

**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง
THE SATISFACTION WORKING OF EMPLOYEE'S KRUNGTHAI BANK PUBLIC
COMPANY LIMITED IN THE CENTRAL NETWORK GROUP**

พัชรีมา พัฒนพิบูล
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Pattima pattanapibun
Email : pattima090333@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำนวน 313 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง มีปัจจัยด้านประชากร ด้านอายุ ตำแหน่งงาน ด้านอายุงาน และด้านรายได้ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลางต่างกัน

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the satisfaction in the performance of employee's Krung Thai Bank Public Company Limited In the central network group. 2) To study the satisfaction in the performance of employee's Krung Thai Bank Public Company Limited In the central network group separated by personal characteristics.

The sample group was 313 people of employee's Krung Thai Bank Public Company Limited In the central network group. The questionnaire was used to be a tool for collecting

the data. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-Way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different.

The results of hypothesis testing showed that employee's Krung Thai Bank Public Company Limited In the central network group. With personal factors include age, job position, duration of employment and income were different, making the satisfaction in the performance of employee's Krung Thai Bank Public Company Limited In the central network group was different.

บทนำ

เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน ยังคงเติบโตและได้มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติใหม่เพื่อให้องค์กรมีความสอดคล้องกับสถานะการแข่งขันของธุรกิจธนาคาร และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกกลุ่มเครือข่าย โดยเฉพาะกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง เนื่องจากมีผู้จัดการและพนักงานจำนวนมากที่อยู่ในภาคกลางนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละด้าน และปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในองค์กร ซึ่งเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำแนกตามประชากร

ขอบเขตงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำนวนทั้งหมด 1,434 คน (ข้อมูลอ้างอิงจาก สายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาลของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 1 มีนาคม 2562) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ซึ่งที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 313 คน

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านความความมั่นคง

ในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง
2. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร

ทบทวนวรรณกรรม

สุรเชษฐ์ ผลการรัตน์สกุล (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่และองค์ประกอบส่วนอื่น ๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลบุคคลนั้นทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนความพึงพอใจ อาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นเปลี่ยนแปลงซึ่งก็เป็นหน้าที่ของผู้บริหารควรที่จะได้ติดตามศึกษาอยู่ตลอดเวลาเพื่อจะแก้ไขปรับปรุงองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เอื้ออำนวยหรือสนองความต้องการของบุคลากรได้ตลอดไปเพื่อให้องค์กรดำเนินตามเป้าหมายได้อย่างเต็มที่

นิสรา รอดนุช (2559) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องานและการปฏิบัติงานโดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้านส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะเป็นแรงจูงใจทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และมีกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน เพราะบุคลากรมีความเสียสละ ปฏิบัติงานด้วยความรักและทุ่มเท ไม่ใช่เพียงแต่ปฏิบัติงานให้เสร็จเท่านั้นแต่ไม่คำนึงถึงคุณภาพของงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ซึ่งได้มีการสรุปและอภิปรายผลไว้ ดังนี้ ปัจจัยการจูงใจสำหรับพนักงานที่สร้างให้เกิดการจูงใจคือการทำให้พนักงานได้ปฏิบัติงานแล้วเกิดความพึงพอใจโดยงานที่อยู่ในนั้นจะต้องมีความท้าทายและรวมทั้งต้องแสวงหาความรู้ใหม่ได้อยู่เสมอมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ตนเองปฏิบัติสามารถทำงานเสร็จทันตามแผนการปฏิบัติงานทำงานที่ช่วยส่งเสริมให้ความรู้เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้นำขององค์กรและงานวิจัยพบว่าระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือลักษณะของงานค่าจ้างการปกครอง การบังคับบัญชา และโอกาสความก้าวหน้าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานความมั่นคงในหน้าที่การงานและเรื่องทั่วไปโดยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงมีความสัมพันธ์กับการพึงพอใจในงานทุกระดับอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติแต่ความสัมพันธ์ของปัจจัยค่าจูงกับความพึงพอใจในงานมีสูงกว่าปัจจัยจูงใจในด้านค่าจ้างโอกาสความก้าวหน้าลูกจ้างหญิงและลูกจ้างชายไม่พึงพอใจเรื่องโอกาสความก้าวหน้าแต่ลูกจ้างหญิงไม่พึงพอใจมากกว่าลูกจ้างชายอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามการศึกษาครั้งนี้พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับ

การยอมรับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำเนื่องจากพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวซึ่งจะเห็นได้ว่างานวิจัยของแต่ละบุคคลนั้นส่วนใหญ่มีทัศนคติในทางบวกต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานน้อยโดยสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กันในทางบวกทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่างานที่ปฏิบัตินั้นๆทำให้บุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจซึ่งผู้บริหารควรคำนึงถึงการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการและส่งผลถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

เกษศิริรินทร์ ภูพานเพชร(2556) จากผลงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ (สาขาติวานนท์) ได้อภิปรายสรุปไว้ ดังนี้

1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์สาขาติวานนท์แตกต่างกัน และพบว่า เพศอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ และสถานภาพสมรสที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์สาขา ติวานนท์แตกต่างกัน

2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาติวานนท์ พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการความก้าวหน้าในหน้าที่ ความมั่นคงปลอดภัยและนโยบายการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์สาขาติวานนท์อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เจนจิราพร รอนไพริน (2558) ได้มีการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)สาขาอัญประเทศ โดยมีการอภิปรายผล ไว้ดังนี้

1. ด้านความมั่นคงในงานมีระดับความพึงพอใจมากเป็น อันดับแรกผลการวิจัยพบว่าพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีความพึงพอใจและรู้สึกมั่นใจว่าอาชีพที่ปฏิบัติอยู่นั้นมีความมั่นคงคิดว่าธนาคารได้รับการยอมรับจากสังคมและมีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารของระดับผู้บริหารทำให้ธนาคารมีความมั่นคงและมีความเหมาะสมที่ความภาคภูมิใจในชื่อเสียงของธนาคารและมีความพอใจในตำแหน่งงานของท่าน

2. ด้านลักษณะของงานพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมากโดยพนักงานมีความพึงพอใจต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายสามารถใช้ความคิดเป็นของตนเองในการปฏิบัติงาน ได้ทำงานที่ปฏิบัติตรงความรู้ความสามารถและมีความสุขในการทำงานที่ได้รับมอบหมายและการปฏิบัติงานไม่มีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ

3. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการพบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการ ด้านค่าเบี่ยงลี้ยงขณะในการทำงานเพราะพอใจผลตอบแทนในรูปเงินโบนัสประจำปีพอใจในระดับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับความพอใจในอัตราการเพิ่มเงินเดือนประจำปี และพอใจในสวัสดิการอื่นที่ธนาคารกำหนดให้

4. ด้านความก้าวหน้าในงานระดับความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับมากโดยพนักงานมีโอกาสได้เข้าประชุมฝึกอบรมและสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งและปรับฐานเงินเดือนมีความยุติธรรมต่อพนักงานโดยได้เลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนตามความสามารถและผลการทำงานอีกทางที่ธนาคารสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มเติมคุณวุฒิหลักเกณฑ์การโยกย้ายตำแหน่งและการย้ายสังกัดของพนักงานได้

5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานพบว่าอยู่ในระดับมากโดยในการปฏิบัติงานได้มีการประชุมสรุปแก้ไขปัญหการทำงานร่วมกันกับผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำและแก้ไข

ปัญหาให้เสมอเมื่อมีผู้ประสบปัญหาในการปฏิบัติงานมีการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานตามโอกาสผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสามารถแยกความสัมพันธ์ส่วนตัวและเรื่องงานได้

ปริญา สัตยธรรม (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยได้อธิบายไว้ว่าจากการศึกษาในครั้งนี้ใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบิร์กเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบความพึงพอใจมี 7 ด้านจึงขอเสนอการอภิปรายผลความพึงพอใจเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่ 1 ปัจจัยสูงใจคือด้านลักษณะงานและด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 2 ปัจจัยต่ำใจคือด้านเงินเดือนและสวัสดิการด้านสภาพการทำงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงานซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้ การได้เงินเดือนและสวัสดิการ นั้นเป็นปัจจัยด้านค่าจ้างที่ทางบริษัทจะต้องพยายามในการลดปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจให้น้อยที่สุด โดยควรพิจารณาด้านเงินเดือนให้สามารถแข่งขันกับบริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน โดยมีการปรับฐานเงินเดือนให้เท่าเทียมกัน กับตลาดแรงงาน หรือสูงกว่า รวมถึงควรมีเครื่องมือหรือระบบการวัดผลงานที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการพิจารณาการปรับเงินเดือนและโบนัส รวมถึงปรับปรุงโดยการเพิ่มสวัสดิการให้สูงใจและเป็นประโยชน์อย่างทั่วถึงกับพนักงาน เช่น การประกันชีวิตสำหรับพนักงานที่ทำงานในหน่วยงาน และการมีการสร้างกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น

