
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.63	0.52	มาก
รวม	3.54	0.40	มาก

ตาราง 15 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>			
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.38	0.74	ปานกลาง
การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	3.00	0.76	ปานกลาง
การได้รับความแนะนำจากผู้บังคับบัญชา	2.88	0.83	ปานกลาง
รวม	3.08	0.61	ปานกลาง
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>			
งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.50	0.53	มาก
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.63	0.52	มาก
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.25	0.47	ปานกลาง
รวม	3.46	0.43	มาก

ตาราง 15 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u>			
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	2.63	0.52	ปานกลาง
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.00	0.76	ปานกลาง
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.88	0.64	ปานกลาง
รวม	2.83	0.54	ปานกลาง

จากตาราง 15 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.13 - 3.38$) ด้านความเป็นตัวของตัวเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.13$) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 3.75$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงานมีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.38$) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ด้านความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารสกริไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 2.88 - 3.38$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารสกริไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.25$) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 3.63$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารสกริไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.63 - 3.00$)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลสิกรไทย

จำกัด (มหาชน) (สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร)

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านเงินและสวัสดิการ จำแนกตามตัวแปรอิสระคือ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา โดยใช้การทดสอบค่าที (t - test) และใช้การทดสอบค่าเอฟ (F - test) ดังต่อไปนี้

1. จำแนกตามเพศ เป็นการทดสอบสมมติฐาน คือ พนักงานธนาคารกลสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกัน ดังรายละเอียดในตาราง 16

ตาราง 16 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกลสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามเพศ

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				t
	ชาย		หญิง		
	X	S.D.	X	S.D.	
<u>ด้านความมั่นคงในงาน</u>					
การทำงานที่ในตำแหน่ง	3.49	0.66	3.43	0.56	0.39
การทดลองงาน	2.74	0.89	3.23	0.69	2.56*
การเกษียณอายุ	3.03	0.95	3.26	0.78	1.10
รวม	3.09	0.63	3.30	0.57	1.53

ตาราง 16 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความเป็นตัวของตัวเอง</u>					
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.37	0.60	3.23	0.77	0.87
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.37	0.65	3.29	0.75	0.51
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะ	3.37	0.73	3.20	0.87	0.89
รวม	3.37	0.55	3.24	0.67	0.91
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>					
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.86	0.55	3.57	0.56	2.16*
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.66	0.64	3.57	0.61	0.57
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.71	0.52	3.80	0.53	0.68
รวม	3.74	0.44	3.65	0.43	0.91

ตาราง 16 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>					
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.46	0.78	3.40	0.70	0.32
การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	2.86	0.85	3.11	0.76	1.34
การได้รับความแนะนำจากผู้บังคับบัญชา	2.89	0.68	3.11	0.83	1.26
รวม	3.07	0.68	3.21	0.65	0.90
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>					
งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสร่วมสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.51	0.56	3.63	0.77	0.71
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.71	0.57	3.86	0.60	1.02
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.46	0.61	3.69	0.63	1.54
รวม	3.56	0.41	3.72	0.84	1.46

ตาราง 16 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u>					
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจาก การปฏิบัติงาน	3.11	0.63	3.14	0.69	0.18
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือ ด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.34	0.59	3.37	0.65	0.19
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.80	0.72	2.97	0.82	0.93
รวม	3.09	0.51	3.16	0.64	0.55

จากตาราง 16 แสดงว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน แตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทดลองงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่าง

ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

2. จำแนกตามสภาพการสมรส เป็นการทดสอบสมมติฐานคือ พนักงานธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกัน ดังรายละเอียดในตาราง 17

ตาราง 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) ด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				t
	ชาย		หญิง		
	X	S.D.	X	S.D.	
<u>ด้านความมั่นคงในงาน</u>					
การทำงานที่ในตำแหน่ง	3.49	0.65	3.42	0.56	0.43
การทดลองงาน	3.00	0.91	2.97	0.73	0.15
การเกษียณอายุ	3.24	0.90	3.03	0.85	1.02
รวม	3.24	0.66	3.14	0.55	0.71
<u>ด้านความเป็นตัวของตัวเอง</u>					
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.24	0.76	3.36	0.60	0.74
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.30	0.78	3.36	0.60	0.40
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะ	2.27	0.93	3.30	0.64	0.17
รวม	3.27	0.69	3.34	0.52	0.51

ตาราง 17 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>					
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.59	0.60	3.85	0.50	1.92
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.70	0.66	3.52	0.57	1.28
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.84	0.55	3.67	0.48	1.39
รวม	3.71	0.49	3.68	0.38	0.33
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>					
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.35	0.82	3.52	0.62	0.95
การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	2.95	0.97	3.03	0.59	0.45
การได้รับความแนะนำจากผู้บังคับบัญชา	2.95	0.91	3.06	0.56	0.64
รวม	3.08	0.79	3.20	0.49	0.78

ตาราง 17 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>					
งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสร่วมสร้างมิตรภาพกับ ผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.62	0.59	3.52	0.76	0.65
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่าง ผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.78	0.48	3.79	0.70	0.03
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วย แก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.65	0.72	3.48	0.51	1.11
รวม	3.68	0.46	3.60	0.48	0.79
<u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u>					
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจาก การปฏิบัติงาน	3.17	0.73	3.09	0.58	0.46
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือ ด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.43	0.60	3.27	0.63	1.08
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.92	0.80	2.85	0.76	0.38
รวม	3.17	0.61	3.07	0.55	0.73

จากตาราง 17 แสดงว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหารระดับบัญชา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

3. จำแนกตามอายุ เป็นการทดสอบสมมติฐานคือ พนักงานธนาคารสีกกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่าง กัน ดังรายละเอียดในตาราง 18

