

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
**FACTORS INFLUENCING PERFORMANCE SATISFACTION
OF SERVICE PERSONNEL OF THE SIAM CITY BANK
PUBLIC COMPANY LIMITED**

นาย พีระศักดิ์ หงสกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการบริหารองค์การ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

พ.ศ. 2542

ISBN 974-8292-21-5

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

**FACTORS INFLUENCING PERFORMANCE SATISFACTION
OF SERVICE PERSONNEL OF THE SIAM CITY BANK
PUBLIC COMPANY LIMITED**

MR. PEERASAK HONGSKUL

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE MASTER OF ARTS
(ORGANIZATION MANAGEMENT) GRADUATE SCHOOL
SRIPATUM UNIVERSITY**

1999


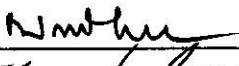
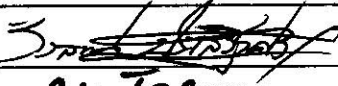
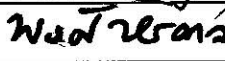
ISBN 974-8292-21-5

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
FACTORS INFLUENCING PERFORMANCE SATISFACTION
OF SERVICE PERSONNEL OF THE SIAM CITY BANK
PUBLIC COMPANY LIMITED

นักศึกษา นายพีระศักดิ์ หงสกุล รหัสประจำตัว 400083
หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารองค์การ
คณะ บัณฑิตวิทยาลัย
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. พงศ์ หรดาล

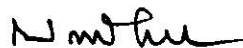
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ลายมือชื่อ	
ดร. อมร อุดสุวรรณ		ประธาน
รศ.ดร. ฌรงค์ เทียนสง		กรรมการ
รศ.ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี		กรรมการ
รศ.ดร. พงศ์ หรดาล		กรรมการ

ผลการประเมิน.....

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 14 ตุลาคม 2542 เวลา 10 : 30 น.

สถานที่สอบ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว



(รองศาสตราจารย์ ดร. ฌรงค์ เทียนสง)

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

28 ตุลาคม 2542

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
นักศึกษา	นายพีระศักดิ์ หงสกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ ทรดาล
ระดับการศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การ
คณะวิชา	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2542

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยมุ่งศึกษาพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการรับฝากเงินและถอนเงินใน
ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน โดยมีขอบเขตการศึกษาเฉพาะกรุงเทพและปริมณฑล รวม 93 สาขา จำนวนทั้งสิ้น
465 คน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2542 และทำการวิเคราะห์ข้อมูล
โดยใช้ ค่าร้อยละ และแจกแจงความถี่ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (X) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ไคสแควร์
(Chi-Square Analysis) ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ถด
ถอยพหุคูณ และสหสัมพันธ์ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์
ในด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้าน
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในการทำงาน
ด้านสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบาย
การบริหารงาน และมีความสัมพันธ์ทางบวก กับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ (.549%)
และในด้านวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า จำนวนตัวแปรทั้ง 12 ตัว มีตัวแปร
จำนวน 6 ตัว มีอำนาจพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนคร
หลวงไทย จำกัด(มหาชน) โดยเรียงตามลำดับที่สำคัญที่สุดคือ 1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน 2. ปัจจัยด้าน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3. ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 4. ปัจจัยด้านความสำเร็จ
ของงาน 5. ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา 6. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และ
สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริการธนาคาร
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ (0.40)

Thesis Title	Factors Influencing Performance Satisfaction of Service Personnel of the Siam City Bank Public Company Limited
Student	Mr. Peerasak Hongsakul
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Pong Horadal
Level of Study	Master of Arts (Organization Management)
Faculty	Graduate School, Sripatum University
Year	1999

ABSTRACT

The objectives of this study were to study factors influencing performance satisfaction of service personnel of the Siam City Bank, Public Company, Limited. The questionnaire were administered to collect the data from 465 persons in 93 branches of the Siam City Bank in Bangkok and Perimeter during June – July, 1999. Percentage, means, standard deviation, Chi-Square Analysis, Simple Correlation Analysis and Multiple Regression Analysis were used to analyzed the data.

The findings revealed that performance satisfaction was positively related to factors on job characteristics, achievement, recognition, responsibility, promotion, working conditions, salary, job security, benefits, relationship with colleagues and supervisors. Beside, the company policy and the job performance satisfaction was positively correlated at low level (.549%). From the multiple regression analysis among twelve factors only six influence the job performance satisfaction of the Teller at Siam City Bank Public Company Limited. The result indicated these six variables have power on predicting job performance satisfaction, ranking from the most to the least important respectively: job characteristic, relationship with colleague, recognition, achievement, supervision, job progression and they could explain changes in job performance satisfaction at 0.40 %.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง จาก รศ.ดร.พงศ์ หรศาล ในฐานะที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้ผลงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

การทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยได้ตระหนักเป็นอย่างดียิ่งว่า ในการศึกษาค้นคว้าจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความอนุเคราะห์ และความร่วมมือสนับสนุนจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในกลุ่มทั้ง 93 สาขาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจข้อมูลทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งนับว่าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผลงานวิจัยในครั้งนี้ได้รับความสำเร็จ

ในขณะที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ลาดพร้าว ผู้วิจัยได้รับกำลังใจ กำลังสติปัญญาและกำลังทรัพย์จากคุณพ่อและคุณแม่ของผู้วิจัยตลอดจนบรรดาเพื่อนร่วมงานในสาขาที่ตนได้ทำงานอยู่ และอาจารย์ที่ร่วมศึกษาคู่กันตลอดมาซึ่งทำให้ผู้วิจัยมีความพยายาม และมีกำลังใจที่จะทำวิทยานิพนธ์ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพ่อคุณแม่ของผู้วิจัยไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง จนสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้

พีระศักดิ์ หงสกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	V
สารบัญภาพ.....	VI
บทที่	
1	บทนำ
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
กรอบแนวความคิด.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	5
2	ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
ความหมายของความพึงพอใจ.....	7
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow.....	9
ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ McGregor.....	12
ทฤษฎีการจูงใจ 2 ปัจจัยของ Herzberg.....	13
ทฤษฎีแรงจูงใจทางค่านความสำเร็จของ McClelland.....	16
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
ผลงานวิจัยต่างประเทศ.....	20

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	ระเบียบวิธีการวิจัย	
	ประชากร.....	22
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	25
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	ตอนที่ 1 วิเคราะห์คำร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล.....	27
	ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	31
	ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับ	
	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร.....	39
	ตอนที่ 4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ	
	ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด	44
	ตอนที่ 5 วิเคราะห์ถดถอยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจ	
	ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด	46
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	สรุปผลการวิจัย.....	48
	การอภิปรายผลการวิจัย.....	52
	ข้อเสนอแนะ.....	53
	บรรณานุกรม	
	ภาคผนวก ก. หนังสือแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิด้านการตรวจแบบสอบถาม.....	57
	ภาคผนวก ข. แบบสอบถาม.....	62
	ภาคผนวก ค. ตารางประชากรในการสุ่มตัวอย่าง.....	71
	ประวัติของผู้วิจัย.....	76

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	27
4.2	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	28
4.3	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	28
4.4	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	29
4.5	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	29
4.6	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	30
4.7	กลุ่มตัวอย่างจำแนกประสบการณ์การย้ายงาน.....	30
4.8	วิเคราะห์ปัจจัยจุดใจและปัจจัยค้ำจุน กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	31
4.9	วิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	32
4.10	วิเคราะห์ปัจจัยด้านความสำเร็จของงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	32
4.11	วิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	33
4.12	วิเคราะห์ปัจจัยด้านความรับผิดชอบกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	33
4.13	วิเคราะห์ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	34
4.14	วิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพการทำงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	34
4.15	วิเคราะห์ปัจจัยด้านเงินเดือนกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	35
4.16	วิเคราะห์ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.17	วิเคราะห์ปัจจัยด้านสวัสดิการกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริการธนาคาร.....	36
4.18	วิเคราะห์ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับระดับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	37
4.19	วิเคราะห์ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชากับระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	38
4.20	วิเคราะห์ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานกับระดับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	38
4.21	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	39
4.22	สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	39
4.23	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล เพศ กับระดับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	40
4.24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล อายุ กับระดับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	40
4.25	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพสมรส กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร	41
4.26	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษากับ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	41
4.27	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ระยะเวลาในการทำ งานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร	42
4.28	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.29	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การย้ายงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	44
4.30	ทดสอบปัจจัยจุดใจและปัจจัยค้ำจุนกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคาร.....	44
4.31	วิเคราะห์ความแปรปรวน.....	45

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	4
2.1	แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow.....	11
2.2	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีของ Maslow, Herzberg, McGregor และ McClelland.....	17

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เป็นที่ทราบกันดีว่าส่วนหนึ่งของการพัฒนาประเทศก็คือการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศให้มีความมั่นคงและเจริญรุ่งเรือง ฉะนั้นองค์ประกอบที่สำคัญก็คือทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารจะเสริมสร้างความพึงพอใจของบุคคลในองค์กร หากบุคคลในองค์กร ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อมีปัญหาทางวินัย การขาดงาน ลาออกจากงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของการทำงานก็จะลดลง แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงาน ยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของผู้บริหารองค์การ ดังนั้นถ้าหากหน่วยงานใดได้ให้ความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานก็จะทำให้หน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของผู้นำอีกด้วย (วุฒิชัย จานงค์, 2520 : 23)

ดังนั้นองค์ประกอบที่จะช่วยเกื้อหนุนกันให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่จะสามารถทำงานได้ดีและมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพควบคู่กัน ไปนั้นก็ต้องมีปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ ซึ่งถ้าองค์กรหรือหน่วยงานสร้างหรือก่อให้เกิดความพึงพอใจเกิดขึ้นได้นั้นก็จะทำให้พนักงานในองค์กรรู้สึกว่าชีวิตของตนเป็นชีวิตที่มีคุณภาพ การทำงานเป็นประจักษ์ โครงสร้างที่หล่อหลอมให้ชีวิตมีคุณค่าเสมอ ความพึงพอใจในงานจึงช่วยเสริมความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าให้แก่คนงานได้ นอกจากนั้นการทำให้คนงานมีความพึงพอใจในการทำงานยังอาจช่วยลดความเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนงาน ด้วยการเป็นปฏิปักษ์ต่องานจะเป็นผลเสียต่อองค์กร เพราะคนงานจะแสดงออกซึ่งความเป็นปฏิปักษ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การที่จะขาดงาน หรือการลาออกจากงาน เป็นต้น

ธนาคารพาณิชย์ที่จัดตั้งขึ้นมาในประเทศไทย ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ถือกำเนิดขึ้นมาแล้ว 57 ปีแล้ว ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดได้ว่าเป็นธนาคารที่ได้รับความนิยมเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจจากประชาชนด้วยดีตลอดมา โดยธนาคารนครหลวงไทยเดิมมีชื่อว่า “ธนาคารนครหลวงไทยแห่งประเทศไทย จำกัด” ได้ก่อตั้งขึ้นระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2

ด้วยเงินทุนครั้งแรก 1 ล้านบาท ซึ่งเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2484 มีสำนักงานใหญ่แห่งแรกตั้งอยู่ที่อาคาร 5 ถนนราชดำเนินกลาง เขตพระนคร แขวงชนะสงคราม กรุงเทพมหานคร (ปัจจุบันเป็นธนาคารนครหลวงไทย สาขาราชดำเนิน) ซึ่งเป็นในวันเปิดทำการได้เชิญหลวงประดิษฐมนูธรรม (นายปรีดี พนมยงค์) ซึ่งขณะนั้นดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีกระทรวงการคลังมาเป็นประธานในพิธี ต่อมาในวันที่ 15 พฤศจิกายน 2484 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ก็ได้รับตราตั้งให้เป็นธนาคารอยู่ในพระบรมราชูปถัมภ์รวมทั้งพระราชทานเครื่องหมาย “รูปชฎาเปล่งรัศมี” เพื่อเป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารนครหลวงไทย ซึ่งนับได้ว่าเป็นธนาคารแห่งแรกและแห่งเดียวที่ได้รับเกียรติอันสูงสุดจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาจนถึงปัจจุบัน

ในปี พ.ศ. 2537 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ประสบผลสำเร็จสูงสุดด้วยการได้รับการคัดเลือกให้เป็น ธนาคารแห่งปี (Bank of The Year 1994) โดยวารสารการเงินธนาคาร และได้เผยแพร่ผลงานลงในวารสารการเงินธนาคาร ฉบับที่ 149 ซึ่งเป็นวารสารที่ได้รับการยอมรับจากวงการธุรกิจ และการเงินเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากธนาคารมีความได้เปรียบทางด้านขนาด กล่าวคือทำให้มีความคล่องตัวในการบริหารงานในภาพรวมด้านต่าง ๆ ในทุกด้านเพราะเป็นธนาคารขนาดกลางที่ได้มีการขยายการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทางด้านการจัดการ ได้มีคะแนนรวมเป็นอันดับหนึ่งและในปีถัดมาในปี 2538 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับเกียรติอันสูงสุดคือการได้รับการคัดเลือกให้เป็น (Bank of The Year 1995) เป็นปีที่ 2 ติดต่อกันจากวารสารการเงินธนาคารเช่นเดียวกัน