จรัญ ชาตัน (2560) จากผลงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ ลักษณะของประชากรศาสตร์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการจำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1. ด้านความก้าวหน้าพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดในข้อมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน

2. ด้านการได้รับการยกย่องนับถือพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ได้รับการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลเสร็จสิ้น

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อลักษณะของงานมีความท้าทายให้ต้องลงมือทำซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg(1959) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดได้โดยเพียงผู้เดียว

4. ด้านความรับผิดชอบพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดข้อ มีอำนาจในการรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติอย่างเต็มที่ โดยมีการเสริมสร้างความเป็นอิสระในการทำงานและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ต่อความรับผิดชอบความอิสระเป็นอย่างมาก ซึ่งก็แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจพนักงานจะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเองไม่จำเป็นต้องมีพัฒนาการต่างๆมาควบคุม ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมืออุปกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ ที่จะต้องมีการจ้างหรือซื้อมากำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน

5. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุดข้อมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้ทำลุล่วงไปแล้ว

6. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการพบว่า มีระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดในข้อได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

7. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในข้อได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland ที่กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการความผูกพัน Need for Affiliation เป็นความต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอย่างใกล้ชิดและเป็นมิตรบุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รักและมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม เขาจะมีการรักษาสัมพันธ์อันดีในสังคมพอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่ากันแย้งชิง การพยายามสร้างและการรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

8. ด้านสถานะของอาชีพ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในข้อนี้หน้าที่ของงานปฏิบัติอยู่มีเกียรติและศักดิ์ศรีซึ่งบุคคลผู้มีระดับอาชีพสูงมักจะมีระดับความพึงพอใจในงานของเขาเนื่องจากเขาจะได้รับค่าจ้างดี และมีสภาพการทำงานที่ดีด้วยนั้น และงานของเขาก็มีเกียรติและต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ล้วนเป็นเหตุผลที่ดี ที่ทำให้เขามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

9. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์การพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ การบริหารงานในองค์การเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้

10. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ องค์การมีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างดี

11. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ องค์การมีความมีการกำหนดวันหยุดตามประเพณี หรือ วันหยุดสุดสัปดาห์ที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริช เบอร์ก ที่กล่าวว่าความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึงความรู้สึกที่ดี หรือความรู้สึกที่ไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่พนักงานต้องถูกโยกย้ายไปทำงานที่ตำแหน่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและเกิดความไม่พึงพอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

12. ด้านความมั่นคงในงาน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ความต้องการมีความมั่นคงในการดำเนินงาน ซึ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินเป็นสิ่งจูงใจที่ตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

13. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในข้อผู้บังคับบัญชาได้มีการให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือในเรื่องงานที่สอดคล้องกับแนวคิดของเกมเมอร์ที่กล่าวว่า การควบคุมบังคับบัญชามีความสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การควบคุมที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ทำงานย้ายงานและลาออกจากงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional Studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำนวนทั้งหมด 1,434 คน (ข้อมูลอ้างอิงจาก ข้อมูลอ้างอิงจาก สายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาลของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 1 มีนาคม 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้วิธีคำนวณด้วยสูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 จากประชากร ทั้งหมด 1,434 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 313 คน

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษาข้อมูล ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ภูมิตามสำนักงานเขต (Stratified Random Sampling) มีลักษณะเป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนมาก และมีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยสุ่มที่สามารถจำแนกออกเป็นชั้นภูมิเพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วน และครอบคลุม จะต้องดำเนินการสุ่ม กลุ่มตัวอย่างจากชั้นภูมิ ดังนั้นจึงได้จำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 313 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิดทฤษฎี และผลการวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดที่เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจเป็นคำถามปลายปิด โดยผู้วิจัยมีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบ่งแบบสอบถามปลายปิดเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพการสมรส ด้านตำแหน่งงาน ด้านอายุงาน และด้านรายได้ มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านความความมั่นคงในงาน ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 27 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่าความพึงพอใจ 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การใช้คะแนนเพื่อตีความหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยด้านประชากร ประกอบด้วย ด้านเพศ (Nominal Scale) ด้านอายุ (Ordinal Scale) ด้านระดับการศึกษา (Ordinal Scale) ด้านสถานภาพการสมรส (Nominal Scale) ด้านตำแหน่งงาน (Ordinal Scale) ด้านอายุงาน (Ordinal Scale) และด้านรายได้ (Ordinal Scale)