ตาราง 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสีกกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามอายุ

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ						F
	ต่ำกว่า 31 ปี		31 - 45 ปี		มากกว่า 45 ปี		
	X	S.D.	X	S.D.	X	S.D.	
<u>ด้านความมั่นคงในงาน</u>							
การทำหน้าที่ในตำแหน่ง	3.73	0.67	3.26	0.50	3.50	0.55	5.16*
การทดลองงาน	3.19	0.98	2.89	0.69	2.67	0.82	1.52
การเกษียณอายุ	3.42	0.90	3.02	0.82	2.67	0.82	2.70
รวม	3.45	0.67	3.06	0.52	2.94	0.49	4.06*
<u>ด้านความเป็นตัวของตัวเอง</u>							
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.27	0.87	3.34	0.63	3.16	0.41	0.20
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.27	0.92	3.39	0.55	3.17	0.41	0.42
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานเสนอแนะ	3.35	1.02	3.26	0.64	2.67	0.75	0.15
รวม	3.29	0.81	3.33	0.47	2.72	0.49	0.19

ตาราง 18 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ						F
	ต่ำกว่า 31 ปี		31 - 45 ปี		มากกว่า 45 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>							
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.73	0.67	3.74	0.50	3.50	0.55	0.46
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน							
มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.65	0.63	3.63	0.63	3.33	0.52	0.67
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.85	0.54	3.68	0.53	3.83	0.41	0.81
รวม	3.74	0.48	3.68	0.42	3.56	0.34	0.47
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>							
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับ							
ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.54	0.76	3.39	0.75	3.17	0.41	0.71
การได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งสูง							
ขึ้นอย่างเป็นธรรม	3.15	1.01	2.92	0.67	2.67	0.52	1.16
การได้รับความน่าเชื่อถือจาก							
ผู้บังคับบัญชา	3.27	0.83	2.84	0.72	2.83	0.41	2.71
รวม	3.32	0.79	3.89	0.60	2.89	0.17	1.75

ตาราง 18 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ						F
	ต่ำกว่า 31 ปี		31 - 45 ปี		มากกว่า 45 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง</u>							
<u>ผู้ร่วมงาน</u>							
งานที่ปฏิบัติย่อมมีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.65	0.48	3.61	0.75	3.00	0.63	2.52
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.92	0.48	3.76	0.63	3.33	0.52	2.64
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.54	0.71	3.61	0.59	3.50	0.55	0.13
รวม	3.71	0.38	3.66	0.53	3.28	0.25	2.13
<u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u>							
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	3.38	0.70	2.95	0.61	3.17	0.41	3.69*
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.61	0.57	3.21	0.62	3.17	0.41	3.98*
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	3.15	0.68	2.71	0.84	2.83	0.25	2.69
รวม	3.38	0.56	2.96	0.58	3.06	0.25	4.73*

จากตาราง 18 แสดงว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำหน้าที่ในตำแหน่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความมั่นคงในงาน เรื่อง การกระทำหน้าที่ในตำแหน่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี ด้านความเป็นตัวของตัวเองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน และความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เรื่อง ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 31 - 45 ปี ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เรื่อง ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

4. จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นการทดสอบสมมติฐานคือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกัน ดังรายละเอียดในตาราง 19

ตาราง 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ						F
	ต่ำกว่า 31 ปี		31 - 45 ปี		มากกว่า 45 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความมั่นคงในงาน</u>							
การทำงานหน้าที่ในตำแหน่ง	3.50	0.58	3.51	0.63	3.33	0.58	0.66
การทดลองงาน	3.25	0.96	3.07	0.86	2.76	0.70	1.20
การเกษียณอายุ	2.75	0.50	3.27	0.89	2.95	0.86	1.37
รวม	3.17	0.64	3.28	0.65	3.02	0.47	1.40
<u>ด้านความเป็นตัวของตัวเอง</u>							
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	2.50	0.58	3.38	0.68	3.29	0.64	3.18*
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	2.75	0.50	3.36	0.68	3.38	0.59	1.50
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงาน							
เสนอแนะ	3.00	1.15	3.29	0.84	3.33	0.66	0.29
รวม	2.75	0.32	3.34	0.66	3.33	0.51	1.80

ตาราง 19 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ						F
	ต่ำกว่า 31 ปี		31 - 45 ปี		มากกว่า 45 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>							
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.25	0.50	3.73	0.58	3.76	0.54	1.45
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน							
มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.25	0.50	3.67	0.56	3.57	0.75	0.90 ¹
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	4.00	0.00	3.78	0.56	3.67	0.49	0.78
รวม	3.50	0.19	3.73	0.44	3.67	0.46	0.55
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>							
ผู้บังคับบัญชา เป็นกันเองกับ							
ผู้ใต้บังคับบัญชา	2.75	0.50	3.58	0.70	3.24	0.77	3.60
การได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งสูง							
ขึ้นอย่างเป็นธรรม	3.00	1.15	2.98	0.87	3.00	0.63	0.06
การได้รับความน่าเชื่อถือจาก							
ผู้บังคับบัญชา	3.00	1.15	3.02	0.72	2.95	0.80	0.06
รวม	2.92	0.88	3.19	0.68	3.06	0.61	0.50