ปัจจุบันหลังจาก ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีสถานภาพเป็นธนาคารของรัฐที่มีความแข็งแกร่ง และมั่นคง ซึ่งจากการปรับเปลี่ยนโดยการเข้าแทรกแซงของรัฐบาล ดังกล่าว ส่งผลให้ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ถูกจัดให้อยู่ในระบบของสถาบันการเงินในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ กลุ่มที่ 3 คือ เป็นกลุ่มที่จะพยายามแปรเปลี่ยนสภาพของสถาบันการเงินของรัฐไปสู่ภาคเอกชน (Privatization) นั่นเอง โดยธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จะต้องดำเนินการเพิ่มทุนเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นสินทรัพย์ และการกันสำรอง ในปี 2543 ได้ครบ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความแข็งแกร่งทางการเงินและสร้างความมั่นใจให้กับผู้ฝากเงินหลังจากนั้นจะเสนอขายภาคเอกชนต่อไป เมื่อดูจากผลการของการดำเนินงานดังกล่าวของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนั้นเมื่อเราได้ดูจากสภาพการดำเนินงานของสถาบันการเงินดังกล่าวจะเห็นได้ว่าสิ่งหนึ่งที่จะทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานของคณงานลดลงการสร้างคามพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะนอกจากจะช่วยให้คณงานปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยความตั้งใจ และรู้สึกว่ามีชีวิตของคณมีคุณภาพแล้ว ก็จะสามารถช่วยลดแนวโน้มปรากฏการณ์อันเกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคณงานได้อีกด้วย (ปภาวดี คุลยจินดา, 2530 : 532)

* ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นแหล่งที่มาของการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)” เนื่องจากพนักงานที่ให้บริการในการฝาก - ถอนเงิน ดังกล่าว จะเป็นพนักงานที่จะต้องพบปะกับลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการกับทางธนาคารเป็นอันดับแรก และเป็นพนักงานด้านที่มีลูกค้าเข้ามาติดต่อขอใช้บริการมากที่สุดด้วย ดังนั้นจึงเปรียบได้กับตัวแทนหรือหน้าตาของธนาคารที่ว่าได้เพราะจะเป็นการได้สัมผัสลูกค้าโดยตรง ถ้าหากพนักงานเหล่านั้นทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจแล้วในการบริการครั้งแรกและครั้งต่อ ๆ ไปแล้วจะนำมาซึ่งความเป็นกันเองในการใช้บริการของธนาคารตลอดไป ดังนั้นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านดังกล่าวจึงเป็นสิ่งสำคัญและทางผู้บริหารระดับสูงของธนาคารที่เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจติดตามข้อมูล เพื่อนำปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดีขึ้น ทั้งในส่วนของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลอยู่แล้วเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด และในส่วนของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ยังมีอิทธิพลน้อยอยู่เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานของธนาคารเป็นพนักงานที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการทำการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการในการรับฝากเงิน - ถอนเงินของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้าง ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรับฝากเงิน - ถอนเงินของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้าง ที่เป็นดัชนีบ่งชี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรับฝากเงิน - ถอนเงินของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานของการศึกษา

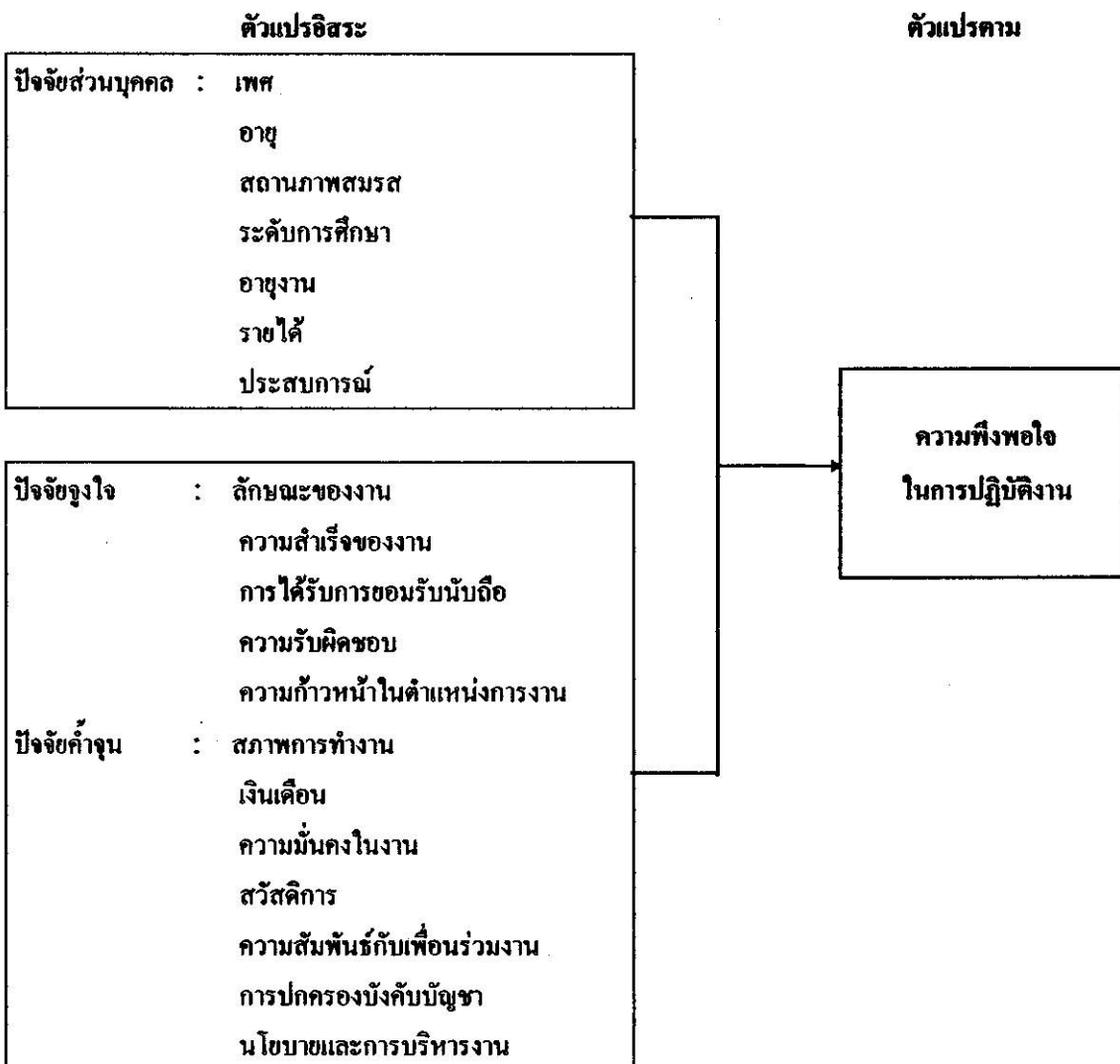
1. ระดับความพึงพอใจของในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการรับฝากเงิน-ถอนเงินของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจ้าง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการรับฝากเงิน - ถอนเงินของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการศึกษา

1. จะศึกษาค้นคว้า เฉพาะธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยจะเลือกเฉพาะพนักงานบริการที่ทำหน้าที่ในการให้บริการด้านการรับฝาก - ถอนเงิน ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
2. จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค่าจ้างที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรับฝากเงิน - ถอนเงิน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

แนวทางในการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจนั้นได้นำทฤษฎีของ Herzberg ซึ่งเรียกว่า 2 ปัจจัยมาศึกษาาระดับของความพึงพอใจตามดังภาพที่ 1.1 (Herzberg, 1959 : 373-377)



ภาพที่ 1.1 แสดงความสัมพันธ์ของกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากภาพที่ 1.1 แสดงให้เห็นปัจจัยลักษณะงานทั้ง 2 ประเภท จึงสามารถสร้างกรอบแนวความคิดสำหรับการวิจัยได้ดังภาพประกอบแสดงความสัมพันธ์ ของกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา โดยพิจารณาจากองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน โดยขอบเขตในด้านของตัวแปรที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ พนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานบริการด้านการรับฝากเงิน - ดอนเงิน ซึ่งในที่นี้จะศึกษาเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ และในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และปัจจัยจำวน ได้แก่ สภาพการทำงาน เงินเดือน ความมั่นคงในงาน สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)” ครั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการที่จะทำให้ผู้บริหารธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทราบถึงผลของการวิจัยเพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขในส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการให้ดียิ่งขึ้น และส่งเสริมให้พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น และสามารถที่จะบรรลุเป้าหมาย หรือแผนงานของธนาคารต่อไป

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง สถาบันที่ประกอบธุรกรรมด้านการเงิน ดำเนินการจัดตั้งตามกฎหมายว่าด้วยธนาคารพาณิชย์ไทย 13 แห่ง

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยในเขตกรุงเทพมหานคร และรวมไปถึงสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตปริมณฑล

พนักงานบริการ หมายถึง พนักงานบริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีหน้าที่ในการบริการรับฝากเงิน - ดอนเงิน แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของธนาคาร เช่น การบริการโอนเงินระหว่าง

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของธนาคาร เช่น การบริการโอนเงินระหว่างประเทศ, บริการฝาก - ถอนเงินทางโทรศัพท์ (Telebanking, Bahtnet) และให้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านบัญชี

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจึงตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจงานโดยจะต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำท่าย หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง

ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงานเพื่อความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานและสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุณหภูมิ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันความสามารถทำงาน ร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ หรือการบริหารงานขององค์กร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร

เงินเดือน หมายถึง จำนวนรายได้ประจำ หรือรายได้พิเศษ ที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน

สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์ต่าง ๆ โดยที่องค์กรจะจัดหาไว้ให้ เช่น ค่าอาหาร ค่ารักษาพยาบาล

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นได้ ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงคือ แรงจูงใจ เพราะการที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ ถ้าองค์กรหรือหน่วยงานใดมีปัจจัยจูงใจมาก บุคคลในองค์กรนั้นก็ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานมาก แรงจูงใจจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างให้มีขึ้น และให้ดำรงอยู่คู่กับองค์การ การจูงใจเป็นวิธีการที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ดังนั้นภาระหน้าที่ของผู้บริหารนอกจากจะเป็นผู้กำหนดนโยบายการวางแผนการวินิจฉัยสั่งการ และบริหารงานด้านอื่น ๆ แล้วยังจะต้องโน้มน้าวจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชาให้ประสานสามัคคีกันให้เกิดพลังรวมกลุ่ม เพื่อจะได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และที่สำคัญผู้บริหารต้องรู้และมีความเข้าใจในการนำทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวกับความต้องการของบุคคลนำมาประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจ และยังคงเข้าใจถึงความรู้ ความสามารถ อุปนิสัยใจคอของผู้ร่วมงานแต่ละคน เพื่อที่จะกำหนดบุคลากรทำงานในสายงานที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ทั้งผลงานและความพึงพอใจไปพร้อมกัน แรงจูงใจที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานบางครั้งจะไม่คงที่ อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอการศึกษาเรื่องความพึงพอใจนั้น ได้มีผู้ทำการศึกษาและกำหนดเป็นทฤษฎีขึ้นได้มากมายหลายทฤษฎี แต่การศึกษาในครั้งนี้ได้นำทฤษฎีที่น่าสนใจศึกษามากกล่าวไว้ดังนี้ :

1. ความหมายของความพึงพอใจการทำงาน
2. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow
3. ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ McGregor
4. ทฤษฎีการจูงใจ 2 ปัจจัยของ Herzberg
5. ทฤษฎีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของ McClelland
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของความพึงพอใจ

พงศ์ หรคาล (2540 : 40) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะคิดและความพึงพอใจในการทำงาน โดยการทำงานดังกล่าวถ้าหากคนหรือบุคคลที่อยู่ในองค์กรดังกล่าวมีทัศนคติที่ดีต่องานนั้น ๆ ที่ทำอยู่ ผลที่นั่นก็จะหมายถึงความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะรวมไปถึงชีวิตของการทำงานที่ดีด้วย โดยได้มีการให้นักจิตวิทยาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับทัศนคติ และความพึงพอใจในการทำงานว่า “บุคคลจะมีทัศน

คติที่ดีต่องาน และจะมีความพึงพอใจต่องานถ้างานนั้นทำให้เขาได้รับรางวัล หรือสิ่งสมนาคุณอื่น ๆ”
ไม่ว่าต่อไปในอนาคตจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรในการที่จะนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในหน่วยงาน
หรือองค์กรก็ตามเพื่อจุดมุ่งหมายในการทดแทนการทำงานของคนหรือบุคคลในองค์กร แต่อย่างไรก็
ตามคนงานหรือคนนั้นก็มีความสำคัญต่อการทำงาน

ดังนั้นในการทำงานของคนหรือบุคคลในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง จึงจะต้องคำนึงถึง
ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันไป
โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่จะเป็ผลต่อการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นไปในเรื่องของ การวางแผนการ
ดำเนินงาน ผลตอบแทนในด้านของการเงิน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น
และเมื่อทำให้คนหรือบุคคลในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจแล้วก็จะทำให้คนมีโอกาสดำเนินงานใน
ตำแหน่งงาน และจากผลของความพึงพอใจดังกล่าว ก็จะส่งผลให้การทำงานหรือการดำเนินงานใน
หน่วยงานหรือองค์กรดังกล่าวเป็นอย่างมีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 100) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการ
ทำงาน หมายถึง จะเป็นไปในเรื่องของความรู้สึกของคนหรือจะรวมไปถึงทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อ
งานที่จะตอบสนองความต้องการในการที่จะปฏิบัติงานในการทำงาน ยิ่งถ้าหากคนในองค์กรหรือ
หน่วยงานใดมีความพึงพอใจในการทำงานมาก ก็จะพยายามที่จะสละเวลาหรือพยายามทุ่มเทแรงกาย
แรงใจและสติปัญญาให้แก่การทำงานนั้นมาก บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้น
ก็จะขึ้นกับความต้องการของบุคคลในการทำงาน โดยองค์ประกอบหรือปัจจัยหรือสิ่งที่เป็นสิ่งจูงใจก็
จะมีควบคู่กันกันซึ่งประกอบอยู่ในงาน

