



ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขต
กรุงเทพมหานคร

MOTIVATION FACTORS INFLUENCING THE JOB SATISFACTION OF COMMERCIAL
BANK EMPLOYEES IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA

ฐานิตา รักไทย

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2561

ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขต
กรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

MOTIVATION FACTORS INFLUENCING THE JOB SATISFACTION OF
COMMERCIAL BANK EMPLOYEES IN THE BANGKOK METROPOLITAN
AREA



A Master's Project Submitted in partial Fulfillment of Requirements
for MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION (Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society Srinakharinwirot University

2018

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ของ

ฐานิตา รักไทย

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์จัตราชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

(อาจารย์ ดร.ญาณพล แสงสันต์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมารี รักษ์ชูชีพ)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	ฐานิตา รักไทย
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2561
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. ญาณพล แสงสันต์

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ทั้ง 5 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 29 – 35 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ อายุงาน 7 – 12 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ปัจจัยจูงใจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ 1) ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน, ด้านโอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต, ด้านลักษณะของงาน, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจโดยรวมได้ร้อยละ 76.9 2) ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพที่ ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจโดยรวมได้ร้อยละ 73.8 3) ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน, ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจโดยรวมได้ร้อยละ 69.7

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจ, ความพึงพอใจในการทำงาน, พนักงานธนาคารพาณิชย์

Title	MOTIVATION FACTORS INFLUENCING THE JOB SATISFACTION OF COMMERCIAL BANK EMPLOYEES IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA
Author	THANITA RAKTHAI
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2018
Thesis Advisor	Dr. Yanapol Sangsunt

This research intended to study the motivation factors influencing the job satisfaction employees of commercial bank in the Bangkok metropolitan area. The population in this study consisted of four hundred people employed by the big five commercial bank. In the data analysis, the researcher used the collected data from the questionnaire to analyze the data using descriptive analysis, mean, percentage, standard deviation statistics for hypothesis testing and multiple regression analysis. The results of this research were found as follows: most of the responders were female between twenty nine to thirty five years of age, single, worked as an officer, work with seven to twelve years of work experience and salary between 25,001 to 35,000 Baht. Motivation factors which was obtained through, were satisfactory and at good level. The result of the hypothesis testing were as follows: growth needs ,such as: responsibility ,advancement, work content, recognition and achievement and could all predict value satisfaction at a level of .01 with predictability of 76.9%; relatedness needs had the following results: relationships with supervisors and interpersonal relations. The value satisfaction was at a level of 0.01 with predictability of 73.8% ;existence needs had the following results safe and healthy working conditions, adequate and fair compensation, work and total life spaces. All of the factors could be predicted with a value satisfaction of .01 and a predictability of 69.7%.

Keyword : Motivation factors, Job Satisfaction, Commercial Bank Employees

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณา ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ตลอดจนตรวจสอบแก้ไข จาก อาจารย์ ดร.ญาณพล แสงสันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ จนเสร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ที่เป็นประธานและกรรมการการสอบเค้าโครงสารนิพนธ์ สอบปากเปล่า และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ที่กรุณาชี้แนะแนวทางในการแก้ไข เพื่อให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงคณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้มอบความรู้ อบรมสั่งสอน ตลอดจนให้แนวคิดและประสบการณ์ต่างๆแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ช่วยสละเวลาอันมีค่าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณครอบครัว ตลอดจนเพื่อนนิสิต และเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและทุกคนที่มีส่วนช่วยเหลือให้งานวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี

ฐานิตา รักไทย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
สมมติฐานการวิจัย.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	24
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อกับความพึงพอใจในงาน.....	32
การวัดระดับความพึงพอใจ.....	39

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัย	50
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	56
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล	66
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	67
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	73
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	114
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	117
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	117
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	118
ขอบเขตของการวิจัย	118
วิธีดำเนินการวิจัย.....	121
การเก็บรวบรวมข้อมูล	125
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	125
สรุปผลการศึกษา.....	127
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	129
การอภิปรายผลการศึกษา.....	134
ข้อเสนอแนะทางการวิจัย	149

ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป.....	152
บรรณานุกรม.....	153
ภาคผนวก.....	159
ประวัติผู้เขียน.....	173



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยจิตใจ	66
ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร	75
ตาราง 2 (ต่อ) แสดงจำนวน(ความถี่)และค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร	76
ตาราง 3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า	77
ตาราง 3 (ต่อ) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า	78
ตาราง 4 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ	78
ตาราง 5 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด	79
ตาราง 6 แสดงระดับความพึงพอใจรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ...	80
ตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขต กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ	81
ตาราง 8 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ.....	82
ตาราง 9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุโดยใช้ F-test	83
ตาราง 10 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วย Least Significant Difference (LSD)	84
ตาราง 11 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงาน ของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	86

ตาราง 12 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe.....	87
ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วย Dennett's T3.....	88
ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	90
ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน	91
ตาราง 16 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุงาน.....	93
ตาราง 17 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงาน โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe	93
ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุงาน เป็นรายคู่ด้วย Dennett's T3.	94
ตาราง 19 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	97
ตาราง 20 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติทดสอบ Brown-Forsythe.....	97
ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วย Dennett's T3.....	98

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยเชิงใจ ด้านความต้องการความ เจริญก้าวหน้าที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขต กรุงเทพมหานคร	102
ตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยเชิงใจ ด้านความต้องการความ เจริญก้าวหน้าที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขต กรุงเทพมหานคร	102
ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยเชิงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร	106
ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยเชิงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร	106
ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยเชิงใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร	109
ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยเชิงใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร	109
ตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยเชิงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร	112
ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยเชิงใจที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจใน การทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร	112
ตาราง 30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	114
ตาราง 30 (ต่อ) สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	115
ตาราง 30 (ต่อ) สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	116

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	9



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การเข้ามาของเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ ของยุค Internet of Things ส่งผลให้รูปแบบการดำเนินชีวิตและการทำธุรกิจเปลี่ยนไป อุตสาหกรรมทางการเงินการธนาคารเป็นอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนี้ เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุค FinTech (Financial Technology) การทำธุรกรรมทางการเงินสามารถทำได้จากโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางระบบที่เรียกว่า Online Banking คือทั้ง Mobile Banking และ Virtual Banking โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสาขาธนาคารเพื่อเข้ารับบริการ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำไปสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) เมื่อระบบ Online Banking ได้รับการยอมรับและเป็นที่นิยมในสังคมมากขึ้น บทบาทหน้าที่ของสาขาธนาคารจึงลดลงทำให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบโครงสร้างทางธุรกิจและกำหนดกลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อความอยู่รอด ทำให้เกิดเหตุการณ์ลดจำนวนพนักงานและสาขาของธนาคารลงในบางส่วนงาน แต่ในทางกลับกันมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรและการลงทุนในบางส่วนงานมากขึ้น เช่น แผนกการวางแผนและวิเคราะห์ธุรกิจ, แผนกการเงิน, แผนกลูกค้าสัมพันธ์และแผนก IT เป็นต้น

ปัจจุบันประเทศไทยมีธนาคารพาณิชย์อยู่ในระบบจำนวน 22 ธนาคาร และสาขาของธนาคารต่างประเทศอีก 14 แห่ง มีสาขารวมในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 2,010 สาขา และจำนวนพนักงานธนาคารรวมทั้งระบบในปี 2558 มีจำนวน 152,221 คน ในปี 2559 มีจำนวน 154,490 และในสิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2560 มีจำนวน 153,139 คน ข้อมูลสรุป ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2560 ข้อมูลจาก(ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) ซึ่งมีจำนวนที่ลดลง ในปี 2561 เกิดเหตุการณ์ปรับโครงสร้างธุรกิจของธนาคารไทยพาณิชย์ โดยมีการประกาศนโยบายในการลดจำนวนสาขาและพนักงานภายใน 3 ปี โดยเน้นลงทุนหลักใน 3 ส่วนคือ เทคโนโลยี, พนักงานและลูกค้า พนักงานซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้เป็นที่ไปตามนโยบายและกลยุทธ์แต่พนักงานที่ดีมีศักยภาพและความสามารถเท่านั้นที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้จากการปรับลดจำนวนพนักงานของธนาคารต่างๆในประเทศไทยส่งผลให้พนักงานที่เหลือมีปริมาณงานต่อหัวมากขึ้น และในขณะเดียวกันต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร

และเพื่อความอยู่รอดในการประกอบอาชีพของตน ในทางตรงกันข้ามบางตำแหน่งงาน มีการขาดแคลนพนักงานอยู่เป็นจำนวนมากเนื่องจากอัตราการลาออกของพนักงานสูงขึ้น สาเหตุจากการหันเหชีวิตต่อวิกฤติการณ์การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการให้บริการทางการเงิน ที่นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาแทนมนุษย์ บุคลากรที่เหลือส่วนหนึ่งมองหาช่องทางในการเปลี่ยนงาน ในสายงานเดียวกันโดยเปรียบเทียบจากเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับระหว่างกัน การเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทของคู่แข่งโดยดึงตัวบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเข้าไปร่วมงาน ก่อให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคาและสวัสดิการ ซึ่งไม่เพียงแต่สูญเสียทรัพยากรบุคคลเท่านั้น แต่ยังสูญเสียองค์ความรู้ข้อมูลต่าง ๆ และความสัมพันธ์ที่ดีหรือแม้แต่ฐานลูกค้าไปด้วย การบริหารทรัพยากรบุคคลไม่ว่าจะเป็นการรักษาคนเก่งให้อยู่กับองค์กรหรือการสร้างองค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในยุคปัจจุบันจึงถือเป็นโจทย์ใหญ่ที่ธุรกิจธนาคาร ต้องให้ความสำคัญ ดังนั้นองค์กรจึงควรตระหนักถึงปัจจัยที่เป็นเหตุให้บุคลากร เกิดความรู้สึกถึงความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีแล้ว ผลที่ตามมาคือบุคลากรจะเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจในการทำงานต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร การที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมีความพึงพอใจในงาน จะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวองค์กรและบุคลากรด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมองเห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดสาเหตุของการลาออกของพนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สนใจทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาเป็นแนวทาง ในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงานในองค์กรปรับปรุง พัฒนา และเสริมสร้างให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กร เพื่อช่วยลดอัตราการย้ายงาน หรือลาออกเนื่องมาจากการขาดแรงจูงใจในการทำงาน และยังคงช่วยให้องค์กร สามารถวางแผนด้านงานบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลโดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยเชิงจิต ที่ประกอบด้วย

2.1 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) ที่ประกอบไปด้วยความสำเร็จของงาน, การได้รับการยอมรับนับถือ, โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต, ความรับผิดชอบในงาน และลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness) ที่ประกอบไปด้วยความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.3 ความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence) ที่ประกอบไปด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน, สวัสดิการและค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. นำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ ในการกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ทำให้องค์กรเข้าใจความต้องการของพนักงาน สามารถกำหนดและวางแผนด้านการบริหารบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น พุ่งเทเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันขององค์กร

3. ผลการวิจัยสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรอื่นที่มีลักษณะที่ใกล้เคียงกันได้ รวมทั้งนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่มีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจจะทำการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยนี้คือ การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ และปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงาน ผู้วิจัยศึกษาและประยุกต์ใช้จากทฤษฎีดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG Theory, Clayton Alderfer)
2. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation)
3. ทฤษฎีความต้องการ (McClelland's AAP Needs Theory)
4. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory, Frederick Herzberg)
5. ปัจจัยชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงาน (Richard E. Walton)

การกำหนดตัวแปรจะที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยจูงใจ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) ที่ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสำเร็จของงาน
 - 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
 - 1.3 โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต
 - 1.4 ความรับผิดชอบในงาน
 - 1.5 ลักษณะของงาน
2. ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
 - 2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความปลอดภัย อาชีวนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 3.2 สวัสดิการและค่าตอบแทน
 - 3.3 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

และความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยใช้การวัดระดับความพึงพอใจอย่างรวมด้วยวิธี Summation Score ของ Robbins Stephen P. (2013)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีขนาดใหญ่ที่สุด 5 อันดับแรกในไตรมาส 2 ปี 2561 ซึ่งแต่ละแห่งมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่ 10% - 16% ในด้านสินทรัพย์รวมได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารกรุงไทย จากการจัดอันดับของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยวัดจากผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยเฉลี่ย (Peer Group) ไตรมาส 2 ปี 2561 มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 127,232 คน และมีจำนวนพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครรวมทั้งสิ้น 11,256 คน ข้อมูลจาก ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ ทั้ง 5 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างาน ได้แก่ 1. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 2. ธนาคารกสิกรไทย 3. ธนาคารไทยพาณิชย์ 4. ธนาคารกรุงเทพ 5. ธนาคารกรุงไทย มีจำนวนพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครรวม 11,256 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สูตรในการคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากรเพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคำนวณได้จากสูตรของ ทาโร ยามาเนะ (Yamane Taro, 1970) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความคาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 386.27 คน และได้ทำการสำรวจแบบสอบถามอีก 14 ชุด รวมเป็นจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

- ชาย
- หญิง

1.1.2 อายุ

- 22 – 28 ปี
- 29 – 35 ปี
- 36 – 42 ปี
- 43 – 49 ปี
- 50 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส

- โสด
- สมรส/อยู่ด้วยกัน
- หม้าย / หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

1.1.5 ตำแหน่งงาน

- ระดับปฏิบัติการ (พนักงาน, เจ้าหน้าที่)
- ระดับหัวหน้างาน (หัวหน้าแผนก, ผู้ช่วยผู้จัดการ, ผู้จัดการ)

1.1.6 อายุงาน

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี
- 7 – 12 ปี
- 13 – 18 ปี
- 19 – 24 ปี
- 25 ปีขึ้นไป

1.1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 15,001 – 25,000
- 25,001 – 35,000
- 35,001 – 45,000
- 45,001 – 55,000
- มากกว่า 55,000 บาท

1.2. ปัจจัยจูงใจ

1.2.1 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth)

- ความสำเร็จของงาน
- การได้รับการยอมรับนับถือ
- โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต
- ความรับผิดชอบในงาน
- ลักษณะของงาน

1.2.2 ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness)

- ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.2.3 ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence)

- ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- สวัสดิการและค่าตอบแทน
- ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

2.1 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
ในเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เป็นธนาคารขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญเชิงระบบ (Domestic Systemically Important Banks : D-SIBs) โดยพิจารณาจาก 4 ปัจจัยสำคัญ คือ 1.ขนาดของสินทรัพย์และปริมาณธุรกรรมของธนาคารที่อยู่ในระดับสูง 2.มีความเชื่อมโยงในการทำธุรกรรมระหว่างกันของธนาคาร 3.การเป็นผู้ให้บริการหลักในโครงสร้างพื้นฐานของระบบสถาบันการเงินที่สำคัญ 4.มีความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์ทางการเงินเป็นธนาคารที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมที่ 10% - 16% ในด้านสินทรัพย์รวมได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารกรุงไทย จากการจัดอันดับของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยวัดจากผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยเฉลี่ย (Peer Group) ไตรมาส 2 ปี 2561

2. พนักงานธนาคารพาณิชย์ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์ ทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ, กสิกรไทย, กรุงศรีอยุธยา, ไทยพาณิชย์ และกรุงไทย ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งระดับพนักงานออกเป็น 2 ระดับ คือ

2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานธนาคารพาณิชย์หรือเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ที่ทำงานในหน่วยหรือฝ่ายงาน

2.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้าแผนก ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการ

3. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ตัวแปรหรือปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ ในด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว เป็นความต้องการของพนักงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

3.1 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth)

3.1.1 ความสำเร็จของงาน

3.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

3.1.3 โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต

3.1.4 ความรับผิดชอบในงาน

3.1.5 ลักษณะของงาน

3.2 ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness)

3.2.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

3.2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.3 ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence)

3.3.1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

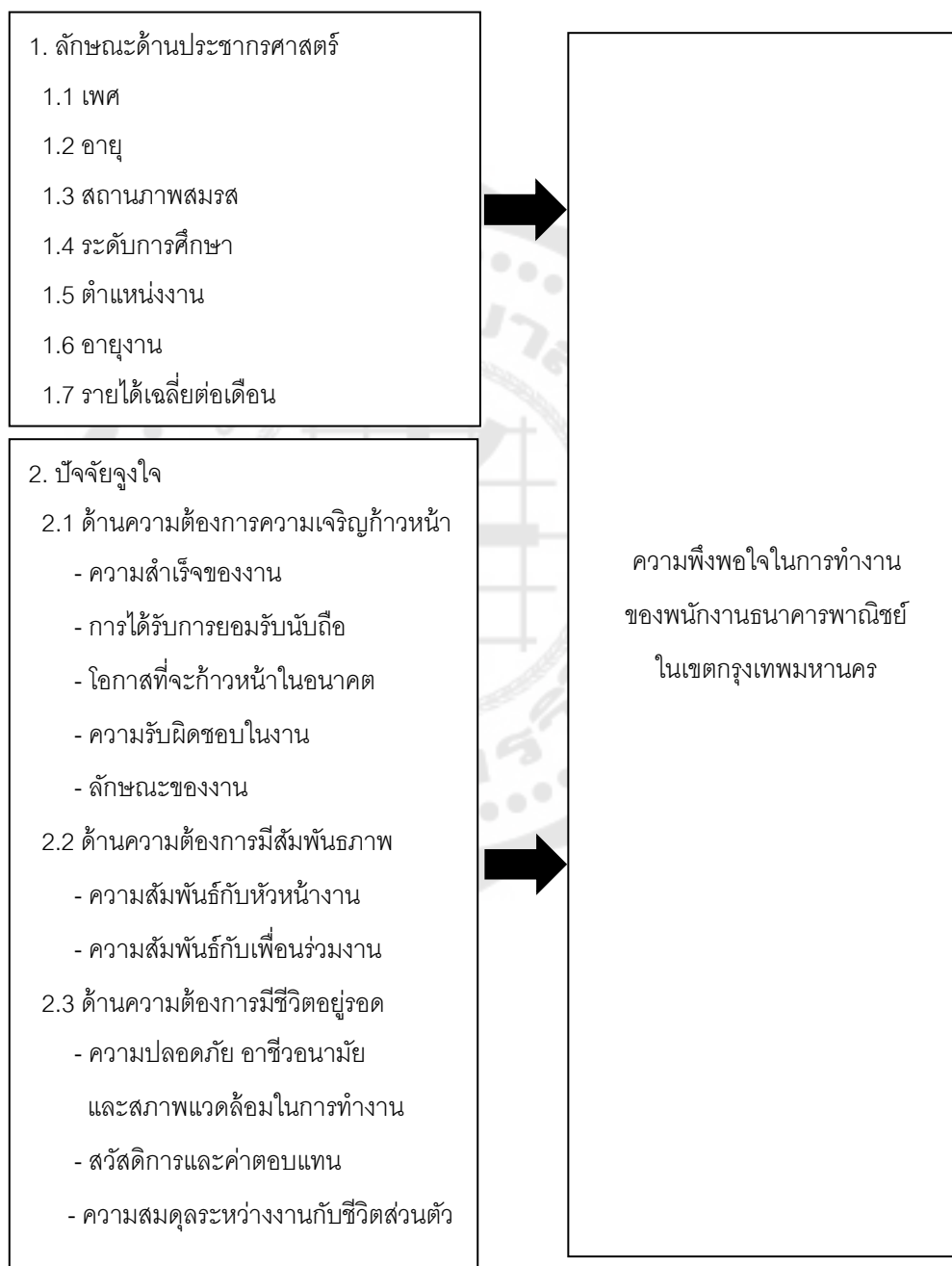
3.3.2 สวัสดิการและค่าตอบแทน

3.3.3 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

4. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบรรยากาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ที่วัดจากความพึงพอใจอย่างรวบด้วยวิธี Summation Score โดยคำนวณจากผลรวมของค่าเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในแต่ละด้าน เพื่อนำมากำหนดระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัยและเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) ที่ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต ความรับผิดชอบในงาน และลักษณะของงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัยจูงใจด้านความถี่สัมพันธ์ภาพ (Relatedness) ที่ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ปัจจัยจูงใจด้านความถี่มีชีวิตอยู่รอด (Existence) ที่ประกอบด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ และค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

5. ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้องมาประกอบ การศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
5. การวัดระดับความพึงพอใจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์(Demographics)เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลัง ของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศอายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือ ในองค์กรต่างๆซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรม การแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลัง ของบุคคลนั่นเองศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541)ได้กล่าวว่า แต่ละหน่วยงานในองค์กร จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมากแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรม ในการทำงานของคนจะเป็นดังนี้

1. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไป เรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถ ในการเรียนรู้ระหว่าง เพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิง จะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย

และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงานและในเรื่องความพึงพอใจในงาน

2. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลง ในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงและสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าคนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อยประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่างๆก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ อัตราการขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่า พนักงานที่สมรสแล้ว จะขาดงานและมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

พิบูลย์ ทีปะปาล (2550) ได้ศึกษาตัวแปรพื้นฐานที่เป็นเหตุให้บุคคลในองค์กรแตกต่างกันด้านลักษณะทางด้านชีวประวัติ คือ

1. อายุกับความพึงพอใจในงาน กล่าวคือผลการวิจัยส่วนมากพบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกนั่นคือเมื่อคนทำงานมีอายุเพิ่มขึ้นก็จะพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามพนักงานอายุมากจะขาดความยืดหยุ่นในการปรับตัวและมักแสดงความไม่พอใจเมื่อองค์กรนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามา

2. เพศ จากการศึกษาด้านจิตวิทยาพบว่า ผู้หญิงมีความเต็มใจพร้อมที่จะปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่มากกว่าผู้ชาย แต่ผู้ชายมีความมุ่งมั่นและมุ่งหวังสู่ความสำเร็จมากกว่าผู้หญิง แต่ความแตกต่างนี้มีเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

3. สถานภาพสมรส พนักงานที่แต่งงานแล้วมีอัตราขาดงานน้อยกว่า และมีอัตราเข้า-ออกจากงานน้อยกว่าผู้เป็นโสดรวมทั้งมีความพึงพอใจในงานมากกว่าด้วย

4. อายุการทำงาน จากการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการมีอายุการทำงานนาน กับผลิตภาพของงาน ผู้ที่อยู่ในองค์กรนานจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกสูงกว่าพนักงาน ที่เข้างานใหม่ๆ อายุการทำงานจะแสดงถึงประสบการณ์การทำงานและเป็นตัวทำนายผลิตภาพ ของพนักงานอีกด้วย

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2553) ได้สรุปว่าหากบุคคลมีตัวกำหนดความพึงพอใจคือ มีอายุการทำงาน ระดับอาชีพ ระดับการศึกษาสูง ประกอบกับ มีเหตุของความพึงพอใจที่ผลตอบแทนที่จับต้องไม่ได้และได้รับขณะปฏิบัติงาน อาทิ ทำงานได้ดี มีผลงานเพิ่มขึ้นทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ แล้วจึงได้รับผลตอบแทนที่จับต้องได้ เมื่องานสิ้นสุดแล้ว อาทิ ค่าจ้างแรงงานต่างๆเหล่านี้ เมื่อความพึงพอใจเพิ่มขึ้นถาวร ระดับการลาออกจางาน การขาดงาน การเป็นขโมยจะลดลง ตรงกันข้ามระดับผลผลิตสุขภาพ ทั่วทั้งกายและใจของผู้ปฏิบัติงานก็จะดีขึ้นส่งผลให้ระดับประสิทธิภาพขององค์กรสูงขึ้นที่สุดในที่สุด

จากแนวคิดทฤษฎีด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลเป็นตัวกำหนดและจำแนกพฤติกรรมของบุคคลที่แตกต่างกันไป จากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางสังคมและปัจจัยทางจิตวิทยา ผู้วิจัยจึงได้นำเอาตัวแปร ทางด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพื่อนำมาศึกษาถึงปัจจัยจูงใจของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ถึงแม้ว่าตัวแปรบางตัว อาจจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานน้อยหรือไม่มีผลใดๆเลย แต่เพื่อความครบถ้วนของเนื้อหา ผู้วิจัยจึงขอยกตัวแปรดังกล่าวทั้งหมดมาเพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ

Greenberg Jerald (2003) ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่าเป็นกระบวนการ ที่ทำให้บุคคลได้รับการกระตุ้นอันเกิดจากแรงขับ (Drive) ซึ่งผลักดันให้บุคคลกำหนดทิศทาง (Direction) เพื่อแสดงออกถึงพฤติกรรมอย่างมั่นคงที่ทำให้บุคคลบรรลุเป้าหมายที่ตั้งหวังไว้

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2553) ให้ความเห็นว่า จุดเน้นหรือหลักสำคัญของเรื่อง การจูงใจนั้นอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการหรือทำให้เกิดความพึงพอใจ อันเนื่องมาจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว สิ่งใดก็ตามที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นมาได้ อาจถือได้ว่าเป็นสิ่งล่อใจและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะกลายเป็นเป้าหมายที่บุคคลแสวงหาในองค์การ สิ่งจูงใจหรือเป้าหมายนี้