ตาราง 19 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ						F
	ต่ำกว่า 31 ปี		31 - 45 ปี		มากกว่า 45 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง</u>							
<u>ผู้ร่วมงาน</u>							
งานที่ปฏิบัติย่อมมีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.75	0.50	3.60	0.50	3.48	0.99	0.39
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	4.00	0.00	3.80	0.50	3.72	0.78	0.42
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.50	0.58	3.51	0.63	3.71	0.64	0.77
รวม	3.75	0.17	3.64	0.39	3.63	0.64	0.11
<u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u>							
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	2.30	0.58	3.22	0.60	3.05	0.74	2.55
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.00	0.00	3.47	0.63	3.19	0.60	2.24
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.75	0.50	2.96	0.74	2.76	0.89	0.51
รวม	2.75	0.17	3.21	0.55	3.00	0.66	1.92

จากตาราง 19 แสดงว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง เรื่อง ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 3 ปี ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เรื่อง ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 3 ปี ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

5. จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นการทดสอบสมมติฐานคือ พนักงานธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกัน ดังรายละเอียดในตาราง 20

ตาราง 20 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) ด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ						F
	ปวส.และต่ำกว่า		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	X	S.D.	X	S.D.	X	S.D.	
<u>ด้านความมั่นคงในงาน</u>							
การทำหน้าที่ในตำแหน่ง	3.33	0.52	3.48	0.60	3.38	0.74	0.24
การทดลองงาน	2.33	0.82	3.00	0.83	3.38	0.52	2.93
การเกษียณอายุ	2.50	0.84	3.21	0.89	3.13	0.64	1.86
รวม	2.72	0.49	3.23	0.62	3.29	0.45	2.11
<u>ด้านความเป็นตัวของตัวเอง</u>							
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.00	0.63	3.36	0.68	3.13	0.83	1.02
ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่	3.17	0.41	3.32	0.74	3.50	0.53	0.41
มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงาน							
เสนอแนะ	2.67	0.82	3.89	0.80	3.75	0.46	3.35*
รวม	2.94	0.57	3.32	0.63	3.46	0.40	1.33

ตาราง 20 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ						F
	ปวส.และต่ำกว่า		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>							
มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี	3.50	0.55	3.75	0.58	3.63	0.52	0.63
มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน							
มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.17	0.41	3.70	0.63	3.38	0.52	2.70
ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ	3.50	0.55	3.80	0.52	3.63	0.52	1.21
รวม	3.39	0.25	3.75	0.44	3.54	0.40	2.54
<u>ด้านความสัมพันธ์กับคหบดีบัญชี</u>							
คหบดีบัญชีเป็นกันเองกับ							
ผู้ได้บัญชี	3.17	0.98	3.46	0.26	3.38	0.74	0.43
การได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งสูง							
ขึ้นอย่างเป็นธรรม	2.83	0.75	3.00	0.83	3.00	0.76	0.11
การได้รับความสนใจจาก							
คหบดีบัญชี	2.67	0.52	3.05	0.77	2.88	0.83	0.82
รวม	2.89	0.69	3.17	0.68	3.08	0.61	0.16

ตาราง 20 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ						F
	ปวส.และต่ำกว่า		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>							
<u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u>							
งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด	3.17	0.76	3.63	0.68	3.50	0.53	1.32
ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	3.50	0.55	3.84	0.60	3.63	0.52	1.25
ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.50	0.55	3.63	0.65	3.25	0.47	1.30
รวม	3.38	0.33	3.70	0.48	3.46	0.43	1.91
<u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u>							
ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	3.14	0.41	3.20	0.67	2.63	0.52	2.79
ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ	3.17	0.41	3.43	0.60	3.00	0.76	2.08
ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา	2.83	0.41	2.89	0.82	2.88	0.64	0.17
รวม	3.06	0.14	3.17	0.61	2.83	0.53	1.26

จากตาราง 20 แสดงว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง เรื่อง มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. และต่ำกว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร ซึ่งในบทนี้จะสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน ใน 6 ด้าน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน ตามตัวแปร ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ได้ข้อเสนอแนะในการกำหนดนโยบายและวางแผนเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ทำให้ได้ข้อมูลสำหรับการกำหนดวิธีการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน
3. ทำให้ได้ข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับสูง เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาบริหารงานบุคลากรของธนาคาร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการธนาคารมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานการศึกษาวิจัย

1. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พลโยธิน มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ต่างกัน

2. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พหลโยธิน มีสภาพการสมรส
ต่างกัน

3. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พหลโยธิน มีอายุต่างกัน

4. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พหลโยธิน ที่มีประสบการณ์
ในการทำงานต่างกัน

5. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พหลโยธิน มีวุฒิการศึกษา
ต่างกัน

การดำเนินการศึกษาวิจัย

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งปฏิบัติงานที่อาคารสำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 700 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากกลุ่มประชากรในข้อ 1 ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ร้อยละ 10 ของประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 70 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษา
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน
กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพการสมรส
อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) สำนักพหลโยธิน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6 ด้าน คือ ด้านความมั่นคง
ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ
บัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และส่วนที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวน 70 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ เมื่อคัดเลือกเอาฉบับที่สมบูรณ์ไว้วิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำไปวิเคราะห์ผลการวิจัยได้จำนวน 70 ฉบับ

2. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

3. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ สถานภาพการสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา

4. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพลโยธิน กรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพลโยธิน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ สถานภาพการสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา โดยใช้ t-test หรือ F-test

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

(Statistical Package for the Social Science PC)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สรุปผลได้ดังนี้

1. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 70 คน
เป็นชายและหญิง จำนวน 35 คน เท่ากัน ส่วนใหญ่เป็นโสด อายุ 31 - 45 ปี มีประสบการณ์
การทำงาน 3 - 10 ปี และมีวุฒิปริญญาตรี
2. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
โดยรวมในด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
และด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก
3. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามตัวแปรต้น ดังต่อไปนี้
 - 3.1 พนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้าน
ความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้าน
เงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และ
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก
 - 3.2 พนักงานธนาคารที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้าน
ความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้าน
เงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้าน
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก
 - 3.3 พนักงานธนาคารที่เป็นโสด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้าน
ความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้าน
เงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้าน
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก
 - 3.4 พนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้าน
ความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้าน
เงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้าน
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก

4. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน ตามตัวแปรต้นสรุปผลได้ดังนี้

4.1 พนักงานธนาคารที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นในเรื่องการทดลองงาน และมีผู้ร่วมงานที่เข้าใจกันได้ดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับ .05

4.2 พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างน้อยนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี กับอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอยู่ในระดับ .05

4.4 พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นในเรื่องความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5 พนักงานธนาคารที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นในเรื่องความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้แบ่งการอภิปรายออกเป็นสองตอน คือ 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ซึ่งน่าจะนำอภิปรายดังต่อไปนี้

1.1 ด้านความมั่นคงในงาน ผลจากการศึกษาค้นคว้าพบว่า โดยส่วนรวม พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การทำหน้าที่ในตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.46$) ส่วนในเรื่องอื่น ๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99 - 3.14$) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับการเลื่อนเงินเดือนและตำแหน่งให้กับผู้จัดการสาขาและผู้บริหารในระดับสูงของธนาคารได้ถือปฏิบัติเกี่ยวกับการเลื่อนเงินเดือนและตำแหน่งให้กับผู้ได้บังคับบัญชา โดยพิจารณาถึงการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นหลัก และพนักงานทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการเลื่อนเงินเดือนและตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งการดำเนินการในลักษณะดังกล่าวเป็นไปตามนโยบายที่ธนาคารกำหนด จึงส่งผลทำให้พนักงานธนาคารทุกคนเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ธนาคารกสิกรไทย (2528 : 13) ที่ได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานของธนาคาร ข้อที่ 5 ความว่า "เพื่อให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต ให้โอกาสในการศึกษาและอบรมเพิ่มเติม และได้รับความผาสุกตามสมควรแก่สภาพของพนักงานแต่ละระดับชั้น" ถึงแม้ว่าทางพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีนโยบายที่เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการเลื่อนเงินเดือนและตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์ พิณชมพู (2530 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาถึงสภาพการปฏิบัติงานจริง ๆ แล้ว การเลื่อนตำแหน่งบางตำแหน่งจะเป็นไปได้ค่อนข้างยาก ทั้งนี้เป็นเพราะบางตำแหน่งธนาคารได้จำกัดจำนวนพนักงาน จึงส่งผลให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ผลจากการศึกษาค้นคว้าพบว่า โดยส่วนรวม พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเป็นตัวของตัวเองอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงาน

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เช่นกัน ทั้งนี้โดยมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากน้อยคือ ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.33$) ความอิสระในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.30$) และมีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงาน และเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.29$) ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และเป้าหมาย ที่จะต้องปฏิบัติให้พนักงานทุกคนได้รับทราบและถือปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีการตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้ส่งเสริมสนับสนุนให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ทั้งนี้เพราะพนักงานทุกคนทราบบทบาทหน้าที่และเป้าหมายของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานทุกคนเกิดความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และเป้าหมายของการปฏิบัติงาน และพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงทำให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความรู้สึกว่ามีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และเกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน และมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของตนตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อความเจริญก้าวหน้าของตนและอนาคตต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ ไมเออร์ (1970 : 124) ได้กล่าวไว้ว่า งานนั้นจะต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับจิราพรณพัฒน์กุลชัย (2530 : 122 - 124) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณรักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย ปีการศึกษา 2529 พบว่า บรรณรักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลจากการศึกษาค้นคว้าพบว่า โดยส่วนรวมพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน ทั้งนี้โดยมีความพึงพอใจเรียงตามลำดับจากน้อยคือ ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.76$) ผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี ($\bar{X} = 3.71$) และมีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.61$) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับที่ทำงานไว้อย่างชัดเจน เช่น จัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในตำแหน่งที่พนักงานจะใช้งานได้สะดวก จัดโต๊ะทำงาน Officer ให้ใกล้กับพนักงานเคาน์เตอร์ เพื่อส่งงานกันได้ที่โดยไม่ต้องอาศัยพนักงานบริการ

คอยส่งเอกชน และการดูแลสถานที่ทำงานให้สะอาดเป็นระเบียบอยู่เสมอ นอกจากนั้นทาง
 ธนาคารยังได้พยายามจัดบรรยากาศในที่ทำงานให้เหมาะสม ปลอดภัยและก่อให้เกิดสุขอนามัยที่
 ดีต่อพนักงานของธนาคาร เช่น มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่แออัดจนเกินไป สะอาด สวยงาม เป็น
 สดส่วน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีพร้อม ซึ่งสอดคล้องกับ อารี เพชรผุด (2528 :
 54) ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจ
 และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงนี้และต้องมีความสะอาด เป็นระเบียบปลอดภัยและตั้งอยู่
 ไม่ไกลจากชุมชนนัก จึงส่งผลให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจ
 ในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ศักดา พันชมภู
 (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
 ภาคตะวันออก พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันออกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพ
 การทำงานอยู่ในระดับเช่นกัน