พรพรรณราย ทรรศะประภา (2532 : 72) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงจะ
เป็นไปในเรื่องของคนที่มิจะผลหรือความรู้สึกนึกคิดที่จะเกิดขึ้นในการทำงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ความ
รู้สึกดังกล่าวเมื่อตัวของบุคคลดังกล่าวได้รับการตอบสนองแล้วนั้นก็ทำให้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจาก
การที่ได้รับการตอบสนองที่เกิดขึ้นทั้งในด้านร่างกายและทางด้านจิตใจก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจใน
ในการทำงานจนทำให้วัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้นั้นประสบความสำเร็จนึกคิดของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ
อยู่และองค์ประกอบอื่น ๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล
ทั้งในด้านร่างกายและทางด้านจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจ ยิ่งถ้าหากความต้องการของคนหรือ
บุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในงานมากหรือจะมีความพึงพอใจน้อยนั้น ก็จะขึ้นอยู่กับการ
ของคนที่องค์ประกอบหรือปัจจัยที่เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจในการที่จะทำให้การทำงานหรือการปฏิบัติงาน
เป็นไปได้ด้วยดีในงานนั้น

Morse (1987 : 223) ได้ให้ความหมายว่า การที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นองค์ประกอบหนึ่งที่จะเป็นสิ่งที่เป็นตัวกำหนดความรู้สึก ให้มีความพึงพอใจในการทำงานถ้าจะกล่าวไปอีกด้านหนึ่งนั่นก็คือความสามารถที่จะลดความเครียดของผู้ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ ให้ลดน้อยลงเพื่อที่จะเป็นผลให้ทำให้เกิดการตอบสนองความรู้สึกของความต้องการในการที่จะทำงาน ยิ่งถ้าหากลดความเครียดได้แล้วนั้นก็หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานก็จะเกิดขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้าหากความเครียดดังกล่าวมีความเครียดที่เพิ่มมากขึ้นก็จะทำให้ความรู้สึกที่อยากจะตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในความพึงพอใจลดน้อยลงไปด้วย และในความรู้สึกที่เกิดขึ้นตรงนี้เองที่จะนำไปสู่การที่จะส่งผลให้ความต้องการทางด้านการตอบสนองของความรู้สึกของมนุษย์เกิดการที่จะเรียกสิทธิหรือปฏิบัติการต่อการที่จะเรียกร้อง เพื่อที่จะทำให้เกิดการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่ได้เรียกร้องนั้น ๆ เมื่อได้การเรียกร้องนั้นได้รับการตอบสนองต่อความต้องการแล้วนั้น ความเครียดหรือความรู้สึกต่อการที่ส่งผลในด้านของการตอบสนองของความรู้สึกก็จะมีผลที่ลดน้อยลงไปหรือสามารถที่จะหายไป ฉะนั้นก็จะทำให้การที่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจในการที่จะทำงานหรือปฏิบัติงานในหน้าที่ก็จะลดน้อยลงไปด้วย

มนุษย์หากมีแรงผลักดันบางอย่างที่ทำให้พฤติกรรมออกมา เพื่อสนองแรงผลักดันที่เกิดขึ้นนั้นความต้องการไม่ว่าแรงผลักดันความพึงพอใจที่ตัวของปฏิบัติต้องการ หรือในทัศนคติที่มีต่อความพึงพอใจหรือ และในเรื่องของแรงผลักดันทางด้านความเครียดที่จะทำให้รู้สึกในการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับการตอบสนอง ปฏิกริยาของการตอบสนองต่อความต้องการจะเป็นองค์ประกอบที่เป็นสิ่งที่จะมีอยู่ในงาน ซึ่งจะมีปัจจัยที่เป็นสิ่งควบคู่กันไปในการที่ปฏิบัติงานให้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และมีความพึงพอใจเกิดขึ้นด้วย เพื่อความสำเร็จและก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

2. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ (Maslow)

เนื่องจากบุคคลมีความต้องการแตกต่างกัน ฉะนั้นผู้บริหารจึงต้องใช้ความต้องการของบุคคลเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้แต่ละบุคคลพอใจเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตตนประสบความสำเร็จ และมีความหมาย มาสโลว์ ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นที่รู้จักและยอมรับกันแพร่หลาย โดยได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ มีหลักเบื้องต้น 3 ประการ คือ

1. ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นความสำคัญ โดยเริ่มจากระดับความต้องการขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง
2. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วก็มีความต้องการสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่

3. เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่สนใจให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้นอีกต่อไป แต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทนที่ และเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในสิ่งนั้น (Maslow, 1970 : 122-128)

ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังกล่าวนี้ มาสโลว์ได้กล่าวถึงแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ว่า ถ้ามนุษย์มีความต้องการและหากได้รับการตอบสนองก็จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ถ้าหากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้น ซึ่งมาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need) ไว้ 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) จะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

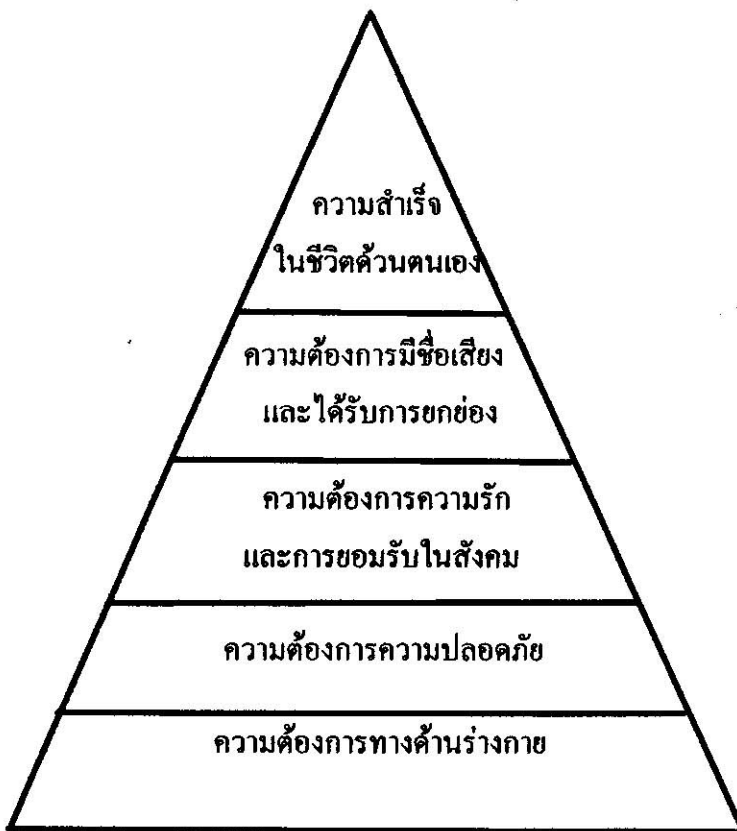
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการให้เกิดความปลอดภัยทั้งร่างกาย และจิตใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย และความเจ็บป่วยและความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ รวมถึงความมั่นคงในอาชีพและชีวิต

3. ความต้องการความรัก และการยอมรับในสังคม (Belonging Needs) จะเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ร่วมกัน และการที่จะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วม และอยู่ร่วมกันได้รับการยอมรับในสังคม และในความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการมีชื่อเสียงและได้รับการยกย่อง (Esteem Needs) จะเป็นความต้องการต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง และต้องการให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญเมื่อทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จ ได้แก่ ความต้องการที่จะอยากเด่นในสังคมรวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเองความเป็นอิสระและเสรีภาพและในการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลายในสังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิตตนเอง (Self-Actualization Need) จะเป็นความต้องการที่พิจารณาถึงสมรรถนะที่เป็นไปได้ของคนและบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการเป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่มนุษย์ต้องการจะได้ แต่ยังไม่สามารถแสวงหาได้

ในการนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ไปใช้ในหน่วยงาน ผู้บริหารต้องคำนึงถึงหลักของการสร้างแรงจูงใจหรือปัจจัยที่เหมาะสมกับความต้องการ เพราะความต้องการระดับต่ำอาจได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วน และในส่วนที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดแรงจูงใจของบุคคลอีกต่อไป เช่น ในหน่วยงานที่จัดให้มีรายได้พอสมควร และสภาพแวดล้อมทางการงานดีแล้ว การปรับปรุงสิ่งเหล่านี้ให้ดีขึ้นจะไม่เพิ่มแรงจูงใจเลย เนื่องจากบุคคลส่วนใหญ่ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับนี้เป็นอย่างดีแล้ว จึงมีความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นต่อไปจะเห็นว่าความต้องการของมนุษย์มีอยู่มาก เพราะแต่ละคนอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมือนกันการกำหนดความต้องการในปัจจัยพื้นฐานจึงแตกต่างกันไปถ้าหากว่าความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความพอใจในระดับหนึ่ง และจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย ฉะนั้นความต้องการอันใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อไป และความต้องการของมนุษย์จะเกิดขึ้นเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปจนถึงขั้นสูงจากรูปภาพที่ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow

จากรูปภาพที่ 1 แสดงให้เห็นความลำดับความต้องการว่าได้มีการพัฒนา เป็นไปตามความต้องการขั้นพื้นฐานสู่ความต้องการระดับสูง ดังนี้คือ ในขณะที่ความต้องการทางร่างกายยังมีอยู่มากบุคคลจะปฏิบัติตนเพียงมุ่งสนองความต้องการพื้นฐานเท่านั้น และความต้องการประเภทอื่นจะมีบทบาทน้อยมาก แต่เมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจตามความต้องการระดับนี้แล้ว ความต้องการความมั่นคง และความปลอดภัยของชีวิตจึงจะมีความสำคัญต่อคนเพิ่มขึ้น และตราบดีที่บุคคลยังไม่รู้สึกปลอดภัยหรือมั่นคง ความต้องการด้านอื่นที่สูงขึ้นไปก็ยังไม่มีความรุนแรงต่อเมื่อบุคคลได้รับสนองความต้องการขั้นพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัยแล้ว บุคคลจะเกิดความต้องการทางด้านสังคมมากขึ้น เมื่อเวลาปฏิบัติงานใด ๆ จะพยายามหาทางให้กลุ่มยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการนี้แล้วบุคคลก็มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากกลุ่มต่อไป และเมื่อได้รับการยกย่องว่าปฏิบัติคนได้ดีเด่นแล้ว ในขั้นนี้เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นผู้มีประโยชน์ต่อผู้อื่น ตนเองสามารถมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น ๆ บุคคลประเภทนี้จะเป็นผู้มีความมั่นใจในตนเองรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีศักดิ์ศรีตระหนักถึงความเป็นจริงในตนเอง (Self Actualization) มากขึ้น และในที่สุดก็จะแสดงความสามารถในเรื่องของการที่จะทำงาน ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้

3. ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ McGregor

ในองค์กรทุกแห่งจะประกอบไปด้วยบุคคลที่จะมีความต้องการ และพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจากบางคนอาจจะมีความต้องการสูง บางคนอาจจะมีความต้องการอย่างต่ำ ดังนั้นแมคเกรเกอร์จึงได้สังเกตเห็นว่าผู้บริหารมีเจตคติที่แตกต่างกัน 2 แนวทาง และเปรียบเทียบให้เห็นสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ เพื่อที่จะใช้สิ่งกำหนดแบบของความเป็นผู้นำของผู้บริหารที่ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งนำไปสู่รูปแบบการบริหารที่แตกต่างกันโดยตั้งเป็นทฤษฎี X และทฤษฎี Y ข้อสมมติฐานและการมุ่งใจตาม ทฤษฎี X มีดังนี้ (McGregor, 1969 : 325-331)

1. ปกติบุคคลไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสก็จะหลบหลีกเลี่ยงงาน
2. เพราะบุคคลมีนิสัยไม่ชอบการทำงาน จึงต้องถูกบังคับ ควบคุม สั่งการ และมีบทลงโทษไว้ เพื่อจะให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพยายาม ที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
3. โดยทั่วไปบุคคลชอบจะให้มีการแนะนำในการทำงาน แต่ก็พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบมีความทะเยอทะยานน้อยมาก แต่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยเหนือสิ่งอื่นใด

การจูงใจตามทฤษฎี X เป็นการจูงใจที่ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำเท่านั้นคือ เป็นการจูงใจในเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยและความดีความกว่าทางด้านร่างกาย สิ่งจูงใจคือผลตอบแทนด้านการเงินและความคุมโดยการลงโทษและในส่วนของข้อสมมติฐานและการจูงใจตาม ทฤษฎี Y มีดังนี้

1. การใช้พลังงานและสมองในการทำงานเป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ เช่นเดียวกับการเล่นกีฬา และการพักผ่อน
2. การควบคุมและการคาดโทษ ไม่ใช่วิธีเดียวที่ทำให้เกิดความพยายามทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร แต่บุคคลจะกำหนดทิศทาง และควบคุมตนเองในการปฏิบัติภารกิจตามที่ได้ตามที่ได้รับมอบหมาย
3. การรับผิดชอบต่อเป้าหมายขององค์กร เป็นสิ่งที่ต้องทำเพื่อผลตอบแทน
4. สภาพของบุคคลทั่ว ๆ ไป เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ภายใต้อาการจูงใจที่เหมาะสม ซึ่งไม่เพียงแต่ยอมรับเงื่อนไขเท่านั้น แต่จะต้องแสวงหาความรับผิดชอบ
5. ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการคิด วิเคราะห์ ในตัวบุคคลทุกคนเป็นส่วนใหญ่
6. ภายใต้อาการจูงใจของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ความสามารถของสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น

ดังนั้น สรุปได้ว่า ทฤษฎี X และ Y นี้ จะแสดงทัศนคติของผู้บริหารที่พยายามจะจัดสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้หมดไป และพยายามที่จะเสริมสร้างแรงจูงใจ หรือการตอบสนองความต้องการของบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการที่ทำ โดยข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X จะให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความต้องการของบุคคลในระดับต่ำ ส่วนข้อสมมติฐานตามทฤษฎี Y จะให้ความสำคัญกับสิ่งที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งเน้นความต้องการในระดับสูง เช่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความภูมิใจในผลงาน เป็นต้น

