

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

SATISFACTION OF EMPLOYEES OF PERFORMANCE IN KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED IN BANGKOK

สิตาพร กว๊ายประเสริฐ

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Sidaporn Kuayprasert

E-mail : Meaw_2809@hotmail.com

Department of General Management, Faculty of Business
Administration, Ramkhamhaeng

University, Thailand.

Corresponding author

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of

Variance : One way ANOVA) กรณีการเปรียบเทียบตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีรายได้ 15,000-20,000 บาท มีตำแหน่งงานพนักงานให้บริการด้านธุรกรรมเงินสด ฝาก-ถอน โอน และมีอายุการทำงาน 1-5 ปี ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ด้าน เพศ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้าน ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน ส่วนปัจจัยการจูงใจและการก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ยกเว้น ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านการจูงใจและการก้าวหน้า ความพึงพอใจในการทำงาน ธนาคารกสิกรไทย

ABSTRACT

The objective of this research is to study the job satisfaction of Kasikorn Bank Public Company Limited employees in Bangkok area. The sample group used in the research is 200 employees of Kasikorn Bank in Bangkok area. The tool is questionnaire set which was used to collect the data. The statistics used were the descriptive statistics analysis, which are percentage mean and standard deviation as well as the inferential statistics, which are t-Test in case of comparison of 2 groups differences and the difference of F (F test or One-way analysis of Variance: One Way ANOVA) in case of 3 or more comparison and Multiple Regression Analysis.

The study found that the majority of sample group is women are aged between 20-30 years, with bachelor's degree education, single status, earning 15, 000-20, 000 baht, having a job position, staff providing cash transaction services, deposit-withdrawing, transferring and working life. 1-5 years. By testing the differences of personal factor found that the difference of sex is not related to job satisfaction; except, education, status, income, job position and working experiences. Moreover, motivation and support factor, which was responsibility, relations with colleagues, work

environment had influence job satisfaction; except, compensation and benefits with the statistical significant level of 0.05.

Keyword : Motivating and sustaining factors , Job satisfaction , Kasikornbank

บทนำ

ในการบริหารงานของหน่วยงาน องค์กรและสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากองค์ประกอบหนึ่งที่จะทำให้ หน่วยงานนั้น ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ทรัพยากรในองค์กรซึ่งประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่และเทคโนโลยีที่มีบทบาทที่สำคัญยิ่ง อย่างไรก็ตาม คนยังเป็นปัจจัยระดับแนวหน้า ที่นำความสำเร็จมาสู่องค์กรทุกองค์กร (พะยอม วงศ์สารศรี. 2541 : 2) ดังนั้น ในองค์กรทุกประเภท หน่วยงานทุกระดับ ผู้บริหารต่างตระหนักดีว่า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรที่ เกิดขึ้นนั้น คนเป็นปัจจัยหลัก ผู้ปฏิบัติงานทุกคน และทุกระดับต่างก็เป็นทรัพยากรที่สูงค่ายิ่งขององค์กร เพราะคนเป็นผู้ใช้ ดูแล ควบคุม รักษา สร้างเสริมสถานภาพทางกายและทางเศรษฐกิจขององค์กร (ลักษณะหมื่นจักร์. 2538 : 6) ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับคน บรรดาสິงก่อสร้างอาคารสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ และการเงินแม้จะมีบริบูรณ์สักเพียงใด ก็จะไม่มีความหมายเลย ถ้าคนที่ใช้สิ่งเหล่านี้ไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะใช้ขาดขวัญและกำลังใจที่ จะร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย เดียวกัน นั่นคือถ้าหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณภาพ มีขวัญ และกำลังใจที่ดีก็จะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าหน่วยงานใดมีบุคลากรที่ขาดความรู้ความสามารถ ขาดขวัญและกำลังใจ ในการทำงานแล้ว หน่วยงานนั้นก็ จะไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานการบริหารงาน เท่าที่ควร บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดเปรียบเหมือนเป็นหัวใจของการ บริหารงาน (ภิญโญ สาร. 2518 : 5) จะเห็นได้ว่า ในองค์กรใดๆก็ตาม การจะประสบความสำเร็จหรือเจริญก้าวหน้าได้ต้อง ประกอบด้วยเงื่อนไขและองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและ บุคลากรในองค์กรนั้นมีความพึงพอใจสูง (อนุสรณ์ ทองสำราญ. 2541 : 6) ซึ่งทั้ง 2 องค์ประกอบ นั้นถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรทุกองค์กร ในส่วนของการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพปัจจัย ภายใน ที่ผู้บริหารองค์กรต้องเป็นผู้จัดกระบวนการต่างๆ ให้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับ สภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้าง ขึ้นได้ไม่ยากนัก หากผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่ดีพอ แต่ในส่วนของ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับ บุคลากรทุกคนในองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่กระทำได้ไม่ถ้ง่ายนัก เพราะความต้องการของบุคลากร แต่ละคนจะมีความแตกต่างกันตามสถานภาพของบุคคลนั้นๆ แต่ในขณะที่เดียวกัน

