

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4

Employee satisfaction of Bangkok Bank Public Company Limited,

Central Region of Thailand, Area 4

ปณณวัฒน์ อิศราพันธ์พิสิษฐ์

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

E-mail: [pannawat.its@gmail.com](mailto:pannawat.its@gmail.com)

Faculty of Business Administration Program in Marketing, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

---

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4โดยจำแนกตามปัจจัยบุคคล กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 นวน 242 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามซึ่งทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธี หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบใช้สถิติ ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test, สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ที่มีปัจจัยด้านประชากร ด้านสถานภาพสมรส ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4ที่มีปัจจัยด้านประชากร ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านเงินเดือน ด้านอายุงานในธนาคารต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

**คำสำคัญ** :ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน; พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

## ABSTRACT

The purpose of this research is (1) to study employee satisfaction of Bangkok Bank Public Company Limited in Central region of Thailand, Area 4; (2) to compare employee satisfaction of Bangkok Bank Public Company Limited in Central region of Thailand, Area 4 classified by personal factors. Samples of this study are 242 staffs of Bangkok Bank Public Company Limited in the Central region of Thailand, Area 4. Cronbach's Alpha was used to collect the data by using questionnaires. The statistic that was used for data analysis is percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-Way Anova.

The result of hypothesis test showed that the employee satisfaction of each staff in Bangkok Bank Public Company Limited in the Central region of Thailand, Area 4 is different based on married status, but the difference in gender, age, education level, salary and years' experience does not affect the employee satisfaction.

**Keywords:**Satisfaction of Employees; staffs of Bangkok Bank Public Company Limited

## บทนำ

ธนาคารพาณิชย์เป็นองค์กรที่มีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศการพัฒนาเศรษฐกิจในแต่ละด้านนั้นดั่งนั้นล้วนต้องใช้เงินทุน ธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญของประเทศ ธนาคารพาณิชย์จึงต้องปรับตัวตามสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน การขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับบริหารจัดการทรัพยากรๆ ที่มีอยู่ภายในองค์กร ทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดนั้นคือ “คน” เพราะปัจจุบันธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทั้งธนาคารพาณิชย์ในประเทศ และสถาบันการเงินจากต่างประเทศที่เข้ามาลงทุน ในประเทศ ปัจจุบันมีรูปแบบที่เป็นบริการด้านการเงินที่ครบวงจรการทำงานภายในองค์กรการเงินธนาคารจึงเปิดกว้างมากขึ้นประเทศไทยมีสถาบันการเงินในรูปแบบของธนาคารพาณิชย์จำนวน 18 แห่ง และสถาบันการเงินในรูปแบบของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์จำนวน 39 แห่ง “คน” จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาพนักงานจึงถือเป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะคนถือเป็นชิ้นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร เพราะหากพนักงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่จะส่งผลเสียต่อองค์กรในหลายๆด้าน เช่นการขาดงาน ขี้เกียจและลาออก ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรนั้นสูญเสียงบประมาณเป็นอย่างมากในการสรรหาบุคคลากรใหม่เพื่อมาทดแทน

ปัจจุบันเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจภายใต้สภาวะการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นองค์กรจำเป็นต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงเพื่อความสามารถในการแข่งขันธุรกิจให้มากขึ้น ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีวิธีการบริหารบุคคลเพื่อให้พนักงานมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถอยู่ตลอดเวลา และมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสิ่งนี้จะเกิดขึ้นได้ถ้าพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร รู้สึกพึงพอใจในการทำงานให้กับองค์กร รู้สึกถึงความสำคัญของตนเองและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรักความผูกพันกับองค์กรซึ่งทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาระดับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) และกลุ่มประชากรที่ผู้ศึกษา ขอแบ่งออกเป็นกลุ่มศึกษาตัวอย่าง คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 อันเนื่องมาจากผู้จัดทำต้องการทราบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงาน เกิดการเจริญเติบโตขององค์กรบรรลุผลสำเร็จที่ได้หวังไว้อีก