1.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลจากการศึกษาค้นคว้าพบว่า โดยรวม
 พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์
 กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงาน
 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ
 ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.43$) ส่วนในเรื่องอื่น ๆ มีความพึงพอใจใน
 การปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99 - 3.00$) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า
 ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทุกระดับมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน
 เป็นอย่างดี รู้จักใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงาน มอบหมายงานให้ชัดเจน มีเทคนิคการ
 ควบคุมงาน ให้ทุกคนทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน จัดงานที่ทำทลายให้ความเที่ยงธรรม
 ตลอดจนถึงสวัสดิการต่าง ๆ ให้ทั่วถึง ให้การยอมรับนับถือในผลงาน เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง
 โดยยึดถือระดับความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นหลัก อันทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่าง
 ราบรื่น เป็นการบริหารงานที่ได้ทั้งคนและงาน ก่อให้เกิดความภูมิใจในการปฏิบัติงาน ซึ่ง
 สอดคล้องกับการศึกษาของ สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 39) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลได้รับการ
 ยอมรับนับถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ก็ย่อมที่จะมีความสุขที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในฐานะ
 ที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับสุธรรม เดชนครินทร์ (2531 : ภาคผนวก)
 ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 2 พบว่า

ครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิคในเขตการศึกษา 2 มีความพึงพอใจในการทำงานด้านการปกครอง บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

1.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผลจากการศึกษาค้นคว้าพบว่า โดยส่วนรวมพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ทั้งนี้โดยมีความพึงพอใจเรียงตามลำดับมากน้อยคือ ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน ($\bar{X} = 3.79$) งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสร่วมสร้างมิตรภาพกับผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด และความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.57$) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีลักษณะที่จะต้องประสานงานกันเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงมีผลให้พนักงานมีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน นอกจากนี้ ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ยังได้จัดให้มีการกิจกรรมในด้านนันทนาการให้แก่พนักงานทุกคนได้ร่วมกิจกรรมเป็นหมู่คณะ ซึ่งสอดคล้องกับ สเตรสส์ และเซเลย์ (มนุษย รุ่งกลิ่น, 2530 : 59 ; อ้างอิงมาจาก Strauss and Sales, 1980 : 9) ได้กล่าวว่า (มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องการมิตรภาพ เขาจะไม่มีความสุข ถ้าต้องอยู่โดดเดี่ยวเป็นเวลานาน และมักจะเข้าร่วมกับกลุ่มเพื่อน ทั้งนี้เพราะเขาต้องการความเป็นเพื่อน โดยมีความต้องการพื้นฐานทางสังคม 2 ประการ คือ การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และการได้รับการสนับสนุนจากกลุ่ม" จึงทำให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ครูอาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานอยู่ในระดับมากเช่นกัน

1.6 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ผลจากการศึกษาค้นคว้าพบว่า โดยส่วนรวมพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน ทั้งนี้โดยมีความพึงพอใจเรียงตามลำดับมากน้อยคือ ความพอใจในการได้รับเงิน

ช่วยเหลือนด้านสวัสดิการต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.36$) ความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.13$) และความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา ($\bar{X} = 2.89$) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้มอบนโยบายเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับผู้จัดการสาขา และผู้บริหารในระดับสูงของธนาคารได้ยึดถือปฏิบัติ เพื่อเลื่อนเงินเดือนและสวัสดิการให้กับผู้ได้บังคับบัญชา โดยพิจารณาถึงการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นหลัก ถึงแม้ว่า ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการกำหนดอัตราเงินเดือนและสวัสดิการอื่น ๆ ตลอดจนการกำหนดรายได้และผลประโยชน์ต่าง ๆ ให้กับพนักงานทุกคน จนเกิดความพึงพอใจแล้วก็ตาม แต่รายได้หรือผลประโยชน์ที่ได้รับดังกล่าวอาจไม่สอดคล้องกับสภาพการครองชีพของพนักงานในัจจุบันก็อาจเป็นไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับ พันส์ หันนาครินทร์ (2524 : 104) ได้กล่าวถึงความสำคัญของรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับว่า ค่าตอบแทนที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่จะสนองตอบต่อความต้องการส่วนบุคคลทั้งในด้านเศรษฐกิจและกิจส่วนตัว ค่าตอบแทนเป็นเครื่องล่อใจในการทำงาน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 6 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยจำแนกตามเพศ สถานภาพการสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา มีประเด็นการอภิปราย ดังนี้

2.1 ด้านเพศ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ต่างก็ปฏิบัติงานในลักษณะของการประสานงานร่วมกัน ซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานดังกล่าวนี้ไม่ได้กำหนดเพศเพื่อจำแนกลักษณะของงานเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่น ๆ แต่การปฏิบัติงานดังกล่าวนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึงเรื่องเพศเป็น

หลัก ประกอบกับสภาวะปัจจุบันได้ยอมรับบทบาทในการทำงานของเพศหญิงมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากการทำงานที่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐบาลและภาคเอกชนต่าง ๆ ได้เปิดโอกาสให้เพศหญิงสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกับเพศชาย ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ครุณี โยเฟือก (2534 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษาออกโรงเรียน พบว่า โดยส่วนรวมครูอาสาสมัครการศึกษาออกโรงเรียนเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน

2.2 ด้านสถานภาพการสมรส จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งที่มีสถานภาพโสดและสมรส ส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลานาน ซึ่งย่อมจะเป็นผู้ที่ประกอบไปด้วยความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2538 : 19) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ใหญ่วัยกลางคนมีพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน และมีศักยภาพจะพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่ ประกอบกับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) นั้น มีลักษณะต้องประสานงานกันเป็นส่วนใหญ่ โดยไม่ได้คำนึงถึงสถานภาพการสมรส จึงส่งผลให้พนักงานมีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน ซึ่งมีผลเกี่ยวเนื่องมาจากหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ นอกจากนั้นทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้เปิดโอกาสให้กับพนักงานทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับธนาคารกสิกรไทย (2528 : 32) ที่กล่าวว่า การเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ย่อมเป็นไปตามวุฒิ ความสามารถหรือความรู้ ความชำนาญเฉพาะอย่าง ด้วยเหตุนี้ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ด้านอายุ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านความมั่นคงในงาน เรื่องการทบทวนหน้าที่ในตำแหน่ง ส่วนในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เรื่องความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน และความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายกลุ่มพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเรื่องการทบทวนหน้าที่ในตำแหน่ง และความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ มากกว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุมากกว่า 45 ปีส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานาน ประกอบกับการเป็นผู้ใหญ่และมีอายุมากขึ้น นอกจากนั้นยังมีการยอมรับผิดชอบต่อครอบครัว จึงอาจมีความรู้สึกในด้านความเคยชินต่อการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานาน อันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายและจำเจกับงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งต่างจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี บุคคลกลุ่มนี้เพิ่งเข้ามาสัมผัสกับการปฏิบัติงาน จึงมีความกระตือรือร้น สนใจในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ และยังไม่ค่อยมีการรับผิดชอบต่อครอบครัวมากเท่าไร ส่วนในเรื่องความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายกลุ่มว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเรื่องความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 31-45 ปี ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดเงินเดือนและสวัสดิการให้กับพนักงานนั้นได้จัดให้ตามตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์การบรรจุ การกำหนดค่าจ้างและเงินเดือนของธนาคาร ซึ่งพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีจะมีส่วนได้เปรียบกว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 31-45 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ ธนาคารกสิกรไทย (2534 : 34-49) ที่กล่าวไว้ว่า การจ่ายเงินบำเหน็จพิเศษให้แก่พนักงานในอัตราร้อยละ 5 ของเงินเดือน สำหรับพนักงานที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 3 ปี จึงส่งผลให้

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี และ 31-45 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเรื่องความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้จากการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่องความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในเรื่องความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับชำนามากกว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การปฏิบัติงานในตำแหน่งมาเป็นระยะเวลานาน จึงมีความรู้ ความเข้าใจ ความเป็นอิสระในการทำงานภายใต้กรอบนโยบาย กฎ ข้อบังคับ ของทางธนาคารว่า สามารถวิเคราะห์วินิจฉัยงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันได้ชัดเจนกว่า เนื่องจากอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความคุ้นเคย และมีความสนิทสนมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนบุคคลที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องจากการติดต่อประสานงานกันเป็นประจำ และที่สำคัญมีการสั่งสมประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานมานาน จนก่อให้เกิดความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้ดีกว่า ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานว่าสอดคล้องกับความคิดเห็นของละเมียด ลิมอักษร (2516 : 56) ที่ว่า ผู้มีประสบการณ์มาก จะช่วยให้รู้จักวิธีการแก้ปัญหามากขึ้น ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์น้อย จะมีความรู้สึกริวกังวลต่อการแก้ปัญหามากขึ้น ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์น้อย จะมีความรู้สึกริวกังวลต่อการแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานและยังสอดคล้องกับ เสนาะ ดีเยาว์ (2516 : 200) ที่กล่าวว่า ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น จึงทำให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ 3 - 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 3 ปี

2.5 ด้านวุฒิการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่องมีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในเรื่องมีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะมากกว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษา ปวส.และต่ำกว่า ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เป็นผู้ที่มีโลกทัศน์กว้างไกลและลึกซึ้งกว่า และจะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มีเงินเดือนเพิ่มขึ้น และความรับผิดชอบในงาน ก็จะมีมากขึ้นตามไปด้วย นอกจากนั้นพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิ ปวส. และต่ำกว่า มีความรู้สึกส่วนตัวว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถทักษะ และประสบการณ์ น้อยกว่า ดังนั้นจึงคิดว่าการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ออกไป อาจทำให้ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชามองในทางลบ หรือกลายเป็นการขัดแย้งทางความคิดหรือขัดแย้งกับนโยบาย และการบริหารงานของธนาคาร ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงทำให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในเรื่องมีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภณ ณ พัทลุง (2537 : 115) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธร กองบัญชาการตำรวจ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

- 1.1 ควรศึกษาระเบียบที่แน่นอนชัดเจน และเป็นธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การทดลองงาน การออกจากงาน และการเกษียณอายุของพนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคง
- 1.2 ควรให้พนักงานมีความเป็นอิสระในการคิดการตัดสินใจ และการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาไม่เข้าไปก้าวก่ายงานในหน้าที่
- 1.3 ผู้บังคับบัญชาควรเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีการบำรุงขวัญและกำลังใจแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการพิจารณาเลื่อนขั้น และเลื่อนตำแหน่ง ต้องพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ไม่เห็นแก่บริวารพวกพ้องของตนเอง
- 1.4 ควรให้เงินเดือน และสวัสดิการแก่พนักงานให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อให้พนักงานมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ จะได้ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ กำลังสมอง และกำลังสติปัญญาให้กับหน่วยงานได้เต็มที่
- 1.5 ควรจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างสรรค์ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
- 1.6 ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ห้องทำงาน แสงสว่าง ฯลฯ เพื่อให้บรรยากาศการทำงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย มีดังนี้