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง (Interval Scale)

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ด้านเพศ และด้านสถานภาพการสมรส จะใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน ด้านอายุงาน และด้านรายได้ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง โดยภาพรวมมีระดับพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลางอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ที่มีปัจจัยด้านประชากรด้านเพศ ด้านสถานภาพการสมรส และด้านระดับการศึกษา ต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ไม่ต่างกัน

2.2 พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ที่มีปัจจัยด้านประชากรด้านอายุ ด้านตำแหน่งงาน ด้านอายุงาน และด้านรายได้ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาผลการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านลักษณะของงาน ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลางอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลางมีความคิดเห็นว่าด้านลักษณะของงาน ของพนักงานควรที่จะมีลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถหรือตรงกับตำแหน่งสายงานในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุรเชษฐ์ ผกากรตันสกุล (2552) ที่กล่าวว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานนั้น งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถหรือตรงกับตำแหน่งสายงานหรือไม่ เป็นงานประจำหรือชั่วคราว มีปริมาณมากหรือน้อยเป็นงานที่น่าสนใจท้าทาย

1.2 ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง มีความคิดเห็นว่าด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ของพนักงานองค์กรมีกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆที่มีความเหมาะสมที่จะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ ได้สรุปไว้ว่า แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960) ได้ชี้ให้เห็นถึงแบบของการบริหาร คือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะเป็นเผด็จการ และทฤษฎี Y

หรือการมีส่วนร่วม แต่ละแบบเกี่ยวข้องกับสมมติฐานที่มีต่อลักษณะของมนุษย์ดังนี้ ทฤษฎี X (Theory X) คือคนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุม การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก ผู้บริหารตามทฤษฎี X จึงต้องสร้างแรงจูงใจโดยการข่มขู่ และลงโทษ เพื่อให้ลูกน้องใช้ความพยายามให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กร

1.3 ด้านความมั่นคงในงาน ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาค กลาง อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาค กลาง มีความคิดเห็นว่าด้านความมั่นคงในงานของพนักงาน ความมั่นคงที่ได้รับความคุ้มครองจากกฎหมาย แรงงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจกับความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุรเชษฐ์ ผลการันต์สกุล (2552) ได้ให้ความหมาย ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง โอกาสที่ ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการพิจารณาความดีความชอบหรือการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การศึกษาต่อการดู งานและการฝึกอบรมรวมถึงความมั่นคงที่ได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายแรงงาน

1.4 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่าย ภาคกลาง อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่าย ภาคกลาง มีความคิดเห็นว่าด้านการได้รับการยอมรับนับถือของพนักงาน พนักงานได้รับการยอมรับนับถือจาก เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจันทร์แรม พุทธนุกูล (2554) ได้สรุปว่าความสัมพันธ์ ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือพนักงานได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับแนวคิด ของสุธานธิ์ นุกูลอึ้งอารี (2555) จากการศึกษาวิจัยได้สรุปไว้ว่า การได้รับความยกย่องนับถืออันเป็นความพึง พอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความมีระดับ และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี ความต้องการ (Need Theories) ของ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) โดยทฤษฎีแรงจูงใจตามลำดับ ชั้นของมาสโลว์ กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง ความ ต้องการเหล่านี้จะเรียงลำดับชั้นของความต้องการ โดยด้านหนึ่งที่สำคัญคือ ความต้องการได้รับการยอมรับนับ ถือยกย่องในองค์กร (Esteem needs in organization) ได้แก่ ชื่อตำแหน่ง การจ่ายเพิ่มขึ้นตามระบบ คุณธรรม ไม่ใช่ระบบอุปถัมภ์ การได้รับการยอมรับยกย่องจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติงานได้ด้วย ตนเองอย่างอิสระ หน้าที่ความรับผิดชอบที่มีคุณค่า เป็นต้น