4. ทฤษฎีการจูงใจ 2 ปัจจัยของ Herzberg

ทฤษฎีที่ว่าด้วยความพึงพอใจที่มีชื่อเสียงอีกทฤษฎีหนึ่งได้แก่ ทฤษฎีการจูงใจ 2 ปัจจัยของ Herzberg ซึ่งมีรายละเอียดของปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจและไม่พอใจในงานมากที่สุดทฤษฎีการจูงใจ 2 ปัจจัย (Herzberg, 1959 : 373-377) ประกอบไปด้วยปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งได้สร้างขึ้นจากผลของการวิจัยของเฮิร์ซเบิร์ก และคณะเพื่อที่พิสูจน์ทฤษฎีที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการแรก คือ ความปรารถนาที่จะจัดทุกข์ของร่างกาย เช่นความหิว ความเค็ดร้อนทางสุขภาพ และความทารุณของดินฟ้าอากาศ เป็นต้น

ประการที่สอง คือ บรรณานาความสุขทางใจ เช่น ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือ ชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น ความต้องการประการแรก คือ ปัจจัยกระตุ้น และความต้องการประการที่สอง คือ ปัจจัยค้ำจุน ดังนั้นการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจขึ้นในปี ค.ศ. 1959 ซึ่งได้ทำการสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของวิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน ได้สอบถามบุคคลเหล่านี้ เพื่อที่จะหาคำตอบเกี่ยวกับสภาพการณ์ในการทำงานของเขาที่เป็นเหตุให้เขาเกิดความพึงพอใจในงานรวมทั้งสภาพการณ์ ซึ่งเป็นเหตุให้เขาไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ข้อสอบถามที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นคำถามเพื่อที่เจาะจงในขณะที่เขาทำงานว่าเขามีความรู้สึกต่องานอย่างไร ทำไมจึงรู้สึกเช่นนั้น และความรู้สึกของเขานั้นมีผลต่อการปฏิบัติงาน มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างไร

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรง ช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่องานทางด้านบวกเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจโดยการทำงานก็ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทาย หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง
2. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่คนทำงานได้สำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น
3. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง องค์ประกอบที่จะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงาน ช่วยไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ควรพึงจะมีเบื้องต้นเพื่อให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา แต่ไม่มีผลทำให้เกิดเจตคติในการทำงานทางด้านบวกหรือที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้น เป็นองค์ประกอบที่จะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงาน มี 7 ประการ คือ

1. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพด้านทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงของการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปรกรณ์ หรือ เครื่องไม้เครื่องมือต่าง ๆ
2. เงินเดือน (Salary) หมายถึง จำนวนรายได้ประจำหรือรายได้พิเศษเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน
3. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร
4. สวัสดิการ (Benefits) หมายถึง ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่องค์กรได้จัดหาไว้ให้ เช่น ค่าอาหาร, ค่ารักษาพยาบาล
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันความสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน
6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Techniques) หมายถึง ในลักษณะของความสามารถของผู้บังคับบัญชาที่จะใช้วิธีการในการดำเนินงานในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร
7. นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ หรือการบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารในองค์กร

จากทฤษฎีการจูงใจและความจำเป็นดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเกี่ยวกับความต้องการในระดับสูงมีผลต่อการทำงานของบุคคลที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งจะเสียสละและใช้ความรู้ ความสามารถที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ จัดเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยจำจุนนั้นก็จะเป็นปัจจัยที่จะเกี่ยวข้องกับความต้องการในระดับต่ำ พื้นฐานต่างๆ นั้นเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการที่จะปฏิบัติงาน

ดังนั้นจะเห็นว่าปัจจัยกระตุ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการในระดับสูง มีผลต่อการทำงานให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจพร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นจึงจัดว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยจำจุนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการในระดับพื้นฐานหรือระดับต่ำ ไม่มีผลต่อการทำงานที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นเพียงแต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นไม่ให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น

5. ทฤษฎีแรงจูงใจทางด้านการความสำเร็จของ McClelland

ทฤษฎีความต้องการด้านการความสำเร็จของงาน David C. McClelland ได้ศึกษาถึงความ ต้องการอันเป็นพื้นฐานการจูงใจด้านการความสำเร็จหรือเรียกว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) ซึ่งถือว่าเป็นทฤษฎีหนึ่งที่น่าสนใจที่จะศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจด้านการความสำเร็จของแมคเคล แลนด์ว่าการจูงใจทางด้านการความสำเร็จ มีจุดมุ่งหมายอยู่ที่ความต้องการของบุคคล ซึ่งเป็นความต้องการ ทางสังคม เพื่อให้ได้ความต้องการของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลถึงความสำเร็จของงานด้วยโดยได้กล่าวไว้ว่า (McClelland, 1961 : 100-110)

1. ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จในงานสูง จะต้องมีลักษณะนิสัย (Characteristics)

ดังนี้

1.1 เป็นผู้ที่ทำงานที่มีความรับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่มีความรับผิดชอบสูง เพราะถ้าเป็นงานที่มีความรับผิดชอบต่ำ แม้จะประสบความสำเร็จก็ไม่มี ความภูมิใจมากนักและไม่เป็นแรงจูงใจที่มีความรุนแรงที่จะทำงานให้สำเร็จต่อไป

1.2 เป็นผู้ที่มีเป้าหมายระดับกลาง (Moderate goals) เพื่อที่ลดความเสี่ยง และเพิ่มความเชื่อมั่นในความสำเร็จสูงขึ้น และการประสบผลสำเร็จแต่ละครั้งจะเป็นฐานช่วยยกระดับความสำเร็จในครั้งต่อไปให้สูงขึ้น

1.3 เป็นผู้ที่ต้องการจะได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนว่า สำเร็จหรือล้มเหลว

1.4 เป็นผู้ที่ต้องการร่วมทำงานกับผู้ที่มีความสามารถ จะพยายามปรับปรุงความสามารถของเขาให้ทัดเทียมกับผู้ที่มีความสำเร็จในชีวิตที่สูงขึ้น

2. ผู้ที่มีความต้องการทางด้านอำนาจสูง ก็จะมีมององค์การว่าเป็นโอกาสที่จะทำให้ได้ สถานภาพและอำนาจหน้าที่ บุคคลเหล่านี้จะถูกจูงใจด้วยงานที่ให้โอกาสสร้างอำนาจ

3. ผู้ที่มีความต้องการทางด้านสังคมสูง จะมององค์การว่าเป็นโอกาสของการมีเพื่อนมากเขาจะถูกจูงใจด้วยงานที่กำหนดให้ต้องเกี่ยวข้องกับเพื่อร่วมงานบ่อยครั้ง บุคคลเหล่านี้จะไม่พอใจที่ถูกกำหนดให้ทำงานตามลำพัง

จะเห็นได้ว่าความต้องการสัมฤทธิ์ผลในตัวบุคคลจะเป็นพลังจูงใจอันสำคัญที่จะทำให้คนทำงานได้สำเร็จคนที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงจะมีลักษณะชอบทำงานอิสระตั้งเป้าหมายในการทำงานสูงพอที่จะทำสำเร็จได้ และมีความกล้าเสี่ยงพอสมควรและถือว่าความสำเร็จของงานเป็นรางวัลที่มีค่ามากกว่าเงินตอบแทน ส่วนคนที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ พวกนี้จะสนใจแต่การยอมรับของเพื่อนฝูง ความมั่นคงในงาน ราชได้ การได้รับการตอบสนองทางวัตถุและไม่ชอบการเสี่ยง

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎี XY ของ McGregor และทฤษฎีการแสวงหาความต้องการของ McClelland ผู้บริหารสามารถประยุกต์ทฤษฎีมาใช้ในการบริหารได้ เพื่อเป็นแนวทางกำหนดในส่วนของขอบเขตการดำเนินงาน ซึ่งในตัวของแต่ละบุคคลมีความต้องการ ความทะเยอทะยาน ทักษะ และความต้องการที่แตกต่างกันในความรับผิดชอบ ระดับของความรู้ ทักษะ และศักยภาพที่แตกต่างกัน ผู้บริหารจะต้องมีบทบาทในการจูงใจ การที่จะเป็นผู้นำและรวมไปถึงในเรื่องของการติดต่อสื่อสารจะต้องปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในองค์กร โดยการนำเอาทฤษฎีที่กล่าวมาแล้วข้างต้น นำมาเพื่อการประยุกต์ให้เหมาะสมที่จะช่วยให้ตัวบุคคลในองค์กร หรือหน่วยงานของคน สามารถที่จะตอบสนองแรงจูงใจนั้น ผลลัพธ์ก็คือความพึงพอใจในการทำงานนั่นเอง โดยสามารถที่จะสรุปในการเปรียบเทียบได้ดังรูปภาพที่ 2.2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีของ Maslow, Herzberg, McGregor และ McClelland

Maslow	Herzberg	McGregor	McClelland
↓	↓	↓	↓
ความต้องการระดับสูง	ปัจจัยกระตุ้น	ทฤษฎี X	ความต้องการที่แสวงหา
ความสมหวังในชีวิต ความต้องการเกียรติชื่อเสียง	ความสำเร็จ การยกย่อง ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน	ความต้องการความมั่นคง เหนือสิ่งอื่นใด ต้องการการสั่งการ ต้องข่มขู่ด้วยการลงโทษ	ความต้องการความสำเร็จ - เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ - เป็นผู้มีความรับผิดชอบระดับกลาง - เป็นผู้ได้รับข้อมูลย้อนกลับ - เป็นผู้ที่ต้องการร่วมทำงาน
ความต้องการระดับต่ำ	ปัจจัยจำค้ำจุน	ทฤษฎี Y	ความต้องการด้านอำนาจสูง
ความต้องการทางสังคม ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการด้านร่างกาย	นโยบายและการบริหาร ขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคล เงินเดือน สภาพแวดล้อมการทำงาน	การตอบสนองความต้องการ เกิดคิดชื่อเสียงและ สมหวังในชีวิต ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์	ความต้องการด้านอำนาจสูง ความต้องการอยู่ในกลุ่มสังคม

รูปภาพที่ 2.2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีของ Maslow, Herzberg, McGregor และ McClelland

จากการเปรียบเทียบข้างต้น พบว่า ความต้องการระดับต่ำทั้งสามประเภทในทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านความปลอดภัย และความต้องการทางสังคมอาจเปรียบเทียบได้กับปัจจัยจำเป็นเบื้องต้นของเฮิร์ชเบิร์ก ในทางตรงกันข้ามความต้องการระดับสูง คือ ความต้องการมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง และความต้องการสมหวังในชีวิตนั้น เปรียบเทียบได้กับปัจจัยกระตุ้นของเฮิร์ชเบิร์ก และเป็นความต้องการที่จะไม่ค่อยได้รับการตอบสนองในปัจจุบันส่วนทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์นั้นอาจเปรียบเทียบได้กับปัจจัยกระตุ้นของเฮิร์ชเบิร์กในลักษณะที่ทฤษฎี Y ที่ได้ตั้งข้อสมมติฐานที่เกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของคนว่าคนมีความปรารถนาที่จะตอบสนองความต้องการของเขาจากความต้องการระดับสูง มีความต้องการในเรื่องรับผิดชอบการควบคุมและการสั่งการด้วยตนเองและในส่วนของการเปรียบเทียบได้กับทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของแมคเคลแลนดท์ที่จะมีความต้องการทั้งความต้องการทางด้านความสำเร็จของชีวิต ความต้องการอำนาจ และความต้องการที่จะอยู่ในกลุ่ม เป็นต้น

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิโรจน์ กุลสรณ์ศุกกิจ (2527 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : เปรียบเทียบระหว่างพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด กับพนักงานของธนาคารออมสิน ผลการวิจัยพบว่าขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทั้งสองอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีในทางส่งเสริมขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสองธนาคารอยู่ในระดับสูงและปานกลางค่อนข้างสูง ได้แก่ ลักษณะงาน ปริมาณงานตามที่ได้รับมอบหมาย ความมั่นคงในการทำงานและผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่มีต่อขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ได้แก่ ลักษณะการบริหารงานหรือนโยบายของฝ่ายจัดการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานและเพื่อนร่วมงาน

ทวงเพชร วัชรอยู่ (2530 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึง องค์ประกอบที่บ่งชี้ความพึงพอใจในการทำงาน โดยศึกษาจากที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 83 คน พบว่า รายได้จะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากที่สุดของความพึงพอใจในการทำงาน รองลงมาคือ สวัสดิการ ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

ศักดิ์ พิณชมพู (2530 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อได้ทำการวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

มีความพึงพอใจในระดับมากถึง 8 ด้าน ด้วยกันคือความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน มาตรฐานของงาน เทคนิคความสามารถของหัวหน้างานสถานภาพและการยอมรับนับถือส่วนที่เหลือ เป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กรความ มั่นคงของงาน และความสัมพันธ์ของงานสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ประสิทธิผลประโยชน์ที่ได้รับเงินเดือนและค่าจ้างแรงงาน

ขงยุทธ สุคนธ์ปฏิภาค (2532) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม วิทยาลัยเทคนิคภาคกลาง สังกัดกรมอาชีวศึกษา” สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม ซึ่งผลของการวิจัยพบว่ากลุ่มของวิทยาลัยเทคนิคภาคกลางอยู่ในระดับสูง และครูช่างอุตสาหกรรมเห็นด้วยกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 10 องค์ประกอบ ในระดับปานกลาง

2. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรมกลุ่มของวิทยาลัยเทคนิคภาคกลางมี 5 องค์ประกอบ โดยเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยดังนี้ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ และการปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ดพบว่าครูอาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์อยู่ในระดับปานกลาง 3 ปัจจัย คือ นโยบายและการบริหารของโรงเรียน ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานและเงินเดือน ผลประโยชน์ตอบแทนส่วนในปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ความรู้สึกรับผิดชอบ ลักษณะของงาน ความรู้สึกมั่นคงในงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว สถานภาพทางสังคม ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความสำเร็จของงานที่ได้ปฏิบัติงาน การปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ และสถานภาพในการทำงาน ครูอาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