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

#### ขอบเขตงานวิจัย

1. **ประชากรและตัวอย่าง** คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 จำนวนทั้งหมด 613 คน (ข้อมูลอ้างอิง จาก ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) วันที่ 20 พฤษภาคม 2562) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 242คน
2. **ด้านเนื้อหา** คือ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 โดยมุ่งหมายวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 8 ด้านได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายการบริหาร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

#### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน และอายุงานในธนาคาร
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ

ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบาย การบริหาร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4
2. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แยกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 8 ด้านดังนี้

### ด้านลักษณะของงาน

บุญเลิศ จันทร์โท (2555) ได้กล่าวว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่นำ สนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำ ตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดได้โดยลำพังผู้เดียว

จรัญ ชาตัน (2560) ลักษณะของประชากรศาสตร์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรม บางพลีจังหวัด สมุทรปราการจำแนกเพศอายุระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดในข้อลักษณะของงานมีความท้าทายให้ต้อง ลงมือทำ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ได้กล่าวว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่นำสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือ เป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุด ได้โดยลำพังผู้เดียว

ดังนั้นผู้วิจัยให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน หมายถึง มี ลักษณะงานที่มีความเป็นอิสระ มีความท้าทายในงานสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ และไม่ ยากจนเกินความสามารถ

### ด้านการยอมรับนับถือ

นิตพล ภูตะโชติ (2556) กล่าวว่า การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มา ขอคำปรึกษา หรือบุคคลในหน่วยงาน โดยการยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดประสบความสำเร็จ

จรัญ ชาตัน (2560) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการพบว่าในด้าน การได้รับการยกย่องนับถือพบว่าความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับ ความพึงพอใจที่มากที่สุดในข้อนี้ได้รับการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ปฏิบัติอย่างใด อย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จเสร็จสิ้น

ดังนั้นผู้วิจัยให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับคำชมเชย ให้กำลังใจหรือแสดงความยินดี จากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือได้รับความยกย่องนับถือจากบุคคลรอบข้าง

### **ด้านความรับผิดชอบ**

สุธานีธัญกุลอึ้งอารี(2555) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบต่อว่าการเสริมสร้างความเป็นอิสระในการทำงาน และความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์ต่อความรับผิดชอบต่อความอิสระเป็นอย่างมาก ซึ่งก็แสดงว่าเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจพนักงานจะทำงานด้วยความเป็นตัวเอง ไม่จำเป็นต้องมีพัฒนาการต่าง ๆ มาควบคุม ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมืออุปกรณ์ หรือเจ้าหน้าที่ที่จะต้องจ้างหรือซื้อมากำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จรัญ ชาดัน (2560) ด้านความรับผิดชอบต่อพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการมีระดับความพึงพอใจที่มาก ที่สุดในข้อมีอำนาจในการรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติอย่างเต็มที่โดยการเสริมสร้างความเป็นอิสระในการทำงานและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ต่อความรับผิดชอบต่อความอิสระเป็นอย่างมากซึ่งก็แสดงว่าเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจพนักงานจะทำงานด้วยความเป็นตัวเองไม่จำเป็นต้องมีพัฒนาการต่าง ๆ มาควบคุมไม่ว่าจะเป็นเครื่องมืออุปกรณ์ หรือเจ้าหน้าที่ที่จะต้องจ้างหรือซื้อมากำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ดังนั้นผู้วิจัยให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน และแสวงหาความรู้เพิ่มที่จะทำให้งานที่ได้รับประสบความสำเร็จมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน

### **ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน**

บลัม และเนย์เลอร์ (Blum; &Naylet. 1968: 364) ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

สุรเชษฐ์ ผการ์ตน์สกุล (2552) เสนอองค์ประกอบทำให้เกิดความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับ การพิจารณาความดีความชอบการเลื่อนเงินเดือนการเลื่อนตำแหน่งการศึกษาต่อการดูงานและฝึกอบรมรวมถึงความมั่นคงที่ได้รับความคุ้มครองจากกฎหมาย