อาจเป็นสิ่งจูงใจหรือเป้าหมายทางปฏิฐานหรือทางบวก (Positive) เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน หรืออาจเป็นสิ่งจูงใจหรือเป้าหมายทางนิเสธหรือทางลบ (Negative) เช่น การดูว่ากล่าวตักเตือนสำหรับการทำงานที่ไม่ดีหรือการลงโทษอื่นๆ เป็นต้น สำหรับสิ่งจูงใจหรือเป้าหมายทางนิเสธนี้มักไม่เป็นสิ่งดึงดูดใจ ผู้ปฏิบัติงานจึงพยายามเลี่ยงโดยไม่สร้างพฤติกรรมใด ๆที่จะนำไปสู่เป้าหมายทางนิเสธนี้

ชมพูนุท ศรีพงษ์ (2550) กล่าวว่า แรงจูงใจ มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” มีความหมายคือ การผลักดันให้เคลื่อนไหว เป็น สิ่ง ที่ ใ้ ม นั ว หรือ ชั ก นั บ ุ ค ค ล ก ่ ก ิ ด ก าร ก ะ ท ำ หรือ ป ฏิ บั ตี ก าร (To move a person to a course of action) หรืออาจกล่าวได้ว่า ถ้ามีแรงจูงใจเกิดขึ้น จะก่อให้เกิดการเคลื่อนไหวหรือเกิดกิจกรรมไปยังเป้าหมาย (Goal) หรือไปสู่สิ่งล่อใจ (Incentives) ผลจากการกระตุ้นของสิ่งเร้าภายนอกทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งออกมา เพื่อบรรลุเป้าหมายหากเป็นการผลักดันในการทำงาน เรียกว่า แรงจูงใจในการทำงาน

อรพินทร์ ชูชม (2555) ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึงแรงผลักดัน หรือเงื่อนไขต่างๆที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้นและระยะเวลาในการกระทำ ดังนั้น แรงจูงใจ จึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม

ยุวดี จันทะศิริ (2559) ให้ความเห็นว่า การสร้างแรงจูงใจภายในสามารถก่อให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งการเพิ่มคุณค่างานเป็นเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานขึ้นพื้นฐานสิ่งสำคัญ มาจากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน การสร้างแรงจูงใจภายในสามารถก่อให้เกิดขึ้นได้ ภายใต เงื่อนไข 3 ประการ หรือที่เรียกว่า ภาวะสำคัญทางจิต (Critical Psychological State) คือ

1. ตระหนักในความสำคัญของงานที่ทำ (Experienced meaningfulness) กล่าวคือ บุคคลจะรับรู้ว่างานมีความสำคัญและมีประโยชน์จากคุณค่าของระบบที่พนักงานรับรู้ในที่นี้ ผู้เขียนจะยกตัวอย่าง เช่น พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบรรจุสินค้า โดยทั่วไปเราอาจมองว่า เป็นงานที่เล็กน้อยไม่จำเป็นต้องการเสริมแรงในการทำงานและไม่ต้องให้ข้อมูลย้อนกลับ ดังนั้น พนักงานเหล่านี้ยังคงรู้สึกกับงานเหมือนกับเคยปฏิบัติเป็นประจำในทุก ๆวัน ในทางตรงข้าม หากองค์กรหรือหัวหน้าอธิบายให้พนักงานเหล่านี้เห็นว่างานที่ปฏิบัติสำคัญอย่างไร มีแนวโน้มว่าจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากขึ้นและมีความมุ่งมั่นในงานเพิ่มขึ้น

2. การได้มีโอกาสรับผิดชอบ (Experienced responsibility) กล่าวคือ บุคคลจะมีความเชื่อว่า ผลลัพธ์ (Outcomes) มาจากความพยายาม ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของผลงาน หรือเป็นผู้สร้างสรรค์ความสำเร็จและความรับผิดชอบต่องานที่มีคุณภาพ

3. การได้ทราบถึงคุณค่าของผลงานที่ทำ (Knowledge of Results) กล่าวคือ บุคคลสามารถตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานว่าผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีความยุติธรรมเพียงใด สิ่งนั้นเป็นสิ่งที่แสดงว่าแสดงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นอาจสรุปได้ว่าแรงจูงใจ คือ สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งที่เป็นแรงผลักดันให้บุคคลกระทำการในสิ่งเหล่านั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งความต้องการก็แตกต่างกันไปตามลักษณะส่วนบุคคล อาจเกิดขึ้นได้จากแรงผลักดันทั้งปัจจัยแวดล้อมภายนอกและจากปัจจัยภายใน เป็นสิ่งล่อ สิ่งเร้า สิ่งจูงใจ เพื่อให้กระทำการหรือเพื่อให้ได้มาหรือในสิ่งนั้นๆ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะเกิดเป็นความรู้สึกพึงพอใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation, 1970)

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ Healy Kevin (2016) ได้อธิบายไว้ว่า บุคคลพยายามที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุดทฤษฎีของมาสโลว์ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่าการจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์มีอยู่ 5 ระดับ คือ

ระดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรก ของมนุษย์เป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการ อาหาร น้ำ ยารักษาโรค อากาศ และที่อยู่อาศัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้ เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องเฝ้าหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการระดับนี้องค์กรจึงต้องมีการจ่ายเงินเดือนและมอบสวัสดิการต่างๆให้แก่พนักงานเพื่อนำรายได้ส่วนนี้ไปใช้ในการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานได้

ระดับขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในระดับขั้นที่สูงขึ้นไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ พนักงานอาจมีความต้องการมั่นคงทางเศรษฐกิจในรูปของสัญญาจากนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันเนื่องมาจากสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปย่อมทำให้พนักงานขาดรายได้ และขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานก็จะเกิดการแสวงหาความต้องการเหล่านี้ ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานมีหน้าที่การงานและหลักประกันที่มั่นคง การพยายามแสวงหาความต้องการทางด้านความปลอดภัยก็จะน้อยลง การคิดเรื่องหางานใหม่หรือลาออกก็จะลดลง พนักงานเหล่านี้ก็จะมีแรงกายแรงใจในการทำงาน พยายามทุ่มเทให้แก่งานเต็มความสามารถ ดังนั้นองค์กรจึงควรต้องจัดหาสวัสดิการแก่พนักงานอย่างเพียงพอ มิฉะนั้นพนักงานอาจเกิดความไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม ก็อาจหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ให้ความมั่นคงมากกว่า

ระดับขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongings Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวข้างต้นแล้ว มนุษย์ก็มีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคม การได้รับมิตรภาพและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือกลุ่มคนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น ดังนั้น องค์กรควรที่จะมีการจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรเพื่อให้นักงนเกิดความรักองค์กร

ระดับขั้นที่ 4 ความต้องการด้านเกียรติยศ ชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการการยกย่องหรือความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น ดังนั้นองค์กรควรที่จะตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในระดับนี้ด้วย มีการให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยมหรือประกาศให้พนักงานรับรู้ถึงการยกย่องนี้เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน

ระดับขั้นที่ 5 ความต้องการด้านความสำเร็จในชีวิิต (Self-Actualization or Self-Realization) ถ้าระดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือเป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนอง ความต้องการของตนเองต้องการจะเติมเต็มศักยภาพ

ของตนเอง มีความอิสระในการตัดสินใจและคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ในอาชีพ และการทำงาน เป็นต้น องค์กรอาจจะสนองความต้องการของมนุษย์ขั้นนี้ โดยการมอบหมายงานที่สำคัญมากขึ้น มอบหมายงานที่มีความท้าทายมากขึ้น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory, Frederick Herzberg, 1959)

ทฤษฎีสองปัจจัย Frederick Herzberg อ้างถึงใน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545) เฮอริสเบิร์กได้ค้นพบทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ที่ประกอบไปด้วย

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 6 ปัจจัย ดังนี้

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงาน ตามเป้าหมายที่คาดไว้ การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานและผลของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดไว้ เป็นต้น

1.2 การได้รับการยอมรับในความสามารถยกย่องนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่อง นับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และมีรางวัลตอบแทนตามความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.3 ลักษณะของงานเป็นที่น่าพอใจ (Work content) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษ ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน ได้แก่

ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงาน งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด และเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่จบการศึกษามา เป็นต้น

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายรับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ถูกควบคุมมากเกินไป จนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ และการได้รับการเชื่อถือและไว้วางใจใน งานที่รับผิดชอบ เป็นต้น

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จ ก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม ได้แก่ การได้รับการฝึกอบรมด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเอง โอกาสในการอบรมหรือฟื้นฟูวิชาความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน โอกาสในการศึกษาต่อสามารถสร้างประสบการณ์และความชำนาญจากงานที่ปฏิบัติ และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งของงาน เป็นต้น

1.6 โอกาสในการเจริญเติบโต (Personal Growth) หมายถึง การมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

2. ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งสาเหตุอันเกิดจากสภาวะแวดล้อมโดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานเลย ปัจจัยบำรุงรักษาประกอบด้วย 7 ปัจจัยย่อย ดังนี้

2.1 นโยบาย และการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและบริการงานขององค์กรซึ่งจะต้องอยู่ในลักษณะนโยบายชัดเจนมีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม ได้แก่ มีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนเป้าหมายและแนวทางการทำงานที่ชัดเจน มีความยุติธรรมและมีความเป็นกลาง ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการบริหารงานต่าง ๆ มีการฝึกอบรมและแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจและรู้สึกมีความมั่นคงในการปฏิบัติงานกับองค์กร มีระบบการจูงใจที่ดีในการทำงาน เป็นต้น

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือควบคุมความยุติธรรมในการบริหาร รวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ได้แก่ การสั่งงาน การมอบหมายงานมี ความชัดเจน วิธีการควบคุมดูแล การปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน และความยุติธรรมในการบังคับบัญชา เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) หมายถึง การติดต่อรวมทั้ง ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ได้แก่ ความสนิทสนมความจริงใจ และความเป็นกันเอง การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไป ความเอื้ออาทรจาก หัวหน้างาน การวางตนของหัวหน้างานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การเอาใจใส่ต่อสวัสดิการของผู้ใต้บังคับบัญชา การร่วมมือกันวางแผน การปฏิบัติงาน การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน การให้คำปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน เป็นต้น

2.4 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงของการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือ เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ จำนวนพนักงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ความพอเพียงของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน บุคลากรมีคุณสมบัติและความสามารถเหมาะสมกับลักษณะของงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีการแบ่งงานและกำหนดวิธีการทำงานอย่างชัดเจนเพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน กฎระเบียบข้อบังคับภายในหน่วยงานที่มีความทันสมัย เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นต้น

2.5 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่น่าพอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง โบนัส สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการด้านชุดฟอร์มการทำงานและสวัสดิการการกักเงินยามฉุกเฉิน เป็นต้น

2.6 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กรหรือความยั่งยืนของอาชีพ ได้แก่ ความมั่นคงในตำแหน่ง หน้าที่การทำงาน และความมั่นคงขององค์กร เป็นต้น

2.7 ตำแหน่งการงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี ได้แก่ ภาพพจน์ขององค์กร เป็นต้น

2.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบันของทั้งตนเองและครอบครัว รวมไปถึงความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานนั้นได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ที่ได้สรุปไว้ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivator Factor) และปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) ซึ่งเป็นทฤษฎีหลักที่ทำให้เข้าใจในพื้นฐานของการเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีอี-อาร์-จี (ERG Theory, Clayton Alderfer, 1979)

Alderfer Clayton P (1969) นักวิชาการแห่งมหาวิทยาลัย Yale ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการดำรงอยู่ความสัมพันธ์และความก้าวหน้าที่เรียกรวมกันว่า ทฤษฎี อี-อาร์-จี (ERG Theory) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow โดย Alderfer ได้สรุปความต้องการของมนุษย์ว่าสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการที่จะดำรงชีพ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ และที่อยู่อาศัย ซึ่งสามารถเปรียบเทียบได้กับความต้องการระดับต้นของลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม เช่น ความรัก และการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ซึ่งจะเปรียบเทียบได้กับความต้องการการยอมรับและความต้องการทางสังคม

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะก้าวหน้าและพัฒนาเอง

Alderfer มีความเห็นว่า บุคคลสามารถเกิดความต้องการได้มากกว่าหนึ่งในเวลาเดียวกัน ตลอดจนอธิบายปฏิกิริยาของบุคคลเมื่อไม่สามารถบรรลุความต้องการด้วยหลักการพื้นฐานของความต้องการ หลักการความพอใจ-ความก้าวหน้า (Satisfaction- progression Principle) และ หลักการความไม่พอใจ-ถดถอย (Frustration – regression Principle) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าความต้องการของบุคคลไม่ได้รับการตอบสนอง เขาก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการอื่นแทน ตัวอย่างเช่น ถึงแม้บุคคลจะไม่มีภาวะภูมิคุ้มกันที่ต่ำและน่าเบื่อของเขาแต่เขายังปฏิบัติงานนั้นอยู่

เนื่องจากรายได้ที่ดีและความมั่นคงของงาน เป็นต้น ทำให้นักวิชาการหลายคนให้การยอมรับว่า ทฤษฎีอี-อาร์-จี มีความเป็นจริง ในการอธิบาย ความต้องการของมนุษย์มากกว่า ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ

ทฤษฎีความต้องการ (McClelland's AAP Needs Theory, 1962)

McClelland David C. (1987) กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการที่สำคัญ 3 ประการ

1. ความ ต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement: n-Ach) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จมีความสมบูรณ์แบบ และได้มาตรฐานดีเยี่ยม จากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ใ้ต้องการความสำเร็จ (n-Ach) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย มีเป้าหมายชัดเจนในการทำงาน โดยเป้าหมายที่ตั้งมีความเป็นไปได้สูงที่จะบรรลุผลและพยายามดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ (feedback) ซึ่งเป็นผลจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็คำติชม เพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง กล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลวและปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งๆขึ้นไป

2. ความต้องการการมีอำนาจ (Need for Power: n-Pow) เป็นความต้องการที่จะมีอำนาจเพื่อที่จะควบคุมสิ่งแวดล้อมและมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นบุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ความ ต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดี (Need for Affiliation: n-Aff) เป็นความต้องการได้รับหรือมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ใ้ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น มีความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในตนเองและมีแนวโน้มที่จะยอมตามความปรารถนาหรือบรรทัดฐานของผู้อื่น รวมทั้งคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นเป็นสำคัญ แมกคิลแลนด์ เชื่อว่าแต่ละคนมีความต้องการทั้ง 3 ส่วนประกอบกัน โดยบางคนอาจจะมีความต้องการอันใดอันหนึ่งเข้มข้นกว่าความต้องการอื่น และความต้องการที่เข้มข้นดังกล่าวก่อให้เกิดการจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนององความต้องการนั้นๆ อย่างเห็นได้ชัด

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's expectancy theory, 1964)

Vroom Victor H. (2013) ได้สร้างสมมติฐานว่าการจูงใจขึ้นอยู่กับวิธีการซึ่งบุคคลต้องการและวิธีการซึ่งบุคคลคิดว่าจะได้สิ่งๆ ที่นำไปสู่การเกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อจะทำให้เกิดพฤติกรรมซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุจุดมุ่งหมาย และเลือกพฤติกรรมที่คาดว่าจะประสบความสำเร็จได้สูงสุด

ส่วนที่ 1 ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความหมาย (Effort-performance expectancy) พนักงานจะพิจารณาว่าเขามีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ ถ้าเขารู้สึกว่าเป็นไปไม่ได้ความคาดหวังจะเท่ากับศูนย์ แต่ถ้าเขามีความเชื่อมั่นว่าเขาสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้ ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ซึ่งผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้พนักงาน เกิดความคาดหวังจากการใช้ ความพยายามในการปฏิบัติงานได้โดยการคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถให้การอบรมพัฒนาให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็นและระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance - outcome) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและระบบรางวัล พนักงานจะต้องพิจารณาถึงผลลัพธ์หรือรางวัลที่คาดว่าจะได้รับจากการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่เขาต้องการ เขาจะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น ผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจนและเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการใช้รางวัล เมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้น

ส่วนที่ 3 คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of outcomes) บุคคลจะมีความคาดหวัง ความพึงพอใจล่วงหน้าจากผลลัพธ์ ซึ่งเรียกว่า คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เมื่อผลลัพธ์เป็นที่น่าพึงพอใจ คุณค่าความพอใจจะเป็นบวก แต่เมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจคุณค่าความพอใจจะเป็นลบ และเมื่อผลลัพธ์มีทั้งลักษณะเป็นที่น่าพึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์จะเท่ากับศูนย์แต่ละบุคคลจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งนำไปสู่คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาว่าพนักงานได้รับคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ที่เหมาะสมกับความคาดหวังของพนักงานหรือไม่ แล้วพยายามปรับการให้รางวัลให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

ทฤษฎีลักษณะเฉพาะของงาน (Hackman, R. & Oldman, G, 1980)

Hackman, R. & Oldman, G อ้างถึงใน (ยุวดี จันทะศิริ, 2559) ทำการศึกษาโดยมุ่งเน้นไปที่โมเดลคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) ถือเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของการเพิ่มคุณค่างาน ดังนี้ แนวคิดเครื่องมือการพัฒนาบุคลากรด้วยการเพิ่มคุณค่างานถือเป็นกิจกรรมด้านการบริหารจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นการออกแบบลักษณะงานที่แตกต่างจากหลักคิดเดิม ๆ ดังเคยปฏิบัติมา โดยแบบจำลองนี้มีพื้นฐานมาจากการพิจารณาสถานะทางจิตวิทยา (Psychological States) 3 ประการที่สำคัญซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ลักษณะเฉพาะของงาน (Core Job Dimensions) ประกอบด้วย 5 มิติ คือ

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายความว่า เป็นระดับงานที่มีความประสงค์ให้พนักงานได้แสดงพฤติกรรมการทำงานให้มีความท้าทายกับทักษะและความสามารถนั้น หมายความว่า หากพนักงานได้ทำงานที่มีทักษะมากเพียงใด จะทำให้งานนั้นมีคุณค่าและมีความหมายเพิ่มขึ้น ในที่นี้ผู้เขียนมองว่าการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เป็นเสมือนทางหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรที่ใช้กับองค์การทางธุรกิจ เพื่อให้พนักงานมีทักษะหลากหลาย และช่วยป้องกันความเบื่อหน่ายในงานได้เช่นกัน โดยก่อนมีการสับเปลี่ยน หมุนเวียนงาน พนักงานต้องเข้ารับการฝึกอบรมหลาย ๆ ทักษะงานที่จะไปรับผิดชอบงานใหม่และต้นทุนในการพัฒนาควรมีความสมดุล โดยการเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ (Productivities) นอกจากนี้การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานนอกจากจะทำให้พนักงานมีทักษะหลากหลายแล้วยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานทราบว่างานแต่ละงานในองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างไร และจะทำอย่างไรให้ทุก ๆ งานมีความสอดคล้องกันองค์กร อย่างไรก็ตามแม้ผู้เขียนมองว่า การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเป็นเสมือนทางหนึ่งในการเพิ่มคุณค่างาน แต่มีเช่นเดียวกันที่พนักงานส่วนหนึ่งไม่ต้องการเรียนรู้งานใหม่ๆและไม่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม ดังนั้น หากว่าจะนำการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาทักษะหลากหลายให้กับพนักงาน องค์กรควรเชื่อมโยงกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) เพื่อนำไปสู่การวางแผนการพัฒนาบุคลากร และแผนสืบทอดตำแหน่งร่วมด้วย (Succession Planning) เหล่านี้จะทำให้การวางแผนเชื่อมโยงกันทั้งระบบ

2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) กล่าวคือ เป็นระดับงานที่มีความประสงค์ให้พนักงานทำงานเสร็จสมบูรณ์ในภาพรวมของชิ้นงานนั้นๆ

หรืออาจจะพูดสั้น ๆ ว่าการได้ทำงานทั้งชิ้นอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย โดยทำตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการสุดท้ายจนออกมาเป็นผลลัพธ์ (Outcomes)

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) คือ เป็นระดับที่งานส่งผลกระทบต่ออย่างยิ่งและสามารถรับรู้ได้ต่อวิถีชีวิตของพนักงานและองค์กรหรือสู่สภาพแวดล้อมภายนอก เป็นการสะท้อนให้เห็นว่างานมีความสำคัญ และมีคุณค่าซึ่งตัวงานทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นช่วยให้พนักงานเห็นความสำคัญของตนเอง กล่าวโดยสรุปทั้ง 3 มิติเหล่านี้เป็นการสร้างความตระหนักในคุณค่าหรือความสำคัญของงานที่ทำให้เห็นว่าการทำงานมีความหมาย ถ้างานทั้ง 3 มิติที่สูงทั้งหมดทุกมิติจะทำให้พนักงานรู้สึกชอบงานที่ทำและทำให้งานนั้นเต็มไปด้วยความหมายอย่างมาก แต่ถ้านางานหนึ่งงานใดต่ำในบางมิติก็จะทำให้ความหมายของงานในมิติอื่น ๆ ลดลงด้วย แต่แม้ว่าหากงานทั้ง 2 มิติต่ำ พนักงานก็จะพยายามหาความหมายของงานและความสำคัญของงานถ้ามิติที่ 3 สูงอย่างเพียงพอ

4. ความเป็นอิสระของงาน (Autonomy) คือ เป็นระดับที่งานให้เสรีภาพกับพนักงาน (Freedom) ความเป็นอิสระ (Independence) การกำหนดทิศทางตารางการทำงาน (Scheduling Work) และให้อำนาจในการตัดสินใจที่มีต่องานนั้น ๆ ส่วนนี้หากพนักงานมีความเป็นอิสระ (Autonomy) ในงานสูงจะทำให้พนักงานรับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวและในการทำงานความรู้สึกของพนักงานจะพึงพิงอยู่กับความสามารถของตนเองมากกว่ากฎระเบียบหรือหัวหน้างาน

5. การให้ข้อมูลป้อนกลับผลการปฏิบัติงาน (Feedback) คือ เป็นระดับงานที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้ลุล่วงโดยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของพนักงานคนนั้น ๆ ซึ่งการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเมื่อการให้ข้อมูลนั้นมาจากตัวงาน (Work itself)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิต

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2552) คุณภาพ (อ่านว่า คุณ-นะ-พาบ) หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของสิ่งใด ๆ คุณภาพของสิ่งของอาจจะมองที่ลักษณะ ประโยชน์ใช้สอย ความทนทานความสวยงาม หรือประสิทธิภาพในการใช้งาน ส่วนคุณภาพของคนอาจพิจารณาจากความรู้ความสามารถในการทำงาน ความสามารถในการบริหารหรือในการแก้ปัญหา ตลอดจนคุณธรรมและจริยธรรมของบุคคลนั้น ส่วนชีวิตนั้นหมายถึง ความเป็น หากนำความหมายมารวมกันคุณภาพชีวิตจะหมายถึงความเป็นอยู่ที่ดี

คุณภาพชีวิต (Quality of Life) คุณภาพชีวิตเป็นลักษณะที่ดีเด่นของบุคคล ในความเป็นอยู่ ครอบคลุมลักษณะที่เป็นความต้องการทางวัตถุและทางจิตใจของบุคคล สามารถดำรงชีวิตได้ในระดับที่เหมาะสม ให้สามารถพึ่งตนเองได้โดยไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน และไม่เบียดเบียนธรรมชาติ อีกทั้งยังควรรักษาวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีของสังคม ตลอดจนมีความเป็นไปได้ที่จะบรรลุถึงความปรารถนาในชีวิต

ปิยะวัฒน์ ตวีวิทยา (2559) คณะทำงานทางด้านคุณภาพชีวิตที่สนับสนุน โดยองค์การอนามัยโลกได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตที่มีความหมายที่หลากหลายแตกต่างกัน ตามบริบทของผู้ศึกษา กล่าวคือ ระดับผู้กำหนดนโยบายทางสังคม เช่น รัฐบาล คุณภาพชีวิต มีความหมายในด้านหลักประกันแก่ประชาชนในด้านการบริการหรือการสงเคราะห์ทางสังคม ด้านต่างๆ เช่น การให้บริการด้านสาธารณสุขไปโรค การช่วยเหลือด้านสิ่งของ การยกระดับรายได้ และการส่งเสริมประชากรทุกคนให้มีสิทธิเท่าเทียมกันในด้านต่างๆ ในมุมมองของนักเศรษฐศาสตร์ คุณภาพชีวิต หมายถึง รายได้มวลรวมของประเทศ อัตราเงินเฟ้อ หรือดัชนีผู้บริโภครายได้เฉลี่ยประชากร หากเป็นทางการแพทย์ เช่น นักกิจกรรมบำบัด หรือแพทย์ คุณภาพชีวิตหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางบวกของการรักษาหรือการฟื้นฟูสมรรถภาพ ที่ผู้ใช้บริการได้รับ ดังนั้น ความหมายของคุณภาพชีวิตจึงเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของงาน ซึ่งส่งผลต่อการวัดและการแปลผลหากวิธีการวัดมีความแตกต่างกัน