ความก้าวหน้า หรือการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จสูงสุด ก็มาจากประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- 1.2.2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านการจูงใจและการค้ำจุนของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- 1.2.3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- 1.2.4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านการจูงใจและการค้ำจุนในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.2.5. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการจูงใจและการค้ำจุนในการทำงานประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ระดับปฏิบัติการประจำสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน
2. ระยะเวลาที่ศึกษา ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ช่วงเดือน มิถุนายน— กรกฎาคม 2562
3. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานอายุงาน และรายได้ ปัจจัยด้านการจูงใจและการค้ำจุนในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อม

การทำงาน ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1. ทำให้ได้ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร และได้ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.4.2. ผลงานวิจัยที่ได้รับสามารถเป็นข้อมูลในการปรับปรุงความพึงพอใจในการทำงานของธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความต้องการ ของมาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 40-45) ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีหนึ่งที่สนใจศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ และได้เสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นขึ้นมาโดยมีสาระสำคัญคือ มนุษย์จะมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุดตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่และความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ โดยมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นมา ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะเป็นตัวผลักดันในมนุษย์กระทำในสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการขึ้นมา มาสโลว์ได้แยกลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น ดังนี้ ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่มนุษย์จะขาดไม่ได้ได้แก่ความต้องการด้านปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่มยารักษาโรคที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นความต้องการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety needs) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยทั้งร่างกายและความมั่นคงทางเศรษฐกิจได้แก่ความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) หมายถึง การต้องการที่เป็นลักษณะนามธรรมมากขึ้นได้แก่ความต้องการเขาไปมีส่วนร่วมกับสังคมหรือเป็นที่ยอมรับในสังคม เป็นส่วนหนึ่งของสังคม

สามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นไปด้วย **ขั้นที่ 4** ความต้องการการยกย่องนับถือ **ยอมรับ (Esteem needs)** หมายถึง ความต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียงได้รับการเคารพยกย่องในสังคมต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่ามีความรู้ความสามารถความต้องการเช่นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม **ขั้นที่ 5** ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังของตัวเอง **(Self actualization needs)** หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตที่อยากทำอะไรที่เป็นสิ่งที่ตนหวังไว้ได้ทำสิ่งที่ตนเองต้องการและมีความสุขกับสิ่งนั้น ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ จากขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 5 แต่แนวความคิดนี้ยังมีจุดอ่อนอยู่เพราะคนแต่ละคนอาจจะมีความต้องการไม่กันไปตามลำดับที่มาสโลว์เสนอไว้ และลำดับขั้นความสำคัญอาจเหลื่อมล้ำกันหรืออาจเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป เช่น ช่วงภาวะสงคราม ความต้องการความปลอดภัย อาจมีความสำคัญมากกว่าความต้องการขั้นพื้นฐาน เป็นต้น