ดังนั้นผู้วิจัยให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับโอกาสในการเข้ารับฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มทักษะความสามารถอยู่เสมอหรือโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสการปรับเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน

### **ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน**

เอ็ดวิน เอ. ล็อก (Locke 1976, 1302 อ้างถึงใน เรณูสุขกฤตกิจ ,2554) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เขาได้ทำการศึกษาวิจัยในปี ค.ศ.1976 ไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน เวลาพักเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเล ที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้าง ของอาคารสถานที่ทำงาน

บุญเลิศ จันทร์โท (2555) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินหลังจากที่ร่างกายได้รับการตอบสนองมนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากจะมี ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของค่าน้ำสัญญาจาก ฝ่ายนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง หรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว

ดังนั้นผู้วิจัยให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานดีในการทำงาน ทั้งภายนอกและภายในองค์กรทั้งในด้านความปลอดภัยในการทำงาน ความสะอาดในองค์กร ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ

### **ด้านความมั่นคงในงาน**

ทิพวารินท์กลีนไชยสุคนธ์ (2552) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินเป็นสิ่งจูงใจที่ตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

จรัญ ชาตัน (2560) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการมีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับ ความพึงพอใจมากที่สุดในข้อวงการมีความมั่นคงในการดำเนินงานซึ่งองค์ประกอบของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินเป็นสิ่งจูงใจที่ตอบสนอง ต่อความต้องการทางจิตใจเช่นความมั่นคงในงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงาน และเสถียรภาพขององค์กรมีความมั่นคง มีความเป็นธรรม กำหนดมาตรการบทลงโทษไว้ชัดเจน

### **ด้านนโยบายการบริหาร**

Gilmer (1971) กล่าวว่า การควบคุมบังคับบัญชา มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การควบคุมที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำงานให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

สุธานิธน์กุลอึ้งอารี (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยสำนักงานใหญ่ ได้มีการสรุปไว้ดังนี้ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัทผลการศึกษาพบว่าพนักงาน มีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริหารงานยังไม่เป็นไปตาม กลยุทธ์ที่บริษัทกำหนดไว้การบริหารจัดการยังคงไม่ค่อยมี ระบบหรือขั้นตอนตามที่บริษัทกำหนดไว้

ดังนั้นผู้วิจัยให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหาร หมายถึง การที่องค์กรมีการบริหารงานที่ชัดเจนมีการกำหนดระเบียบคำสั่งต่างขององค์กร มีการเผยแพร่อย่างทั่วถึงในทุกระดับชั้นขององค์กร และมีการมอบหมายงานให้สอดคล้องกับนโยบายหลัก

### **ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน**

แฮมเมอร์(Hammer.1971:3373-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนพิเศษในรัฐโอไอโอวา โดยใช้ทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ครูพอใจในการทำงานได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ คือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จรัญ ชาดัน (2560) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงานซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ แมคเคลแลนด์ (McClelland) ที่กล่าวว่าบุคคลมีความต้องการความผูกพันเป็นความต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอย่างใกล้ชิดและเป็น มิตรบุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รักและมีแนวโน้มจะ เรียงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคมเขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดี ในสังคมเพราะใจในการให้ความร่วมมือมากกว่ากันแย้งซึ่งพยายามสร้างและรักษา สัมพันธภาพกับคนอื่นต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

ชาญวุฒิ บุญชม (2553) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหมายถึงความผูกพันต่อเพื่อน ร่วมงานต่อการให้ความร่วมมือช่วยเหลือสามารถปรึกษากันได้ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว

ดังนั้นผู้วิจัยให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรและภายนอกองค์กร มีการช่วยเหลือและแก้ไขข้อผิดพลาดในระหว่างการทำงาน

### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

แฮมเมอร์ (Hammer. 1971 : 3373-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนพิเศษในรัฐโอไอโอวา โดยใช้ทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ครูพอใจในการทำงานได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ คือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

รมย์ชลี สุวรรณชัยรักษ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษารายละเอียด เป็นรายด้านพบว่า

ความพึงพอใจทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศพบว่า เพศหญิงมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าเพศชาย ส่วนอายุในการทำงานพบว่า พนักงานที่มีอายุในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด และพนักงานที่มีอายุงาน 5-10 ปี มีความพึงพอใจต่ำที่สุด

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional Study) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 จำนวนทั้งสิ้น 613 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 โดย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตรทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 จากประชากร ทั้งหมด 613 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 242 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่เพศอายุระดับการศึกษา สถานภาพ เงินเดือนอายุในงานธนาคาร และระดับชั้นในธนาคาร มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย คำถามปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งสิ้น 24 ข้อแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับดังนี้ 5 คะแนน = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด, 4 คะแนน = ระดับความพึงพอใจมาก, 3 คะแนน = ระดับความพึงพอใจปานกลาง, 2 คะแนน = ระดับความพึงพอใจน้อย, 1 คะแนน = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด 1 ข้อ

เกณฑ์การตีความหมายของค่าเฉลี่ย กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 กำหนดให้ 4.21 - 5.00 = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด,



3.41 - 4.20 = ระดับความพึงพอใจมาก, 2.61 - 3.40 = ระดับความพึงพอใจปานกลาง, 1.81 - 2.60 = ระดับความพึงพอใจน้อย, 1.00 - 1.80 = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน และอายุงานในธนาคาร

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการอธิบายตัวแปรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในหน้าที่การงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายการบริหาร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

#### 2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือด้านเพศ และสถานภาพสมรส

2.2 ใช้สถิติ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือด้านอายุ ด้านเงินเดือน ด้านระดับการศึกษา และด้านอายุงานในธนาคาร หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD

### ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 โดยภาพรวมมีระดับพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 อยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านความมั่นคงในงาน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ที่มีปัจจัยด้านประชากร ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านเงินเดือน ด้านอายุงานในธนาคารต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

2.2 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ที่มีปัจจัยด้านประชากร ด้านสถานภาพการสมรส ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาผลการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านลักษณะของงาน ของพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ได้รับมีความท้าทาย ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 มีความคิดเห็นว่า งานที่ได้รับควรที่จะมีลักษณะที่มีความท้าทายซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบุญเลิศ จันทร์โท (2555) ได้กล่าวว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่า สนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำลายให้ต้องลง มือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำ ตั้งแต่ต้นจน สิ้นสุดได้โดยลำพังผู้เดียว

1.2 ด้านการยอมรับนับถือ ของพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ได้รับคำชมเชยหรือแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 มีความคิดเห็นว่าเมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแต่ละชิ้นควรจะได้รับ การยอมรับยกย่องจากเพื่อนร่วมงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนิติพล ภูตะโชติ (2556) กล่าวว่า การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือบุคคลในหน่วยงาน โดยการยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดประสบความสำเร็จ

1.3 ด้านความรับผิดชอบ ของพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แสวงหาความรู้เพิ่มเติมในการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 มีความคิดเห็นว่า การที่พนักงานมีความรู้ รับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง สามารถรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ความรู้รับผิดชอบของตนเองอย่างชัดเจนและสามารถทำงานได้ตามบทบาทหน้าที่ความรู้รับผิดชอบและหมั่นแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา จะส่งผลให้บุคคลพึงพอใจการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับแนวคิดของจันทร์แรม พุทธิคุณ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรวิทยาลัยการอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย ได้พยายามคิดหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อให้ งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้และมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน

1.4 ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ของพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความสามารถในงานซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4มีความคิดเห็นว่าพนักงานมีโอกาสได้เข้าประชุม ฝึกอบรม และสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์ หลักเกณฑ์ ในการเลื่อนตำแหน่งและปรับเงินเดือนตามความสามารถและผลงานอีกทั้งธนาคารสนับสนุนให้ท่านศึกษาต่อเพื่อเพิ่มเติมคุณวุฒิ หลักเกณฑ์การโยกย้ายตำแหน่งและการย้ายสังกัดของพนักงานธนาคารมีความยุติธรรม อีกด้วย จากผลการวิจัยที่ค้นพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของณัฐพันธ์ เชนันันท์(2551 : 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับงานของผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทนโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล

1.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ความปลอดภัยในสถานที่ทำงานซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 งานกับสภาพแวดล้อม และองค์กรกับสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจมากน้อยของ คนทำงานโดยตรง และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานห้องอาหาร ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน ที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญเลิศ จันทรโท (2555) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินภายหลังจากที่ร่างกายได้รับการตอบสนองมนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากจะมี ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของค่า มั่นสัญญาจาก ฝ่ายนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง หรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว

1.6 ด้านความมั่นคงในงาน ของพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ มีมาตรการรบทลงโทษไว้ชัดเจน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ด้านความมั่นคงในงานธนาคารควรมีมาตรการในการลงโทษที่ชัดเจน มีลำดับขั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทิพวารินทร์กลีนโชนยศสุนทร์ (2552) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินเป็นสิ่งจูงใจที่ตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

1.7 ด้านนโยบายการบริหาร ของพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ความชัดเจนของระเบียบคำสั่งในองค์กรซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 มีความเห็นด้านนโยบายการบริหารว่า ผู้บริหารควรมีการชี้แจงและปรับปรุงเกี่ยวกับเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกคนอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดของ Gilmer (1971) กล่าวว่า การควบคุมบังคับบัญชา มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การควบคุมที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ทำงานให้ช้าลงและลาออกจากงาน

1.8 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การช่วยเหลือของเพื่อนร่วมงานในระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 มีความเห็นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ว่ามีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อป้องกันความบกพร่องและผิดพลาดจะส่งผลให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดีรวมถึงสภาพสิ่งแวดล้อมภายในการทำงาน และเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของแฮมเมอร์ (Hammer. 1971 : 3373-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนพิเศษในรัฐโอไฮโอ โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ครูพอใจในการทำงานได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจคือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส เงินเดือน และอายุงานในธนาคารสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ที่มีเพศ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านนโยบายการบริหารต่างกันซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีความละเอียดรอบคอบมากกว่าผู้ชายสอดคล้องกับแนวคิดของรมย์ชลี สุวรรณชัยรักษ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษารายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศพบว่า เพศหญิงมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าเพศชาย

2.2 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกันเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ทั้ง 8 ด้าน ไม่ต่างกันซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเป็นเพราะสวัสดิการต่างๆที่พนักงานจะได้รับ มีสิทธิเท่าเทียมกันในทุกระดับอายุ ความพึงพอใจต่อองค์กรจึงไม่ต่างกันสอดคล้องกับแนวคิดของ Ghiselli และBrown (1955) อายุมีทั้งส่วนสัมพันธ์และไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ

2.3 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พบว่า

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 8 ด้าน ไม่ต่างกันซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ส่วนใหญ่วุฒิการศึกษาปริญญาตรี ลักษณะงาน ความรับผิดชอบหน้าที่ต่างๆคล้ายคลึงกัน จึงทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Harrell (1972) การศึกษามากไม่แสดงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับระดับ การศึกษา แต่ มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่า เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานหรือไม่ ในงานวิจัยหลายชิ้น พบว่า นักวิชาการแพทย์วิศวกร มีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงาน โดยทั่วไป

2.4 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับนับถือด้านความรับผิดชอบด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านนโยบายการบริหาร ต่างกันซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะให้ความสนใจในเรื่องของความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้างต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของจรัญ ชาดัน (2560) ได้สรุปจากการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการระบุว่าลักษณะของประชากรศาสตร์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการจำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.5 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ที่มีเงินเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พบว่าด้านลักษณะของงาน และด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ควรที่จะระดับรายได้ที่เหมาะสมกับลักษณะของงานและความรับผิดชอบที่ได้รับ ย่อมจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Harrell (1972) ระดับเงินเดือนจากผลการวิจัยพบว่า ระดับเงินเดือนมีผลโดยตรงกับความพึงพอใจใน การทำงานเงินเดือนที่มากเพียงพอต่อการครองชีพจะทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่า คนที่มีระดับเงินเดือนต่ำ