ศาสตราจารย์เกียรติคุณ แพทย์หญิง พวงทอง ไกรพิบูลย์ (2560) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตหรือตัวย่อในภาษาอังกฤษว่า QOL/คิวโอแอลโดยทั่วไป หมายถึง ภาวะความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) ทั้งของตนเอง(ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ) และของสังคม ทั้งนี้ครอบคลุมไปถึงความปลอดภัย สิทธิ และเสรีภาพ ในทางการแพทย์คุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพร่างกายและจิตใจที่มั่นคงแข็งแรง มีความพอใจ สุขใจ สุขกายและมีความสงบ ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตจะถูกคุกคามด้วยโรคและภาวะผิดปกติต่างๆ ของร่างกาย คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่ตรวจวัดได้ยาก การตรวจวัดคุณภาพชีวิตมักเป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับด้านจิตเวชและสังคม ซึ่งมีหลากหลายระบบขึ้นกับผู้ให้การประเมินจะพิจารณาว่าระบบใดเหมาะสมกับเรื่องที่เราจะศึกษาหรือประเมิน หากกล่าวโดยสรุปแล้ว คุณภาพชีวิตจะหมายถึง ความสุข ความอยู่ดีมีสุขของบุคคลและสังคมที่มีบริบทของสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ การศึกษาการเมือง และศาสนา สุขภาพ การศึกษา สวัสดิการสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ รายได้ การมีงานทำ ความเสมอภาคเทคโนโลยี และความผูกพันในสังคมมาเกี่ยวข้องกัน

แม้ว่ามีมิติหรือองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตส่วนหลักมีความเหมือนกันแต่จะมีมิติหรือองค์ประกอบบางอย่างที่มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบุคคลและบริบทอื่นๆ

มิติและองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

องค์การสหประชาชาติ มีแนวคิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต 9 องค์ประกอบคือ

1. ด้านสุขภาพ
2. ด้านการบริโภคอาหาร
3. ด้านการศึกษา
4. ด้านอาชีพและสภาพของงานที่ทำ
5. ด้านบ้านเรือนที่อยู่อาศัย
6. ด้านหลักประกันทางสังคม
7. ด้านเครื่องนุ่งห่ม
8. ด้านสถานที่พักผ่อนและเวลาพักผ่อน
9. ด้านสิทธิมนุษยชน

องค์การอนามัยโลก

1. ด้านสุขภาพร่างกาย
2. ด้านจิตใจ
3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม
4. ด้านสิ่งแวดล้อม

กรอบคุณภาพชีวิตคนไทย

1. คุณภาพชีวิตด้านการทำงาน
2. คุณภาพชีวิตด้านครอบครัว
3. คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม
4. คุณภาพชีวิตด้านสุขภาพและความเครียด
5. คุณภาพชีวิตด้านชีวิตความเป็นอยู่ประจำวัน

แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2549) ได้ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การมีชีวิตการทำงานที่มีความสุขทั้งทางกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ ต้องเริ่มต้นจากผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบุคลากร โดยสร้างองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน อาทิ สร้างบรรยากาศที่ดีและปลอดภัยในการทำงานจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ทั้งการพัฒนาทักษะอาชีพและกิจกรรมสันทนาการเพื่อสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ร่วมงานทุกระดับซึ่งเมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นย่อมมีขวัญกำลังใจ มุ่งมั่นในการสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพให้แก่บริษัทได้เพิ่มขึ้น ลดปัญหาพนักงานลาออก และลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของสถานประกอบการลงสำหรับฝ่ายพนักงาน นอกจากนี้ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น ความสุขในชีวิตการทำงานจะส่งผลดีต่อสุขภาพกายสุขภาพจิต ทำให้คนทำงานสามารถบริหารจัดการชีวิตส่วนตัวให้ดำเนินควบคู่ไปกับชีวิตการทำงานได้อย่างสมดุล ซึ่งชีวิตครอบครัวที่อบอุ่นมีความสุขนี้เอง จะเป็นปรกาศการสร้างการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ

ผจญ เฉลิมสาร (2552) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ซึ่งได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงานซึ่ง หมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสใช้คำว่าปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ใช้คำว่าคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียหรือในญี่ปุ่นใช้คำว่าสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

Delamotte and Takezawa (1984: 3) อ้างถึงใน (กนกวรรณ ชูชีพ, 2551) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ผลดีของงานที่จะมีผลต่อพนักงานซึ่งเกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรจะได้รับพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพอใจในงานการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

ศูนย์พัฒนาองค์การและการเรียนรู้ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : 2551) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานกล่าวว่า แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ที่สำคัญประการหนึ่งคือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ให้กับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีความสุข ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 34, 13(8), และ 74 สำนักงาน ก.พ. ซึ่งเป็นองค์กรกลางการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือน จึงได้กำหนดให้คุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานเป็นมิติหนึ่งในห้ามิติในกรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) และได้มีการศึกษากรอบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life Framework) คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) โดยความหมายของ QWL เกี่ยวข้องกับการทำงานที่มีความหมายและความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. การมีโอกาสในการออกกำลังกายเพื่อเพิ่มความสามารถ (สมรรถภาพ) ในการเผชิญหน้ากับความท้าทายและสถานการณ์ที่ต้องการใช้ความคิดริเริ่มที่เป็นอิสระ และการกำกับตนเอง

2. กิจกรรมการใช้ความสามารถในการคิดเพื่อให้คุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป

3. กิจกรรมการสร้างความเข้าใจในบทบาทของแต่ละบุคคลที่เป็นผู้ร่วมงาน และนำไปสู่ความสำเร็จโดยรวมตามเป้าหมาย

4. ความรู้สึกภาคภูมิใจในการทำอะไรสิ่งหนึ่งสิ่งใดและทำได้ดี

คำจำกัดความของ QWL นี้บ่งชี้ว่า QWL คือการสร้างมิติโครงสร้างที่หลากหลายขึ้น การสร้างขึ้นของจำนวนของปัจจัยที่สัมพันธ์กันจำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ทั้งในกระบวนการคิดและมาตรการ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น การมีส่วนร่วมในงาน แรงจูงใจ ความสามารถในการผลิต สุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ในสภาวะที่ดีในชีวิตการทำงาน การพัฒนาขีดความสามารถ และ ความ ส ม ดุ ล ะ ห ว ่าง ชี วิ ต ก า ร ท ำ ก า น แ ล ะ ชี วิ ต ส ่ว น ต ัว (European Foundation for the Improvement of Living Conditions:2002)

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมจะช่วยส่งเสริมให้พนักงาน เกิดความพึงพอใจในงานและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานจะเพิ่มความสำเร็จ ให้กับองค์กร การทำงานที่มีประสิทธิผลซึ่งเป็นผลจากการได้รับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งตัวชี้วัดทางสังคมระดับบุคคลเป็นการวัดจากระดับของความพึงพอใจ และความคาดหวัง ที่ประเมินความรู้สึกของบุคคลจากสภาพความเป็นอยู่ นอกจากนี้ความสุขยังขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ความสุขและความพึงพอใจจึงมีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพชีวิต ในระดับบุคคล

ปัจจัยและตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

ปัจจัยชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานได้ให้เกณฑ์ชี้วัดที่ครอบคลุมและสามารถวัดได้ ในเชิงปริมาณ ดังนี้ Richard E. Walton (1975) อ้างถึงใน (สมพร สังข์เพิ่ม, 2555)

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนั้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมอง ในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้น เกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับ ค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่องความเพียงพอคือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม และความยุติธรรม ซึ่งจะประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน

และพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะการทำงานคล้ายๆกัน

2. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง (Opportunity for Developing and Using Human Capacity) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนา การทำงาน และอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหา ก็จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม พึงกระทำ เป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลนั้นสามารถพิจารณาจากเรื่องต่างๆ ดังนี้ ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน พนักงานมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ ทำให้พนักงานได้พัฒนาทักษะความรู้ใหม่ๆ พนักงานสามารถใช้ทักษะความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานนั้นๆ ได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน พนักงานต้องมีการวางแผนที่ดีในการทำงาน

3. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การ ธรรมชาติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนั้นจะพิจารณาได้จากการไม่มีอคติไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกัน ไม่มีการแบ่งชนชั้น วรรณะ ยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน มีลักษณะการทำงานร่วมกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และพนักงานทุกคนมีความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

4. ธรรมนุญ ในองค์การ (Constitutionalism) หรือสิทธิของพนักงาน (Employee Rights) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากสิทธิในการให้ข้อมูลอื่นๆที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ความมีอิสระในการพูดและแสดงความคิดเห็น และความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ในเรื่องของการปฏิบัติตาม กฎระเบียบ การลงโทษ การได้รับค่าตอบแทน

5. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (Work and Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดสรรเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง เพื่อให้เวลาตนเองกับการพักผ่อนกับครอบครัวและกับการทำกิจกรรมอื่น ๆ

6. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

7. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Opportunity for Continued Growth and Security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมาย จะมีผลต่อการคงไว้และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ การมอบหมายงานให้ได้รับผิดชอบมากขึ้น ทำงานมากขึ้น และมีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มพนักงานที่รับรู้ว่าคุณค่าการของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาดการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ ต่อมาในปี 1985 Huse and Cummings ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การและการเปลี่ยนแปลงแบ่งองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานคล้ายกับ Walton โดยมีแนวคิดองค์ประกอบที่ 1-7 เหมือนกัน แต่เปลี่ยนแปลงองค์ประกอบที่ 8 จากคำว่า Social Relevance เป็นคำว่า Organization Pride ซึ่งหมายถึงความภาคภูมิใจในองค์การเป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ไปปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าคุณค่าการกระทำประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ประเภทของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน

1. ความพึงพอใจในงาน คือ ทัศนคติของพนักงานที่มีต่องานที่ทำนั้นส่งผลให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานที่ทำอย่างไร
2. ความเกี่ยวข้องในงาน คือ งานใดที่พนักงานมีความเกี่ยวข้องของผูกพันสูง ผลงานออกมาดีก็จะมีทัศนคติที่ดีต่องานนั้น อัตราการขาดงานและลาออกจากงานจะมีต่ำ
3. ความผูกพันกับองค์กร คือ พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรทำงานมานานเริ่มไต่เต้ามาจนอยู่ในระดับสูงอัตราการขาดงานจะต่ำ คุณภาพและประสิทธิภาพงานจะสูง

แนวคิดและความหมายของความพึงพอใจ

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2552) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

รศ.ดร.นิตยา เพ็ญศิริรักษา and รศ.สุรชาติ ฤ หนองคาย (2550) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของตน หรืออาจหมายถึง ความแตกต่างระหว่างรางวัลที่บุคคลากรได้รับ กับรางวัลที่บุคคลากรเชื่อว่า เขาควรจะได้รับ เช่น พยาบาลที่ต้องอยู่เวรดูแลคนไข้ของโรงพยาบาลจำนวนมาก ถ้าได้รับเงินเดือน เงินค่าอยู่เวร และสวัสดิการดีเท่ากับหรือมากกว่าที่เขาคาดหวังว่าควรจะได้รับ พยาบาลก็จะพึงพอใจในงานที่ทำแต่หากพยาบาลรู้สึกว่าการทำงานหนัก แต่ได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการน้อยกว่าที่ควรจะเป็น โดยเฉพาะเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของวิชาชีพอื่น ๆ เช่น แพทย์ จะทำให้ไม่พึงพอใจในงานที่ทำซึ่งความพึงพอใจนี้ส่งผลต่อผลผลิตของแต่ละบุคคลและขององค์กร

ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่เมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบ การรับรู้กับความคาดหวังซึ่งมีผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการเหมาะสมกับความคาดหวังของลูกค้ำก็จะเกิดความพึงพอใจ

แนวคิดและความหมายของความพึงพอใจในงาน

Schermerhorn (2011) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกหรือลบของแต่ละบุคคลต่องาน ซึ่งเป็นทัศนคติหรืออารมณ์ที่มีการตอบสนองต่องาน สภาพทางกายภาพและสังคมในสถานที่ทำงาน เมื่อบุคคลมีความรู้สึกในทางบวกต่องานก็จะส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นสูงขึ้นด้วย

Robbins Stephen P. (2013) กล่าวว่า เป็นการผสมผสานกันของความรู้สึกและความเชื่อที่รวมถึง ความคิด อารมณ์ ความรู้สึกและการรับรู้ทางด้านร่างกาย ความพึงพอใจในการทำงานนั้นอาจหมายความได้ถึง ความรู้สึกของพนักงานในการตอบสนองต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่แตกต่างต่างออกไป เช่น ความพึงพอใจ, ความสบาย, ความมั่นใจ, รางวัล, ความก้าวหน้าส่วนบุคคล และโอกาสในเชิงบวกต่างๆ รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นการจดจำและการประเมินคุณค่าจากระบบบุญคุณที่ตีค่าเป็นเงินจากการได้รับค่าชดเชยต่างๆ

สุวารี เคียงประพันธ์ (2543) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ ทั้งในการทำงานและส่วนบุคคลทำให้สามารถทำงานด้วยความเต็มใจ มีการเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญาให้กับการทำงาน ส่งผลให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) หมายถึง ภาวะอารมณ์ทางบวกที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลหรือเป็นผลจากการประเมินประสบการณ์ในงาน และความสามารถสนองความต้องการของบุคคลในงานนั้น เป็นทัศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่ รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตาม มีข้อมูลสนับสนุนว่าความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่าพันธุกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคลจากการศึกษาความพอใจในงานของแฝดเหมือน (Identical Twins) โดยให้ทำแบบทดสอบความพอใจในงาน ซึ่งได้คะแนนความพอใจที่ใกล้เคียงกันความพึงพอใจในงาน(Job Satisfaction)

จึงถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ด้วยเช่นกัน ฉะนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคล ในแง่ขององค์การ ความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงานขององค์การนั้น หากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว จะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงาน ลดลง การขาดงาน การลาออกสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของแต่ละองค์การที่ควรตระหนักถึงการสร้างความพึงพอใจในงานแก่บุคลากรในองค์การ เพื่อประโยชน์ทั้งต่อบุคลากรและองค์การต่อไปในอนาคต

ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในด้านต่างๆ ต่อพฤติกรรมของพนักงาน ดังนี้

1. ผลของความพึงพอใจในการทำงาน เป็นผลสำคัญที่องค์กรจะได้รับจากความพึงพอใจในการทำงานสรุปได้ ดังนี้

1.1 อัตราการเข้าออกจางาน (Turnover Rate) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและอัตราการเข้าออกงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งบุคคลมีความพึงพอใจการทำงานมากเพียงใด อัตราการเข้าออกจางานยิ่งน้อยลงเท่านั้น ความสัมพันธ์นี้เห็นได้ชัดเจน โดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาดแรงงานซึ่งในสภาวะการณ์เช่นนั้น บุคลากรจะมีโอกาสที่จะเลือกงานที่ทำได้มากกว่า ดังนั้นการเข้าออกจางานของบุคลากรจึงแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานที่ต่ำสำหรับงานที่ทำอยู่เดิม

1.2 การขาดงาน (Absenteeism) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการขาดงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมากเพียงใด การขาดงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น ทั้งนี้บุคลากรที่ไม่พึงพอใจในการทำงานมักมีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานเสมอ อย่างไรก็ตาม ลักษณะการขาดงานนั้นจะต้องเป็นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วย จึงจะเป็นเครื่องชี้ถึงความไม่พึงพอใจของบุคลากร

2. ผลของความไม่พึงพอใจในการทำงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้นเนื่องจากบุคลากรไม่พึงพอใจในการทำงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ผลกระทบต่อส่วนบุคคลมีผลกระทบทั้งร่างกายและจิตใจ โดยทางร่างกายจะแสดงออกในรูปของการเจ็บป่วย เช่น อากาศทางระบบหายใจ ระบบความดันโลหิต ระบบย่อยอาหาร เป็นต้น ส่วนทางด้านจิตใจหรือสุขภาพจิต มีอารมณ์ฉุนเฉียว ความจำเสื่อม หงุดหงิด ขาดสมาธิในการทำงาน

2.2 ผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง คือ คุณภาพของผลผลิตจะลดลง ปริมาณงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ บุคลากรในองค์กรเปลี่ยนงานบ่อย ลาออกจำนวนมาก ขาดงานเป็นประจำ

2.3 ผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติ เมื่อบุคลากรในองค์กรเปลี่ยนงานบ่อยหรือลาออกมาก ปัญหาคนว่างงานจะเพิ่มขึ้น ภาวะเศรษฐกิจ การเมือง ก็จะถูกกระทบกระเทือนและคุณภาพชีวิตของประชาชนจะด้อยลง

จากแนวคิดในเรื่องผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวมทั้งความสุขของบุคลากรด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำลง คุณภาพของงานลดลงมีการขาดงาน การลาออกจางานหรืออาจก่อให้เกิดอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยอีกด้วย ในทางตรงข้าม หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

พิมประไพ ศุภรัตน์ (2550) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน มีอยู่หลายปัจจัยซึ่งสามารถพิจารณาได้เป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ประสบการณ์การทำงาน, เพศ, จำนวนสมาชิกในการทำงาน, อายุ, เวลาในการทำงาน, เชาวนปัญญา, ระดับการศึกษา, บุคลิกภาพ, ระดับเงินเดือน, แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน, ทักษะความหลากหลายในการทำงาน, ฐานะทางวิชาชีพ, ขนาดของหน่วยงาน, ระยะทางระหว่างบ้านกับที่ทำงาน และโครงสร้างของงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ประกอบด้วย ความมั่นคงในงาน, รายรับ, โอกาสก้าวหน้า, อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่, สภาพการทำงาน, เพื่อนร่วมงาน, ความรับผิดชอบในงาน, การนิเทศงานสำหรับพนักงานใหม่, การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา, ความศรัทธาในผู้บริหารกับพนักงาน

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย การจัดสถานที่, อุณหภูมิ, แสง, เสียงบรรยากาศในการทำงานที่ช่วยส่งเสริมการติดต่อสื่อสารและการประสานงานภายในองค์กร

ทิพวารินทร์ กลิ่นไชยสุคนธ์ (2552) อธิบายถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน เป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งจะแบ่งออกเป็น

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จ บำนาญ และค่ารักษาพยาบาล

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน เป็นสิ่งจูงใจที่ตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในงาน

3. สิ่งแวดล้อมทางการเมืองและเศรษฐกิจ ลักษณะของอาชีพ สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน เทคโนโลยี การทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น มีองค์ประกอบมากมายที่ส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจ องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ มีดังต่อไปนี้

3.1 งาน คือ พนักงานมีความชอบ ความถนัด และความสนใจในงานนั้น

3.2 ค่าจ้าง คือ ค่าจ้างแรงงานในอัตราที่เหมาะสม

3.3 โอกาสที่ได้เลื่อนตำแหน่ง คือ ผู้บริหารจะต้องมีวิธีการที่ดีในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานเพื่อความยุติธรรม

3.4 การยอมรับ คือ ทั้งผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน หากมีการยอมรับในบทบาท ย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.5 สภาพการทำงาน คือ สภาพโดยทั่วไปของสถานที่ทำงาน เช่น ความสะอาดความเป็นระเบียบ กว้างขวางโอ่โถง เป็นต้น

3.6 ผลประโยชน์และสวัสดิการ คือ สิ่งที่พนักงานได้รับตอบแทนจากการปฏิบัติงานนอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก เป็นต้น

3.7 หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา คือ ลักษณะของหัวหน้างานเป็นแบบใด มีทักษะการบริหารงานมากน้อยเพียงใด รู้จักหลักจิตวิทยา หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหา หัวหน้าสามารถที่จะแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานได้เพียงใด หากหัวหน้าดีย่อมทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจ

3.8 เพื่อนร่วมงาน คือ หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดีในองค์กร การทำงานไปกันได้ ย่อมส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

3.9 องค์กรและการจัดการ คือ หากองค์กรมีวิธีการจัดการ จัดระบบการบริหารดี ย่อมสร้างความพึงพอใจในงานได้เช่นกัน ฉะนั้น การสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญ

พิทยา แจ่มศักดิ์ (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่ด้วยกัน 3 มิติ คือ

1. ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองทางด้านอารมณ์ต่อสถานการณ์งาน
2. สามารถตัดสินความพึงพอใจในงานได้โดยดูว่าผลลัพธ์ตรงกับความคาดหวังมากน้อยเพียงใด เช่น พนักงานที่ทำงานหนักกว่าพนักงานคนอื่นแต่กลับได้รางวัลน้อยกว่า อาจมีทัศนคติ ทางลบต่องาน หัวหน้างานและผู้ร่วมงาน ในทางตรงข้ามหากพนักงานได้รับการปฏิบัติดี ได้รับการตอบแทนที่ยุติธรรมก็จะมีทัศนคติทางบวกต่องาน และมีความพึงพอใจในงาน

3. ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแทนทัศนคติต่าง ๆ

กรุงเทพธุรกิจ (2556) JOB SATISFACTION เป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้นำองค์กร และหน่วยงาน HR ต้องทำหน้าที่ดูแลบุคลากร และมีวิธีการบริหารให้บุคลากร มีความพึงพอใจในงาน เพราะหากพนักงานมีความพึงพอใจพนักงานจะมีแรงจูงใจ ในการสร้างผลงานที่ดีให้แก่องค์กร ไม่ใช่ทำงานแบบต่างตอบแทนและพร้อมลาออก เมื่อมีโอกาสที่ดีกว่าแนวทางการสร้างความพึงพอใจในงานเพื่อจูงใจและรักษาบุคลากร ไว้กับองค์กรโดยเฉพาะกลุ่มดาวเด่น (Talent) ดังนั้น หน่วยงาน HR ร่วมกับผู้นำทุกระดับ ขององค์กรควรดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคำว่า JOB ดังนี้

1. JOB DESIGN ออกแบบงานที่ต้องมั่นใจว่ามีเนื้อหาของงานที่มีคุณค่า น่าสนใจต่อผู้ทำงานและต่อองค์กร โดยออกแบบงานให้สามารถขยายขอบเขตไปเกี่ยวข้องกับงาน ในลักษณะอื่นๆที่ใกล้เคียงกันได้ ซึ่งจะทำให้ JOB มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนไปตาม ความสามารถของพนักงานและเปลี่ยนแปลงตามภารกิจที่อาจมีเพิ่มเติมภายหลัง เรายังคิดว่าคนรุ่นใหม่ GEN Y มักชอบเปลี่ยนงานบ่อย อยู่ไม่ทน แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ลักษณะงานที่ออกแบบให้คนรุ่นใหม่ทำนั้นไม่ค่อยสร้างสรรค์ และไม่น่าสนใจ ปรับเปลี่ยนยาก ดังนั้นการออกแบบงานจึงมีความสำคัญในการเอื้อต่อการนำศักยภาพ ของพนักงานมาใช้อย่างเต็มคุณค่า และเป็นการรักษาบุคลากรคนรุ่นใหม่ไว้กับองค์กรได้ด้วย

2. JOB OPPOTUNITIES ต้องเปิดโอกาสให้มีการปรับเปลี่ยนหน้าที่ความ รับผิดชอบซึ่งอาจทำได้โดยมีการสลับหน้าที่หมุนเวียนงาน (JOB ROTATION) ภายในหน่วยงาน หรือต่างหน่วยงานที่ต้องใช้ความสามารถที่ใกล้เคียงหรือเกี่ยวข้องกัน ซึ่งจะเป็นการเปิดโอกาส ให้พนักงานเรียนรู้งานใหม่ๆและเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถให้สูงขึ้นอีกด้วย และเมื่อองค์กรต้องการรับบุคลากรในตำแหน่งที่ว่างลงมักจะใช้วิธีการทำ JOB POSTING คือ การประกาศสรรหาพนักงานภายในที่สนใจโดยในใบประกาศนั้นจะมีการระบุตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่งงาน ลักษณะงาน หน่วยงาน สังกัด ซึ่งในการทำ JOB POSTING นั้น บุคลากรภายในจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ ซึ่งถือเป็นการทำให้พนักงานมีโอกาสทำงาน ที่หลากหลายภายในองค์กรแทนที่จะไปมองหาโอกาสเปลี่ยนงานไปทำงานกับองค์กรภายนอก เป็นสิ่งยึดโยงให้พนักงานและองค์กรมาอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูลกัน ดังนั้นหากบริหาร JOB หรืองานได้ดี มักจัดการที่ดีโดยมีการออกแบบงาน และเปิดโอกาสให้มีการหมุนเวียนสลับหน้าที่ ก็จะมีส่วนช่วยยึดเหนี่ยวจิตใจให้พนักงานรักทั้งงานและองค์กร หากพนักงานมีความพึงพอใจ พนักงานจะมีแรงจูงใจในการสร้างผลงานที่ดีให้แก่องค์กร ไม่ใช่ทำงานแบบต่างตอบแทน และพร้อมลาออกเมื่อมีโอกาส

