ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง
Satisfaction on Employee's Performance in Specialized Financial Institutions

นัธทวัฒน์ แผ้วสวัสดิ์
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Natthawat Paewsawat
E-mail: 6014993014@rumail.ru.ac.th
Department of Management, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาถึงสถานะปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 200 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลแบบเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมุติฐานโดยค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 30 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป จากการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในส่วนของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของเป้าหมาย

งาน ด้านการได้รับความเคารพนับถือ ด้านความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย และด้านบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ยกเว้น ด้านการได้รับความเคารพนับถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, ความพึงพอใจ, สถาบันการเงินเฉพาะกิจ

Abstract

This paper is a study about the Satisfaction Survey parameter effect on working on employee staff of Specialized Financial Institutions for study personnel factor, motivation factor of sample employee staff 200 people. Data collecting methods by Checklist. Methods for data analysis is (1) descriptive statistical methodologies to frequency, percentage, mean and standard deviation (2) Inference data analysis 2 group sampling to test of the difference (t-test) and test of the difference (F-test) or One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA and Multiple Regression Analysis when 3 group of sampling.

Study conclusion about factor major worker is Female, Age average not over 30 year old, Single mostly, Bachelor's degree and equivalent, Services year average 1-5 year, Net income average over 40001 THB . Result from test of the difference shown Monthly income average effects on Satisfaction, Exceptional Gender, Age, Education, Status and Services Year. And the result of multiple regression analysis found motivation parameter, KPI achievement, Respect for respect, Responsibility and Good Workplace is effected factor. Exceptional Respect for respect is significant 0.05

Keywords: Motivation, Satisfaction, Specialized Financial Institutions

บทนำ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specialized Financial Institutions : SFIs) หมายถึง สถาบันการเงินของรัฐที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาส่งเสริมเศรษฐกิจ และสนับสนุนการลงทุนต่าง ๆ สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ทำธุรกิจตามขอบเขตที่กำหนด เช่น ให้สินเชื่อหรือรับประกันสินเชื่อให้แก่ลูกค้าเฉพาะกลุ่ม แต่ไม่รับเงินฝากจากประชาชนทั่วไป

ด้วยธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ได้ให้ความสำคัญกับพนักงานของธนาคารที่ปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถ ทั้งด้วยตัวพนักงานธนาคารและครอบครัวของพนักงานธนาคารในการทำงานด้วยสถาบันการเงินที่

มีความมั่งคงด้วยรูปแบบพนักงานรัฐวิสาหกิจ การจ่ายค่าจ้างตอบแทนและสวัสดิการที่ครอบคลุมทั้งตัวพนักงานและครอบครัวพนักงาน จึงทำให้มั่นใจได้ว่าธนาคารจะเป็นผู้ดูแลพนักงานและครอบครัว เพื่อให้พนักงงานของธนาคารมีความรู้สึกพึงพอใจ และภาคภูมิใจที่มีองค์กรที่ดี เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรตลอดไป

จากเหตุผลดังกล่าวที่นำเสนอมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจในการทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้ การศึกษาความพึงพอใจดังกล่าวจะช่วยหาแนวทาง หรือทิศทางความความพึงใจในแต่ละด้านความต้องการของพนักงานในทุกส่วนงานและ/หรือทุกฝ่ายงาน และเพื่อนำไปเป็นประโยชน์ในการพัฒนาต่อยอด เพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้ทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ในองค์กรนั้นเป็นทุนมนุษย์ที่มีคุณค่าต่อองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสถานะปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง
4. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง
5. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านแรงจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง

สมมติฐานของการวิจัย

1: พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.1: พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2: ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.1: ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของประชากรที่ทำการศึกษา มีดังนี้

1.1 ขอบเขตของเนื้อหา มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง

1.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นประชากรของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยจำนวนฝ่ายงานทั้งหมด 33 ฝ่ายงาน และมีพนักงานทั้งหมด 762 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2562)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง จำแนกเป็น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จของเป้าหมายงาน การได้รับความเคารพนับถือ ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงของงาน และด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้เจาะจงขอบเขตขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane แบบทราบประชากร ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 89 ตัวอย่าง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงสถานะปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง นำผลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาถึงความต้องการที่แตกต่างของพนักงานในแต่ละช่วงที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2. เพื่อทราบปัจจัยด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง เพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในลักษณะเชิงบวก อีกทั้งเป็นการปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง นำผลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาต่อยอดในการสร้างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow 1970, pp. 79 - 80) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ (Maslow's Hierarchy of Need Theory) ความต้องการของมนุษย์จะมีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการขั้นต่ำ ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการลำดับสูงขึ้นไปก็จะตามมา ซึ่งกำหนดไว้เป็น 5 ระดับ คือ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการ ขั้นพื้นฐานของมนุษย์ 2) ความต้องการความปลอดภัย เมื่อความต้องการทางร่างกาย ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ 3) ความต้องการทางสังคม ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งทางสังคม ได้รับการยอมรับความรักจากเพื่อนร่วมงาน 4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย 5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาเป็นส่วนมากนึกอยากจะเป็น