Herzberg (2532 : 67-69) ได้ศึกษาทฤษฎีจูงใจค้ำจุน (**Motivation Maintenance Theory**) หรือ ทฤษฎีจูงใจสุขอนามัย (**Motivation Hygiene Theory**) เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้งสองได้แก่ **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)** และ **ปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)**

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจัยจูงใจมี 5 ประการ คือ 1. ความสำเร็จของงาน (**Achievement**) 2. การได้รับการยอมรับนับถือ (**Recognition**) 3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (**Advancement**) 4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (**Work Itself**) 5. ความรับผิดชอบ (**Responsibility**)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ บุคคลในองค์กรอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานปัจจัยค้ำจุน 10 ประการ คือ 1. นโยบายและการบริหารงานของหน่วย (**Company Policy And Administration**) 2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (**Possibility Growth**) 3. ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (**Interpersonal Relation to Superior, Subordinate, Peer**) 4. เงินเดือน (**Salary**) 5. สถานะของอาชีพ (**Occupation**) 6. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (**Personnel Life**) 7. ความมั่นคงใน

งาน (Security)8. สถานการณ์ทำงาน(Working Conditions)9. เทคนิคของผู้
 นิเทศ (Supervisor Technical)10. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิพร สามคำ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตเชียงราย พบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพ รวมอยู่ใน ระดับมาก โดยด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงาน มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านโอกาสการได้เลื่อน ตำแหน่ง ด้าน ความก้าวหน้าส่วนบุคคล และด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ มีความพึงพอใจในการ ทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ระดับการศึกษา และระยะเวลาใน การทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารออมสิน สังกัดเขตเชียงราย ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความ พึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ออมสิน สังกัดเขตเชียงราย

พรพรรณ ลิ้มปทุมทัย และคณะ(2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษาโรงงาน แปรรูป(ลพบุรี) บริษัท สหฟาร์ม จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย ส่วนบุคคลที่ แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ อายุงาน ไม่มีผลต่อความ พึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยสภาพสิ่งแวดล้อมในการ ทำงาน พบว่า แผนงานที่มีความแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ที่แตกต่างกัน ปัจจัย ด้านค่าตอบแทนพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็น ว่าค่าตอบแทนที่ได้รับยังไม่เหมาะสม พนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์การทำงาน ชุดทำงาน และการดูแลสุขภาพของ พนักงานในระดับปานกลาง ถึงมาก และมีความพึงพอใจมากขึ้นถ้า บริษัทเพิ่มสวัสดิการในด้านรถรับ-ส่ง ชุดทำงานและหอพักฟรี พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง และการปรับ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น รถรับ-ส่ง ชุดทำงาน และหอพักฟรี ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมาก ขึ้น และการลาออกส่วนใหญ่ไม่ใช่การลาขาด แต่มีการกลับเข้า ทำงานใหม่ ซึ่งปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานระดับ ปฏิบัติการกลับเข้า มาทำงานใหม่ ได้แก่ สถานที่ทำงานใกล้บ้าน และบริษัทมีความ มั่นคง

จรัส เพ็ชรเที่ยง (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของ พนักงานประจำระดับตำแหน่ง 1-7 ซึ่งมีความแตกต่างกันในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัย ด้าน บุคลิกภาพ จำนวน 278 คน ทดสอบสมมติฐาน t-testและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว

ANOVA ผลการศึกษาสรุปได้ว่าได้ว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวม ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.182** โดยพนักงานที่มีเพศ ระดับตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษาและอายุ ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ **0.05** ส่วนพนักงานที่มี ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ลักษณะเป็นช่างเท้าหน้า ลักษณะสุขุมใจเย็น ลักษณะมีความคิดริเริ่ม และ ลักษณะควบคุมตัวเองต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ **0.05** ส่วน พนักงานที่มีปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ ลักษณะกล้าที่ยืนหยัดเรียกร้อง ลักษณะต้องการความสำเร็จ ลักษณะเป็นตัวของตัวเองและลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการ ทำงานไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในการเก็บรวบรวม

ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำมาจาก 2 แหล่งดังนี้แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครจำนวน 200 ชุดและแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยค้นคว้าจากหนังสือตำราวิชาการวิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยโดยใช้ข้อมูลเหล่านี้มาใช้กำหนดแนวทางการศึกษาและข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้แบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสองข้อ มีการใช้สถิติการวิจัยครั้งนี้สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 และรองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 อายุ 41-50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ส่วนน้อยอายุ 51-60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด เป็นจำนวนมากที่สุด 140 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 และจำนวนน้อยที่สุดคือ สถานภาพสมรส จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 กลุ่มตัวอย่างมีส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด 175 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมาคือระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และน้อยที่สุดระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดมีอายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ อายุ 5-10 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยที่สุดมีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งงานพนักงานให้บริการด้านธุรกรรมเงินสด ฝาก-ถอน โอน มากที่สุด 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 พนักงานให้คำปรึกษาและการขาย 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และจำนวนน้อยที่สุดคือ พนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ 15,000-20,000 บาทมีจำนวนมากที่สุด 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 มีรายได้ 25,001-30,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และมีรายได้ 30,001 – 35,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันแต่ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($t = .455, p > .05$) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F=39.931, p < 0.05$) ความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ มีผลต่อความ

พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสัมพัทธ์ ($F=11.157, p<0.05$) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสัมพัทธ์ ($F=5.528, p<0.05$) ความแตกต่างของปัจจัยบุคคลด้านอายุการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสัมพัทธ์ ($F=43.203, p<0.05$) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสัมพัทธ์ ($F=92.136, p<0.05$) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสัมพัทธ์ ($F=60.242, p<0.05$)

สถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์แบบการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ร้อยละ 51.0 โดยทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 และเมื่อพิจารณาเป็นแต่ละปัจจัยพบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ($p > .05$) แต่ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ($p<.05$)

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างนั้น ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคล เพศ เท่านั้นที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนิพร สามคำ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออม

สิน สังกัดเขตเชียงราย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารออมสิน สังกัดเขตเชียงราย ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ออมสิน สังกัดเขตเชียงรายและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ ลิ้มปทุมทัย และคณะ(2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ทัศนศึกษาโรงงาน แปรรูป(ลพบุรี) บริษัท สหฟาร์ม จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย ส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ อายุงาน ไม่มีผลต่อความ พึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พบว่า แผนงานที่มีความแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ที่แตกต่างกัน ปัจจัย ด้านค่าตอบแทนพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็น ว่าค่าตอบแทนที่ได้รับยังไม่เหมาะสมและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจรัส เพ็ชรเที่ยง (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัย ด้านบุคลิกภาพ จำนวน 278 คน ทดสอบสมมติฐาน **t-test**และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว **ANOVA** ผลการศึกษาสรุปได้ว่าได้ว่าพนักงาน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวม ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.182 โดยพนักงานที่มี เพศ ระดับตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษาและอายุ ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการจูงใจและการค่าจูง ด้านความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ร้อยละ 51.0 โดยทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 หากแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ($p > .05$) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยปัจจัยด้านการจูงใจและการค่าจูงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of needs) ของ Abraham Harold Maslow ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ 5 ขั้น ได้แก่ ความต้องการด้านสรีระ (physical needs) : ความต้องการขั้นพื้นฐานที่ต้องการมีชีวิตเช่นอากาศอาหารน้ำ การนอนหลับเป็นต้นความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (safety needs) : เช่นเงินการมีงานทำที่มีอยู่อาศัยเป็นต้นความต้องการด้านความรักและความเป็นเจ้าของ (need of love, affection and belongingness) : ความต้องการความรักความเข้าใจการให้ความรักและ