คิลก มุลวงษ์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตปทุมธานี โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อได้พิจารณาความพึงพอใจในงานโดยแยกตามองค์ประกอบของงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้าน

ค่าตอบแทน รองลงมา ก็จะเป็นในด้านเพื่อนร่วมงาน สำหรับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่พบในการศึกษาครั้งนี้คือ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน

เป็นหนึ่งใน โชยชิต (2536) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานชายมีอายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพสมรสเป็นโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เงินเดือนอยู่ในเกณฑ์ต่ำสุดที่กำหนดไว้คือ 4,000 - 10,000 บาท อายุการทำงานกับธนาคารอยู่ในช่วง 1-5 ปี และในบรรดาพนักงานเหล่านี้เป็นพนักงานระดับทั่วไปมากที่สุด ส่วนระดับความพึงพอใจพบว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในมิติรวมทั้งหมดเท่ากับ 3.15 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ ปัจจัยซึ่งใจพบว่าความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 อยู่ในเกณฑ์ต่ำสุด แต่ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบในงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในกลุ่มเท่ากับ 3.28 และปัจจัยค่าจ้างพบว่าความพึงพอใจเฉลี่ยด้านเงินเดือนมีค่าเท่ากับ 2.56 อยู่ในเกณฑ์ต่ำสุด แต่ความพึงพอใจด้านสถานภาพทางสังคมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 อยู่ในเกณฑ์สูงสุดของกลุ่ม ในส่วนการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจเฉลี่ยในการปฏิบัติงานมี 2 กรณี กรณีที่ 1 พบว่ากลุ่มที่ต่างกันในแต่ละตัวแปรมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มทุกตัวแปรยกเว้นตัวแปรเพศ ส่วนที่ 2 พบว่าพนักงานทั้ง 3 ระดับมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันคือระดับผู้บริหารระดับผู้ควบคุมและระดับทั่วไป ส่วนการทดสอบความแตกต่างกัน ในแต่ละคู่พบว่าพนักงานในระดับทั่วไปพนักงานระดับบริหารมีความแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานระดับผู้ควบคุมพนักงานระดับผู้บริหาร และอันดับสุดท้ายทั่วไปกับระดับพนักงานระดับผู้ควบคุมตามลำดับ

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

Katz (1978 : 204-223) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องของช่วงเวลาอายุยาวนานในเรื่องของงาน (Job longevity) ในฐานะที่เป็นปัจจัยตามสถานการณ์ในเรื่องความพึงพอใจในงาน โดยการศึกษานี้ได้ทำการตรวจสอบศึกษาความพึงพอใจในงานกับมิติของงาน 5 ประเด็นด้วยกัน ได้แก่ ความแตกต่างทางด้านความชำนาญ (Skill Variety) คุณลักษณะของงาน (Task Identity) นัยสำคัญของงาน (Task Significance) ความเป็นอิสระ (Autonomy) และผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback-From-Job) มิติทั้ง 5 ของงานดังกล่าวจะถูกวัดโดยช่วงระยะเวลาในการทำงานปัจจุบันของลูกจ้างพนักงานและองค์การปัจจุบันของพวกเขา การศึกษาได้ใช้แบบสอบถามและสุ่มตัวอย่างมาทั้งหมด 3,500 คน

จากองค์กร 4 แห่งด้วยกันผลศึกษาวิเคราะห์ว่า ความเข้มแข็งของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับมิตินองานแต่ละชนิดนั้น ขึ้นอยู่กับช่วงอายุเวลาขององค์กรของบุคคลแต่ละคนอย่างไรก็ตามสำหรับลูกจ้างพนักงานที่ยังไม่คุ้นเคยกับองค์กรเท่าที่ควร พบว่านัยสำคัญของงานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความเป็นอิสระจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงานเป็นอย่างมาก

Glison (1988 : 61-81) ได้ร่วมกันศึกษาถึงตัวคาดการณ์ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรแบบให้บริการสาธารณะ (Human Service) โดยได้ทำการศึกษาจากลูกจ้างพนักงานที่ให้บริการสาธารณะ 319 คน จาก 22 องค์กรข้อมูลจะถูกนำมาใช้วิเคราะห์ผลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานความยึดมั่นผูกพันจากตัวคาดการณ์ 3 ลักษณะด้วยกัน คือ คุณลักษณะเฉพาะงาน (Job Characteristics) คุณลักษณะเฉพาะขององค์กร (Organization Characteristics) และคุณลักษณะเฉพาะของลูกจ้างพนักงาน (Worker Characteristics) จากการศึกษาได้แสดงให้เห็นว่าความยึดมั่นผูกพัน และความพึงพอใจในงานได้รับผลกระทบจากตัวคาดการณ์ในลักษณะที่ลบล้างกันไป ผลที่ได้รับชี้ให้เห็นว่าคุณลักษณะเฉพาะของงาน 2 ประการ อันได้แก่ ความแตกต่างในทักษะ ความชำนาญและความไม่ชัดเจนในบทบาท เป็นตัวคาดการณ์เรื่องความพึงพอใจที่ดีที่สุดในขณะที่คุณลักษณะเฉพาะขององค์กร 2 ประการ อันได้แก่ ความเป็นผู้นำ และช่วงอายุขององค์กร เป็นตัวคาดการณ์ที่ดีที่สุดในเรื่องความยึดมั่นผูกพัน และสุดท้ายคุณลักษณะของลูกจ้างพนักงานประการเดียวที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพัน ในขณะที่ไม่มีคุณลักษณะใด ๆ ของคนงานที่สามารถทำนายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาของการทำวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจภาคสนาม (Field Survey Research) โดยจะใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม โดยจะออกแบบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยอันเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนในการดำเนินการศึกษากันไว้ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร

ประชากรทั้งหมดของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 93 สาขา แต่ละสาขามีพนักงานบริการในการรับฝาก - ถอนเงิน จำนวน 5 คน ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 465 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ได้ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นใหม่ โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน

- ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณสมบัติพื้นฐานของพนักงาน ธนาคาร-นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ ประสบการณ์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ของ พนักงานบริการรับฝากเงิน-ถอนเงินของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานบริการรับฝากเงิน-ถอนเงินของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการสร้างแบบวัดทัศนคติของ Likert มาใช้ และสร้างคำถาม โดยลักษณะของคำถามประกอบด้วยข้อความซึ่งผู้ตอบจะประเมินความรู้สึกของตนเองตามมาตรประเมิน 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยกำหนดคะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับการเห็นด้วย	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

การวางแผนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษารายละเอียดต่าง ๆ จากเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อองค์กร และปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อองค์กร
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ของอาจารย์พวงรัตน์ ทวีรัตน์

3. สร้างแบบสอบถามเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
จำนวน 33 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ
จำนวน 10 ข้อ

4. นำแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อขอความคิดเห็นในการพิจารณาคำถามครอบคลุมเนื้อหาและภาษาที่ใช้

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและด้านการศึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาพร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจน ของภาษาที่ใช้จำนวน 4 ท่าน ดังนี้

1. คร. ทรงพล ภูมิพัฒน์

หัวหน้าหมวดวิชาสังคมและมนุษยศาสตร์การศึกษาทั่วไป

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตบางเขน

2. ศ. พลโท. ดร. โอภาส รัตนบุรี

อาจารย์ ภาควิชาภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตบางเขน

3. อาจารย์อำนาจ วังจิ้น

หัวหน้าหมวดวิชาคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตบางเขน

4. นายเอกพร ศรีสวัสดิ์

ผู้จัดการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาลาดพร้าว

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำมาเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ให้พิจารณา ความสมบูรณ์อีกครั้ง โดยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น $\text{Alpha} = .927$

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ประกอบด้วยข้อมูลที่ได้รับการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร วารสาร สิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ในที่สาธารณะชนต่างๆ ตลอดจนผลงานวิจัยในวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องรวมถึงตัวเลขข้อมูลต่าง ๆ ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นข้อมูลเฉพาะในส่วนที่สามารถนำไปเปิดเผยต่อสาธารณะชนได้ และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงแล้ว

4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากขนาดกลุ่มตัวอย่างของพนักงานซึ่งมีขนาด 465 คน จาก 93 สาขา ที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลที่ตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว โดยจะนำข้อมูลมาประมวลผล และได้วิเคราะห์โดย Program สำเร็จรูป SPSS/PC + (Statistical Package For The Social Sciences) โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. การใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequencies) ซึ่งจะระบุค่าของข้อมูลเป็นร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อที่จะให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการอยู่ในระดับใดนั้น ใช้การคำนวณแบ่งระดับโดยใช้ค่าสถิติของคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977 : 174) คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวจึงกำหนดระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

คะแนน 1.00 - 2.33	แสดงถึง	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ
คะแนน 2.34 - 3.66	แสดงถึง	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
คะแนน 3.67 - 5.00	แสดงถึง	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ
ต่อการบริการโดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Analysis) ของ Pearson ที่ระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติ .05

4. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation Analysis) และสหสัมพันธ์
พหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) เพื่อที่จะทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับ
ตัวแปรตาม

5. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อสร้างสมการ
ค่านับชี้ตัวแปรตาม

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลในการวิจัย ได้จากแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากแบบสอบถามที่มีขนาด 465 ชุด ของพนักงานบริการรับฝากเงิน - ถอนเงินของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS/PC+) ผู้วิจัยได้เสนอโดยมีรายละเอียดตามลำดับดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นำเสนอในรูปแบบของการหาค่า (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และประเมินระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ประเมิน
- ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
- ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารงาน
- ตอนที่ 5 วิเคราะห์ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	194	41.70
หญิง	271	58.30
รวม	465	100.00

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 และเพศหญิงมีจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ช่วงอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	0.40
20 - 29 ปี	239	51.40
30 - 39 ปี	203	43.70
40 - 49 ปี	20	4.30
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	1	0.20
รวม	465	100.00

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างซึ่งจำแนกตาม ช่วงอายุ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุตั้งแต่ 20 - 29 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 รองลงมาช่วงอายุ 30 - 39 ปี มีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 และช่วงอายุที่มีน้อยที่สุดคือช่วงอายุ อายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	309	66.40
สมรส	144	31.00
หย่า/ม่าย/แยกกันอยู่	12	2.60
รวม	465	100.00

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างซึ่งจำแนกตาม สถานภาพสมรส ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 รองลงมา มีสถานภาพโสด มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหย่า/ม่าย/แยกกันอยู่ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม วุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมต้น	-	-
มัธยมปลาย	10	2.20
อนุปริญญา	25	5.37
ปริญญาตรี	417	89.67
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	11	2.36
อื่น ๆ ระบุ	2	0.40
รวม	465	100.00

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างซึ่งจำแนกตามวุฒิการศึกษา ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 417 คน คิดเป็นร้อยละ 89.67 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.37 และน้อยที่สุดคือ อื่นๆ (ปวช.) มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	31	6.70
ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี	247	53.10
ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่เกิน 8 ปี	160	34.40
ตั้งแต่ 8 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	13	2.80
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	14	3.00
รวม	465	100.00

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างซึ่งจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่เกิน 4 ปี มีจำนวน 247 คน คิดเป็น

ร้อยละ 53.10 รองลงมามีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วงระยะตั้งแต่ 4 ปีแต่ไม่เกิน 8 ปี มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 และน้อยที่สุดมีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วงระยะตั้งแต่ 8 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 7,000 บาท	-	-
7,001 - 8,000 บาท	6	1.30
8,001 - 9,000 บาท	14	3.00
9,001 - 10,000 บาท	130	28.00
10,001 - 12,000 บาท	314	67.50
ตั้งแต่ 12,001 บาทขึ้นไป	1	0.20
รวม	465	100.00

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างซึ่งจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 - 12,000 บาท มีจำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมากลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 9,001 - 10,000 บาท มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และน้อยที่สุดมีรายได้ตั้งแต่ 12,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ประสบการณ์การย้ายงาน

ประสบการณ์การย้ายงาน	จำนวน	ร้อยละ
เคย	251	54.00
ไม่เคย	214	46.00
รวม	465	100.00

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างซึ่งจำแนกตาม ประสบการณ์การย้ายงาน ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยย้ายงานมีจำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ไม่เคยย้ายงานมีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.8 วิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารงาน กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
1. ด้านลักษณะงาน	3.88	0.99	สูง
2. ด้านความสำเร็จของงาน	3.26	0.85	ปานกลาง
3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.69	0.75	สูง
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.78	0.50	สูง
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	3.24	1.02	ปานกลาง
6. ด้านสภาพการทำงาน	3.55	1.06	ปานกลาง
7. ด้านเงินเดือน	3.27	1.00	ปานกลาง
8. ด้านความมั่นคงในงาน	3.06	1.13	ปานกลาง
9. ด้านสวัสดิการ	3.60	0.97	ปานกลาง
10. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.75	0.78	สูง
11. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.07	0.93	ปานกลาง
12. ด้านนโยบายการบริหารงาน	3.33	0.82	ปานกลาง
รวม	3.54	0.90	ปานกลาง

จากตาราง 4.8 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารงานมีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.54, S.D.= 0.90)