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์สเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

(Herzberg, Mausner and Snyderman 1959: 157) ได้ทำการศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทาให้เกิดความพึงพอใจ โดยเก็บข้อมูลจากนักบัญชีและวิศวกร จำนวนประมาณ 200 คน ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจ อาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 5 ปัจจัย คือ 1) การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน 2) ลักษณะของงาน 3) ความก้าวหน้าในการทำงาน 4) การได้รับการยกย่องนับถือ 5) ความรับผิดชอบ ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น ที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้น แต่เป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวพันกับสภาพแวดล้อมของงานที่มีอยู่ 7 ปัจจัย คือ 1) นโยบายและการบริหารงานของบริษัทฯ 2) การควบคุมบังคับบัญชา 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) เงินเดือน และสวัสดิการ 6) ความมั่งคงในงาน 7) สถานภาพในการทำงาน

ทฤษฎีของมัมฟอร์ด

มัมฟอร์ด (Mumford. 1972 : 4-5) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัย ออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่มภาวะผู้นำ มองความพึงพอใจในงานจากรูปแบบและการปฏิบัติงานของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา 2) กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา โดยมองความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น 3) กลุ่ม

อุดมการณ์ทางการจัดการ มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารขององค์การ 4) กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน 5) กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในงานจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น

ทฤษฎีของกรีน และคราฟ

กรีน และคราฟ (อ้างถึงใน สมชาติ คงพิกุล. 2537 : 30) ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงานพบว่า มีแนวความคิด 3 แนว คือ 1) ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน 2) การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล 3) รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้น คือความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน

ทฤษฎี EGR (Existence, Growth, Relation)

เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์(Alderfer. 1972 : 184-186) ได้เสนอทฤษฎี EGR (Existence, Growth, Relation) ว่าความต้องการมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์โดยมีแนวคิดพื้นฐาน ดังนี้ 1) ยิ่งความต้องการระดับต่ำ บุคคลก็จะมีความต้องการระดับสูงมากขึ้นไปอีก 2) ยิ่งความต้องการระดับสูง บุคคลก็จะมีความต้องการในระดับต่ำมากขึ้นเท่านั้น 3) ยิ่งความต้องการได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด ความต้องการแต่ละประเภทมากยิ่งขึ้น 4) มนุษย์อาจมีความต้องการหลายๆอย่างเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันโดยไม่จำเป็นว่าความต้องการเบื้องล่างจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะเกิดความต้องการสูง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธานิธิ์ นุกูลอึ้งอารี (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอในในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า 1.พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับความยกย่องนับถือ พนักงงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก 2.พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนโดนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก 3.พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ จะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยจูงใจได้แก่ ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในส่วนของปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการ

บริหารงานของบริษัท ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสถานภาพในการทำงาน และในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้น มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

เรณู สุขฤกษกิจ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จากัด (มหาชน) พบว่า การวิเคราะข้อมูลเชิงพรรณนา เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านจูงใจ พบว่า ด้านที่จูงใจมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงาน รองลงมาคือด้านความสำเร็จ และด้านความรับผิดชอบ การวิเคราะข้อมูลเชิงพรรณนา เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุน ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านสถานะทางอาชีพ รองลงมาคือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า อยู่ในระดับพอใจมากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความสำเร็จ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ

ศุภกิตต์ กิจประพฤทธิ์กุล (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถจำแนกความสัมพันธ์รายตัวแปรได้ ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.01 สำหรับค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ซึ่งสามารถจำแนกความสัมพันธ์รายตัวแปรได้ ดังนี้ ด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ และ