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคล ที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ค่าจ้าง ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน ผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสและความก้าวหน้า และปัจจัยอื่นๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล ถ้าบุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร

รวมทั้งความสุขของบุคลากรด้วย องค์การใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำลง คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน การลาออกจากงานหรืออาจก่อให้เกิดอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยอีกด้วย ในทางตรงข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย

การวัดระดับความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแล้วให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด
2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกตเป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการ และหลังการรับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

การวัดความพึงพอใจในงาน

การวัดความพึงพอใจในงาน (Measuring Job Satisfaction)
Robbins Stephen P. (2013) นิยมใช้กันโดยทั่วไปมี 2 วิธี คือ

1. Single Global Rating เป็นวิธีการวัดระดับความพึงพอใจอย่างง่าย โดยการตั้งคำถามเพียงหนึ่งคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของงานทั้งหมดหรือความพึงพอใจโดยรวมของงานด้านใดด้านหนึ่ง เช่น “เมื่อท่านพิจารณางานที่ท่านทำทุกอย่างแล้ว ท่านมีความพึงพอใจในงานอย่างไร” แล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนตอบคำถามที่เหมือนกัน โดยระบุคะแนนจากระดับความพึงพอใจที่มีระดับความพึงพอใจระหว่าง 1-5 (พอใจมากที่สุดถึงไม่พอใจมากที่สุด) เป็นวิธีการวัดที่ไม่มีความซับซ้อน ประหยัดเวลา และเสียค่าใช้จ่ายน้อย แต่มีข้อเสียคือทำให้ผลของคำตอบที่ได้มีความหมายที่กว้างเกินไป ไม่สามารถระบุถึงสาเหตุหรือปัญหาที่แท้จริงในแต่ละด้านของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานได้

2. Summation Score เป็นวิธีการวัดระดับความคิดเห็น ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมไปถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ โดยเริ่มจากการระบุองค์ประกอบที่สำคัญของงานก่อนแล้วจึงถามความรู้สึกของพนักงานในแต่ละด้านว่ามีความรู้สึกอย่างไร การวัดระดับความพึงพอใจจากการให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนที่มีระดับ 1-5 คะแนนในแต่ละข้อคำถามแล้วจึงนำคะแนนรวมที่ได้มาสรุปผลวิธีนี้เป็นวิธีการประเมินความคิดเห็นของพนักงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น จากการใช้สเกลการวัดซึ่งถามผู้ตอบโดยให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนน ซึ่งโดยทั่วไปจะใช้คะแนนเต็มรวม 100 คะแนนเพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์กันของคุณสมบัติต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานและถามความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อปัจจัยดังกล่าวซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับธรรมชาติของงาน การกำกับดูแลงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น แล้วนำคะแนนที่ได้มารวมกันเพื่อทราบความพึงพอใจในงานการกำหนดองค์ประกอบของงานที่สำคัญ เช่น การควบคุมดูแล (supervision) ค่าจ้างในปัจจุบัน (present pay) โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (promotion opportunities) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relation with co-workers) เป็นต้น วิธีการวัดความพึงพอใจแบบนี้เป็นที่นิยมมากกว่าการวัดความพึงพอใจด้านใดด้านหนึ่ง เนื่องจากวิธีนี้สามารถวัดผลความพึงพอใจจากตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในแต่ละด้าน ทำให้ผลที่ได้มีความแม่นยำมากกว่าสามารถระบุได้ถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง อีกทั้งยังสามารถวัดความพึงพอใจหลายๆด้านแล้วนำผลมารวมกันก็จะได้รับความพึงพอใจในการทำงานอย่างรวมได้เหมือนกัน ในการวัดความพึงพอใจในงานนั้น นิยมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำคัญในการสำรวจ โดยแบบสอบถามจะมีตัวเลือกเป็นมาตราส่วนประเมินค่าที่ผู้ตอบให้ตามลำดับค่าน้ำหนักของแต่ละตัวเลือก

แบบสอบถามที่นิยมใช้ในการวัดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

1. ดัชนีบ่งชี้งาน (Job Descriptive Index; JDI) เป็นเครื่องมือที่ใช้แพร่หลายที่สุดประกอบด้วยคำถามต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ด้านเกี่ยวกับลักษณะของงาน ด้านเงินเดือนค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการสอนงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน โดยให้ผู้ตอบตอบว่าใช่หรือไม่ใช่ และคำตอบจะบอกให้ทราบถึงทิศทางของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามว่ามีมากน้อยแค่ไหน

2. แบบสอบถามความพอใจของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire; MSQ) วิธีนี้มหาวิทยาลัยมิเนโซต้าในสหรัฐอเมริกาเป็นผู้พัฒนาแบบสอบถามนี้เป็นวิธีที่ให้ผู้ตอบระบุระดับของความพอใจหรือไม่พอใจในแต่ละด้านของงาน เพื่อใช้วัดความคิดเห็นและความพอใจที่มีต่องาน เช่น ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน หรือด้านโอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

3. แบบสอบถามความพอใจค่าตอบแทน (Pay Satisfaction Questionnaire; PSQ) เป็นแบบสอบถามที่เจาะจงเรื่องเงินเดือน ค่าตอบแทน โดยเครื่องมือนี้จะวัดระดับความพอใจที่มีต่อแต่ละประเด็นที่เกี่ยวกับเงินเดือนหรือค่าตอบแทน เช่น ระดับเงินเดือน อัตราการขึ้นเงินเดือนการให้ผลประโยชน์ตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ โครงสร้างเงินเดือน เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในเรื่องของแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งมีทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศดังต่อไปนี้

งานวิจัยในประเทศ

รุ่งนภา บุญธรรมรงค์ (2551) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ อัตราเงินเดือนระหว่าง 15,001-30,000 บาท และมีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับดีและความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับพนักงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สรุปคือปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับพนักงาน

และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

ทศพร จิรกีจวิบูลย์ (2556) การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน และใช้การทดสอบสถิติเชิงพหุ (Multiple linear regression) ทดสอบพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีมีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตัวแปรคุณภาพชีวิตที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานและด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัวตามลำดับ แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตัวแปรของแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีมีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นด้านปริมาณงานและด้านปฏิบัติตามกฎข้อบังคับขององค์กรตามลำดับ

นรินทร์ จันทน์หอม and ต้น ศรีสกุล (2557) ศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำหน้าที่ด้านสินเชื่อและมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี พนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ การผลการทดสอบด้านลักษณะส่วนบุคคลพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันโดยเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย ส่วนการจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา บทบาทหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล

นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สม (2552) ศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด จำนวน 100 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และผลการทดสอบระดับปัจจัยด้วยมาตรวัดแบบ Likert (Likert Scale) และระดับแรงจูงใจด้วยวิธีมาตราประเมินรวมค่า (Summated Rating Scale) ระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทางด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและทุกด้านมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ได้แก่ แรงจูงใจด้านความพยายาม ความทุ่มเท ความร่วมมือ และความผูกพัน

สุदारัตน์ ครุฑสิทธิ์ (2558) ศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.3 มีระหว่างอายุ 20-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อถือ และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

กองการเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ในการกำหนดตัวแปรด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำพนักงานจ้าง จำนวน 478 คน วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของข้อมูลสถานภาพส่วนตัว การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยบำรุงรักษาที่มีผลกระทบต่อบุคลากรในการปฏิบัติงาน ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านและค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 10 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายโดยรวม เมื่อพิจารณาพบว่า ปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงาน มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งบุคลากรมีความเห็นด้วย และมีความสอดคล้องสูง และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบายและการบริหาร มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเช่นกัน ซึ่งบุคลากรมีความเห็นด้วย และสอดคล้องอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของปัจจัยบำรุงรักษาที่ประกอบด้วย ด้านบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนมีผลกระทบต่อบุคลากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรมีความเห็นด้วยและสอดคล้องอยู่ในระดับมากทั้งหมด ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าปัจจัยจูงใจก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรและปัจจัยบำรุงรักษามีผลกระทบต่อบุคลากรในการปฏิบัติงานแม้ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

วนิสรา รอดนุช (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย จำนวน 371 คน มีสัดส่วนของเพศหญิงมากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ 96.43 มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีระดับเงินเดือน 30,001-40,000 บาท และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่า

จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า และพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่ำ จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูง ส่วนด้านอายุ ไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเชิงบวก คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนของโบนัส และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงาน ส่งผลเชิงลบ กล่าวคือ ปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกจะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบคือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

เสาวรส คุหาปัญญา (2552) ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทต่างประเทศแห่งหนึ่ง จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 357 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นหญิง มีจำนวน 222 คน มีอายุระหว่าง 28-34 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีอัตราเงินเดือน 15,000-30,000 บาท อายุงานเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ผลการศึกษา ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และอายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยข้อที่พนักงานรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และจากการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน สามารถสรุปผลได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต หมายความว่าเมื่อพนักงานมีระดับความพึงพอใจกับการทำงานสูง จะทำให้พนักงานมีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

รัชพล บุญอเนกวัฒนา (2551) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 253 คน โดยผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 - 29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่มีอายุงาน

4 ปีขึ้นไป มีตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านระดับการศึกษา ด้านอายุงาน ด้านอายุ ด้านตำแหน่งงาน และด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชนแห่ง โดยคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ได้แก่ ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในสถานที่ทำงาน ด้านที่ทำงานมีบรรยากาศผ่อนคลายในการทำงาน และด้านแรงกระตุ้นในการทำงาน แนวโน้มพฤติกรรมกรรมการทำงานของพนักงานที่จะทำงานกับบริษัทนี้ต่อไปอยู่ในระดับแนวโน้มทำต่อไปแน่นอน และแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการทำงานของพนักงานที่จะแนะนำเพื่อนของพนักงานให้ทำงานกับบริษัทนี้อยู่ในระดับแนวโน้มแนะนำอย่างแน่นอน

งานวิจัยในต่างประเทศ

Raziq Abdul and Maulabakhsh Raheela (2015) จากการศึกษาเรื่องผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงานในเมือง Quetta จากประชากรกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร, พนักงานในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม และบุคลากรมหาวิทยาลัยในเมือง Quetta ประเทศปากีสถาน จำนวนกลุ่มละ 70 คน รวมทั้งหมด 210 คนโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยที่ต้องการศึกษา ดังนี้ ด้านความต้องการ, ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในงาน, ด้านเวลาในการทำงาน, ความเชื่อใจ, ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน และธรรมชาติของงาน เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของสภาพแวดล้อมในงานกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยวิธีการให้คะแนนแบบ Likert Scale 5 ระดับ จากผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมธนาคารบุคลากรมหาวิทยาลัย และพนักงานในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ซึ่งยอมรับว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานจากสภาพการแข่งขันของธุรกิจในปัจจุบันที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงไม่เพียงแต่เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเท่านั้น แต่ควรคำนึงถึงบรรยากาศในการทำงานที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน

และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ประกอบด้วย ชั่วโมงในการทำงาน ความมั่นคง และปลอดภัยในงาน ความต้องการได้รับการยกย่อง ยอมรับ และการบริหารจัดการองค์กรที่ดี

Bakoti Danica (2016) การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพขององค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบริษัทขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในไครเอเชีย มีพนักงานทั้งหมดเป็นจำนวน 5,806 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงาน กับประสิทธิภาพขององค์กรมีความสัมพันธ์ระหว่างกันทั้งสองทิศทาง แต่ในรายละเอียดแล้ว ความพึงพอใจในงานต่อประสิทธิภาพขององค์กรมีค่าสูงกว่าประสิทธิภาพขององค์กรต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะของงาน โอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้หรือศึกษาเพิ่มเติมในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน เงินเดือน ตำแหน่งงาน เงื่อนไขในการทำงานและชั่วโมงในการทำงาน

Islam Dr Nazrul and Saha Gour (2001) ได้ร่วมกันทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารในบังคลาเทศ (Job Satisfaction of Bank Officers in Bangladesh) จากพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 129 คน โดยใช้วิธีการวัดความพึงพอใจ จากผลรวมของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งหมด 8 ด้าน คือ เงินเดือน, ประสิทธิภาพในการทำงาน, สวัสดิการ, การควบคุมคุณภาพ, ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน, ลักษณะความเป็นผู้นำ, ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความสามารถในการทำงาน จากการศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรต้น จากปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตทั้ง 8 ด้านและตัวแปรตามจากผลรวมด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้วยวิธี Multiple Regression พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารในบังคลาเทศ มีระดับเป็นบวกโดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 4.83 ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในบังคลาเทศที่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เงินเดือน, ประสิทธิภาพในการทำงาน, สวัสดิการ, การควบคุมคุณภาพและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่เหลืออย่าง ลักษณะความเป็นผู้นำ, ความจงรักภักดีต่อองค์กรและความสามารถในการทำงานเหล่านี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคาร สรุปคือ ปัจจัยทางด้านเงินเดือน, ประสิทธิภาพในการทำงาน, สวัสดิการ, การควบคุมคุณภาพ และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในบังคลาเทศ

ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างงานวิจัยในต่างประเทศที่ทำการศึกษถึงการวัดความพึงพอใจในการทำงานอย่างรวม ดังนี้

Lepold Angelika, Tanzer Norbert, Bregenzer Anita, and Jimenez Paul (2018) ทำการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการวัดความพึงพอใจด้วยวิธี Facet-Items และ Facet Scales กล่าวคือ Facet-Items เป็นวิธีการวัดผลจากการกำหนดหนึ่งข้อความต่อหนึ่งด้านปัจจัย เช่น ฉันท...กับเงื่อนไขและข้อกำหนดต่างๆในการทำงาน (สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ความอิสระในการทำงาน, อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน และโปรแกรมต่างๆ) เป็นการตั้งคำถามถึงความพึงพอใจรวมในแต่ละปัจจัยที่ต้องการศึกษาเพียงหนึ่งข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความพึงพอใจที่มีระดับคะแนนตามที่กำหนดในแต่ละข้อ ส่วน Facet Scales เป็นวิธีการวัดผลจากการกำหนดหลายข้อความต่อหนึ่งด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อาจมีการกำหนดข้อความที่มากกว่าหนึ่งข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดมากขึ้น ซึ่งทั้งสองวิธีจะมีการให้คะแนนในรูปแบบเดียวกันคือ ระดับความพึงพอใจ 1-5 (พอใจมากที่สุด-ไม่พอใจมากที่สุด) ในการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานธนาคารในประเทศออสเตรเลีย จำนวน 788 คน ทำการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานจากการตอบแบบสอบถาม 2 ชุดที่มีตัวแปรเหมือนกันแต่วิธีในการวัดผลจากการสร้างแบบสอบถามต่างกันเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการวัดความพึงพอใจด้วยวิธี Facet-Items และ Facet Scales โดยกำหนดปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้ 1.การสื่อสาร 2.ความต้องการ 3.เพื่อนร่วมงาน 4.หัวหน้างาน 5.องค์กร 6.ลักษณะงาน 7. เงื่อนไขในการทำงาน 8.การตัดสินใจ 9.เวลา 10.ค่าตอบแทน 11.ขอบเขตงาน จากการทดสอบด้วยวิธี Pearson Correlation พบว่า วิธี Facet-Items มีความสัมพันธ์กับ Facet Scales สามารถเรียงลำดับจากความสัมพันธ์สูงสุดไปหาความสัมพันธ์ต่ำที่สุดได้ ดังนี้ 1.หัวหน้างาน(0.82) 2.เพื่อนร่วมงาน(0.80) 3.ความต้องการและ 4.ลักษณะงานมีค่าเท่ากันที่ (0.76) 5.ค่าตอบแทน(0.74) 6.การสื่อสาร(0.73) 7.เงื่อนไขในการทำงาน(0.68) 8.เวลา(0.66) 9.การตัดสินใจ(0.64) 10.องค์กร(0.54) 11.ขอบเขตงาน(0.50) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า วิธี Facet-Items สามารถใช้วัดระดับความพึงพอใจได้มีประสิทธิภาพดีพอๆกับวิธี Facet Scales ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย แต่วิธี Facet Scales นั้นสามารถวัดระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านปัจจัยได้อย่างแม่นยำ เข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาได้ลึกซึ้งกว่า และยังสามารถวัดระดับความพึงพอใจอย่างรวมได้เช่นกัน การจะเลือกใช้วิธีใดในการวัดนั้น

ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการศึกษา หากต้องการศึกษาถึงบทบาทหน้าที่หลักๆ ที่ไม่มีรายละเอียดมากนัก วิธี Facet-Items ก็เป็นวิธีที่เหมาะสมที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจเช่นกัน

Shrestha Santosh, Kumar Bhatta Anil, and Mishra Anjay (2018) ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรก่อสร้างในบริษัท รับเหมาก่อสร้าง ประเทศเนปาล จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 44 คน การวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้วยวิธีการวัดความพึงพอใจอย่างรวม (Summation Job Factors Method) ที่ประกอบไปด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ดังนี้ ลักษณะของงาน, การควบคุมดูแล, เงินเดือน, การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง, ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และเงื่อนไขในการทำงาน โดยให้ผู้ตอบให้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจ 1-5 จากผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีผลเป็นบวกอยู่ในระดับดี แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานสูงที่สุด รองลงมาจะเป็นการควบคุมดูแลและเงื่อนไขในการทำงาน โดยทั้งหมดมีผลเป็นบวก ยกเว้นด้านเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่มีผลเป็นลบ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรก่อสร้างในบริษัท รับเหมาก่อสร้าง ประเทศเนปาลนั้น ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับรายได้ต่อปีและประสบการณ์ในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจในภาพรวมนั้นมีผลรวมเป็นบวกและอยู่ในระดับดี ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ และปัจจัยในการทำงานลักษณะของงาน, การควบคุมดูแล, เงินเดือน, การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง, ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและเงื่อนไขในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรก่อสร้างในบริษัท รับเหมาก่อสร้าง ประเทศเนปาล

B Sharma Deepak, M Shah Utkarsh, Patel Rakesh, Gupta Vidushi, and Shankar Singh Uday (2018) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ในศูนย์สุขภาพเบื้องต้น เมืองคุชราทประเทศอินเดีย จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 50 คน โดยกำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ ปริมาณงาน, ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน, บุคลิกภาพและความพร้อมทางโครงสร้างพื้นฐานการวัดระดับความพึงพอใจโดยรวม (Overall Job Satisfaction) ด้วยวิธีการให้คะแนนแบบ Likert Scale ระดับคะแนน 1-5 จากผลรวมของความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ในศูนย์สุขภาพเบื้องต้น เมืองคุชราท ประเทศอินเดียมีคะแนนรวมที่ค่อนข้างต่ำโดยส่วนใหญ่แพทย์มีความไม่พึงพอใจทางด้านความพร้อมทางโครงสร้างพื้นฐาน, การสนับสนุน, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความขัดแย้งทางด้านบุคลิกภาพ เนื่องด้วยปริมาณที่มีจำนวนมาก ขาดการสนับสนุนด้านปัจจัยในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน

รวมไปถึงความขัดแย้งระหว่างผู้ช่วยและพนักงาน การสื่อสารต่างๆ ทำให้ผลของความพึงพอใจโดยรวมต่ำ หากต้องการพัฒนาศูนย์การแพทย์เบื้องต้นดังกล่าวอย่างยั่งยืนจึงควรให้ความสำคัญในการเพิ่มระดับความพึงพอใจของแพทย์ เนื่องจากการบริการที่ดีจะมาจากความพึงพอใจในการทำงานที่ดี สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยทางด้านปริมาณงาน, ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน, บุคลิกภาพ และความพร้อมทางโครงสร้างพื้นฐาน ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ในศูนย์สุขภาพเบื้องต้น เมืองคุชราช ประเทศอินเดีย

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผู้วิจัยจึงขอสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

1. การศึกษาวิจัยด้านประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545) ที่กล่าวไว้ว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นความหลากหลาย ด้านภูมิหลังของบุคคลในหน่วยงาน องค์กรต่างๆจะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆเป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีลักษณะพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป ซึ่งมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลา ในการปฏิบัติงานในองค์กร และลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2553) ได้สรุปว่าหากบุคคลมีตัวกำหนดความพึงพอใจที่ดี คือ อายุการทำงาน ระดับอาชีพ ระดับการศึกษาสูง ประกอบกับมีเหตุของความพึงพอใจทั้งผลตอบแทนที่จับต้องไม่ได้และได้รับขณะปฏิบัติงาน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการสรุปตัวแปรที่จะใช้ศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์มีตัวแปรดังต่อไปนี้ คือ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. การศึกษาวิจัยด้านปัจจัยจูงใจ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงาน และได้ทำการสรุปตัวแปรที่จะใช้ในการกำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจในการทำงานโดยมีการแบ่งกลุ่มของความต้องการที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้ออกเป็น 3 ด้าน คือ

2.1 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth)

2.2 ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness)

2.3 ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence)

จากทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG, Clayton Alderfer, 1979) ซึ่งเป็นทฤษฎีทางด้านแรงจูงใจที่ได้ทำการศึกษาและพัฒนาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Theory Motivation, 1970) และได้ทำการแบ่งความต้องการของมนุษย์ใหม่ออกเป็น 3 ด้านข้างต้น โดย Alderfer ได้กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกันซึ่งความต้องการของมนุษย์นั้นไม่มีลำดับขั้นในการเกิดขึ้นตายตัวอย่างที่ Maslow ได้กล่าวไว้ ความต้องการในลำดับที่สูงกว่าอาจเกิดขึ้นก่อนหรือความต้องการทั้งหมดเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ Alderfer มาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดด้านความต้องการในการศึกษาครั้งนี้

2.1 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs)

- ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG, Clayton Alderfer, 1979) ความต้องการความเจริญก้าวหน้าเป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีก้าวหน้าในชีวิตและความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง หากเปรียบเทียบกับทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถเปรียบเทียบได้ ดังต่อไปนี้

- ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation, 1970) กล่าวถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ด้านเกียรติยศ (Esteem Needs) เป็นความต้องการในลำดับที่ 4 และความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) ความต้องการในลำดับที่ 5 ซึ่งเป็นลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในลำดับขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่ต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนโดยมีความสำเร็จในชีวิตเป็นเป้าหมายสูงสุด

- ทฤษฎีความต้องการ (McClelland's AAP Needs Theory, 1962) McClelland กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการที่สำคัญ 3 ประการ หนึ่ง คือ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ มีความสมบูรณ์แบบและได้มาตรฐาน และสอง คือ ความต้องการที่จะมีอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือผู้อื่น โดยจะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนเป็นที่ยอมรับ ความต้องการเป็นผู้นำและความต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น

- ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory, Frederick Herzberg, 1959) Herzberg กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นมูลเหตุให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) ที่ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การได้รับการยอมรับในความสามารถยกย่องนับถือ
3. ลักษณะของงานเป็นที่น่าพอใจ
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้า
6. โอกาสในการเจริญเติบโต

- ปัจจัยชีวิต คุณภาพชีวิตการทำงาน (Richard E. Walton ,1975)
Walton ได้กำหนดเกณฑ์ที่เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมด 8 ข้อ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านความเจริญก้าวหน้า มีดังนี้คือ หนึ่งบุคคลควรได้รับโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ทำให้บุคคลสามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ ขยายขีดความสามารถและเพิ่มพูนทักษะความรู้อยู่เสมอ สองคือความเป็นประโยชน์ต่อสังคม กล่าวคือ การที่บุคคลได้ตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของงาน รวมถึงองค์กรที่มีส่วนช่วยในการรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม

2.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs)

- ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG, Clayton Alderfer,1979) Alderfer ได้กล่าวว่า ความต้องการความสัมพันธ์เป็นความต้องการของมนุษย์ที่อยากมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม การได้รับการยอมรับของกลุ่มคนในสังคมนั้นๆ ซึ่งสามารถเปรียบเทียบกับทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องได้ ดังต่อไปนี้

- ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation,1970) กล่าวถึง ลำดับขั้นความต้องการทางด้านสังคมซึ่งเป็นลำดับขั้นที่ 3 เป็นความต้องการทางด้านจิตใจ หลังจากความต้องการทางด้านร่างกายทั้งในสองลำดับขั้นแรกได้รับการเติมเต็มมนุษย์จะเกิดความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์ต่อสังคม ต้องการเป็นที่ยอมรับของกลุ่มหรือคนในสังคมนั้นๆ

- ทฤษฎีความต้องการ (McClelland's AAP Needs Theory,1962) เป็นความต้องการที่จะมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น โดยบุคคลที่ต้องการมีความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์ที่ได้รับการร่วมมือมากกว่าสถานการณ์ที่ต้องแข่งขัน

- ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory, Frederick Herzberg,1959) จากการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของ Herzberg ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยด้านปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ที่จะช่วยลดความไม่พึงพอใจ