ตารางที่ 4.9 วิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน
บริการ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
1. การเปิดทำการของธนาคารเวลา 8.30 น. ถึง เวลา 15.30 น. เป็นเวลาที่เหมาะสม	3.58	1.25	ปานกลาง
2. การบริการรับฝากเงิน - ถอนเงิน เป็นงานบริการลูกค้าที่สำคัญ	4.29	0.78	สูง
3. การบริการรับฝากเงิน - ถอนเงิน เป็นงานที่มีปริมาณมาก	3.88	0.82	สูง
4. การให้บริการรับฝากเงิน - ถอนเงิน เป็นการปฏิบัติงานที่สามารถทำให้เสร็จได้โดยพนักงานคนเดียว	3.46	1.27	ปานกลาง
5. การให้บริการรับฝากเงิน - ถอนเงิน เป็นการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนที่แน่นอนตายตัว	3.72	1.06	สูง
6. การให้บริการรับฝากเงิน - ถอนเงิน เป็นการปฏิบัติงานที่ต้องเอาใจลูกค้ามากที่สุด	4.33	0.78	สูง
รวม	3.88	0.99	สูง

จากตารางที่ 4.9 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับงาน และปริมาณงานที่มีผลต่อระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.99)

ตารางที่ 4.10 วิเคราะห์ปัจจัยด้านความสำเร็จของงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริการ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
1. ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานของธนาคารจะทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ท่านคาดหวังไว้ได้	3.26	0.85	ปานกลาง
รวม	3.26	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในการทำงานธนาคารจะเป็นงานที่ทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่คาดหวังไว้ สามารถที่จะได้รับการสนับสนุนให้ตัวของพนักงานมีความภาคภูมิใจในงานของตนเองที่จะส่งผลในการทำงานจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.26, S.D. = 0.85$)

ตารางที่ 4.11 วิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
1. ท่านเห็นว่าการธนาคารมีเกียรติ ได้รับการยอมรับจากสังคม	3.75	0.78	สูง
2. ธนาคารของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้ให้บริการเป็นอย่างดี	3.63	0.72	ปานกลาง
รวม	3.69	0.75	สูง

จากตารางที่ 4.11 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านการยอมรับนับถือที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยด้านการยอมรับนับถือจากสังคมมีความสัมพันธ์กับการทำงานในธนาคารซึ่งได้รับการยอมรับจากสังคมจากการที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการและรวมไปถึงมาตรฐานของการดำเนินงานที่จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.69, S.D. = 0.75$)

ตารางที่ 4.12 วิเคราะห์ปัจจัยด้านความรับผิดชอบกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
1. ท่านเห็นว่าการทำงานธนาคารเป็นงานที่มีเกียรติ และได้รับการยอมรับจากสังคม	4.78	0.50	สูง
รวม	4.78	0.50	สูง

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างจำแนกปัจจัยด้านความรับผิดชอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ กับกับการทำงานในธนาคารซึ่งได้รับการยอมรับจากการที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการและรวมไปถึงมาตรฐานของการดำเนินงานที่พนักงานได้ปฏิบัติงานและรับผิดชอบในงานที่จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.50$)

ตารางที่ 4.13 วิเคราะห์ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริการ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
1. การเป็นผู้บังคับบัญชาในสาขาเป็นจุดหมายสูงสุดของท่าน	3.24	1.02	ปานกลาง
รวม	3.24	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างจำแนกปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) นั้น ปรากฏว่าปัจจัยความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานมีความสัมพันธ์ที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่งในการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม และการทำงานดังกล่าวยังส่งผลในการตั้งเป้าหมายในการที่จะก้าวมาเป็นผู้บังคับบัญชาในการทำงานที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.24, S.D. = 1.02$)

ตารางที่ 4.14 วิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพการทำงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
1. อุปกรณ์เครื่องมือให้บริการรับฝากเงิน-ถอนเงิน มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	3.35	0.98	ปานกลาง
2. ธนาคารมีความไฮโซ และมีที่จอดรถเพียงพอกับจำนวนรถของลูกค้าและพนักงานในทุกๆวัน	3.16	1.32	ปานกลาง

ตารางที่ 4.14 วิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพการทำงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริการ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน
3. ในธนาคารมีเครื่องปรับอากาศที่มีความเย็นสบาย และมีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.78	1.08	สูง
4. ธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอให้บริการลูกค้าและพนักงาน	3.47	1.15	ปานกลาง
5. ธนาคารมีพนักงานรักษาความสะอาดคอยดูแลความสะอาดตลอดเวลาเป็นประจำทุกวัน	3.86	0.95	สูง
6. ในธนาคารมีสถานที่ไว้สำหรับให้พนักงานใช้รับประทานอาหารในเวลากลางวัน	3.63	1.10	ปานกลาง
7. สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานมีความพร้อมเพียงให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.61	0.87	สูง
รวม	3.55	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 กลุ่มตัวอย่างจำแนกปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่า ปัจจัยด้านสภาพการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานรวมไปถึงสถานที่การทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกของความพร้อมเพียงในการที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 1.06)

ตารางที่ 4.15 วิเคราะห์ปัจจัยด้านเงินเดือนกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านเงินเดือน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน
1. ท่านเชื่อมั่นว่าธนาคารจะเป็นอาชีพที่สามารถให้ค่าตอบแทนจะชดเชยหลักแก่ครอบครัวได้เป็นอย่างดี	3.27	1.00	ปานกลาง
รวม	3.27	1.00	สูง

จากตารางที่ 4.15 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านเงินเดือน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์ในด้านของความเชื่อมั่นในด้านของค่าตอบแทนในด้านอาชีพที่พนักงานทำอยู่ที่สามารถยึดกับการทำงานในธนาคาร ที่จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.27, S.D. = 1.00$)

ตารางที่ 4.16 วิเคราะห์ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
1. ท่านเชื่อว่าธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันที่มั่นคงสำคัญของประเทศไม่สามารถจะล้มและเลิกจ้างพนักงานได้โดยง่าย	3.06	1.13	ปานกลาง
รวม	3.06	1.13	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานนั้น ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ในด้านของความเชื่อมั่นในอาชีพที่สามารถยึดเป็นหลักได้ที่จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.06, S.D. = 1.13$)

ตารางที่ 4.17 วิเคราะห์ปัจจัยด้านสวัสดิการกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
1. ท่านเห็นว่าการได้รับเงินจากธนาคารไว้ใช้ในยามชรา หลังจากลาออกหรือเกษียณงานแล้วเป็นสวัสดิการที่ดีของธนาคาร	3.94	1.07	สูง
2. ในธนาคารมีระบบสัญญาป้องกันการปล้นจี้ ที่มีประสิทธิภาพ และมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยป้องกันภัยตลอดเวลาทำการ	3.82	0.90	สูง

ตารางที่ 4.17 วิเคราะห์ปัจจัยด้านสวัสดิการกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัจจัยด้านสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน
3. ในธนาคารมีระบบป้องกันอัคคีภัยอย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพ	3.37	0.95	ปานกลาง
4. ธนาคารท่านมีระบบรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสุขภาพที่ดี	3.27	0.96	ปานกลาง
รวม	3.60	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 กลุ่มตัวอย่างจำแนกปัจจัยในด้านสวัสดิการ ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์ในด้านของสวัสดิการที่ได้รับหลังเกษียณทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นได้ระดับหนึ่ง และรวมถึงในเรื่องการจัดให้มีระบบของการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการปล้นจี้ของธนาคาร รวมไปถึงในส่วนของผู้บริหารที่คอยดูแลรักษาความปลอดภัยในธนาคารที่จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจัดอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.97)

ตารางที่ 4.18 วิเคราะห์ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับระดับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริการ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน
1. การทำงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนเสมอ	4.05	0.74	สูง
2. การปฏิบัติงานภายในสาขาของท่านมักจะทำงานกันเป็นทีม โดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	3.79	1.07	สูง
3. ท่านไม่เคยมีปัญหาในเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานของท่านเลย	3.69	1.00	สูง
4. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	3.96	0.71	สูง
5. ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3.64	0.69	ปานกลาง
6. ผลการทำงานของท่านเป็นยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.62	0.65	ปานกลาง
7. เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.53	0.64	ปานกลาง
รวม	3.75	0.78	สูง

จากตารางที่ 4.18 กลุ่มตัวอย่างจำแนกปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยทางด้านเพื่อนร่วมงานจะมีความสัมพันธ์ในด้านของทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และนอกจากนั้นยังรวมไปถึงในส่วนของการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานที่จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.75, S.D. = 0.78$)

ตารางที่ 4.19 วิเคราะห์ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชากับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริการ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
1. ท่านได้รับการสนับสนุนการเลื่อนตำแหน่งในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาตามความสามารถของท่านอย่างเป็นธรรม	3.07	0.93	ปานกลาง
รวม	3.07	0.93	สูง

จากตารางที่ 4.19 กลุ่มตัวอย่างจำแนกปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชานั้น ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในด้านของความเชื่อมั่นในด้านตัวของพนักงานบริการ ที่มีต่อผู้บังคับบัญชาในเรื่องของการที่จะได้รับการสนับสนุนในเรื่องของการเลื่อนตำแหน่ง ของการทำงานที่จะมีผลต่อในส่วนของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.07, S.D. = 0.93$)

ตารางที่ 4.20 วิเคราะห์ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริการ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
1. ธนาคารของท่านมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน	3.32	0.82	ปานกลาง
รวม	3.33	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.22 อธิบายสรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านวุฒิการศึกษา ด้านประสบการณ์ ด้านรายได้ ด้านประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล เพศ กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

เพศ	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ชาย	2 (66.70)	100 (40.50)	92 (42.80)	194 (41.70)
หญิง	1 (33.30)	147 (59.50)	123 (57.20)	271 (58.30)
รวม	3 (100.00)	247 (100.00)	215 (100.0)	465 (100.00)
$X^2 = 1.02$ p-value = 0.60				

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่ได้จำแนกตามเพศกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติไค-สแควร์พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ($p = 0.60$)

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล อายุ กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

อายุ (ปี)	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	2 (0.90)	2 (0.40)
20 - 29 ปี	2 (66.70)	137 (55.50)	100 (46.50)	239 (51.40)
30 - 39 ปี	1 (33.30)	103 (41.70)	99 (46.00)	203 (43.70)
40 - 49 ปี	-	7 (2.80)	13 (6.00)	20 (4.30)
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	-	-	1 (0.60)	1 (0.20)
รวม	3 (100.00)	247 (100.00)	215 (100.00)	465 (100.00)
$X^2 = 8.88$ p-value = 0.35				

ตารางที่ 4.26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลระดับการศึกษา กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อนุปริญญา	-	11 (4.50)	14 (6.50)	25 (5.37)
ปริญญาตรี	2 (66.70)	225 (93.10)	190 (88.40)	417 (89.67)
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	1 (33.30)	5 (2.00)	5 (2.30)	11 (2.36)
อื่น ๆ ระบุ	-	1 (0.40)	1 (0.50)	2 (0.40)
รวม	3 (100.00)	247 (100.00)	215 (100.00)	465 (100.00)
$X^2 = 13.76$ P-value = 0.09				

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ได้จำแนกตามระดับการศึกษา กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติไค-สแควร์พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ($p = 0.09$)

ตารางที่ 4.27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ระยะเวลาในการทำงาน กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ระยะเวลาในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ต่ำกว่า 1 ปี	-	14 (5.70)	17 (7.90)	31 (6.70)
ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี	-	140 (56.70)	107 (49.80)	247 (53.10)
ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่เกิน 8 ปี	3 (100.00)	82 (33.20)	75 (34.80)	160 (34.40)
ตั้งแต่ 8 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	-	4 (1.60)	9 (4.20)	13 (2.80)
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	-	7 (2.80)	7 (3.30)	14 (3.00)
รวม	3 (100.00)	247 (100.00)	215 (100.00)	465 (100.00)
$X^2 = 10.51$ p-value = 0.23				

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติไค-สแควร์พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ($p = 0.23$)

ตารางที่ 4.28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

รายได้	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ต่ำกว่า 7,000 บาท	-	-	-	-
7,001 - 8,000 บาท	-	2 (0.80)	4 (1.90)	6 (1.30)
8,001 - 9,000 บาท	-	9 (3.60)	5 (2.30)	14 (3.00)
9,001 - 10,000 บาท	-	67 (27.10)	63 (29.30)	130 (28.00)
10,001 - 12,000 บาท	3 (100.00)	169 (68.50)	142 (66.00)	314 (67.50)
ตั้งแต่ 12,001 บาทขึ้นไป	-	-	1 (0.50)	1 (0.20)
รวม	3 (100.00)	247 (100.00)	215 (100.00)	465 (100.00)
$X^2 = 4.55$ p-value = 0.81				

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล โดยได้จำแนกตามรายได้กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติไค-สแควร์พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ได้จำแนกตามรายได้นั้น ไม่มีความสัมพันธ์กันกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ($p = 0.81$)

ตารางที่ 4.30 ทดสอบปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ		.479
ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ		.117
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง		.420
ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน		.295
ปัจจัยด้านเงินเดือน		.326
ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน		.233
ปัจจัยด้านสวัสดิการ		.343
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		.379
ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา		.360
ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน		.408
รวม		.549

จากตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อธิบายได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยด้านลักษณะงานมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .229 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยด้านเพื่อนด้านเพื่อนร่วมงานมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .464 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .479 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .117 ซึ่งอยู่ในระดับต่ำ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยด้านความ

ก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์เท่ากับ .420 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยด้านสภาพการทำงานมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .295 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยด้านเงินเดือนมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .326 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยความมั่นคงในการทำงานมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .233 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยด้านสวัสดิการมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .343 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .379 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .360 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจัดได้ว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานโดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .408 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ถดถอยและสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ผลจากการศึกษาที่ศึกษาโดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างตัวแปร Y (ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน) ว่าเป็น Function ของตัวแปรอิสระใดบ้างในปัจจัยต่าง ๆ ผลปรากฏว่ามีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6 ด้าน ได้แก่ X_1 ด้านลักษณะงาน X_2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน X_3 ด้านการยอมรับนับถือ X_4 ด้านความสำเร็จของงาน X_5 ด้านการปกครองบังคับบัญชา X_6 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ในตำแหน่งหน้าที่ ดังแสดงให้ตามตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.31 วิเคราะห์ความแปรปรวน