1.5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาค กลาง อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาค กลาง มีความคิดเห็นว่าด้านเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงาน พนักงานพอใจกับผลตอบแทนหรือสวัสดิการ ต่างๆ ที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ความรู้ ความสามารถ และเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ Kotler (1994) กล่าวไว้ว่า ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า เงินเดือนมีส่วนช่วยในการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพ ตามสถานภาพทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมาก นัก ที่จะไปปฏิบัติงานเพิ่มนอกเวลาปฏิบัติงานและเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการที่จะสามารถจัดหาปัจจัยอื่นที่ สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ และสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรดริก เฮิร์ซเบิร์ก ปัจจัยสองประการตามทฤษฎีนี้กล่าวถึงปัจจัย กระตุ้น (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชื่นชอบ และรัก งาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงาน ซึ่งประการหนึ่งที่สำคัญคือ เงินเดือน และ การเลื่อนขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นทางการในองค์กร

1.6 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง มีความคิดเห็นว่าด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมหรือให้คำแนะนำในเรื่องงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุรเชษฐ์ ผลการันตสกุล (2552) กล่าวว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์อันดีซึ่งเป็นการมุ่งใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขวัญและกำลังใจจึงเปรียบเสมือนเครื่องกระตุ้นให้เกิดพลังในการปฏิบัติงานให้มีพลังในการสร้างความคิด และการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น

1.7 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง มีความคิดเห็นว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พนักงานสามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เชลลี (Shelli, 1995) ได้ศึกษาแนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและ ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบ ย้อนกลับและมีความสุขนี้ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อระหว่างบุคคลมากกว่า ความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและมีความสุขมีความสัมพันธ์กัน อย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

1.8 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง มีความคิดเห็นว่าด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงาน เรื่องของสถานที่ อาคาร ในการปฏิบัติงานขององค์กรมีความพร้อมในการที่จะปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น น้ำดื่ม ห้องพัก ห้องน้ำ ห้องสุขา มีเพียงพอกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุรเชษฐ์ ผลการันตสกุล (2552) ได้ให้ความหมาย สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ อาคาร และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เครื่องมืออุปกรณ์ เพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของวอน ฮัลเลอร์ บี. กิลเมอร์ (Von Haller B. Gilmer) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ซึ่งก็มีสถานที่ปฏิบัติงานและการจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพการสมรส ด้านตำแหน่งงาน ด้านอายุงาน และด้านรายได้ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลางที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ไม่ว่าจะ เป็นเพศหญิงหรือชายก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน เนื่องจากพนักงานในองค์กรส่วนใหญ่มีปริมาณมาก และมีทั้งเพศหญิงและเพศชาย ความสามารถในการปฏิบัติงาน การเรียนรู้ การปรับตัว การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน สามารถตัดสินใจได้เหมือนกันเท่าเทียมกัน เคารพสิทธิบุคคลและให้สิทธิต่างๆเสมอภาคกันไม่แบ่งแยกเพศ จึงส่งผลให้พนักงานไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายมีความพึงพอใจ

โดยรวมไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด วรลักษณ์ วงจรต (2559) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคล มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านเพศกับการปฏิบัติงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไป เรื่องความสามารถเกี่ยวกับการปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน

2.2 พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลางที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง มีช่วงอายุที่ต่างกันจึงทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยทำให้การปฏิบัติงานยังมีความรู้ไม่มากพอ ประสบการณ์ยังน้อย บางคนอาจยังไม่ได้บรรจุไม่มีสวัสดิการที่แน่นอน แต่พนักงานที่มีอายุเยอะนั้นส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์การทำงานมามากแล้ว ตำแหน่งงาน เงินเดือน สวัสดิการ ความมั่นคงในงานก็เพิ่มมากขึ้นด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ วรลักษณ์ วงษ์จรต (2559) ได้กล่าวว่า อายุกับการปฏิบัติงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลง ในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมาก ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงาน หรือย้ายงานแต่จะปฏิบัติงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย

2.3 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ถึงแม้จะมีระดับการศึกษาที่ต่างกันหลายระดับ แต่หน้าที่และลักษณะงาน สวัสดิการและผลตอบแทน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ไม่ว่ากับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานก็ไม่ต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องแนวคิดของอดิมา หอมระรื่น (2552) ได้สรุปในการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอนไฮเทค ประเทศไทย จำกัด พบว่าระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน

2.4 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ที่มีสถานภาพการสมรส ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลางโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน คือ โสด หย่าร้าง หรือจะสมรสแล้วนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน เพราะการทำงานไม่ได้เน้นในเรื่องของสถานภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) สรุปไว้ว่า ด้านสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.5 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ซึ่งในแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต่างกัน ทำให้ทัศนคติที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านบางด้านต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เกษศิริรินทร์ ภูพานเพชร (2556) ได้สรุปในการวิจัยว่า ความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมีความแตกต่างกัน

2.6 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ที่มีอายุงานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลางที่มีอายุงานที่มากขึ้นจะมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น มีความสัมพันธ์กับบุคลากรในบริษัทเป็นอย่างดี และได้รับการยอมรับนับถือ เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับ ทิพย์วาริน กลิ่นโชยสุคน (2552) ได้สรุปจากการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระบุว่าลักษณะของประชากร ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงานหรืออายุงานแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.7 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ที่มีรายได้ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลางระดับรายได้ที่พนักงานพึงพอใจที่จะได้รับตามหน้าที่ ย่อมส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เกิดขึ้นตามมา และแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อติมา หอมมะระรื่น (2552) ได้สรุปในการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ดังนี้

1. จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลางมีปัจจัยด้านประชากร ด้านอายุ ด้านตำแหน่งงาน ด้านอายุงาน และด้านรายได้ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารต้องให้ความสนใจกับปัจจัยด้านประชากร ด้านดังกล่าวข้างต้น ในการกำหนดนโยบายองค์กร ลักษณะของงาน หรือแผนงานในการเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น ให้พิจารณาในด้านอายุ ด้านตำแหน่งงาน ด้านอายุงาน และด้านรายได้ เป็นประการสำคัญเพิ่มเติม และผู้บริหารของธนาคาร ต้องกำหนดกลยุทธ์เพื่อผลักดันให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เพื่อช่วยลดการลาออกจากงาน และลดต้นทุนในการสรรหาบุคลากรใหม่ๆ เพื่อเข้ามาทดแทน และเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น

2. จากการวิจัย ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความเฉลี่ยมากที่สุด ดังนั้นบริษัทควรมีการจัดกิจกรรมสนับสนุน การอบรม เพิ่มความรู้และการสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานภายในองค์กรมากขึ้น เพื่อเพิ่มทัศนคติที่ดีระหว่างบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อที่จะได้ปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีความสุขเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆที่อาจจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง อาทิเช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านค่าจ้าง

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง เท่านั้น ดังนั้น ควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น ประชากรในสำนักงานเขตอื่น หรือบริษัทในเครือฯ หรือ เพื่อให้ได้ความแตกต่างทางด้านความคิด ค่านิยม และได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกษศิริรินทร์ ภูพานเพชร. (2556). ความพึงพอใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า
บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ (สาขาติวานนท์).วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จรรย์ ชาติ. (2560). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัด
สมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหา บัณฑิต ,
มหาวิทยาลัยสยาม
- จันทร์แรม พุทธนุกูล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีพ
สระบุรี จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป,
คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี
- เจนจิราพร รอนไพลิน. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด
(มหาชน) สาขาอุไรประเทศ จังหวัดสระแก้ว.การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนคร
นนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป, คณะ
บริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- นางสาวไพรินทร์ เครื่องุดดี (2560).ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล
แลบบอราทอรี่ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นิสรา รอดนุช. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ใน
สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่4แห่งในประเทศไทย.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บุญภาพพัชร อาจหาญ. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยบูรพา
- พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556).ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด.
การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- วรลักษณ์ วงษ์กรด. (2559). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน
สำนักงานใหญ่.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- สุวัฒน์ นวลขาว. (2559). บทความการรักษาคนเก่งไว้กับองค์กร (Talent Retention). ค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์
2561 จาก <http://www.freightmaxad.com>
- สุธานี นุกูลอั้งอารี. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯสำนักงานใหญ่.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหา บัณฑิต ,
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. 2545. พฤติกรรมองค์การ:ทฤษฎีและการประยุกต์
ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 3