ของพนักงานอันเนื่องมาจากสภาวะแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงรักษา ไม่ใช่ปัจจัยที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

- ปัจจัยชีวิต คุณภาพชีวิตการทำงาน (Richard E. Walton, 1975)

การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งในปัจจัยชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงาน จากการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนมีคุณค่าต่อองค์กรจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับนับถือและร่วมมือระหว่างกัน

2.3 ความต้องการการดำรงอยู่ (Existence Needs)

- ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG, Clayton Alderfer) ด้านความต้องการการดำรงอยู่ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการที่จะดำรงชีพ เช่น น้ำ อากาศ และที่อยู่อาศัย เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มนุษย์พึงต้องการ ซึ่งหากเปรียบเทียบกับทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถเปรียบเทียบได้ ดังต่อไปนี้

- ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation, 1970) เป็นความต้องการในลำดับขั้นความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ลำดับขั้นที่ 1 และความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ลำดับขั้นที่ 2 ที่เป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีพขั้นพื้นฐานของมนุษย์ Maslow กล่าวว่า เมื่อความต้องการในลำดับขั้นที่ 1 ได้รับการเติมเต็มแล้ว มนุษย์จึงเกิดขึ้นเป็นความต้องการในลำดับขั้นที่ 2 ต่อไป ทั้งสองลำดับขั้นนั้นเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นของมนุษย์

- ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory, Frederick Herzberg, 1959) จากการศึกษาค้นคว้าปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) ของ Herzberg ที่ประกอบด้วย

1. สภาพแวดล้อมการทำงาน รวมไปถึงความเหมาะสมของปริมาณงาน ความเหมาะสมเพียงพอของเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน
2. เงินเดือน ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ได้รับมีความเหมาะสม
3. ชีวิตส่วนตัว สภาพความเป็นอยู่ของตนเองและครอบครัว รวมไปถึงความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

- ปัจจัยชีวิต คุณภาพชีวิตการทำงาน (Richard E. Walton, 1975) ปัจจัยชีวิตที่เกี่ยวข้องกับด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด ที่ประกอบด้วย

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สิทธิของพนักงาน

3. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตด้านอื่น

4. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

จากการศึกษาเปรียบเทียบทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าปัจจัยต่างๆล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ขั้นพื้นฐานในการดำรงชีพของมนุษย์ไปจนถึงความสำเร็จในชีวิตขั้นสูงสุด เป็นปัจจัยที่แม้ว่าจะไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานใดๆ แต่อาจนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานหากขาดปัจจัยเกื้อหนุนเหล่านี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการสรุปตัวแปรที่จะใช้ในการศึกษา ดังนี้

2.1 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs)

2.1.1 ความสำเร็จของงาน

2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

2.1.3. โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต

2.1.4 ความรับผิดชอบในงาน

2.1.5 ลักษณะของงาน

2.2 ด้านความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs)

2.2.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

2.2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.3. ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence)

2.3.1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.3.2 สวัสดิการและค่าตอบแทน

2.3.3 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

3. การศึกษาวิจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน

วิธีในการวัด ความพึงพอใจในงาน (Measuring Job Satisfaction)

การวัดระดับความพึงพอใจด้านความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยจะใช้วิธีการวัดผลคะแนนรวมแบบ Summation Score ของ Robbins Stephen P. (2013) เป็นวิธีหนึ่งในการวัดความพึงพอใจในการทำงานจากตัวแปรด้านปัจจัยจูงใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีตัวแปรที่มีความเหมือนและทับซ้อนกันอยู่ เพื่อเป็นการลดความซ้ำซ้อนของตัวแปรและข้อคำถาม อันอาจเป็นสาเหตุให้ผลการทดสอบที่ได้มีความคลาดเคลื่อนหรือไม่เป็นไปตามเป้าประสงค์นั้น ผู้วิจัยจึงใช้ผลรวมของตัวแปรด้านปัจจัยจูงใจเพื่อนำมาวัดผล

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ด้วยการนำผลรวมของค่าเฉลี่ยจากตัวแปรด้านปัจจัยเชิงใจทั้งหมดนำมาแปรผลจากเกณฑ์ระดับความพึงพอใจในการทำงานที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นวิธีวัดความพึงพอใจที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง สามารถระบุได้ถึงปัญหาในแต่ละด้านของปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานและการวัดผลรวมของความพึงพอใจในงานทั้งจากการศึกษาถึงงานวิจัยในประเทศไทยที่นิยมกำหนดตัวแปรทั้งทางด้านปัจจัยเชิงใจและด้านความพึงพอใจ แต่เนื่องจากทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องนั้นมีความเหมือนและทับซ้อนกันในบางตัวแปรดังที่กล่าวในข้างต้น เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น และวิธีการวัดผลความพึงใจด้วยวิธีนี้เป็นที่นิยมในต่างประเทศ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการวัดความพึงพอใจในงานแบบผลคะแนนรวม (Summation Score) จากตัวแปรด้านปัจจัยเชิงใจในการศึกษาครั้งนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง เรื่อง ปัจจัยลงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกจากธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีขนาดใหญ่ที่สุด 5 อันดับแรกในไตรมาส 2 ปี 2561 ซึ่งแต่ละแห่งมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่ 10% - 16% ในด้านสินทรัพย์รวมได้รับการระบุให้เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบในประเทศ (D-SIBs : Domestic Systemically Important Banks) ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ , ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารกรุงไทย จากการจัดอันดับของ ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยวัดจากผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยเฉลี่ย (Peer Group) ไตรมาส 2 ปี 2561 มีจำนวนพนักงานรวมทั้งหมด 127,232 คน และมีจำนวนพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครรวมทั้งสิ้น 11,256 คน ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561) แบ่งออกเป็น

1. ธนาคารกรุงเทพจำนวนพนักงานทั้งหมด 26,012 คน
 - จำนวนพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร 2,536 คน
2. ธนาคารไทยพาณิชย์จำนวนพนักงานทั้งหมด 27,500 คน
 - จำนวนพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร 2,720 คน
3. ธนาคารกสิกรไทยจำนวนพนักงานทั้งหมด 20,971 คน
 - จำนวนพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร 2,328 คน

4. ธนาคารกรุงไทยจำนวนพนักงานทั้งหมด 23,778 คน
 - จำนวนพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร 2,072 คน
5. ธนาคารกรุงศรีจำนวนพนักงานทั้งหมด 28,971 คน
 - จำนวนพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร 1,600 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ทั้ง 5 แห่งดังกล่าวข้างต้น เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างาน ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากรและกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) จากสูตร ของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane Taro, 1970)

กำหนดให้

n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ

$$N = 11,256$$

$$E = 0.05$$

แทนค่าสูตร

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

$$n = \frac{11,256}{1 + 11,256(0.05)^2}$$

$$n = 386.27$$

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 386.27 คน ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพิ่มเติมจำนวน 14 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 400 คน

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแยกประชากรออกเป็นกลุ่มประชากรย่อยๆ หรือแบ่งเป็นชั้นภูมิก่อน โดยหน่วยประชากรในแต่ละชั้นภูมิจะมีลักษณะเหมือนกัน (homogenous) แต่หน่วยประชากรที่ต่างชั้นภูมิกันจะมีความแตกต่างกันมากที่สุด แล้วทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนคือ ชั้นใดมีประชากรมากควรได้รับการสุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนมากกว่า จากจำนวนพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครรวมทั้งสิ้น 11,256 คนทั้ง 5 ภูมิภาคที่ประกอบด้วยกรุงเทพมหานคร, ภูมิภาคไทยพาณิชย์, ภูมิภาคทิสโก้ไทย, ภูมิภาคกรุงศรีอยุธยาและภูมิภาคกรุงไทยสามารถแบ่งชั้นภูมิให้ได้สัดส่วนที่เหมาะสม ดังนี้

$$\text{ตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้นภูมิ} \times \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

$$\begin{aligned} 1. \text{ กรุงเทพมหานคร} \\ &= \frac{2,536 \times 400}{11,256} = 90 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 2. \text{ ภูมิภาคไทยพาณิชย์} \\ &= \frac{2,720 \times 400}{11,256} = 97 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 3. \text{ ภูมิภาคทิสโก้ไทย} \\ &= \frac{2,328 \times 400}{11,256} = 83 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 4. \text{ ภูมิภาคกรุงไทย} \\ &= \frac{2,072 \times 400}{11,256} = 73 \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 5. \text{ ภูมิภาคกรุงศรีอยุธยา} \\ &= \frac{1,600 \times 400}{11,256} = 57 \text{ คน} \end{aligned}$$

ขั้นที่ 2 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามตามสัดส่วนที่แบ่งชั้นภูมิเอาไว้ดังที่กำหนดในขั้นที่ 1 จนครบจำนวน 400 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลนั้นมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – Ended Response Questions) จำนวน 7 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

เริ่มต้นที่อายุ 22 ปี และสิ้นสุดที่อายุ 55 ปี มีการกำหนดช่วงอายุ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

การวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งช่วงอายุออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} &= \frac{55 - 22}{5} \\ &= 6.6 \text{ ปี หรือ } 7 \text{ ปี} \end{aligned}$$

ช่วงอายุที่ใช้ในแบบสอบถาม

- 1) 22 – 28 ปี
- 2) 29 – 35 ปี
- 3) 36 – 42 ปี
- 4) 43 – 49 ปี
- 5) 50 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ
(Nominal scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ
(Ordinal scale)

ข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ
(Ordinal scale)

ข้อที่ 6 อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

การวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งช่วงอายุงานออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} &= \frac{33 - 1}{5} \\ &= 6.4 \text{ ปี หรือ } 6 \text{ ปี} \end{aligned}$$

ช่วงอายุงานที่ใช้ในแบบสอบถาม

- 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี
- 2) 7 – 12 ปี
- 3) 13 – 18 ปี
- 4) 19 – 24 ปี
- 5) 25 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 7 เงินเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

การวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งช่วงเงินเดือนออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงเงินเดือน} &= \frac{65,000 - 15,000}{5} \\ &= 10,000 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ช่วงเงินเดือนที่ใช้ในแบบสอบถาม

- 1) 15,001 – 25,000
- 2) 25,001 – 35,000
- 3) 35,001 – 45,000
- 4) 45,001 – 55,000
- 5) มากกว่า 55,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็นทั้งหมด 3 ด้าน คือ

2.1 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) ประกอบด้วย

- 2.1.1 ความสำเร็จของงาน
- 2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 2.1.3 โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต
- 2.1.4 ความรับผิดชอบในงาน
- 2.1.5 ลักษณะของงาน

2.2 ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness)

- 2.2.1 ความสัมพันธ์กับและหัวหน้างาน
- 2.2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.3 ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence)

- 2.3.1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.3.2 สวัสดิการและค่าตอบแทน
- 2.3.3 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

โดยมีข้อคำถามเป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 50 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีระดับการให้คะแนนสูงสุดที่ 5 คะแนน และระดับการให้คะแนนต่ำสุดที่ 1 คะแนน โดยใช้ลักษณะการให้คะแนนแบบ Likert (Summated Rating Method : The Likert Scale) สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและความพึงพอใจการทำงาน

กำหนดระดับความคิดเห็นทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 2 สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. การอภิปรายผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์คะแนนในการอภิปรายผลและแปลความหมายค่าคะแนนได้ ดังนี้

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยรวมแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้าง

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. การอภิปรายผลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบ Summation Score (Robbins Stephen P., 2013) โดยคำนวณจากผลรวมของปัจจัยจูงใจในแต่ละด้าน โดยกำหนดให้ทุกปัจจัยในแต่ละด้านมีความสำคัญเท่ากัน มีคะแนนเต็มในแต่ละข้อคำถามสูงคือ 5 คะแนนและต่ำสุด คือ 1 คะแนน แต่เนื่องจากปัจจัยในแต่ละด้านมีจำนวนตัวแปรและข้อคำถามไม่เท่ากัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณจากผลคะแนนรวมเฉลี่ย

ในแต่ละด้าน แล้วนำผลที่ได้มารวมกันเพื่อกำหนดระดับความพึงพอใจอย่างรวม โดยมีวิธีการคิดคำนวณ ดังนี้

2.1 ด้าน ความ ต้องการ ความ เจริญ ก้าวหน้า (Growth)

มีจำนวนข้อคำถามรวม 25 ข้อ คิดเป็นคะแนนเต็มรวม 125 คะแนน แบ่งออกเป็น

2.1.1 ความสำเร็จของงาน จำนวน 5 ข้อ

2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 5 ข้อ

2.1.3 โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต จำนวน 5 ข้อ

2.1.4 ความรับผิดชอบในงาน จำนวน 5 ข้อ

2.1.5 ลักษณะของงาน จำนวน 5 ข้อ

$$\begin{aligned} \text{คะแนนรวมเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนข้อคำถามรวม}} \\ \text{คะแนนรวมเฉลี่ย} &= \frac{125}{25} \\ &= 5 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

2.2 ด้าน ความ ต้องการ มี สัม พัน ธ์ ภา พ (Relatedness)

มีจำนวนข้อคำถามรวม 10 ข้อ คิดเป็นคะแนนเต็มรวม 50 คะแนน แบ่งออกเป็น

2.2.1 ความสัมพันธ์กับและหัวหน้างาน จำนวน 5 ข้อ

2.2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 5 ข้อ

$$\begin{aligned} \text{คะแนนรวมเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนข้อคำถามรวม}} \\ \text{คะแนนรวมเฉลี่ย} &= \frac{50}{10} \\ &= 5 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

2.3 ด้าน ความ ต้องการ มี ชี วิ ต อ ยู่ ร อ ด (Existence)

มีจำนวนข้อคำถามรวม 15 ข้อ คิดเป็นคะแนนเต็มรวม 75 คะแนน แบ่งออกเป็น

2.3.1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

2.3.2 สวัสดิการและค่าตอบแทน จำนวน 5 ข้อ

2.3.3 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว จำนวน 5 ข้อ

$$\begin{aligned} \text{คะแนนรวมเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนข้อคำถามรวม}} \\ \text{คะแนนรวมเฉลี่ย} &= \frac{75}{15} \\ &= 5 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

จากผลการคำนวณข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผลคะแนนรวมเฉลี่ยของปัจจัยจูงใจทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 15 คะแนน ผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์คะแนนในการอธิบายผลและแปลความหมายค่าคะแนนได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยรวมแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้าง} \\ \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{15 - 1}{5} \\ &= 2.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

12.21 – 15.00	หมายถึง	ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด
9.41 – 12.20	หมายถึง	ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก
6.61 – 9.40	หมายถึง	ความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง
3.81 – 6.60	หมายถึง	ความพึงพอใจโดยรวมในระดับน้อย
1.00 – 3.80	หมายถึง	ความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจรวมจำนวน 1 ข้อ โดยใช้ลักษณะการให้คะแนนแบบ Likert Scale ระดับการให้คะแนนต่ำสุดคือ 1 คะแนนและสูงสุดคือ 5 คะแนน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการดำเนินงาน โดยเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open – Ended Questions) มีจำนวน 3 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยนำมาทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด ทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach Coefficient) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก และค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้โดยทั่วไปมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ผลการทดสอบเป็น ดังนี้

แบบสอบถามด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

แบบสอบถามด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91

แบบสอบถามด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.74

5. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มากกว่า 2 ตัว (Multiple Correlation) เพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือการมีสหสัมพันธ์กันเอง ระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัว ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูง อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้น จึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่าตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้ โดยการหาค่าความสัมพันธ์ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว 1 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ได้ควรมีค่าไม่เกิน 0.75 อ้างอิงจาก (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2560)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.91-1.00	มีค่าสัมพันธ์สูงมาก
0.71-0.90	มีค่าสัมพันธ์สูง
0.31-0.70	มีค่าสัมพันธ์ปานกลาง
0.01-0.30	มีค่าสัมพันธ์ต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยงูใจ

คุณภาพชีวิต การทำงาน	ความต้องการ ความเจริญก้าวหน้า	ความต้องการ มีสัมพันธภาพ	ความต้องการ มีชีวิตอยู่รอด
ความต้องการ ความเจริญก้าวหน้า			
ค่า r	-	0.638**	0.617**
Sig(2-tailed)	-	0.000	0.000
ความต้องการ มีสัมพันธภาพ			
ค่า r	-	-	0.484**
Sig(2-tailed)	-	-	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สามารถสรุปผลการทดสอบได้ ดังนี้

1. ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า กับ ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ มีความสัมพันธ์อยู่ที่ 0.638 หมายความว่า มีค่าความสัมพันธ์ปานกลาง
2. ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า กับ ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด มีความสัมพันธ์อยู่ที่ 0.617 หมายความว่า มีค่าความสัมพันธ์ปานกลาง
3. ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ กับ ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด มีความสัมพันธ์อยู่ที่ 0.484 หมายความว่า มีค่าความสัมพันธ์ปานกลาง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา เกี่ยวกับปัจจัยงูใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากที่ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพาณิชย์ทั้ง 5 แห่งเป็นจำนวนทั้งหมด 400 ชุด

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำราที่เกี่ยวกับการทำวิจัย เอกสารต่างๆ วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถาม โดยคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีข้อมูลคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัสและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) ผู้วิจัยวิเคราะห์และแปรข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสถิติแบบสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

4.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) อ้างอิงจาก (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

P แทน ค่าสถิติร้อยละ

f แทน ความถี่ของข้อมูล

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) อ้างอิงจาก (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557)

$$\bar{X} = \frac{\Sigma x}{n}$$

X แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

Σx แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)
อ้างอิงจาก (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557)

$$S.D. = \frac{\sqrt{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2}}{n(n-1)}$$

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$(\Sigma X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

ΣX^2 แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test)
โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)
อ้างอิงจาก (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} - \left\{ \frac{1 - \Sigma Si^2}{St^2} \right\}$$

α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้

Si^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนน

k แทน จำนวนข้อทั้งหมด

St^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

4.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

4.3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย
ของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ โดยมีสูตร ดังนี้
อ้างอิงจาก (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557)

1) กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ t มีขั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

\bar{x}_i แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ i ; i = 1,2

S_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง i

S_i^2 แทนค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; i = 1,2

$$S_p^2 = \frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

2) กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ = V

$$V = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right] 2}{\frac{(S_1^2/n_1)}{n_1-1} + \frac{(S_2^2/n_2)}{n_2-1}}$$

t แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

\bar{x}_i แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; i = 1,2

S_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

$$\text{โดยที่ } S_p^2 = \frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; i = 1,2

n_i แทนกลุ่มตัวอย่างสมาชิกกลุ่มที่ i ; i = 1,2

4.3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชญากร ตำแหน่งงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีสูตรดังนี้ อ้างอิงจาก (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557)

ค่า F – test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากันมีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MSb}{MSw}$$

F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤต

การแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MSb แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Group)

MSw แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square With Group)

$$MS_b = \frac{SS}{k-1}$$

$$MS_w = \frac{SS}{n-k}$$

SSb แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม

(Between Group sum of Square)

SSw แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม

(Within Group sum of Square)

k แทน จำนวนกลุ่ม

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

(k-1) แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม

(n-k) แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

$$LSD = t_{1-\alpha/2;n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ LSD คือ แทนผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

$t_{1-\alpha/2;n-k}$ คือ ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE คือ ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MSw)

n_i คือ จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j คือ จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันใช้ค่า Brown-forsythe (β)

$$\beta = \frac{MS(B)}{MS(W)}$$

$$\text{โดย } MS(W) = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในBrown-forsythe

MS(B) แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS(W) แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม สำหรับ สถิติ Brown-forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n_i แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

และเมื่อพบค่าความแปรปรวนของตัวแปรต้นไม่เท่ากันอย่างน้อย 1 กลุ่ม จะทำการตรวจสอบความแปรปรวนเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรตามวิธี (Dunnett T3) ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_d \sqrt{2(MS_S)}_A}{\sqrt{n}}$$

\bar{d}_D แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน Dunnett T3

q_d แทน ค่าตาราง Critical values of the Dunnett test

$\frac{MS_S}{A}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.3.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยที่แต่ละตัวมีระดับการวัดข้อมูลในระดับอันดับ (Interval scale) ขึ้นไป เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สูตรดังนี้ อ้างอิงจาก (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557)

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

r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนน x

$\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนน y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

และความหมายของค่า r คือ

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า x เพิ่ม y จะลด แต่ถ้า x ลด y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือถ้า x เพิ่ม y จะเพิ่ม แต่ถ้า x ลด y จะลด
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และ มีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า r มีค่าเท่ากับ 0 หมายถึง x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.3.4 สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 3 และ 4 ด้านปัจจัยเชิงใจที่ประกอบด้วย

1. ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth)
2. ด้านความต้องการมีสัมพันธ์ภาพ(Relatedness)
3. ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence)

วิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไปเพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงมีตัวแบบ ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4$$

\hat{Y} แทนค่า ตัวแปรตาม

X แทนค่า ตัวแปรอิสระ

b_0 แทนค่า คงที่

b_i แทนค่า สัมประสิทธิ์การถดถอย

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิจารณ์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการศึกษานี้ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS (Mean Squares)	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระ (Unstandardization)
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย
(Standard Error of Mean)		
Adjust R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้แล้ว
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Y_1	แทน	ความพึงพอใจในการทำงาน
X_1	แทน	ความสำเร็จของงาน
X_2	แทน	การได้รับการยอมรับนับถือ
X_3	แทน	โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต
X_4	แทน	ความรับผิดชอบในงาน
X_5	แทน	ลักษณะของงาน
X_6	แทน	ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
X_7	แทน	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
X_8	แทน	ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ในการทำงาน
X_9	แทน	สวัสดิการและค่าตอบแทน
X_{10}	แทน	ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
X_{11}	แทน	ความต้องการความเจริญก้าวหน้า
X_{12}	แทน	ความต้องการมีสัมพันธภาพ
X_{13}	แทน	ความต้องการมีชีวิตอยู่รอด

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแจกแจงจำนวน (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ได้ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	78	19.50
หญิง	322	80.50
2. อายุ		
22 – 28 ปี	77	19.30
29 – 35 ปี	148	37.00
36 – 42 ปี	96	24.00
43 – 49 ปี	64	16.00
50 ปีขึ้นไป	15	3.80
3. สถานภาพสมรส		
โสด	255	63.80
สมรส/อยู่ด้วยกัน	135	33.80
หย่าร้าง / หย่าร้าง/แยกกันอยู่	10	2.50
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	279	69.80
ปริญญาโท	121	30.30
5. ตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ	298	74.50
ระดับหัวหน้างาน	102	25.50

ตาราง 3 (ต่อ) แสดงจำนวน(ความถี่)และค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
6. อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	123	30.80
7 – 12 ปี	151	37.80
13 – 18 ปี	69	17.30
19 – 24 ปี	27	6.80
25 ปีขึ้นไป	30	7.50
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,001 – 25,000	74	18.50
25,001 – 35,000	134	33.50
35,001 – 45,000	51	12.80
45,001 – 55,000	66	16.50
มากกว่า 55,000 บาท	75	18.80

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. เพศ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50

2. อายุ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 29 – 35 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คือ อายุ 36 – 42 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อายุ 22 – 28 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 อายุ 43-49คน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

3. สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.80 และการศึกษาาระดับปริญญาโท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 ตามลำดับ

5. ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ (พนักงาน, เจ้าหน้าที่) จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 และระดับหัวหน้างาน (หัวหน้าแผนก, ผู้ช่วยผู้จัดการ, ผู้จัดการ) จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ตามลำดับ

6. อายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 7 – 12 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมาคือ อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 อายุงาน 13 – 18 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 อายุงาน 25 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และอายุงาน 19 – 24 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 55,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการแปลผลข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้ดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 4 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า

n = 400

ความต้องการความเจริญก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ความสำเร็จของงาน	3.78	0.510	มาก
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	3.56	0.630	มาก

ตาราง 5 (ต่อ) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า

n = 400

ความต้องการความเจริญก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
3. โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต	3.54	0.704	มาก
4. ความรับผิดชอบในงาน	3.76	0.706	มาก
5. ลักษณะของงาน	3.50	0.666	มาก
รวม	3.63	0.588	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 รองลงมา ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.76 การได้รับการยอมรับนับถือ มีคะแนนเฉลี่ย 3.56 โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต มีคะแนนเฉลี่ย 3.54 และลักษณะของงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ

n = 400

ความต้องการมีสัมพันธภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	3.63	0.860	มาก
2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.04	0.697	มาก
รวม	3.83	0.671	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัจจัยจิตใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.04 และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด

n = 400

ความต้องการมีชีวิตอยู่รอด	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ความปลอดภัย อาชีวนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.70	0.656	มาก
2. สวัสดิการและค่าตอบแทน	3.42	0.790	มาก
3. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.46	0.720	มาก
รวม	3.52	0.555	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัจจัยจิตใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอดของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านความปลอดภัย อาชีวนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.70 รองลงมา ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีคะแนนเฉลี่ย 3.46 และด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีคะแนนเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการแปลผลข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้ดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 8 แสดงระดับความพึงพอใจรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจรวม	3.66	1.506	ดี