- 2.1 การทำวิจัยในครั้งต่อไปในเรื่องเดียวกันนี้ ควรมีกลุ่มตัวอย่างมากกว่านี้ คือ ควรทำกับกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ทั่วประเทศ
- 2.2 ในการทำวิจัยในครั้งนี้อาจได้ทำการวิจัยในเชิงสำรวจ ควรจะมีการศึกษาเรื่องนี้โดยวิธีการอื่น ๆ เช่น การวิจัยเชิงทดลอง เป็นต้น
- 2.3 ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารธนาคารในระดับสูงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีติติก. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529.
- จารีพรธม รุ่งช่วง. การวิเคราะห์บทบาทและรูปแบบการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญวิธีเรียนทางไกลใน 4 จังหวัดชายฝั่งทะเลตะวันออก. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.
- จีราพรธม พัฒนกุลชัย. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2530. อัดสำเนา.
- จีราภรณ์ โนราช. องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.
- ฉายา บุญเฉลิม. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์กรมการศึกษานอกโรงเรียน. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.
- ชนินทร์ พิตยาวิวิธ. ธนาคารพาณิชย์ใช้มาตรการอะไรในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง กรุ๊ป, 2533.
- ครุณี ไยเพือก. การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียน. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.
- ทองอินทร์ วงศ์โสธร. "ภาวะผู้นำ," ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและระบบบริหารการศึกษา เล่มที่ 2 หน่วยที่ 6 - 10. หน้า 37 - 47. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2523.
- ธนาคารกสิกรไทย. ธนาคารกสิกรไทยและระเบียบเกี่ยวกับพนักงาน. กรุงเทพฯ : เอกสารประกอบการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ของธนาคารกสิกรไทย, 2528.

ธนาคารกสิกรไทย. คุณสมบัติของพนักงานที่เสนอเข้าสอบสำรองตำแหน่ง. กรุงเทพฯ :

ธนาคารกสิกรไทย, 2533.

_____. รายงานคณะกรรมการและงบดุล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2534. กรุงเทพฯ :

ธนาคารกสิกรไทย, 2535.

_____. หนังสือชี้ชวนให้ซื้อหุ้นธนาคารกสิกรไทย จำกัด. กรุงเทพฯ : ธนาคาร

กสิกรไทย, 2534.

นงนุช รุ่งกลิ่น. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2530. อุดสาเนา.

บัณฑูร ลำพำ. การอบรม PLAN PERFORMANCE ผู้จัดการสาขาทั่วประเทศ ธนาคาร

กสิกรไทย. กรุงเทพฯ : เอกสารประกอบการอบรม Plan Performance

ผู้จัดการสาขาธนาคารกสิกรไทย, 2534.

_____. สรุปแผนการสร้างคุณค่าและการบริหารทรัพยากร. กรุงเทพฯ : ธนาคาร

กสิกรไทย, 2534.

ปฐม นิคมานนท์. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2521.

พนัส หันนาคินทร์. หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2524.

_____. การบริหารบุคลากรในโรงเรียน. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พิษณุโลก, 2530.

ภิญโญ สาธร. หลักบริหารการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2516.

ละเมียด ลิมอักษร. "ปัญหาของครู," วารสารแนะแนว. 7 : 56 ; มิถุนายน, กรกฎาคม 2516.

สมชาติ คงพิกุล. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์.

ปริญญาานิพนธ์ คศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,

2537. อุดสาเนา.

- สมนึก มีแสงก. การศึกษาความพึงพอใจและไม่พอใจในการทำงานของครูประถมศึกษา สังกัด
สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา :
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2530. อัดสำเนา.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2516.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :
 หจก.บรรณกิจเทรดดิ้ง, 2533.
- สาโรช ไสยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม :
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534. อัดสำเนา.
- สุจิตต์ ธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย สาขาศึกษาศาสตร์. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ.
- สุธรรม เชนครินทร์. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิค
ในเขตการศึกษา 2. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
 โอเดียนสโตร์, 2538.
- เสนาะ ดีเยาว์. การบริหารงานบุคคลในราชการไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2516.
- เสนาะ ดีเยาว์ และคนอื่น ๆ. การบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และ
การบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2527.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช,
 2522.
- โสภณ ณ พัทลุง. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับ
การอำนวยการตำรวจภูธร กองบัญชาการตำรวจภูธร 4. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.
สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2537. อัดสำเนา.
- ศักดิ์ พิณชมภู. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
ภาคตะวันออก. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
บางแสน, 2530. อัดสำเนา.

- อนันต์ เพชรสัมฤทธิ์. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา
โรงเรียนในหมู่บ้านป้องกันตนเองชายแดนไทย - กัมพูชา (บชด.) สังกัดสำนักงาน
การประถมศึกษา จังหวัดสุรินทร์. ปริญญาโท กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัย
 นเรศวร, 2537. อัดสำเนา.
- อารี เพชรพุด. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
 เกษตรศาสตร์, 2528.
- Belasco, James A. and Joseph A. Alutto. "Decisional Participation
 and Teacher Satisfaction," Management in Education. Vincent
 Houghton, Royston McHugh and Colin Morgan, editors, London :
 The Open University Press, 1975.
- Davis, Keith. Human Relations at Work. New York : McGraw-Hill, 1967.
- Good, Carter Victor. Dictionary of Education. 3rd ed. New York :
 McGraw-Hill Book Company, 1973.
- Myers, M. Scoot. Every Employer a Manager : More Meaningful Work
through Job Environment. New York : McGraw-Hill Book Company,
 1970.
- Roach, Darrell F. "Dimensions of Employee Morale," in Organization
Behavior and Management. Donald E. Porter and Phillip B
 Applewhite, Editors, Pennsylvania, International Textbook Co.,
 1968.
- Schmidt, Gene Willand. "Job Satisfaction among Secondary School
 Administrator," in Dissertation Abstract International.
 35(10) : 7583A : April, 1975.