2.6 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ที่มีอายุงานในธนาคารต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พบว่าด้านลักษณะของงานต่างกันซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4ที่มีอายุงานที่มากขึ้นจะมีหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี และได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้างทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แตกต่างกันไปสอดคล้องกับแนวคิดของเรณู สุขกฤตภัก (2554) จากการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ด้านรายได้ต่อเดือนพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ปัจจัยส่วนบุคคล

1. จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 มีปัจจัยด้านประชากรได้แก่ สถานภาพสมรส ต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ต่างกัน ดังนั้นหากผู้บริหารธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต้องการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นควรให้ความสนใจกับปัจจัยส่วนบุคคลข้างต้น ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และอายุงาน ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน

2. จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 มีปัจจัยด้านประชากรได้แก่ สถานภาพสมรส ต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 ต่างกัน หากต้องการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นต้องมีนโยบายการบริหารที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรที่สถานภาพสมรสแตกต่างกัน

### ปัจจัยความความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานมากที่สุดอาจเป็นเพราะธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ มีเสถียรภาพจึงทำให้พนักงานภายในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

2. จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 4 มีความพึงพอใจในด้านโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยที่สุดดังนั้นองค์กรจึงต้อง เร่งพัฒนาด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ควรมีการจัดอบรมสัมมนา ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในด้านต่างๆ เพื่อเกิดประสิทธิภาพในผลงาน มีการสนับสนุนให้บุคลากรของธนาคารเกิดแนวคิดใหม่ๆเพื่อให้งานขององค์กรเป็นตามเป้าหมาย การได้รับการฝึกอบรมความรู้เพิ่มเติมและทักษะเฉพาะทางในงาน พิจารณาการให้รางวัลหรือเลื่อนตำแหน่งงานในผู้ที่เหมาะสม รวมไปถึงการพิจารณา ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น อีกทั้งผู้บริหารควรให้การสนับสนุนเพื่อให้งานนั้นออกมาสำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมาย

### เอกสารอ้างอิง

จรัญ ชาดัน. (2560). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี

จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป,  
มหาวิทยาลัยสยาม

ชาญวุฒิ บุญชม. (2553).ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน.

ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
กรุงเทพมหานคร.

- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: วีพรีนธ์ .
- บุญเลิศ จันทร์โท. (2555). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสยามโตโยต้าอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานอุตสาหกรรมและสังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ(ธุรกิจระหว่าง ประเทศ), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุธานี นุกูลอึ้งอารี. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อรอุมา คมสัน. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทยจำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อำนวยการ บัญชี.(2556). ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก. ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2562,  
จาก <http://aumnuychai.blogspot.com/2013/09/herzbergand-other.html>
- อำนาจ ชีระวนิช. (2553). การจัดการยุคใหม่. นนทบุรี: มาเธอร์ บอสแพคเก็จจิ้ง,
- Harrell, Thomas Willard. (1972). Industrial Psychology, New York : Holt Rinehart and Winston.
- Hammer.(1971 : 3373-A). “Job Satisfaction of Special class Teacher in Iowa : An Application of the Herzberg Two Factor Theory”, Dissertation Abstracts International 31,7
- Blum, Milton L.; & Jame C. Naylor. (1968). Industrial Psychology, New York: Harper and Row Publishers.
- Ghiselli, E. E. & Brown, C. W. (1995). Personal and industrial psychology. New York : MeFraw. Hill Book.
- Gilmer, V. B. (1971). Industrial Psychology. New York : McGraw-Hill Book.
- McClelland D.C. (1961). Human Motivation. New York : Cambridge University. Press.
- McGregor, Douglas. (1969). The Human Side of Enterprise. Now York : McGraw -Hill Book Company.