จากตาราง 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานย่อยได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณี ที่ตัวแปรตาม มีความแปรปรวนแตกต่างกันจะใช้ค่า Equal Variance not Assumed สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปร (t-test) และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจะใช้ค่า Equal Variance Assumed สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปร (t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ

n = 400

ความพึงพอใจ ในการทำงาน จำแนกตามเพศ	t-test of Equality of Means				
	\bar{x}	S.D.	t	df	Sig.
ชาย	10.972	1.015	-0.251	398	0.802
หญิง	11.009	1.604			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ค่า Sig. เท่ากับ 0.802 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบอายุที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การทดสอบสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัวที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติ F-test ในตาราง ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญที่ต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Dennett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 10 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ

n = 400

ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
	6.637	0.212

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุโดยใช้ Levene's Test เมื่อพิจารณาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 2.212 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจึงใช้สถิติ F-test ในตาราง ANOVA ในการทดสอบ

ตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุโดยใช้ F-test

n = 400

ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ	ANOVA				
	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	57.042	14.20	6.637**	0.000
ภายในกลุ่ม	395	848.673	2.149		
รวม	399	905.714			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามอายุโดยใช้ F-test ในการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามอายุมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปรากฏผลดังตาราง 10

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วย Least Significant Difference (LSD)

n = 400

อายุ	\bar{X}	22 – 28 ปี	29 – 35 ปี	36 – 42 ปี	43 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
22 – 28 ปี	11.08	-	0.5484**	-	-	-
		-	(0.008)	-	-	-
29 – 35 ปี	10.54	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
36 – 42 ปี	11.23	0.1452	0.6936**	-	-	-
		(0.518)	(0.000)	-	-	-
43 – 49 ปี	11.49	0.4024	0.9508**	0.2572	-	-
		(0.105)	(0.000)	(0.278)	-	-
50 ปีขึ้นไป	11.54	0.4569	1.0053*	0.3117	0.0545	-
		(0.270)	(0.012)	(0.444)	(0.897)	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร อายุ 22 – 28 ปี กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร อายุ 29 – 35 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุ 22 – 28 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุ 29 – 35 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.5484 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

อายุ 29 – 35 ปีกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร อายุ 36 – 42 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 36 – 42 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 29 – 25 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.6936 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร อายุ 29 – 35 ปีกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร อายุ 43 – 49 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 43 – 49 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 29 – 25 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.9508 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร อายุ 29 – 35 ปีกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร อายุ 50 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 29 – 25 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 1.0053

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสถานภาพสมรสที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การทดสอบสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัวที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปร โดยใช้สถิติ Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์ โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติ F-test ในตาราง ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Dennett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 13 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

n = 400

ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
	6.780**	0.001

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene's Test เมื่อพิจารณาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ในการทดสอบ

ตาราง 14 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe

n = 400

ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	Robust Tests of Equality of Means	
	F	Sig.
	4.042*	.019

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe ในการทดสอบ เมื่อพิจารณาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยจำแนกตามสถานภาพสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ จึงทำทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ Dennett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ดังปรากฏผลในตาราง 13

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วย Dennett's T3

n = 400

สถานภาพสมรส	\bar{X}	ไล่ด	สมรส/ อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
ไล่ด	11.07	-	0.2656	-
		-	(0.394)	-
สมรส/อยู่ด้วยกัน	10.80	-	-	-
		-	-	-
หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	12.01	0.7341**	0.999**	-
		(0.000)	(0.000)	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dennett's T3 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพไล่ดกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพไล่ด โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.7341 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.999

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปร โดยใช้สถิติ Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณี ที่ ตัวแปรตาม มีความแปรปรวนแตกต่างกัน จะใช้ ค่า Equal Variance not Assumed สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปร (t-test) และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจะใช้ค่า Equal Variance Assumed สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปร (t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

n = 400

ระดับการศึกษา	t-test of Equality of Means				
	\bar{x}	S.D.	t	df	Sig.
ปริญญาตรี	10.747	1.546	-5.289	398	0.157
ปริญญาโท	11.587	1.230			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.157 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปร โดยใช้สถิติ Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณี ที่ ตัว แปร ตาม มี ความ แปร ปรวน แยก ต่ า ง กั น จะ ใช้ ค่า Equal Variance not Assumed สำหรับ ทด ส อ บ ความ แยก ต่ า ง ของ ตัว แปร (t-test) และกรณี ที่ ตัว แปร ตาม มี ความ แปร ปรวน ไม่ แยก ต่ า ง กั น จะ ใช้ ค่า Equal Variance Assumed สำหรับ ทด ส อ บ ความ แยก ต่ า ง ของ ตัว แปร (t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

n = 400

ตำแหน่งงาน	t-test of Equality of Means				
	\bar{x}	S.D.	t	df	Sig.
ระดับปฏิบัติการ	10.716	1.526	-6.850	398	0.065
ระดับหัวหน้างาน	11.837	1.083			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.065 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบอายุงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การทดสอบสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัวที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติ F-test ในตาราง ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น ถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญที่ต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Dennett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 18 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุงาน

n = 400

ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุงาน	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
	2.996*	0.019

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม อายุงาน
โดยใช้ Levene's Test เมื่อพิจารณาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019
ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)
หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงใช้ สถิติ F-test
ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ในการทดสอบ

ตาราง 19 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงาน
โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe

n = 400

ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุงาน	Robust Tests of Equality of Means	
	F	Sig.
	12.243**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงานโดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe ในการทดสอบ เมื่อพิจารณาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยจำแนกตามอายุงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ Dennett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ดังปรากฏผลในตาราง 18

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วย Dennett's T3

n = 400						
อายุงาน	\bar{x}	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	7-12 ปี	13-18 ปี	19-24 ปี	25 ปีขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	10.852	-	0.2443 (0.835)	-	-	-
7-12 ปี	10.681	-	-	-	-	-
13-18 ปี	11.453	0.6013 (0.085)	0.8456** (0.004)	-	-	-
19-24 ปี	12.090	1.2379** (0.000)	1.4822** (0.000)	0.6365 (0.077)	-	-
25 ปีขึ้นไป	11.576	0.7244 (0.054)	0.6013** (0.004)	0.1230 (1.000)	0.5134 (0.401)	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุงาน 7-12 ปีโดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.9687

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การทดสอบสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัวที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปร โดยใช้สถิติ Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติ F-test ในตาราง ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยหนึ่งคู่ที่ต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Dennett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 21 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

n = 400

ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
	3.864**	0.004

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's Test เมื่อพิจารณาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันจึงใช้สถิติ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ในการทดสอบ

ตาราง 22 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติทดสอบBrown-Forsythe

n = 400

ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Robust Tests of Equality of Means	
	F	Sig.
	16.387**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe ในการทดสอบ เมื่อพิจารณาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ Dennett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ดังปรากฏผลในตาราง 21

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วย Dennett's T3

		n = 400				
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(บาท)	\bar{x}	15,000 - 25,000	25,001 - 35,000	35,001 - 45,000	45,001 - 55,000	55,000 ขึ้นไป
15,000 - 25,000	10.384	-	-	-	-	-
25,001 - 35,000	10.729	0.3447 (0.735)	-	-	-	-
35,001 - 45,000	10.745	0.3609 (0.721)	0.0161 (1.000)	-	-	-
45,001 - 55,000	11.438	1.0540** (0.000)	0.7093** (0.001)	0.6932** (0.004)	-	-
55,000 ขึ้นไป	11.887	1.5031** (0.000)	1.1584** (0.000)	1.1422** (0.000)	0.4490 (0.166)	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า(Growth) ที่ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต ความรับผิดชอบในงาน และลักษณะของงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิเคราะห์ ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
3. ด้านโอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน
5. ด้านลักษณะของงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า(Growth) ที่ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต ความรับผิดชอบในงาน และลักษณะของงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า(Growth) ที่ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต ความรับผิดชอบในงาน และลักษณะของงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า(Growth) ที่ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต ความรับผิดชอบในงาน และลักษณะของงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบดังแสดงในตาราง

ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ของปัจจัยเชิงจิต ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	699.428	5	139.886	267.177	0.000**
Residual	206.286	394	0.524		
Total	905.714	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยเชิงจิต ด้านความต้องการ ความเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 และสามารถสร้างสมการทำนายเชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยเชิงจิต ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ตัวแปร	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.595	0.277	9.366	0.000**
ด้านความสำเร็จของงาน (X_1)	0.247	0.104	2.388	0.000**
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2)	0.396	0.104	3.793	0.000**
ด้านโอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (X_3)	0.576	0.085	6.748	0.000**

ตาราง 23 (ต่อ) แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ตัวแปร	B	SE	t	Sig.
ด้านความรับผิดชอบในงาน (X ₄)	0.587	0.094	6.271**	0.000
ด้านลักษณะของงาน (X ₅)	0.515	0.075	6.851*	0.017

R = 0.879 Adjusted R² = 0.769

R² = 0.772 SE = 0.723

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน (X₄) ด้านโอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (X₃) ด้านลักษณะของงาน (X₅) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X₂) และด้านความสำเร็จของงาน (X₁) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจโดยรวม (Y₁) ได้ร้อยละ 76.9 (Adjusted R² = 0.769)

ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการทำนายปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนน ดังนี้

$$Y_1 = 2.595 + 0.587(X_4) + 0.576(X_3) + 0.515(X_5) + 0.396(X_2) + 0.247(X_1)$$

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (Y₁) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน (X₄) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.587 ด้านโอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (X₃) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.576 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X₂) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.396 และด้านความสำเร็จของงาน (X₁) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.247 ตามลำดับ

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน (X_5) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.515 หมายความว่า ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) ที่ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต ความรับผิดชอบในงาน และลักษณะของงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากไม่พิจารณาตัวแปรทั้ง 5 ด้านของปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าจะพบว่า มีค่าอยู่ที่ระดับ 2.595 หน่วย

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบในงาน (X_4) เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.587 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าอีก 4 ด้านมีค่าคงที่

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านโอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (X_3) เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.576 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าอีก 4 ด้านมีค่าคงที่

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงาน (X_5) เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.515 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าอีก 4 ด้านมีค่าคงที่

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2) เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.396 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าอีก 4 ด้านมีค่าคงที่

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน (X_1) เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.247 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าอีก 4 ด้านมีค่าคงที่

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness) ที่ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิเคราะห์ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness) ที่ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness) ที่ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness) ที่ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบดังแสดงในตาราง

ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีสัมพันธภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	699.586	2	334.793	562.883	0.000**
Residual	236.129	397	0.595		
Total	905.714	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีสัมพันธภาพมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 และสามารถสร้างสมการทำนายเชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีสัมพันธภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ตัวแปร	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.834	0.236	16.262	0.000**
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (X_6)	1.080	0.051	21.113	0.000**
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_7)	0.802	0.063	12.708	0.000**

R = 0.860 Adjusted R² = 0.738

R² = 0.739 SE = 0.771

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีสัมพันธภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (X_6) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_7) ตามลำดับ

โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจโดยรวม (Y_1) ได้ร้อยละ 73.8 (Adjusted $R^2 = 0.738$)

ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการทำนาย ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนน ดังนี้

$$Y_1 = 3.834 + 1.080 (X_6) + 0.802 (X_7)$$

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (X_6) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 1.080 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_7) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.802 หมายความว่า ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness) ที่ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากไม่พิจารณาตัวแปรทั้ง 2 ด้านของปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพจะพบว่า มีค่าอยู่ที่ระดับ 3.834 หน่วย

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (X_6) เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 1.080 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพอีก 1 ด้านมีค่าคงที่

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_7) เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.802 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพอีก 1 ด้านมีค่าคงที่

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีชีวิตรอดอยู่รอด (Existence) ที่ประกอบด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิเคราะห์ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน
3. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence) ที่ประกอบด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence) ที่ประกอบด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence) ที่ประกอบด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบดังแสดงในตาราง 25

ตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	633.664	3	211.221	307.456	0.000**
Residual	272.051	396	0.687		
Total	905.714	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอดมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 และสามารถสร้างสมการทำนายเชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ตัวแปร	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.964	0.276	10.723	0.000**
ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย				
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_8)	1.222	0.074	16.448	0.000**
ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน (X_9)	0.590	0.063	9.410	0.000**
ด้านความสมดุลระหว่างงาน				
กับชีวิตส่วนตัว (X_{10})	0.431	0.062	6.934	0.000**

R = 0.836 Adjusted R² = 0.697

R² = 0.700 SE = 0.828

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายปัจจัยเชิงจิต ด้านความต้องการมีชีวิตรอดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_8) ด้านสวัสดิการและ ค่าตอบแทน (X_9) และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (X_{10}) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจโดยรวม (Y_1) ได้ร้อยละ 69.7 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.697$)

ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการทำนาย ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีชีวิตรอดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนน ดังนี้

$$Y_1 = 2.964 + 1.222 (X_8) + 0.590 (X_9) + 0.431 (X_{10})$$

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_8) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.222 ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน (X_9) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.590 และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (X_{10}) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.431ค หมายความว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีชีวิตรอด (Existence) ที่ประกอบด้วย ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากไม่พิจารณาตัวแปรทั้ง 3 ด้านของปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีชีวิตรอด จะพบว่า มีค่าอยู่ที่ระดับ 2.964 หน่วย

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยเชิงจิตด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_8) เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 1.222 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีชีวิตรอดอีก 2 ด้านมีค่าคงที่

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน (X_9) เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.059 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอดอีก 2 ด้านมีค่าคงที่

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (X_{10}) เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.431 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอดอีก 2 ด้านมีค่าคงที่

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า
2. ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ
3. ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยจูงใจไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบดังแสดงในตาราง 25

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	100.635	3	33.545	6.687	0.000**
Residual	0.000	396	0.000		
Total	100.635	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระอย่างมีนัยสำคัญ 0.01 และสามารถสร้างสมการทำนายเชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ดังนี้

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ตัวแปร	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	4.480	0.000	0.000	1.000
ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า	0.333	0.000	111725429.8	0.000**
ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ	0.333	0.000	152119251.2	0.000**
ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด	0.333	0.062	128597255.4	0.000**

R = 1.000 Adjusted R² = 1.000

R² = 1.000 SE = 0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาแล้วมีผลเท่ากันทุกด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจโดยรวม (Y_1) ได้ร้อยละ 100.00 (Adjusted $R^2 = 1.000$)

ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการทำนายปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนน ดังนี้

$$Y_1 = 4.480 + 0.333 (X_{11}) + 0.333 (X_{12}) + 0.333 (X_{13})$$

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (X_{11}) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.333 ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (X_{12}) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.333 ด้านความต้องการมีชีวิตรอดอยู่รอด (X_{13}) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.333 หมายความว่า ปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วยความต้องการความเจริญก้าวหน้า, ความต้องการมีสัมพันธภาพ และความต้องการมีชีวิตรอดอยู่รอด ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากไม่พิจารณาตัวแปรทั้ง 3 ด้านของปัจจัยจูงใจ จะพบว่า มีค่าอยู่ที่ระดับ 4.480 หน่วย

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านใดด้านหนึ่ง เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.333 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยจูงใจอีก 2 ด้านที่เหลือมีค่าคงที่

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1		
พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน		
สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน	Independent t-test	ยอมรับสมมติฐานหลัก
สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน	Independent t-test	ยอมรับสมมติฐานหลัก
สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน	Independent t-test	ยอมรับสมมติฐานหลัก
สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก

ตาราง 33 (ต่อ) สรุปลผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน		
	One-way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) ที่ประกอบด้วยความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต ความรับผิดชอบในงานและลักษณะของงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร		
- ความสำเร็จของงาน	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
- การได้รับการยอมรับนับถือ	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
- โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
- ความรับผิดชอบในงาน	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
- ลักษณะของงาน	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness) ที่ประกอบด้วยความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร		
- ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีชีวิตรอดอยู่รอด (Existence) ที่ประกอบด้วยความปลอดภัย อาชีวนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร		
- ความปลอดภัย อาชีวนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
- สวัสดิการและค่าตอบแทน	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
- ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก

ตาราง 34 (ต่อ) สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร		
1. ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
2. ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
3. ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด	Multiple Regression	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีสังเขปขั้นตอนดังนี้

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลโดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจ ที่ประกอบด้วย

2.1 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) ที่ประกอบไปด้วยความสำเร็จของงาน, การได้รับการยอมรับนับถือ, โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต, ความรับผิดชอบในงาน และลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness) ที่ประกอบไปด้วยความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.3 ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence) ที่ประกอบไปด้วย ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน, สวัสดิการและค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. นำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ ในการกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ทำให้องค์กรเข้าใจความต้องการของพนักงาน สามารถกำหนดและวางแผนด้านการบริหารบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. ใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น ท่วมเทเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายร่วมกันขององค์กร
3. ผลการวิจัยสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรอื่นที่มีลักษณะที่ใกล้เคียงกันได้ รวมทั้งนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่มีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจจะทำการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกจากธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีขนาดใหญ่ที่สุด 5 อันดับแรก ในไตรมาส 2 ปี 2561 ซึ่งแต่ละแห่งมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่ 10% - 16% ในด้านสินทรัพย์รวม ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารกรุงไทย จากการจัดอันดับของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยวัดจากผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยเฉลี่ย (Peer Group) ไตรมาส 2 ปี 2561

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ ทั้ง 5 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างาน ได้แก่ 1. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 2. ธนาคารกสิกรไทย 3. ธนาคารไทยพาณิชย์ 4. ธนาคารกรุงเทพ 5. ธนาคารกรุงไทย มีจำนวนพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครรวม 11,256 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สูตรในการคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากรเพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคำนวณได้จากสูตรของ ทาโร่ ยามาเนะ (Yamane Taro, 1970) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และ ระดับความคาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 386.27 คน และได้ทำการสำรวจแบบสอบถามอีก 14 ชุด รวมเป็นจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ(Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

- ชาย
- หญิง

1.1.2 อายุ

- 22 – 28 ปี
- 29 – 35 ปี
- 36 – 42 ปี
- 43 – 49 ปี
- 50 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส

- โสด
- สมรส/อยู่ด้วยกัน
- หม้าย / หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

1.1.5 ตำแหน่งงาน

- ระดับปฏิบัติการ (พนักงาน, เจ้าหน้าที่)
- ระดับหัวหน้างาน (หัวหน้าแผนก, ผู้ช่วยผู้จัดการ, ผู้จัดการ)

1.1.6 อายุงาน

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี
- 7 – 12 ปี
- 13 – 18 ปี
- 19 – 24 ปี
- 25 ปีขึ้นไป

1.1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 15,001 – 25,000
- 25,001 – 35,000
- 35,001 – 45,000
- 45,001 – 55,000
- มากกว่า 55,000 บาท

1.2. ปัจจัยจูงใจ

1.2.1 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth)

- ความสำเร็จของงาน
- การได้รับการยอมรับนับถือ
- โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต
- ความรับผิดชอบในงาน
- ลักษณะของงาน

1.2.2 ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness)

- ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.2.3 ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence)

- ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- สวัสดิการและค่าตอบแทน
- ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

2.1 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) ที่ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต ความรับผิดชอบในงานและลักษณะของงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธภาพ (Relatedness) ที่ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ปัจจัยจูงใจด้านความมีชีวิตอยู่รอด (Existence) ที่ประกอบด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ และค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

5. ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์เป็นคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – Ended Response Questions) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – Ended Response Questions) จำนวน 50 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็นทั้งหมด 3 ตอน คือ

2.1 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) ประกอบด้วย

- 2.1.1 ความสำเร็จของงาน
- 2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 2.1.3 โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต
- 2.1.4 ความรับผิดชอบในงาน
- 2.1.5 ลักษณะของงาน

2.2 ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness)

- 2.2.1 ความสัมพันธ์กับและหัวหน้างาน
- 2.2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.3 ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence)

- 2.3.1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.3.2 สวัสดิการและค่าตอบแทน
- 2.3.3 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

ระดับการให้คะแนนสูงสุดที่ 5 คะแนน และระดับการให้คะแนนต่ำสุดที่ 1 คะแนน โดย ใช้ ลักษณะ การให้ คะแนน แบบ Likert Scale (Summated Rating Method : The Likert Scale) สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน

กำหนดระดับความคิดเห็นทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 2 สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. การอภิปรายผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์คะแนนในการอภิปรายผลและแปลความหมายค่าคะแนนได้ ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. การอภิปรายผลความพึงพอใจการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบ Summation Score แต่เนื่องจากปัจจัยในแต่ละด้านมีจำนวนตัวแปรและข้อคำถามไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงคำนวณจากผลเฉลี่ยรวมของปัจจัยมุ่งใจในแต่ละด้าน โดยกำหนดให้ทุกด้านมีความสำคัญเท่ากัน คะแนนเต็มในแต่ละข้อคำถามสูงคือ 5 คะแนนและต่ำสุด คือ 1 คะแนน แล้วนำผลคะแนนเฉลี่ยที่ได้มารวมกันเพื่อกำหนดระดับความพึงพอใจอย่างรวม สามารถกำหนดเกณฑ์คะแนนในการอภิปรายผลและแปลความหมายค่าคะแนนได้ ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

12.21 – 15.00 หมายถึง ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

9.41 – 12.20 หมายถึง ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

6.61 – 9.40 หมายถึง ความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

3.81 – 6.60 หมายถึง ความพึงพอใจโดยรวมในระดับน้อย

1.00 – 3.80 หมายถึง ความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจรวม จำนวน 1 ข้อ โดยใช้ลักษณะการให้คะแนนแบบ Likert Scale ระดับการให้คะแนนต่ำสุดคือ 1 คะแนนและสูงสุดคือ 5 คะแนน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการดำเนินงาน โดยเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open – Ended Questions) มีจำนวน 3 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลนั้นมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการทำงาน

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความน่าเชื่อถือโดยนำมาทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด ทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach Coefficient) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก และค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้โดยทั่วไปมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ผลการทดสอบเป็น ดังนี้

1. แบบสอบถามด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า

ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

2. แบบสอบถามด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ

ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91

3. แบบสอบถามด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด

ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.74

5. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มากกว่า 2 ตัว (Multiple Correlation) เพื่อป้องกันกาเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระที่มากกว่า 2 ตัว ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูง อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้น จึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่าตัวแปรอิสระ

สามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้ โดยการหาค่าความสัมพันธ์ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร ผลการทดสอบเป็น ดังนี้

1. ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า กับ ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ มีความสัมพันธ์อยู่ที่ 0.638 หมายความว่า มีค่าความสัมพันธ์ปานกลาง
2. ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า กับ ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด มีความสัมพันธ์อยู่ที่ 0.617 หมายความว่า มีค่าความสัมพันธ์ปานกลาง
3. ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ กับ ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด มีความสัมพันธ์อยู่ที่ 0.484 หมายความว่า มีค่าความสัมพันธ์ปานกลาง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากที่ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพาณิชย์ทั้ง 5 แห่งเป็นจำนวนทั้งหมด 400 ชุด
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำราที่เกี่ยวกับการทำวิจัย เอกสารต่างๆ วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถาม โดยคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีข้อมูลคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัสและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้
3. การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) ผู้วิจัยวิเคราะห์และแปรข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสถิติแบบสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการแจกแจงจำนวน (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจะนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามนำมาวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสถิติเชิงอนุมานในการทดสอบ ดังนี้

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ใช้สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านอายุ สถานภาพสมรส อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) ที่ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต ความรับผิดชอบในงานและลักษณะของงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness) ที่ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence) ที่ประกอบด้วย ความปลอดภัย อาชีวนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 29 – 35 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 มีสถานภาพโสด จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.80 มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 อายุงานอยู่ระหว่าง 7 – 12 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาทจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50

ข้อมูลความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ

1. ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน มีคะแนนรวมเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 พิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้ ปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต และด้านลักษณะของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78,3.76,3.56,3.54 และ 3.50 ตามลำดับ

2. ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน มีคะแนนรวมเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 พิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้ ปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และรองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 และ 3.63

3. ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด อยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน มีคะแนนรวมเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 พิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้ ปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ปัจจัยด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70,3.46 และ 3.42 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีคะแนนรวมอยู่ที่ 10.98 และมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานได้ข้อสรุป ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) ที่ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต ความรับผิดชอบในงาน และลักษณะของงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ข้อสรุปดังนี้

ตัวแปรที่สามารถทำนายปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านโอกาสที่จะก้าวหน้า ในอนาคต ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จของงาน ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจโดยรวมได้ร้อยละ 76.9

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.587 ด้านโอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.576 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.396 และด้านความสำเร็จของงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.247 ตามลำดับ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 คือ ด้านลักษณะของงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.515 หมายความว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) ที่ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้า ในอนาคต ความรับผิดชอบในงาน และลักษณะของงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าว สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากไม่พิจารณาตัวแปรทั้ง 5 ด้านของปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการ ความเจริญก้าวหน้าที่จะพบว่า มีค่าอยู่ที่ระดับ 2.595 หน่วย