๔

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
(สำนักพหลโยธิน)

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (สำนักพหลโยธิน) งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถามนี้ต้องการทราบถึงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย (สำนักพหลโยธิน) ซึ่งผลที่ได้จะนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัย

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง คำถามตอนที่ 2 มี 18 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

6 ด้าน โปรดพิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจในระดับใดแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจเพียงข้อละ 1 เครื่องหมาย

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>ด้านความมั่นคงในงาน</u>					
1	การทำหน้าที่ในตำแหน่ง.....					
2	การทดลองงาน.....					
3	การเกษียณอายุ.....					
	<u>ด้านความเป็นตัวของตัวเอง</u>					
4	ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน.....					
5	ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายงานในหน้าที่.....					
6	มีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะ.....					
	<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>					
7	มีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ดี.....					
8	มีการส่งเสริมในการปฏิบัติงาน มีความ ร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน.....					
9	ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ.....					

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>					
10	ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา...		...		...	
11	การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น อย่างเป็นธรรม.....		...		...	
12	การได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชา...		...		...	
	<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u>					
13	งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสร่วมสร้างมิตรภาพกับ ผู้ร่วมงานได้อย่างใกล้ชิด.....		...		...	
14	ความเป็นกันเองที่ต่อกันระหว่างผู้ร่วมงาน ด้วยกัน.....		...		...	
15	ความกระตือรือร้นของผู้ร่วมงานในการช่วย แก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน.....		...		...	
	<u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u>					
16	ความเหมาะสมของเงินเดือนที่ได้รับจาก การปฏิบัติงาน.....		...		...	
17	ความพอใจในการได้รับเงินช่วยเหลือ ด้านสวัสดิการต่าง ๆ.....		...		...	
18	ความพอใจค่าตอบแทนล่วงเวลา.....		...		...	

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นายนเรศ ชื้อสกุล ภูโกลสูง
ที่อยู่ปัจจุบัน 34/313 หมู่บ้านโอริช 5 โชตชัย 4 กรุงเทพฯ 10300

สถานที่ทำงานปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สำนักงานเขต 6 ศูนย์เงินสดหัวหมาก

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2519 มัธยมศึกษาตอนปลาย (เอกศิลป์คำนวณ) อำนวยศิลป์ (พระนคร)
พ.ศ. 2532 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มิตรภาพ วุฒิ ปวท.
พ.ศ. 2535 ครุศาสตร์บัณฑิต ค.บ. (พลศึกษา) วิทยาลัยครูจันทระเกษม)
พ.ศ. 2541 การศึกษามหาบัณฑิต (วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่)
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ประสบการณ์

วุฒิบัตรการกระโดดร่ม ศูนย์สงครามพิเศษ ลพบุรี
วุฒิบัตรการยิงปืน คุณวุฒิ พี.พี.ซี. มาตรฐาน F.B.I สหรัฐอเมริกา
ของสายตรวจปฏิบัติการพิเศษตำรวจนครบาล
เกียรติบัตร ทหารผ่านศึกพลร่มค่ายเอราวัณ 31 พัน 3 รอ.

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สำนักกลยุทธ์ กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
นเรศ ภูโกลสูง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่
มีนาคม 2541

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นการวิจัย ซึ่งมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธินในหกด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยดังกล่าวตามตัวแปร ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวน 70 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าจำนวน 18 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัยสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 70 คน เป็นชาย 35 คน และหญิง 35 คน ส่วนใหญ่เป็นโสดมีอายุ 31 - 45 ปี มีประสบการณ์ทำงาน 3 - 10 ปี และมีวุฒิปริญญาตรี
2. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในเกือบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก
3. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเกือบทุกตัวแปรอิสระ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกือบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีอายุ 45 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และที่มีวุฒิ ปวส. มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางทุกด้าน
4. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และวุฒิการศึกษาต่างก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งหกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

A STUDY ON JOB SATISFACTION OF THE EMPLOYEES IN THE THAI
FARMERS BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, PHAHOLAYOTHIN
OFFICE, BANGKOK METROPOLIS

ABSTRACT

BY

NARET PHUKHOKSUNG

PRESENTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR THE
MASTER OF EDUCATION DEGREE IN ADULT EDUCATION
AT SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

MARCH 1998

This Master's Project was a research with its purposes for studying job satisfaction of the employees in the Thai Farmers Bank Public Company Limited, Phaholayothin Office, Bangkok Metropolis, in six aspects : job security, independency, enviromental condition, supeior relationship, colleague relationship, and salary and welfare; and comparing the job satisfaction of the employees as classified by gender, marital status, age, work experience, and educational qualification.

The sample used in this research included 70 employees of the Thai Farmers Bank Public Company Limited, derived from the simple random sampling technique. The instrument used for collecting the data was the rating scale questionnaire of 18 items. The statistics used for analyzing the data were percentage, mean, standard deviation, t - test, and F - test.

The main research findings were summarized as follows:-

1. All 70 employees of the Thai Farmers Bank Public Company Limited included 35 males and 35 females, most of them were single, with ages between 31 - 35 years old, 3 - 10 years of experience, and bachelor's degrees.

2. The employees of the Thai Farmers Bank had job satisfaction in nearly all six aspects at a moderate level, except in the aspects of environmental condition and colleague relationship at a high level.

3. The employees of the Thai Farmers Bank in nearly all independent variables had job satisfaction in nearly all aspects at a moderate level, except in the aspects of environmental condition and colleague relationship at a high level; and the employees with

age above 45 years old had job satisfaction in the environmental condition aspect at a high level, and the employees with vocational diplomas had job satisfaction in all six aspects at a moderate level.

4. The employees of the Thai Farmers Bank with different genders, marital statuses, work experiences, and educational qualifications had job satisfaction in all six aspects with no statistically significant difference, except the employees with different ages had job satisfaction in the aspects of job security and salary and welfare with statistically significant difference at the .05 level.