Source	df	SS	MS	F
Regression	6	45.314	7.552	50.865
Residual	458	68.003	0.148	P = 0.0000

จากตารางที่ 4.31 พบว่าค่าที่แสดงตามตารางเป็นค่าแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพล โดยค่าความแปรปรวนจากตารางนี้มีค่า R^2 เท่ากับ 0.3999

จากผลที่ได้ทำให้ได้สมการ Multiple Linear Regression ระหว่าง Y (ระดับของความพึงพอใจ) กับตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลดังต่อไปนี้คือ

$$Y = 1.205 + 0.094 x_1 + 0.166 x_2 + 0.172 x_3 + 0.1 x_4 + 0.047 x_5 + 0.099 x_6$$

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 465 ราย จากสาขาของธนาคาร 93 สาขา โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้เท่ากับ .9242 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ค่าทางสถิติสำหรับในวิธีการที่จะวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในครั้งนี้ ประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ไคสแควร์ (Chi-Square Analysis) ของ Pearson ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation Analysis) และสหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออก 5 ส่วน ดังนี้จึงขอสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลได้ 465 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 และเพศชาย มีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70

1.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุตั้งแต่ 20 - 29 ปีขึ้นไป จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 รองลงมาช่วงอายุ 30 - 39 ปี มีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 และช่วงอายุที่มีน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

1.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมีจำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 รองลงมา มีสถานภาพโสด มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหย่า/ม่าย/แยกกันอยู่ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60

1.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 417 คน คิดเป็นร้อยละ 89.67 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.37 และน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ มีการศึกษาอยู่ในระดับปวช. มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40

1.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่เกิน 4 ปี มีจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 53.10 รองลงมามีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วงระยะตั้งแต่ 4 ปีแต่ไม่เกิน 8 ปี มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 และน้อยที่สุดมีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วงระยะตั้งแต่ 8 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

1.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 - 12,000 บาท มีจำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาในกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 9,001 - 10,000 บาท มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และน้อยที่สุดมีรายได้ตั้งแต่ 12,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

1.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยย้ายงาน มีจำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ไม่เคยย้ายงาน มีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ปัจจัยในด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 4 ข้อ ที่ส่วนใหญ่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการอยู่ในระดับสูง และปัจจัยในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารงาน มีจำนวน 8 ข้อ ที่ส่วนใหญ่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.90) คือ

2.1 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยทางด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานรวมไปถึงขั้นตอนและปริมาณงานที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.99)

2.2 ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยด้านความสำเร็จในหน้าที่ของงานมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในการทำงานธนาคารที่จะเป็นงานที่ทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่คาดหวังไว้ ทั้งที่ยังสามารถจะได้รับการสนับสนุนให้ตัวของพนักงานมีความภาคภูมิใจในงานของตนเองที่จะส่งผลในการปฏิบัติงานจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.85)

2.3 ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยด้านการยอมรับนับถือจากสังคม มีความสัมพันธ์กับการทำงานในธนาคารซึ่งได้รับการยอมรับจากสังคมจากการที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการและรวมไปถึงมาตรฐานของการดำเนินงานที่จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.69, S.D. = 0.75$)

2.4 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กันกับการทำงานในธนาคารซึ่งได้รับการยอมรับจากลูกค้าที่ใช้บริการรวมไปถึงมาตรฐานการดำเนินงานที่พนักงานได้ปฏิบัติงานและรับผิดชอบในงาน ที่จะ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 4.78, S.D. = .50$)

2.5 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์ ที่จะสามารถที่จะได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในการเลื่อนตำแหน่งในการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ และการทำงานดังกล่าวยังส่งผลในการตั้งเป้าหมายในการที่จะก้าวมาเป็นผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ที่จะ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.24, S.D. = 1.02$)

2.6 ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานรวมถึงสถานที่การทำงานสิ่งอำนวยความสะดวกของความพร้อมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจัดอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.55, S.D. = 1.06$)

2.7 ปัจจัยด้านเงินเดือน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยด้านเงินเดือนมีความสัมพันธ์ในด้านของความเชื่อมั่นในด้านของค่าตอบแทนในด้านอาชีพที่พนักงานทำอยู่ที่สามารถยึดกับการทำงานในธนาคารที่จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.27, S.D. = 1.00$)

2.8 ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยด้านความมั่นคงในงานที่จะมีความสัมพันธ์ด้านของความเชื่อมั่นในอาชีพที่สามารถยึดเป็นหลักจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.06, S.D. = 1.13$)

2.9 ปัจจัยด้านสวัสดิการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยทางด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์ในด้านของสวัสดิการที่ได้รับหลังเกษียณทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นได้ระดับหนึ่ง และรวมถึงในเรื่องการจัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการปล้นจี้ของธนาคารรวมถึงเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแลรักษาความปลอดภัยในธนาคารที่จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.60, S.D. = 0.97$)

2.10 ปัจจัยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยทางด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในด้านของทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานรวมถึงในส่วนของ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานที่จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.75, S.D. = 0.78$)

2.11 ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชาที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยทางด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในด้านของความเชื่อมั่นในด้านตัวของพนักงานบริการที่มีต่อผู้บังคับบัญชาในเรื่องการได้รับการสนับสนุนในเรื่องของการเลื่อนตำแหน่งของการทำงานที่จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.07, S.D. = .93$)

2.12 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏว่าปัจจัยทางด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ ซึ่งมีผลกับการทำงานของพนักงานบริการ ทำให้ตัวของผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน ที่จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.33, S.D. = .82$)

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านวุฒิการศึกษา ด้านประสบการณ์ ด้านรายได้ ด้านประสบการณ์การย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

**ตอนที่ 4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ พบว่าความสัมพันธ์ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับปัจจัยทั้งในด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารงานและมีความสัมพันธ์ทางบวก กับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ถดถอยและสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลจากการศึกษาที่ศึกษาโดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างตัวแปร Y (ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน) = 1.205 ว่าเป็น Function ของตัวแปรอิสระใดบ้างในปัจจัยต่าง ๆ ผลปรากฏว่ามีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6 ด้าน ได้แก่ X_1 ด้านลักษณะงาน = 0.094 X_2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน = 0.166 X_3 ด้านการยอมรับนับถือ = 0.172 X_4 ด้านความสำเร็จของงาน = 0.1 X_5 ด้านการปกครองบังคับบัญชา = 0.047 X_6 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ = 0.099 พบว่าค่าที่แสดงตามตารางเป็นค่าแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพล โดยค่าความแปรปรวนจากตารางนี้มีค่า R^2 เท่ากับ 0.3999

จากผลที่ได้ทำให้ได้สมการ Multiple Linear Regression ระหว่าง Y (ระดับความพึงพอใจ) กับตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลดังต่อไปนี้คือ

$$Y = 1.205 + 0.094 x_1 + 0.166 x_2 + 0.172 x_3 + 0.1 x_4 + 0.047 x_5 + 0.099 x_6$$

อภิปรายผล

จากการวิจัยดังกล่าวข้างต้นมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยในด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการอยู่ในระดับสูง ซึ่งจากปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ที่กล่าวมานั้นก็จะแสดงให้เห็นผลที่มีอิทธิพล

ต่อปัจจัยตามแนวทางทฤษฎีการจูงใจ 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยกระตุ้น และ ปัจจัยค้ำจุน ส่วนปัจจัยในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารงาน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง ก็เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์กเช่นกันเพียงแต่ระดับของความพึงพอใจจะมีการเปลี่ยนแปลงไป และในส่วนของทฤษฎีการวิเคราะห์ตลอดห่วงโซ่ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า จำนวนตัวแปรทั้ง 12 ตัว มีตัวแปรจำนวน 6 ตัว มีอำนาจเป็นดัชนีบ่งชี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยเรียงตามลำดับที่สำคัญที่สุดคือ 1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน 2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3. ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 4. ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน 5. ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา 6. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ 0.3999 โดยค่าของตัวแปรนั้นมีปัจจัยที่เป็นไปตามทฤษฎีของ (Herzberg, 1959 : 373-377) ที่ได้กล่าวไว้ และนอกจากนี้ปัจจัยในด้านต่าง ๆ ของความรับผิดชอบ ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสวัสดิการ ด้านนโยบายการบริหารงาน ก็จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเช่นกัน เพราะถ้าหากพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่องานในด้านปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 100)

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในส่วนกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลเท่านั้นถ้าจะให้บังเกิดผลดีต่อภาพรวมของธนาคารนครหลวงไทย ควรจะมีการทำการวิจัยโดยศึกษาภาพรวมทั้งหมดของธนาคารนครหลวงไทย ซึ่งอาจจะมีจำนวนของจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากเกินไปก็ตาม แต่สามารถอาศัยวิธีการทางสถิติศาสตร์ประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้มีความเหมาะสมต่อการวิจัยได้ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อคิดเห็นต่างๆที่ผู้วิจัยได้ประสบมากับตัวเองในการทำงานและได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาลาดพร้าว เพื่อที่จะได้เสนอให้กับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาราชการเพื่อเป็นประโยชน์ในอนาคตเพื่อสามารถที่จะใช้เปรียบเทียบ

เป็นข้อมูลในการที่จะอ้างอิงในส่วนของธนาคาร และรวมไปถึงในเรื่องของการพิจารณาเลื่อนระดับของพนักงานนั้น ๆ หรือในเรื่องของการวางแผนแนวทางการปฏิบัติในธนาคาร ให้มีความถูกต้องเหมาะสมต่อไปได้อย่างดี เพราะการดำเนินงานของธนาคารนั้นสถาบันของธนาคารได้จัดอยู่ในระบบของสถาบันการเงินในด้านเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งประเทศจะเจริญเติบโตและมีความก้าวหน้ามั่นคงทางเศรษฐกิจไปได้นั้น ก็จะต้องอาศัยฐานเศรษฐกิจที่มั่นคงเป็นรากฐานค้ำประกันประเทศให้มีความแข็งแกร่งและมั่นคง สามารถที่จะแข่งขันกับธนาคารต่างชาติได้อย่างมั่นคง เพื่อพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้มีเสถียรภาพเป็นที่ยอมรับในเวทีเศรษฐกิจโลกที่มีการแข่งขันอย่างรวดเร็วในปัจจุบันและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นจึงขอเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพตลอดไป.

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

พงศ์ หรคาถ. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : คณะเทคโนโลยี
อุตสาหกรรมและวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันราชภัฏพระนคร, 2540.

พรรณราย ทวีชะประภา. จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพมหานคร : วิชั่นอาร์ตคอร์ปเรชั่น,
2532.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธีระฟิล์ม
และไซเท็กซ์ จำกัด, 2541.

วุฒิชัย จำนงค์. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด
รวมสาร, 2520.

วารสาร

ปภาวดี ดุลยจินดา. ทักษะคติและความพอใจ. ในเอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ
หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.

วิทยานิพนธ์

คิลก มุลวงษ์. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.
ทรอนิกส์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

เป็นหนึ่งใน ไชยจิต. สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของธนาคารกสิกรไทย
สำนักงานใหญ่. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2536.

พวงเพชร วัชรอยู่. องค์ประกอบที่บ่งชี้ความพึงพอใจในการทำงาน : ศึกษาผู้ทำงานในโรงงาน
อุตสาหกรรมกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการการวิจัย
แห่งชาติ, 2530.

- ขงยุทธ สุคนธ์ปฏิภาค. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม วิทยาลัยเทคนิคภาคกลาง สังกัดกรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- วิโรจน์ กุลสรรค์ศุกกิจ. ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : เปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด กับพนักงานธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- ศักดิ์ พิณชมพู. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกรุงไทย ภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2530.
- สาโรช ไชยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.

หนังสือภาษาอังกฤษ

- Best John. **Research in Education.** New Jersey : Prentice Hall, Inc., 1977.
- McGregor Douglas. **The Human Side of Enterprise.** New York : Mc Graw Hill Book Company, Inc., 1969.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. **The Motivation to Work.** New York : John Wiley & Sons, Inc., 1959.
- Maslow, Abraham. **Motivation and Personality.** New York : Harper & Row, Inc., 1970.
- McClelland, David. **The Achieving Society.** New York : Van Nostrand, 1961.
- Morse, Nancy. **Satisfactions in The White Coller Job.** Michigan : University of Michigan Press, 1987.

Journal

- Charles Gilsson and Mark Durick. **Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations.** Administrative Science Quarterly 33 (1988).
- Katz Ralph. **Job Longevity as a Situational Factor in Job Satisfaction.** Administrative Science Quarterly 23 (1978).