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบในงาน เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.587 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยเชิงจิต ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าอีก 4 ด้านมีค่าคงที่

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านโอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.576 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าอีก 4 ด้านมีค่าคงที่

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงาน เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.515 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าอีก 4 ด้านมีค่าคงที่

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.396 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าอีก 4 ด้านมีค่าคงที่

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.247 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าอีก 4 ด้านมีค่าคงที่

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness) ที่ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ข้อสรุปดังนี้

ตัวแปรที่สามารถทำนายปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจโดยรวมได้ร้อยละ 73.8

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.080 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.802 หมายความว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness) ที่ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากไม่พิจารณาตัวแปรทั้ง 2 ด้านของปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีสัมพันธภาพจะพบว่า มีค่าอยู่ที่ระดับ 3.834 หน่วย

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 1.080 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีสัมพันธภาพอีก 1 ด้านมีค่าคงที่

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.802 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีสัมพันธภาพอีก 1 ด้านมีค่าคงที่

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีชีวิตรอบ (Existence) ที่ประกอบด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ข้อสรุปดังนี้

ตัวแปรที่สามารถทำนายปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีชีวิตรอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจโดยรวม ได้ร้อยละ 69.7

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.222 ด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทน มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.590 และด้านความสมดุระหว่างงาน กับชีวิตส่วนตัว มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.431 หมายความว่า ปัจจัยเชิงใจ ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence) ที่ประกอบด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน และความสมดุระหว่างงาน กับชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากไม่พิจารณาตัวแปรทั้ง 3 ด้านของปัจจัยเชิงใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอดจะพบว่ามีความอยู่ระดับ 2.964 หน่วย

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยเชิงใจด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 1.222 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยเชิงใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอดอีก 2 ด้านมีค่าคงที่

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยเชิงใจด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.590 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยเชิงใจ ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอดอีก 2 ด้านมีค่าคงที่

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยเชิงใจด้านความสมดุระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.431 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยเชิงใจ ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอดอีก 2 ด้านมีค่าคงที่

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยเชิงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ข้อสรุปดังนี้

ตัวแปรที่สามารถทำนายปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาแล้ว มีผลเท่ากันทุกด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอดโดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจโดยรวมได้ร้อยละ 100.00

ตัวแปรทั้ง 3 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.333 หมายความว่า ปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วย ความต้องการความเจริญก้าวหน้า ความต้องการมีสัมพันธภาพ ความต้องการมีชีวิตอยู่รอดส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากไม่พิจารณาตัวแปรทั้ง 3 ด้านของปัจจัยจูงใจที่จะพบว่า มีค่าอยู่ที่ระดับ 4.480 หน่วย

หากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านใดด้านหนึ่ง เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.333 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยจูงใจอีก 2 ด้านที่เหลือมีค่าคงที่

การอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 29 – 35 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ(พนักงาน,เจ้าหน้าที่) อายุงาน 7 – 12 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท

1.1 ด้านเพศ ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครด้านเพศ พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน หมายความว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากไม่ว่าเพศใดก็ตามล้วนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการทำงาน เนื่องจากบทบาททางด้านสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ลักษณะความเป็นผู้นำไม่ได้ถูกจำกัดหรือสงวนเอาไว้เพียงแต่เพศชายเพียงอย่างเดียว ดังเช่นในสมัยก่อนการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและแนวความคิดที่ส่งเสริมให้มีความเสมอภาคทางเพศมากขึ้น ทำให้การกำหนดนโยบายและวิธีการทำงานต่างๆขององค์กรในปัจจุบันเปิดโอกาสทางความคิดให้มีความเสรีและเท่าเทียมทางเพศ บทบาทความเป็นผู้นำจึงขึ้นอยู่กับความสามารถไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงหรือแม้แต่เพศทางเลือก ก็สามารถเป็นผู้นำในการทำงานได้เช่นกัน จากเหตุผลดังกล่าว ปัจจัยทางด้านเพศจึงไม่ได้เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงาน

สอดคล้องกับ นวลพรรณ ยมนา and ดร.อนุชิตร์ ชำของ (2559) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันกับธนาคารออมสิน กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล ในส่วนปัจเจกบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน เนื่องจากคุณลักษณะส่วนตัวด้านเพศไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน จึงไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับ เจนจิราพร รอนไพริน (2558) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยนั้นได้มีกรอบอำนาจหน้าที่ในการบริหารกำหนดไว้ในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนว่าจะต้องปฏิบัติงานอะไร และอย่างไรบ้าง อีกทั้งยังมีนโยบายและมุ่งมั่นที่จะสร้างวัฒนธรรมบริษัทภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์กร จึงทำให้องค์กรมีมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับ พรภัทธ์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัดที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและในแต่ละด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากว่าบริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงาน

ทั้งเพศชายและเพศหญิงสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ และมีความก้าวหน้าเท่าเทียมกัน ดังนั้น เพศจึงไม่ใช่ตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

1.2 ด้านอายุ ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครด้านอายุ พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่อายุน้อยกว่า เนื่องจากพนักงานที่อายุมากส่วนใหญ่จะมีอายุงานมากตามไปด้วย และด้วยค่านิยมที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงอายุผู้ที่มีอายุมากหรืออยู่ในรุ่น Baby Boomer คือ คนที่เกิดช่วงปี 2489 – 2507 จะมีค่านิยมด้านอนุรักษ์นิยม มีความอดทนสูง ทุ่มเทให้กับการทำงานและองค์กรมาก ไม่นิยมเปลี่ยนงานบ่อย มีความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าคนกลุ่ม Millennium คือ คนที่เกิดปี 2524 เป็นต้นมา ที่เติบโตขึ้นมาท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงทางทางเศรษฐกิจและสังคม มีการศึกษาดี ปรับตัวเก่งและคล่องแคล่วเรื่องเทคโนโลยี ในเรื่องการทำงาน ชอบทำงานเป็นทีม ชอบการระดมความคิดเห็น แต่สิ่งที่แตกต่างจากคนยุคก่อนๆก็คือ พวกเขามักจะไม่ค่อยอดทน ไม่ค่อยหมกมุ่นอยู่กับงาน เหมือนกับคนรุ่นก่อน จากความแตกต่างทางด้านช่วงอายุนี้ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับพิบูล ทีปะปาล (2550) ได้ศึกษาตัวแปรพื้นฐานที่เป็นเหตุให้บุคคลในองค์กรแตกต่างกันด้านลักษณะทางด้านชีวประวัติ ด้านอายุกับความพึงพอใจในงาน กล่าวคือส่วนมากพบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกนั่นคือ เมื่อคนทำงานมีอายุเพิ่มขึ้นก็จะพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามพนักงานอายุมากจะขาดความยืดหยุ่นในการปรับตัว และมักแสดงความไม่พอใจเมื่อองค์กรนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามา ซึ่งสอดคล้องกับ สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร (2553) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า บุคคลที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ถึงแม้ว่าอายุที่ต่างกันส่งผลให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติในการทำงานที่แตกต่าง คนที่มีอายุน้อยกว่าอาจยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้ดีกว่าคนที่มีอายุมาก แต่คนที่มีอายุมากจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่า แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานโดยได้รับความเป็นกันเอง ความร่วมมือกันและสามารถปรึกษาหารือกันในการทำงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

จะทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีไม่ว่าจะมีอายุเท่าไรก็ตาม และสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ที่ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ อันได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ด้านอายุซึ่งมีผลต่อการทำงานแม้ไม่เด่นชัด แต่ก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนาน แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.3 ด้านสถานภาพสมรส ผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครด้านสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด และพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรสอาจเกิดความกังวลทางด้านครอบครัวทำให้ไม่สามารถทุ่มเทให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่ หรือการเกิดความขัดแย้งในครอบครัวอันเนื่องมาจากการทำงานและความเครียดสะสมที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อชีวิตสมรส เช่นเดียวกับพนักงานที่มีสถานภาพโสดที่ต้องใช้ชีวิตส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน จนไม่มีเวลาให้กับตนเองและครอบครัว เมื่อเผชิญกับปัญหาและความกดดันจะต้องเผชิญปัญหาเพียงลำพังและอาจไม่สามารถปรึกษาหรือแบ่งปันความเครียดของตนร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยลักษณะการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินซึ่งต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบและความรับผิดชอบสูง จึงมีโอกาที่จะเกิดความเครียดสะสมได้ง่าย

สอดคล้องกับบทความศึกษาความสุขของคนทำงาน ที่มีสถานภาพสมรส หลากหลายในสังคมไทย ของโครงการ “จับตาสถานการณ์ความสุขคนทำงานในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2554 – 2557” ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต and พลอยระย้า (2556) ดำเนินงานโดยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาแสดงว่า คนทำงานที่มีสถานภาพสมรส หลากหลาย ได้แก่ โสด แต่งงานและอยู่ด้วยกัน แต่งงานแต่ไม่ได้อยู่ด้วยกัน ไม่แต่งงาน แต่อยู่ด้วยกันหม้าย หย่าร้าง/แยกทาง/เลิกกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตและความสุขที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมอื่นๆที่เกี่ยวข้องด้วย จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสต่างก็มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันโดยบุคลากรที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

น้อยกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส และบุคลากรที่มีสถานภาพโสดก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ เช่นเดียวกัน

1.4 ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน หมายความว่า ระดับการศึกษาไม่ใช่ตัวกำหนดความพึงพอใจของพนักงาน เนื่องจากการแบ่งงานและความรับผิดชอบในการทำงานไม่ได้แบ่งจากระดับการศึกษาเพียงอย่างเดียว ยังต้องมีปัจจัยด้านอื่นๆมาประกอบกันด้วย เช่น ความรู้และทักษะในการทำงาน ประสบการณ์ และความถนัดเฉพาะด้าน ระดับการศึกษาเป็นเพียงด้านแรกที่ใช้ในการพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัครงาน แต่เมื่อพนักงานผ่านเกณฑ์ด้านคุณสมบัติดังกล่าวจนได้เข้ารับการจ้างแล้ว ความสามารถในการทำงานจะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของตัวพนักงานเอง ส่วนระดับการศึกษาเป็นเพียงส่วนประกอบในการพิจารณาเท่านั้นไม่สามารถนำมาเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้

สอดคล้องกับ ณัฐฐา กรีหิรัญ (2550) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมในการทำงาน ภายใต้กฎ ระเบียบและข้อกำหนดเดียวกัน ถึงแม้จะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันแต่การทำงานภายใต้เป้าหมายเดียวกันจึงไม่เกิดความแตกต่างในด้านความคิดมากนัก ซึ่งอาจทำให้ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับพรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอปียี จำกัด ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่หากเปรียบเทียบในแต่ละด้าน ด้านลักษณะงาน และด้านความมั่นคงในงานมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เป็นเพราะว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท ซึ่งจัดว่ามีความรู้ในระดับสูงได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเองทั้งยังมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและวางแผนการทำงาน ทำให้รู้สึกว่ามี ความมั่นคงในงานมากกว่ามีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหา มากกว่า แต่อย่างไรก็ตาม

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน

1.5 ด้านตำแหน่งงาน ผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครด้านตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละตำแหน่งงานย่อมมีหน้าที่และความรับผิดชอบในงานแตกต่างกันออกไป ซึ่งพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมายภายใต้เป้าหมายขององค์กรเดียวกัน ดังนั้น จึงไม่สามารถเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่ตำแหน่งงานต่างกันได้ว่าตำแหน่งงานใดจึงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับ นรินทร์ จันทน์หอม and ต้น ศรีสกุล (2557) ที่ศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านตำแหน่ง พบว่า พนักงานที่มีบทบาทหน้าที่ต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน กล่าวคือ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานในตำแหน่งใด พนักงานทุกคนย่อมได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้ และสอดคล้องกับ นิมนวล วงศ์คำลือ and กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการเครดิตอาคารแจ้งวัฒนะ จากปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับพนักงานที่แตกต่างกัน พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานแต่ละระดับย่อมต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ตามตำแหน่งงานของตน ซึ่งแต่ละตำแหน่งงานก็มีหน้าที่และระดับความรับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไป แต่มีความเชื่อมโยงภายใต้โครงสร้างองค์กรเดียวกัน ดังนั้นตำแหน่งงานจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.6 ด้านอายุงาน ผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครด้านอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย ทั้งนี้สาเหตุอาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุงานมากจะได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่า มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า และลักษณะงานที่มีความถนัด ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความคุ้นชิน ทำให้สามารถจัดการงาน แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและสถานการณ์ต่างๆได้ดี

อันเกิดจากประสบการณ์ที่สั่งสมมา จึงทำให้ความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่เพิ่งเริ่มงานใหม่หรือมีอายุงานน้อยกว่า

สอดคล้องกับสุธานิติ นุกูลยิ่งอารี (2555) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานบริษัท การบินไทยฯที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานสูงจะได้รับเงินเดือน เงินประจำตำแหน่งหรือเงินพิเศษอื่นๆ รวมถึงได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มากกว่าพนักงานบริษัท การบินไทยฯ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ดังนั้น พนักงานบริษัท การบินไทยฯ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ยาวนานกว่าย่อมมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานบริษัท การบินไทยฯ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า และสอดคล้องกับ นวรัตน์ สมานคติธรรม and วรรณารถ แสงมณี (2016) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทไทยซัมมิท มิทชูบะ อีเล็คทริก แมนูแฟคเจอร์ จำกัด โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยซัมมิท มิทชูบะ อีเล็คทริก แมนูแฟคเจอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี เริ่มต้นเข้ามาทำงานได้เรียนรู้ระบบงาน สภาพแวดล้อม และผู้ร่วมงานใหม่ ทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นที่อยากทำงาน และมีความสุขกับงานที่ทำ ในขณะที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน มากกว่า 1 ปี – 5 ปี เป็นพนักงานที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่มากขึ้น และเริ่มคุ้นเคยกับระบบงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบกับประสบปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นเป็นประจำ ทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายกับงาน แต่สำหรับพนักงานที่มีความระยะเวลาในการทำงาน มากกว่า 10 ปี เป็นพนักงานที่ทำงานมานานจนเกิดความรู้สึกผูกพันต่อบริษัท ด้วยปัจจัยแวดล้อมดังกล่าว จึงทำให้พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

1.7 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าพนักงานที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 55,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานที่สุด เนื่องจากปัจจัยทางด้านค่าตอบแทนนั้นมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ความพึงพอใจในการทำงานจึงสูงขึ้น

สอดคล้องกับสร้อยตระกูล อรรถมานะ (2553) ที่สรุปไว้ว่าหากบุคคลมีตัวกำหนดความพึงพอใจดี คือ มีอายุการทำงาน ระดับอาชีพ ระดับการศึกษาสูง ประกอบกับมีเหตุของความพึงพอใจทั้งผลตอบแทนที่จับต้องไม่ได้และได้รับขณะปฏิบัติงาน อาทิ ทำงานได้ดี มีผลงานเพิ่มขึ้นทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ แล้วจึงได้รับผลตอบแทนที่จับต้องได้ เมื่องานสิ้นสุดแล้ว อาทิ ค่าจ้างแรงงานต่างๆเหล่านี้ เมื่อความพึงพอใจเพิ่มขึ้นถาวรระดับการลาออกจากการขาดงาน การเป็นขโมยจะลดลง ตรงกันข้ามระดับผลผลิตสุขภาพทั้งกายและใจของผู้ปฏิบัติงานก็จะดีขึ้นส่งผลให้ระดับประสิทธิภาพขององค์กรสูงขึ้นในที่สุด เช่นเดียวกับ นวรัตน์ สมานคติธรรม and วรนาถ แสงมณี (2016) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทไทยซัมมิท มิทซูบะ อีเล็คทริก แมนูแฟคเจอร์ จำกัด โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยซัมมิท มิทซูบะ อีเล็คทริก แมนูแฟคเจอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นพนักงานทั่วไปซึ่งมีลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกัน แต่อาจมีระดับเงินเดือนต่างกัน อาจเนื่องมาจากการปรับขึ้นเงินไม่เท่ากัน ทำให้พนักงานที่มีระดับเงินเดือนน้อยเกิดความรู้สึกว่าได้รับเงินเดือนต่ำกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของตน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) ที่ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต ความรับผิดชอบในงาน และลักษณะของงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายความว่า พนักงานมีความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จทางการงานตามเป้าหมายที่วางไว้ และยังต้องการเป็นที่ยอมรับ

ในสังคมอีกด้วย เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าในการทำงานนั้น เป็นหนึ่งในลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ เป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานและพยายามทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเกิดความสำเร็จต่อตัวพนักงานเองซึ่งเป็นเป้าหมายในชีวิตอย่างหนึ่งที่จะนำพาตนเองไปสู่จุดที่สูงขึ้นได้

สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545) ซึ่งได้ค้นพบทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด รุ่งนภา บุญธรรมรงค์ (2551) ปัจจัยด้านการจูงใจ ที่ประกอบด้วย ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า มีระดับการจูงใจอยู่ในเกณฑ์มาก และความก้าวหน้าในงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่า หากบริษัทให้การสนับสนุนปัจจัยดังกล่าวข้างต้นก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีบรรลุผลสำเร็จตามที่องค์กรต้องการในที่สุด และสอดคล้องกับ จันทร แรม พุทธนุกูล (2554) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก และปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานคือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และสอดคล้องกับ ธัญพร สุวรรณคาม (2559) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เมื่อพิจารณาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกัน ดังนั้น เมื่อศึกษาด้วยวิธีถดถอยพหุคูณจึงสามารถร่วมกันทำนายได้ว่าองค์ประกอบ

ของแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมีทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้าง ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน จากผลการทดสอบเหตุปัจจัยเหล่านี้สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) ที่ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต ความรับผิดชอบในงาน และลักษณะของงาน เป็นทั้งปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และยังส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness) ที่ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายความว่า พนักงานในองค์กรนั้นล้วนมีความต้องการที่จะมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน ทั้งระหว่างเพื่อนร่วมงานเองและระหว่างหัวหน้างาน เนื่องจากในการทำงาน ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลาทั้งในแนวราบและแนวดิ่ง ความสัมพันธ์ระหว่างกันจึงสำคัญ ช่วยให้การงานในลักษณะที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่เข้าใจในงานหรือระหว่างการทำงานจากขั้นตอนหนึ่งไปสู่อีกขั้นตอนหนึ่ง ส่วนด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จะช่วยลดความตึงเครียดและความกดดันในงาน กรณีเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดสามารถขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานและสามารถแก้ไขได้ทันเวลาที่ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานได้

สอดคล้องกับ ทฤษฎี ความต้องการ McClelland David C. (1987) ด้านความต้องการสัมพันธภาพที่ดี (Need for Affiliation: n-Aff) เป็นความต้องการได้รับหรือมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์ การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น มีความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในตนเองและมีแนวโน้มที่จะยอมตามความปรารถนาหรือบรรทัดฐานของผู้อื่น รวมทั้งคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นเป็นสำคัญ ความต้องการที่ดังกล่าวจะก่อให้เกิดการจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ

อย่างเห็นได้ชัด จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยวนิสรา รอดนุช (2559) พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย กล่าวคือ เพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมทีมเป็นปัจจัยสำคัญมากปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากเพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ มีความเป็นกันเอง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และเต็มความสามารถ สามารถไว้วางใจได้และมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน จนทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายก็จะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชานั้น การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองแก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม ให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอระหว่างในทีม การที่ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นไปในทางที่ดี เมื่องานมีปัญหาและอุปสรรค จะสามารถขอคำแนะนำปรึกษาหรือขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้อย่างสบายใจ และสามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆต่อผู้บังคับบัญชาได้ตามความเหมาะสม เป็นการลดข้อผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และสอดคล้องกับ อัจฉิมา บำเพ็ญบุญ and พุฒิธร จิรายุส (2560) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ วัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน โดยการได้รับการยอมรับนับถือ และสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ การที่เพื่อนที่ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ยินดีให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เห็นว่าการได้รับความช่วยเหลือก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือการได้ทำงานเป็นทีมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มพนักงาน Gen Y อย่างมาก

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยเชิงจิตด้านความต้องการมีชีวิตรอยู่รอด (Existence) ที่ประกอบด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีทุกด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ หมายความว่า พนักงานมีความต้องการขั้นพื้นฐานที่องค์กรพึงจัดสรรให้ เพื่อกำหนดชีวิตตามสภาวะสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานพึงได้รับ ความสะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ รวมไปถึงอุปกรณ์ต่างๆที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน การจัดกิจกรรม 5 ส. ปัจจัยทางด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวเป็นสิ่งที่หลายองค์กรให้การสนับสนุนการทำงานแบบ work smart is better than work hard กล่าวคือ การทำงานแบบมีประสิทธิภาพลดชั่วโมงการทำงานลงแต่เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้มีเวลาว่างหลังเลิกงานไปทำกิจกรรมอื่นๆกับเพื่อนฝูงและครอบครัว ลดปัญหาความเหนื่อยล้าจากการทำงานหนักหรือชั่วโมงในการทำงานที่มากเกินไป ที่อาจก่อให้เกิดปัญหาทางสุขภาพและปัญหาครอบครัวตามมา ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญปัจจัยขั้นพื้นฐานที่มากกว่าแค่เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน ความสะอาด ปลอดภัยในที่ทำงานและความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวก็มีความสำคัญเช่นกัน

สอดคล้องกับทฤษฎีทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ Healy Kevin (2016) ได้อธิบายไว้ว่าบุคคลพยายามที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ระดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้มีชีวิตอยู่ เช่น ความต้องการ อาหาร น้ำ ยารักษาโรค อากาศ และที่อยู่อาศัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้ เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องไฝหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด และปัจจัยชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงาน Richard E. Walton, 1975 อ้างถึงใน สมพร สังข์เพิ่ม (2555) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (Work and Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดสรรเวลาในการทำงานของ

ตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง เพื่อให้เวลาตนเองกับการพักผ่อนกับครอบครัวและกับการทำกิจกรรมอื่นๆ ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมพบว่า มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรทั้งนี้ก็เป็นเพราะค่าตอบแทนเป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร พนักงานคาดหวังว่าเมื่อนำที่ความรับผิดชอบสูงขึ้น การจ่ายค่าตอบแทนก็ต้องมากขึ้นด้วย ประกอบกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นเช่นกัน และผลตอบแทนด้านการเงินก็จะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและส่งผลให้มีความภักดีในองค์กรมากขึ้น ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยก็มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรเช่นกัน ทั้งนี้เป็นเพราะหากพนักงานรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน ก็จะเป็นการสร้างความรู้สึที่ดีต่อองค์กรและนำมาซึ่งความภักดีต่อองค์กร จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลที่สังกัดโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร และได้รับรองสถานพยาบาลของ JCI ดวงสมร มะโนวรรณ (2018) ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบทุกปัจจัยของคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล พบว่าปัจจัยของคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสถานที่ทำงานปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านความมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านการเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรปัจจัยของคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นผลทำให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะโยงไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีผลเท่ากันทุกด้าน หมายความว่าปัจจัยของคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 3 ด้าน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและความสำคัญเท่ากันทุกด้าน โดยไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การที่จะเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานนั้นต้องประกอบไปด้วยปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น ที่ครอบคลุมทุกปัจจัยชี้วัดในการมีความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว

จะส่งผลให้เกิดความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรในที่สุด ลดปัญหาการลาออก ความเบื่อหน่ายในงาน อีกทั้งยังเป็นการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ที่ก่อประสิทธิภาพในการทำงานตามมาอีกด้วย เมื่อบุคลากรมีความพร้อมในการทำงาน จะสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ในสภาวะการณ์ปัจจุบันได้

สอดคล้องกับทฤษฎี ทฤษฎีอี-อาร์-จี Alderfer Clayton P (1969) ซึ่งได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ว่าสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ความต้องการการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการที่จะดำรงชีพ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ และที่อยู่อาศัย ซึ่งสามารถเปรียบเทียบได้กับความต้องการระดับต้นของลำดับขั้นความต้องการของ Maslow
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม เช่น ความรัก และการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ซึ่งจะเปรียบเทียบได้กับความต้องการการยอมรับและความต้องการทางสังคม
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะก้าวหน้าและพัฒนาเอง Alderfer มีความเห็นว่า บุคคลสามารถเกิดความต้องการได้มากกว่าหนึ่งในเวลาเดียวกัน ถ้าความต้องการของบุคคลไม่ได้รับการตอบสนอง เขาก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการอื่นแทน ตัวอย่างเช่น ถึงแม้บุคคลจะไม่มีความภาคภูมิใจกับงานที่ซ้ำซากและน่าเบื่อของเขาแต่เขายังปฏิบัติงานนั้นอยู่เนื่องจากรายได้ที่ดีและความมั่นคงของงาน เป็นต้น