การได้รับความรักโดยจะเห็นได้จากบุคคลต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มต่างๆเช่นเป็นสมาชิกในกลุ่มเพื่อนที่ทำงาน เป็นต้นความต้องการด้านศักดิ์ศรีและความภาคภูมิใจในตน (self-esteem) : ความต้องการศักดิ์ศรีและการได้รับการยอมรับจากผู้อื่นในความสามารถของตนเองเช่นการได้เลื่อนตำแหน่งการได้รับประกาศนียบัตร เป็นต้นความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างสมบูรณ์เต็มที่ (need for self-actualization) Herzberg (2532 : 67-69) ได้ศึกษาทฤษฎีจูงใจค้ำจุน (Motivation Maintenance Theory) หรือ ทฤษฎีจูงใจสุขอนามัย (Motivation Hygiene Theory) เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้งสองได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจัยจูงใจมี 5 ประการคือ 1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) 2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) 3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) 4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) 5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ บุคคลในองค์กรอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน 10 ประการ คือ 1. นโยบาย และการบริหารงานของหน่วย (Company Policy And Administration) 2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) 3. ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation to Superior, Subordinate, Peer) 4. เงินเดือน (Salary) 5. สถานะของอาชีพ (Occupation) 6. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personnel Life) 7. ความมั่นคงในงาน (Security) 8. สถานะการทำงาน (Working Conditions) 9. เทคนิคของผู้นิเทศ (Supervisor Technical) 10. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล จากผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไรก็ตามแล้ว องค์กรหรือ

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องก็ควรต้องตระหนักถึงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่นๆต่อไป

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (จำกัด) มหาชน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ องค์กรควรมีการเพิ่มเติมในเรื่องของการ มีเงินเหลือเก็บในยามฉุกเฉินของพนักงาน โดยการตั้งเป็นกองทุนการออมทรัพย์ ในหน่วยงาน หรือมี เงินช่วยเหลือให้พนักงาน ในยามฉุกเฉินและควรรณรงค์ให้พนักงานเห็นความสำคัญในการประหยัดในด้านต่างๆ ของพนักงาน องค์กรควรมีเครื่องมือในการวัดผลงานที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในเรื่องของผลตอบแทนโดยดูจากค่าจ้างความเหมาะสมและปริมาณงานที่พนักงานรับผิดชอบในแต่ละคน ด้านสวัสดิการ องค์กรควรจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม เข้าถึงง่าย รวดเร็วให้กับพนักงาน ดังนั้น แนวทางขององค์กรในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร ให้ปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ และคุ้มค่า และยังสามารถนำไปใช้กับพนักงานรุ่นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ฉันทนา เกตุแก้ว. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด. ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา. ปริญญาโท สาขา การศึกษามหาบัณฑิต. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ฉัฐวรรณ สุกลาภ. (2543). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฉัทธนา กริหิรัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญาโท สาขา การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นเรศ ภูโคกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มะลิ เผือกจิตร. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา : บริษัทิม เบอรัลลี่-คลีค ประเทศไทย จำกัด.ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (การจัดการ). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

โสภิชฐ ผลคำสุข. (2549). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

รายงานการพัฒนาความยั่งยืน ธนาคารกสิกรไทย.(2561) สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2562

จากhttps://www.kasikornbank.com/th/sustainabledevelopment/SDAnnualReports/2018_SD_TH.pdf

Herzberg, Frederick ; Mausner, Bernard, ; & Snyderman, Block. (1959).The Motivation to work. Newyork: John Wiley & Son.

Maslow, A. H. 1954. Motivation and Personality. New York: Harper and Row Publishers.

Morse, Nancy C. (1958). Satisfactions in the White Callar Job. Am – Arbor: University of Michigan.

Strauss, George and Sayless, Leonard R. (1960). Personnel: The Human Problems of Management. Englewood Cliffs, New York: Prentice – Hall.