ภาคผนวก ก

หนังสือแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิด้านการตรวจสอบแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยศรีปทุม

SRIPATUM UNIVERSITY

ที่ มศป. /2542

30 มิถุนายน 2542

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เรียน ดร.ทรงพล ภูมิพัฒน์

เนื่องด้วยนายพีระศักดิ์ หงสกุล เป็นนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบบสอบถามดังกล่าวได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์คือ รศ. ดร.พงศ์ ทรดาล เพื่อพิจารณาความครอบคลุมด้านเนื้อหาของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อองค์กรครั้งนี้แล้ว แต่เพื่อความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถามดังกล่าวจึงเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญในด้านการวิจัย จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนของภาษาว่าเป็นไปตามเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถามหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการทำวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง



(รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ เทียนส่ง)

วิชาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม (วิทยาเขตบางเขน)

โทร.579-2747,579-9120-39 ต่อ 1152,1153

โทรสาร 579-2747



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

ที่ มศป. 12542

30 มิถุนายน 2542

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เรียน ศาสตราจารย์ พลโท ดร.โอกาส รัตนบุรี

เนื่องด้วยนายพีระศักดิ์ หงสกุล เป็นนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบบสอบถามดังกล่าวได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์คือ รศ. ดร.พงศ์ ทรศาล เพื่อพิจารณาความครอบคลุมด้านเนื้อหาของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อองค์กรครั้งนี้แล้ว แต่เพื่อความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถามดังกล่าวจึงเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญในด้านการวิจัย จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนของภาษาว่าเป็นไปตามเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถามหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการทำวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง



(Handwritten signature)

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ เทียนส่อง)

ผู้อำนวยการคณะนิติบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม (วิทยาเขตบางเขน)

โทร.579-2747, 579-9120-39 ต่อ 1152, 1153

โทรสาร 579-2747



มหาวิทยาลัยศรีปทุม

SRIPATUM UNIVERSITY

ที่ มศป. 12542

30 มิถุนายน 2542

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์ให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เรียน อาจารย์อำนาจ วัจจัน

เนื่องด้วยนายพีระศักดิ์ หงสกุล เป็นนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบบสอบถามดังกล่าวได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์คือ รศ. ดร.พงศ์ ทรดาล เพื่อพิจารณาความครอบคลุมด้านเนื้อหาของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อองค์กรครั้งหนึ่งแล้ว แต่เพื่อความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถามดังกล่าวจึงเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญในด้านการวิจัย จึงขออนุมัติคราะห์จากท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนของภาษาว่าเป็นไปตามเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถามหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการทำวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง



(รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ เทียนส่อง)

รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ เทียนส่อง
รองอธิการบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม (วิทยาเขตบางเขน)

โทร. 579-2747, 579-9120-39 ต่อ 1152, 1153

โทรสาร 579-2747



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

ที่ มศป. ๒๓/2542

28 มิถุนายน 2542

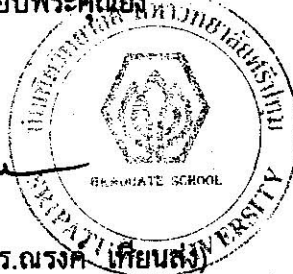
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เรียน คุณเอกพร ศรีสวัสดิ์

ผู้จัดการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาลาดพร้าว

เนื่องด้วย นายพีระศักดิ์ หงสกุล เป็นนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์กร มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)" โดยแบบสอบถามดังกล่าวได้นำเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์คือ รศ.ดร.พงศ์ ทรดาล เพื่อพิจารณาความครอบคลุมด้านเนื้อหาของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทยครั้งหนึ่งแล้ว แต่เพื่อความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถามดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนของภาษาว่าเป็นไปตามเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถามหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำแบบสอบถามดังกล่าว ไปใช้ในการทำวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง



Handwritten signature

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ เทียนสูง)

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม (วิทยาเขตบางเขน)

โทร. 579-2747, 579-9120-39 ต่อ 1152

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ
ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณสมบัติพื้นฐานของพนักงาน ธนาคาร-
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ
สมรส ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ และประสบการณ์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ของ
พนักงานบริการรับฝากเงิน-ถอนเงินของธนาคารนครหลวงไทย
จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของ
พนักงานบริการรับฝากเงิน-ถอนเงินของธนาคารนครหลวงไทย
จำกัด (มหาชน)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะถือเป็นความลับที่จะนำข้อมูลไปพิจารณา
ในภาพรวมเท่านั้น ทั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใดทั้งสิ้น

3. ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการ และที่สำคัญจะทำให้ทราบปัจจัย
ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในปัจจัยต่าง ๆ ที่ศึกษาของพนักงานบริการด้านการ
รับฝากเงิน - ถอนเงินของพนักงานธนาคารเพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขและส่งเสริมปัจจัยด้านต่าง ๆ
ของการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

กรุณาตอบคำถามทุกข้อ ตามสภาพความเป็นจริงและตรงกับความคิดของท่านให้มากที่สุด

ขอขอบคุณมา ณ. โอกาสนี้ด้วย

นายพีระศักดิ์ หงสกุล

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีปทุม

6. ขณะนี้ท่านมีรายได้เดือนละเท่าไร

-(1) ต่ำกว่า 7,000 บาท
-(2) 7,001 - 8,000 บาท
-(3) 8,001 - 9,000 บาท
-(4) 9,001 - 10,000 บาท
-(5) 10,001 - 12,000 บาท
-(6) ตั้งแต่ 12,001 บาทขึ้นไป

7. ท่านเคยมีประสบการณ์ย้ายงานหรือไม่

-(1) เคย
-(2) ไม่เคย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย (X) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ปัจจัย	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
ปัจจัยด้านลักษณะงาน					
1. การเปิดทำการของธนาคารเวลา 8.30 น. ถึง เวลา 15.30 น. เป็นเวลาที่เหมาะสม					
2. การให้บริการรับฝากเงิน - ดอนเงิน เป็นงานให้ บริการลูกค้าที่สำคัญที่สุด					
3. การให้บริการรับฝากเงิน - ดอนเงิน เป็นการ ปฏิบัติงานที่มีปริมาณงานมาก					
4. การให้บริการรับฝากเงิน - ดอนเงิน เป็นการ ปฏิบัติงานที่สามารถทำให้เสร็จได้โดยพนักงาน คนเดียว					
5. การให้บริการรับฝากเงิน - ดอนเงิน เป็นการ ปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนที่แน่นอนตายตัว					
6. การให้บริการรับฝากเงิน - ดอนเงิน เป็นการ ปฏิบัติงานที่ต้องเอาใจลูกค้ามากที่สุด					
ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ					
7. การให้บริการรับฝาก - ดอนเงิน เป็นการปฏิบัติ งานต้องใช้ความรอบคอบในการทำงานอย่างมาก					
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
8. การปฏิบัติงานของท่านมีการพูดคุยแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานเสมอ					
9. การปฏิบัติงานภายในสาขาของท่านมักจะทำงาน กันเป็นทีม โดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
10. ท่านไม่เคยมีปัญหาในเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วม งานของท่านเลย					

ปัจจัย	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
11. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน					
12. ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
13. ผลการทำงานของท่านเป็นยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน					
14. เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน					
15. อุปกรณ์เครื่องมือให้บริการรับฝากเงิน-ถอนเงิน มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา					
16. ธนาคารมีความไฮโดง และมีที่จอดรถเพียงพอ กับจำนวนรถของลูกค้าและพนักงานในทุกๆวัน					
17. ในธนาคารมีเครื่องปรับอากาศที่มีความเย็นสบาย และมีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
18. ธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้คอย บริการลูกค้าและพนักงาน					
19. ธนาคารมีพนักงานรักษาความสะอาดคอยดูแล ความสะอาดตลอดเวลาเป็นประจำทุกวัน					
20. ในธนาคารมีสถานที่ไว้สำหรับให้พนักงานใช้ รับประทานอาหารในเวลากลางวัน					
21. สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกใน การทำงานมีความพร้อมเพียงให้ท่านทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ					

ปัจจัย	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
ด้านเงินเดือน 22. ท่านเชื่อมั่นว่าธนาคารจะเป็นอาชีพที่สามารถให้ค่าตอบแทนที่จะอีกเป็นหลักแก่ครอบครัวได้เป็นอย่างดี					
ด้านสวัสดิการ 23. ท่านเห็นว่า การได้รับเงินจากธนาคารไว้ใช้ในยามชรา หลังจากลาออกหรือเกษียณงานแล้วเป็นสวัสดิการที่ดีของธนาคาร					
24. ในธนาคารมีระบบสัญญาป้องกันการปล้นจี้ที่มีประสิทธิภาพและมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยป้องกันภัยตลอดเวลาทำการ					
25. ในธนาคารมีระบบป้องกันอัคคีภัยอย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพ					
26. ธนาคารของท่านมีระบบรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงานที่ดี					
ด้านความมั่นคงในการทำงาน 27. ท่านเชื่อว่าธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันที่มีความมั่นคงและสำคัญทางการเงินของประเทศไม่สามารที่จะล้มและเลิกจ้างพนักงานได้โดยง่าย					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 28. ท่านเห็นว่าการทำงานธนาคารเป็นงานที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม					
29. ธนาคารของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้ให้บริการอย่างดี					
30. ธนาคารของท่านมีระบบในการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน					

ปัจจัย	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 31. ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานของธนาคารจะทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ท่านคาดหวังไว้ได้					
32. ท่านได้รับการสนับสนุนการเลื่อนตำแหน่งในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาตามความสามารถของท่านอย่างเป็นธรรม					
33. การเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสาขาของธนาคารเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงานของท่าน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย (X) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
34. ท่านรู้สึกพอใจในบทบาทหน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมาย					
35. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท้าทาย ความสามารถ					
36. ท่านทำงานด้วยเหตุผลที่ตนเองคิดว่าถูกต้องเหมาะสม มากกว่าจะทำตามที่คนอื่นเขาทำ					
37. ท่านแสวงหาโอกาสที่จะทำให้ตนเองมีความก้าวหน้าในการทำงานเป็นประจำ					
38. ท่านสามารถเป็นค้ำของตนเองอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
39. ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ทำ					
40. งานที่ท่านทำจำเป็นต้องใช้ความรู้ และเทคนิคในการทำงาน					
41. งานที่ท่านทำอยู่ เป็นงานที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของท่าน					
42. ท่านมีการวางแผนเพื่อปฏิบัติงานในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ					
43. ท่านเต็มใจที่จะเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อความสำเร็จของงาน					

ภาคผนวก ค
ตารางประชากรในการสุ่มตัวอย่าง

ตารางประชากรในการสุ่มตัวอย่าง

สาขา	กลุ่ม ตัวอย่าง
1. สำนักเพชรบุรี	5
2. ราชดำเนิน	5
3. สีพระยา	5
4. วงเวียนใหญ่	5
5. สามฝั่ง	5
6. เจริญผล	5
7. สามย่าน	5
8. เขาราช	5
9. สีนอกบ้านแขก	5
10. สีลม	5
11. สำโรง	5
12. หัวขวาง	5
13. ตลาดพร้าว	5
14. บางบัวทอง	5
15. ท่าพระจันทร์	5
16. กระจุกม้าน	5
17. บางแค	5
18. อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	5
19. พระราม 4	5
20. วุฒากาศ	5
21. แจ้งวัฒนะ	5
22. ตลาดหมอชิต	5
23. สามพราน	5

ตารางประชากรในการสุ่มตัวอย่าง

สาขา	กลุ่ม ตัวอย่าง
24. ประเวศน์	5
25. เทเวศน์	5
26. นครชัยศรี	5
27. อนุวงศ์	5
28. พระประแดง	5
29. คลองหลวง	5
30. กิ่งแก้ว	5
31. อโศก	5
32. วงศ์สว่าง	5
33. ปิ่นเกล้า	5
34. มหาชัยเมืองใหม่	5
35. รามอินทรา	5
36. สี่มุมเมือง - รังสิต	5
37. สุขาภิบาล 2	5
38. แจ้งวัฒนะ	5
39. เทพารักษ์	5
40. บางปู	5
41. รามคำแหง	5
42. สุขาภิบาล	5
43. บางมด	5
44. เพชรบุรีตัดใหม่	5
45. ช่อขุ่นเจ้าสมิงพราย	5
46. ช่อสมุทพรปราการ	5

ตารางประชากรในการสุ่มตัวอย่าง

สาขา	กลุ่ม ตัวอย่าง
47. ข่อยนนทบุรี	5
48. ข่อยจรัลสนิทวงศ์ 35	5
49. ข่อยสำเหร่	5
50. ข่อยเจริญกรุง	5
51. พัฒนาการ	5
52. รัชดาภิเษก	5
53. ข่อยธนินิยะ	5
54. ข่อยทองหล่อ	5
55. สุทธิสาร	5
56. ข่อยคลองตัน	5
57. ข่อยตลาดพลู	5
58. รังสิต - คลอง 3	5
59. ข่อยสุขาภิบาล 3	5
60. ข่อยโชคชัย 4	5
61. ข่อยตลาดมหาชัย	5
62. ข่อยปากคลองตลาด	5
63. ข่อยรัตนานิเบศร์	5
64. ข่อยลาดพร้าว 80	5
65. ข่อยแพ่งชั้นไอส์แลนด์	5
66. ช้อมน้อย	5
67. ข่อยตลาดสำโรง	5
68. ข่อยโบ๊เบ๊	5
69. ข่อยคลองครุ	5
70. ข่อยสะพานใหม่	5

ตารางประชากรในการสุ่มตัวอย่าง

สาขา	กลุ่ม ตัวอย่าง
71. สารประดิษฐ์	5
72. เพลินจิตเซ็นเตอร์	5
73. บางบอน	5
74. ช้อยทำดินแดง	5
75. หนองแขม	5
76. ช้อยสรงประภา	5
77. รัชดาภิเษก - ท่าพระ	5
78. ช้อยเจริญนคร	5
79. พระราม 3	5
80. อโศก - ดินแดง	5
81. ศาลอุทธรณ์	5
82. ช้อยนวนนคร	5
83. ช้อยจรัญสนิทวงศ์ 13	5
84. ช้อยประชาอุทิศ	5
85. ช้อยบางขุนนนท์	5
86. ช้อยบางครุ	5
87. ลำลูกกา	5
88. รัชดา - ห้วยขวาง	5
89. เมืองใหม่ - บางพลี	5
90. ช้อยบำรุงเมือง	5
91. ช้อยวัดเทียนคัค	5
92. ช้อยพาหุรัด	5
93. สมุทรสาคร	5
รวม	465

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย	นายพีระศักดิ์ หงสกุล
วันเดือนปีเกิด	27 ธันวาคม 2516
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ
สถานที่สำเร็จการศึกษา	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2539
สถานที่ทำงาน	ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาลาดพร้าว 877 ถ.ลาดพร้าว แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
วันเดือนปีที่เข้าทำงาน	2 มกราคม 2540
การฝึกอบรม	โครงการใส่ใจดูแลคุณ