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทต่างประเทศแห่งหนึ่ง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทต่างประเทศแห่งนี้ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถ และการแสวงหาความก้าวหน้าด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยการที่พนักงานจะทำงานอย่างมีความสุข และสามารถสร้างสรรค์ผลงานให้มีประสิทธิภาพได้นั้น ย่อมต้องการได้รับโอกาสจากองค์กร และความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเพื่อร่วมกันปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ซึ่งปัจจัยด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและแสวงหาความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากการทำงานเป็นที่ยอมรับ ย่อมตามมาด้วยโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและ

การได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าและยุติธรรมจากองค์กร และสอดคล้องกับที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อบริการยอโยภูมิภาคภาคกลาง ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รองลงมาคือด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับไครตี โชคคุณะวัฒนา (2557) ที่ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จากการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ในสถานที่ทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวมด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ และคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จากผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยทั้ง 3 เหล่านี้ที่ประกอบด้วย ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และด้านความต้องการมีชีวิตรอดเป็นตัวกำหนดระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วนั้นจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรในลำดับต่อไป

ข้อเสนอแนะทางการวิจัย

จากการศึกษา ปัจจัยสูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังประเด็นต่อไปนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี อายุอยู่ระหว่าง 29 – 35 ปี มีสถานภาพโสด มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ(พนักงาน, เจ้าหน้าที่) อายุงานอยู่ระหว่าง 7 – 12 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท แต่เนื่องจากเพศและระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานดังเหตุผลที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอเฉพาะปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์อื่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่อาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกำลังสำคัญในการทำงานขององค์กร ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1.1 อายุ จากผลที่ได้จากการศึกษาอายุเป็นหนึ่งในปัจจัยชี้วัดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากที่สุด แต่พนักงานส่วนใหญ่ที่เป็นกำลังสำคัญในการทำงานคือพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 29 – 35 ปี ดังนั้นธนาคารจึงควรให้ความสำคัญกับพนักงานในกลุ่มนี้เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจลดปัญหาการลาออกเนื่องจากเป็นช่วงอายุที่เหมาะสมแก่การเปลี่ยนย้ายงาน โดยพิจารณาพร้อมกับปัจจัยสูงใจอื่นๆ เพื่อออกแบบวิธีการทำงานที่เหมาะสม

1.2 สถานภาพ แม้ว่าผลการศึกษาสถานภาพจะมีผลต่อความพึงพอใจ แต่อาจไม่ใช่ปัจจัยหลักที่สามารถชี้วัดได้ หากแต่ต้องพิจารณาในประเด็นปัจจัยอื่นร่วมอีกด้วย เช่น สวัสดิการและค่ารักษาพยาบาลที่ครอบคลุมถึงสามี-ภรรยาของพนักงาน แต่กรณีคนโสดอาจไม่ได้รับสวัสดิการใดๆชดเชยในส่วนนี้ อาจทำให้รู้สึกถึงการเสียประโยชน์หรือไม่ได้รับความเท่าเทียมกันด้านสวัสดิการและค่ารักษาพยาบาล ดังนั้น องค์กรควรคำนึงถึงประเด็นด้านความเท่าเทียมด้านสวัสดิการของทุกสถานภาพสมรสของพนักงาน โดยอาจชดเชยได้จากการให้สวัสดิการครอบคลุมถึงบิดาหรือมารดาของพนักงานที่มีสถานภาพโสด ,หม้าย/หย่าร้างและแยกกันอยู่

1.3 ตำแหน่งงาน จากผลการศึกษาที่ได้ตำแหน่งงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยสามารถนำมาพิจารณาร่วมกับปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าได้ ดังนี้ องค์กรควรมีการกำหนดเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมไปถึงความเจริญก้าวหน้าในสายงานนั้นๆ

1.4 อายุงาน จากผลการศึกษาพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 25 ปีมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับปัจจัยทางด้านอายุ โดยพนักงานที่มีอายุมาก มีอายุงานมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง จึงสามารถสรุปได้ด้วยเหตุผลและข้อเสนอนี้

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากผลการศึกษาพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 55,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด เนื่องจากเงินเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจในการทำงานและมีผลต่อการดำรงชีพของพนักงาน ดังนั้น องค์กรควรมีการพิจารณาเงินเดือนและค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับสถานะทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้อัตราค่าครองชีพมีอัตราที่สูงขึ้น

2. จากผลการศึกษาปัจจัยด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า พบว่าส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครทุกด้าน ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

2.1 ด้านความสำเร็จของงาน ผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรควรมีการปลูกฝังค่านิยมองค์กรให้พนักงานได้เห็นคุณค่าในงานและเกิดความภาคภูมิใจตำแหน่งงานของตน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กรจากการสื่อสารผ่านทางนโยบายจากผู้บริหารลงมาสู่พนักงาน

2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ นอกจากแรงจูงใจทางตรงแล้ว การส่งเสริมแรงจูงใจทางอ้อมก็มีความสำคัญ จากการยกย่องชมเชยของหัวหน้างาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ไม่เพิกเฉยต่อการทำความดีแม้เพียงเล็กน้อย และเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นได้ตามความเหมาะสม

2.3 ด้านโอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต องค์กรควรมีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรมและชัดเจน โดยการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานตนรับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงโอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต เกิดความเชื่อมั่นในงานและองค์กร

2.4 ด้านความรับผิดชอบในงาน ต้องมีการแบ่งงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างกันอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันปัญหาการเกี่ยงงานกันทำและ/หรือการทำงานซ้ำซ้อนที่ไม่จำเป็น เพิ่มวิธีการตรวจสอบซึ่งกันและกันในทุกระดับตอน (Maker-Checker Process) ป้องกันความผิดพลาดในงานที่อาจเกิดขึ้นอันเกิดจากความไม่เข้าใจในงานของตน และเมื่อเกิดความผิดพลาดจะได้หาต้นตอของปัญหาและแก้ไขได้อย่างตรงจุด

2.5 ด้านลักษณะของงาน เนื่องจากลักษณะงานของธนาคาพาณิชย์นั้น มีการแบ่งงานออกเป็นแผนก แล้วจึงแบ่งออกเป็นทีมย่อยๆ ในหนึ่งทีมจะรับผิดชอบงานแค่ส่วนเดียว ทำให้เกิดความจำเจ เพื่อหนายในการทำงานอันเนื่องมาจากการทำงานเดิมๆ ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดข้อผิดพลาดและประสิทธิภาพในการทำงานลดลงจากความคุ้นชินในงานจนเกิดความละเลย ดังนั้น องค์การจึงควรทำงานร่วมกันกับพนักงานเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบที่ใช้ในการทำงานอยู่เสมอโดยนำเทคโนโลยีเบื้องต้นเข้ามาช่วยเหลือ เช่น ร่วมกันจัดทำโปรแกรมที่ช่วยในการตรวจสอบรายงานทางการเงินก่อนการส่งรายงานต่อธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีปริมาณมหาศาลต่อวัน เพื่อเป็นการปรับปรุงให้งานนั้นมีประสิทธิภาพและลดขั้นตอนรวมไปถึงเวลาในการทำงานให้ดีกว่าเดิม ทำให้พนักงานได้ใช้ทั้งความรู้ความสามารถในการทำงาน ปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รู้สึกถึงความสำเร็จในงานที่มากกว่าแค่ทำงานประจำที่มีขั้นตอนเดิมๆ

3. ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ จากการศึกษาพบว่า มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครทุกด้าน ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

3.1 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรจัดให้มีกีฬาสัมพันธ์ประจำปี และกิจกรรมสันทนาการระหว่างแผนกที่จะช่วยเสริมสร้างความสามัคคีระหว่างกัน เป็นการละลายพฤติกรรมและฝึกการทำงานร่วมกันเป็นทีม และการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3.2 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ควรจัดให้มีการพบปะพูดคุยถึงแนวทางในการปฏิบัติงานของทีมและของบริษัท โดยเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้มีส่วนร่วมในการรับรู้ทิศทางของบริษัทในแต่ละไตรมาส โดยจัดประชุมทั้งแบบทีมและแผนกอย่างสม่ำเสมอ เป็นการสื่อสารทางตรงที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการส่งอีเมลล์หรือจดหมายเวียน ทำให้พนักงานรู้สึกใกล้ชิดกับผู้บริหารมากขึ้น

4. ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด พบว่า มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครทุกด้าน ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

4.1 ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพิ่มการตรวจสอบคุณภาพอากาศในที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเป็นสิ่งที่องค์กรไม่เคยให้ความสนใจในด้านนี้ มีเพียงแสงสว่าง ความสะอาด และปลอดภัยเท่านั้น เนื่องจากคุณภาพ

อากาศภายนอกอาคารที่มีความอันตรายจากฝุ่นละอองเกณท์เกินมาตรฐาน
ดังนั้นภายในอาคารจึงควรได้รับการตรวจสอบและควบคุมให้มีคุณภาพอากาศที่ดีเช่นกัน

4.2 ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน จัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพพื้นฐานประจำปี
เพิ่มสิทธิพิเศษด้านการออมเงิน การวางแผนการลงทุนและการออมเพื่อการเกษียณให้แก่พนักงาน

4.3 ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ส่งเสริมให้พนักงาน
มี work life balance โดยการไม่ทำงาน overtime เกินความจำเป็น ส่งเสริมกิจกรรมหลังเลิกงาน
เช่น การออกกำลังกายโดยการเปิดคลาสเรียนหลังเลิกงานที่พนักงานสามารถมาทำกิจกรรมร่วมกันได้

ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆที่คาดว่าจะส่งผลต่อความไม่พึงพอใจ
ในการทำงานด้วย เพื่อให้เห็นถึงมิติที่กว้างขึ้นมากกว่าแค่ความพึงพอใจเพียงอย่างเดียว
เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุและหาวิธีป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจเหล่านั้น

2. ควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาไปยังต่างจังหวัด โดยเลือกตัวแทนกลุ่ม
จังหวัดในแต่ละภูมิภาค เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในแต่ละภูมิภาค
ของประเทศอาจมีความต้องการที่แตกต่างกัน

3. ควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสภาพปัจจัยแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน
องค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป นโยบายต่างๆขององค์กรอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

บรรณานุกรม

- Alderfer Clayton P. (1969). *An Empirical Test of a New Theory of Human Needs. Organization Behavior and Human Performance*: New York : McGraw-Hill Book Co.
- B Sharma Deepak, M Shah Utkarsh, Patel Rakesh, Gupta Vidushi, & Shankar Singh Uday. (2018). *Determinants of Job Satisfaction amongst Medical Officers of Primary Health Centre in Anand District, Gujarat, India* (Vol. 12).
- BakotiĆ Danica. (2016). Relationship between job satisfaction and organisational performance. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 29(1), 118-130. doi:10.1080/1331677X.2016.1163946
- Greenberg Jerald. (2003). *Behavior in organizations : understanding and managing the human side of work* (8th ed., international ed.. ed.): Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hill.
- Healy Kevin. (2016). A Theory of Human Motivation by Abraham H. Maslow - reflection. *The British journal of psychiatry : the journal of mental science*, 208(4), 313. doi:10.1192/bjp.bp.115.179622
- Islam Dr Nazrul, & Saha Gour. (2001). *Job Satisfaction of Bank Officers in Bangladesh*.
- Lepold Angelika, Tanzer Norbert, Bregenzner Anita, & Jimenez Paul. (2018). *The Efficient Measurement of Job Satisfaction: Facet-Items versus Facet Scales* (Vol. 15).
- McClelland David C. (1987). *Human motivation*: Cambridge : Cambridge University Press.
- Raziq Abdul, & Maulabakhsh Raheela. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717-725. doi:10.1016/S2212-5671(15)00524-9
- Robbins Stephen P. (2013). *Organizational behavior* (15th ed., global ed.. ed.): Boston : Pearson.
- Schermerhorn, John R., Jr., (2011). *Organizational behavior* (11th ed., International student version.. ed.): Hoboken, NJ : John Wiley & Sons, Inc.
- Shrestha Santosh, Kumar Bhatta Anil, & Mishra Anjay. (2018). *Job Satisfaction Among*

Civil Engineers Working in Building Sector in Construction Firms of Nepal.

Vroom Victor H. (2013). Expectancy Theory *Encyclopedia of Management Theory* (Vol. 1, pp. 271-276).

Yamane Taro. (1970). *Statistics : an introductory analysis* (2nd ed.. ed.): New York : Harper & Row.

กนกวรรณ ชูชีพ. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ในจังหวัดชายแดนภาคใต้: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กรุงเทพธุรกิจ, น.ส.พ. (2556). JOB SATISFACTION ความพึงพอใจในงาน.

<https://www.home.co.th/hometips/detail/75019-job-satisfaction-%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%9E%E0%B8%B6%E0%B8%87%E0%B8%9E%E0%B8%AD%E0%B9%83%E0%B8%88%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99>

กองการเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย. (2558). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย อาเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. (บทความวิจัย), เชียงราย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). การวิเคราะห์เชิงปริมาณ = *Quantitative analysis* (พิมพ์ครั้งที่ 3. ed.): กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จันทร์แรม พุทธนุกูล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชมพูนุท ศรีพงษ์. (2550). กลยุทธ์การเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีที่ 2, ฉบับที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2550), หน้า 139-149.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2560). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 13.. ed.): กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้จัดจำหน่าย.

ณัฐา กริหิรัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญานิพนธ์ (กศ.ม. (การอุดมศึกษา)) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.

- ดวงสมร มะโนวรรณ. (2018). Quality of Work Life and Organizational Commitment of Nurses Who Work at JCI Accredited Hospitals in Bangkok Area. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สยามสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย.
- ทศพร จิรกิจวิบูลย์ (2556). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อ
- พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. (สารนิพนธ์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ทิพวารินทร์ กลิ่นไชยสุคนธ์. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ธัญพร สุวรรณคาม. (2559). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. In ที่ปรึกษา จารุวรรณ สกุลคู (Ed.): มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). สรุปจำนวนรวมสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ. Retrieved 30 กันยายน 2561, from ธนาคารแห่งประเทศไทย <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=802>
- นรินทร์ จันทน์หอม, & ต้นศรีสกุล, สิริชัย. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์. วารสารการเมืองการปกครอง, 4(2).
- นวรรตน์ สมานคติธรรม, & วรนาถ แสงมณี. (2016). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทไทยซัมมิท มิทซูบะ อีเล็คทริก แมนูแฟคเจอร์อิง จำกัด. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม.
- นวลพรรณ ยมณา, & ดร.อนุจักร ชำของ. (2559). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันกับธนาคารออมสิน
- กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล. (ปริญญาโท), มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- นวรรตน์ พิงโพธิ์สม. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธนาคารพัฒนาสินทรัพย์ จำกัด: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิมนวล วงศ์คำลือ, & กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต อาคารแจ้งวัฒนะ.

- วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, ปีที่ 3 (ฉบับที่ 4(ตุลาคม – ธันวาคม 2556)), 286.
- นิศาชล เรืองชู. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย. สารนิพนธ์ (บธ.ม. (การจัดการ)) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2557.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาอุตสาหกรรม = *Industrial psychology*: กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปิยะวัฒน์ ตริวิทยา. (2559). กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต. วารสารเทคนิคการแพทย์เชียงใหม่, 49(2), 171-184.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2552). คุณภาพชีวิตการทำงาน. 2561.
http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=12168&Key=news_research
- พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร), มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พิทยา แจ่มศักดิ์. (2556). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานกับครอบครัวและความพึงพอใจในชีวิตของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชน. สารนิพนธ์ (กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว)) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2556.
- พิบูล ทีปะปาล. (2550). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ = *Organization Behavior in the 21st Century* (พิมพ์ครั้งที่ 1.. ed.): กรุงเทพฯ : พิบูล-ดารา ทีปะปาล.
- พิมพ์ระไพ ศุภรัตน์. (2550). ความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑศึกษาาสตร์แห่งชาติ. (Senior Project), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ยุวดี จันทะศิริ. (2559). กลยุทธ์การเพิ่มคุณค่างาน เพื่อการพัฒนาพนักงานในที่ทำงาน: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รศ.ดร.นิตยา เพ็ญศิริณา, & รศ.สุรชาติ ณ หนองคาย. (2550). 58703 การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาโรงพยาบาล. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมนิราช.
- รัชพล บุญอนเนกวัฒนา. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ (บธ.ม. (การจัดการ)) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.

- รุ่งนภา บุญธรรมรงค์. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด. สารนิพนธ์ (บธ.ม. (การจัดการ)) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.
- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน). (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วินัสรา รอดนุช. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สารนิพนธ์), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศาสตราจารย์เกียรติคุณ แพทย์หญิง พวงทอง ไกรพิบูลย์. (2560). คุณภาพชีวิต (Quality of life). ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต, & พลอยระย้า, ปรียา. (2556). ความสุขคนทำงานที่มีสถานภาพสมรสหลากหลายในสังคมไทย: ต่างก็สุข ไม่ต่างก็สุข.....จริงหรือ? สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). พฤติกรรมองค์การ = *Organizational behavior (OB)*: กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย ผู้จัดจำหน่าย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). องค์การและการจัดการ = *Organization and management* (ฉบับสมบูรณ์ ปรับปรุงใหม่ล่าสุด.. ed.): กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย ผู้จัดจำหน่าย.
- ไครตี โชคคุณะวัฒนา. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ (บธ.ม. (การจัดการ)) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2557.
- สมพร สังข์เพิ่ม. (2555). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์)), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2553). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 4, (แก้ไขเพิ่มเติม). ed.): กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2552). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) Retrieved 10 ธันวาคม 2561, from สำนักงานราชบัณฑิตยสภา <http://www.royin.go.th/?knowledges=%E0%B8%84%E0%B8%B8%E0%B8%93%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%9E-%E0%B9%96->

[%E0%B8%9E%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B8%A1-%E0%B9%92%E0%B9%95%E0%B9%95%E0%B9%92](#)

สุดารัตน์ ครุฑสีก. (2558). ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารใน

องค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน

ในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

สุธานันท์ นกุลอึ้งอารี. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.

สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. สารนิพนธ์ (กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา)) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553.

สุวารี เคียงประพันธ์. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในส่วนกลาง. รายงานการวิจัย (กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่)) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543.

เสาวรส คุณาปัญญา. (2552). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานบริษัทต่างประเทศแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ (บธ.ม. (การจัดการ)) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2552.

อรพินทร์ ชูชม. (2555). แรงจูงใจในการทำงาน : ทฤษฎีและการประยุกต์. วารสารจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, ปีที่2(ฉบับที่ 2 มกราคม-ธันวาคม 2555), 52-61.

อััจจิมา บำเพ็ญบุญ, & พุฒิธร จิรายุส. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อย่อยภูมิภาคกลาง. สารนิพนธ์ (กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา)) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2556.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการศึกษาของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้ศึกษาจะนำผลของการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการศึกษาวิจัย ในเชิงวิชาการเท่านั้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการความเจริญก้าวหน้า

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการมีสัมพันธภาพ

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการมีชีวิตอยู่รอด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่อง ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ
- 22 – 28 ปี 43 – 49 ปี
- 29 – 35 ปี 50 ปีขึ้นไป
- 36 – 42 ปี
3. สถานภาพสมรส
- โสด หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
- สมรส/อยู่ด้วยกัน
4. ระดับการศึกษา
- ปริญญาตรี ปริญญาเอก
- ปริญญาโท
5. ตำแหน่งงาน
- ระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างาน
6. อายุงาน
- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี 19 – 24 ปี
- 7 – 12 ปี 25 ปีขึ้นไป
- 13 – 18 ปี

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 15,001 - 25,000 บาท 45,001 – 55,000 บาท
 25,001 – 35,000 บาท มากกว่า 55,000 บาท ขึ้นไป
 35,001 - 45,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า					
ความสำเร็จของงาน					
1. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน					
2. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย					
3. ท่านมีความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ					
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ด้วยตนเอง					
5. ท่านประสบผลสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมายที่คาดไว้					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (ต่อ)					
การได้รับการยอมรับนับถือ					
6. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ในการทำงาน					
7. การแสดงความคิดเห็นในงานของท่าน เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
8. ความสามารถในการทำงานของท่าน ได้รับการยอมรับ					
9. ท่านได้รับการยกย่องชมเชย ในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา					
10. ท่านได้รับรางวัลตอบแทนตามความดี ความชอบจากผลการปฏิบัติงาน					
โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต					
11. ท่านได้รับการคัดเลือกให้เข้ารับฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงาน					
12. ท่านมีโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุน ให้เลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถ ของท่าน					
13. ท่านมีความเชื่อมั่นในเกณฑ์ การประเมินผลงาน					
14. ท่านมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มมากขึ้น					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (ต่อ)					
โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต					
15. ท่านสามารถเข้าถึงสื่อที่องค์กรจัดหาให้ เพื่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ของตนเอง					
ความรับผิดชอบในงาน					
16. ท่านสามารถตัดสินใจในการทำงาน ของตนได้ตามความเหมาะสม					
17. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน และแนวทางในการปฏิบัติงาน					
18. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานพิเศษ ที่สำคัญ					
19. ท่านมีอิสระในการทำงานตามหน้าที่และ ความรับผิดชอบของตน					
20. ท่านมีความเข้าใจในขอบเขตหน้าที่ และความรับผิดชอบในงานของท่าน					
ลักษณะของงาน					
21. ท่านได้รับมอบหมายงาน ที่มีปริมาณเหมาะสม					
22. ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะ กระบวนการทำงานที่ชัดเจน					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (ต่อ)					
ลักษณะของงาน					
23. ท่านได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสม กับความรู้ความสามารถ					
24. ท่านมีความสนใจในงานและงานนั้น ทำทหายความสามารถ					
25. ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน					
2.2 ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ					
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน					
26. ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับหัวหน้างาน					
27. ท่านได้รับกำลังใจในการทำงาน จากหัวหน้างาน					
28. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน อยู่เสมอ					
29. ท่านมักได้รับคำปรึกษาจากหัวหน้างาน และมีการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน					
30. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่ จากหัวหน้างานอย่างเท่าเทียม					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.2 ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ					
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
31. ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
32. ท่านได้รับกำลังใจในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
33. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
34. ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและมีการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน					
35. ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมโดยไม่มีอคติหรือการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
2.3 ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด					
ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
36. ท่านทำงานอยู่ในสถานที่ที่ได้รับการจัดสรรและจัดวางของใช้อย่างมีระเบียบเอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
37. ท่านได้รับการส่งเสริมให้มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีจากสภาพแวดล้อมการทำงาน และลักษณะงานของท่าน					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.3 ด้านความต้องการมีชีวิตรอด (ต่อ)					
ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
38. ท่านทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก ปราศจากเสียงและกลิ่นมารบกวน					
39. ท่านทำงานอยู่ในสถานที่ที่มีการจัดเวรยามและการรักษาความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ					
40. ท่านได้รับการจัดสรรปัจจัยขั้นพื้นฐาน เช่น ห้องน้ำ มุมรับประทานอาหาร เป็นต้น อย่างเหมาะสม					
สวัสดิการและค่าตอบแทน					
41. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจ ค่าครองชีพในปัจจุบัน					
42. ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งและปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.3 ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (ต่อ)					
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว					
43. ท่านได้รับอัตราการขึ้นเงินเดือนและ ผลตอบแทนการปฏิบัติงานประจำปี (โบนัส) ในแต่ละปีที่เหมาะสม					
44. ท่านได้รับสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินสมทบ ที่มีความเหมาะสม					
45. ท่านได้รับจำนวนวันลาหยุด ลาพักร้อนประจำปีที่มีความเหมาะสม					
46. ท่านสามารถทำงานให้เสร็จตามเวลา เลิกงานปกติได้					
47. ท่านสามารถเดินทางไปทำงานได้สะดวก ระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม					
48. ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงาน และเวลาส่วนตัวได้					
49. ท่านมีเวลาในการพักผ่อนให้กับตนเอง และครอบครัว					
50. ท่านมีเวลาหลังเลิกงานเพื่อไปทำกิจกรรม อื่นๆ เช่น ออกกำลังกาย					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม					

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อนโยบายและวิสัยทัศน์ขององค์กรในด้านการบริหาร

ทรัพยากรบุคคล

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงด้านการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ของบุคคลากรในองค์กร

อย่างไร

.....

.....

.....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่ได้รับจากองค์กร

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 15644

ที่ ศธ 6918/ 1013

วันที่ ๖ พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

เนื่องด้วย นางสาวฐานิตา รักไทย นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.ญาณพล แสงสันต์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริฤทธดา และอาจารย์ ดร.ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ 091 007 4588

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวฐานิตา รักไทย และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงษ์ วัฒนานนท์สกุล)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน รักษาการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ฐานิตา รักไทย
วัน เดือน ปี เกิด	07 มกราคม 2534
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่ปัจจุบัน	32/367 ต.สวนใหญ่ อ.เมือง จ.นนทบุรี