ด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงงานบริษัท เอบีบี จำกัด พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน 6 ด้าน ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.83 รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามลำดับ และความพึงพอใจในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.63 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นายสุรเชษฐ์ ผการัตน์สกุล (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 2 พบว่า ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงานมีความพึงพอใจในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า และด้านความยุติธรรมในหน่วยงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้ทำการแก้ไขแล้ว จำนวน 200 ชุด แจกให้กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง โดยสุ่มกลุ่มแบบบังเอิญ ซึ่งดำเนินการแจกเอกสารด้วยตนเอง ไปยังฝ่ายงานต่าง ๆ โดยนับจำนวนสุ่มพนักงานในแต่ละฝ่ายงาน ทุกระดับตำแหน่งงาน พร้อมอธิบายแนวทางการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลครบเรียบร้อยแล้วแต่ละฝ่ายงาน โดยเก็บรวบรวมไว้ที่เลขานุการของแต่ละฝ่ายงานและส่งกลับมายังผู้วิจัย โดยใช้ระยะเวลา 15 วันคือ ระหว่างวันที่ 15-30 มิถุนายน

พ.ศ. 2562 จำนวน 200 คน เมื่อครบจำนวนแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ จะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทุกฉบับก่อนประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้แบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่ การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสองข้อ มีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

1. สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างมากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons)

2. สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

1.การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี และน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และน้อยที่สุดคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีสถานภาพโสด และน้อยที่สุดมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และน้อยที่สุดคือระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ระดับความคิดเห็นของบุคลากร สำหรับผลการพิจารณา มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่างระดับความคิดเห็นมาก โดยปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสำนักงาน มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาปฏิบัติงาน เช่น ทางรถยนต์ ทางรถไฟฟ้า รองลงมา คือ ท่านมีความทุ่มเท เอาใจใส่ ต่อภาระหน้าที่ของงานที่ได้รับมอบหมาย ลำดับถัดมา คือ ท่านมักตรวจสอบรายละเอียด

ข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น และนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอยู่เสมอ และลำดับสุดท้าย คือ ท่านมักได้รับเป็นตัวแทนของส่วนงาน/ฝ่ายงาน ในการเข้าร่วมประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เหมาะสม ระดับความคิดเห็นปานกลาง คือ ความเพียงพอต่อที่จอดรถของสำนักงาน ที่มีต่อพนักงาน และ/หรือ ลูกค้าของธนาคาร ในส่วนระดับความคิดเห็นมากที่สุด และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้ ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง สำหรับผลการพิจารณา มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่างระดับความพึงพอใจมาก โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ท่านมักเก็บรายละเอียดเทคนิคเฉพาะตัว ลักษณะงานของท่านเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในงานที่ปฏิบัตินั้น เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ลักษณะงานของท่าน สามารถถ่ายทอดทอดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ให้กับเพื่อนร่วมงานในส่วน/ฝ่ายงานของท่าน และ/หรือ ส่วน/ฝ่ายงานอื่น ๆ ที่สนใจและต้องการเรียนรู้ ลำดับถัดมา คือ งานที่ได้รับมอบหมายในขณะนี้มีความท้าทายต่อการปฏิบัติงานของท่าน ระดับความคิดเห็นปานกลาง คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับค่าจ้างตอบแทนที่ได้อยู่ในรูปแบบตัวเงิน เช่น รางวัลชื่นชมจากใจ ใบประกาศนียบัตรเชิดชูเกียรติ ในส่วนระดับความคิดเห็นมากที่สุด และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

2.การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สมมุติฐานข้อที่ 1: พบว่าบุคลากรที่มีปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

2.1 สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม เพื่อศึกษาว่าพนักงานที่มีปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.3 สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรที่มีระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.4 สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.5 สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.6 สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของเป้าหมายงาน, ด้านการได้รับความเคารพนับถือ, ด้านความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย และด้านบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ร้อยละ 52.60

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการวิจัย

สมมุติฐานข้อที่ 1: พบว่าบุคลากรที่มีปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้เฉลี่ยเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิด/ทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของ พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยดังกล่าว บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของสุธานิธิ์ นุกูลอึ้งอารี (2555) ได้ศึกษาความพึงพอในในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน จะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วนของรายได้ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้

สมมุติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์แบบการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของเป้าหมายงาน, ด้านการได้รับความเคารพนับถือ, ด้านความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย และด้านบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ร้อยละ 52.6 โดยทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 และเมื่อพิจารณาเป็นแต่ละปัจจัยพบว่าด้านการได้รับความเคารพนับถือ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญ ($p \geq .05$) แต่ด้านความสำเร็จของเป้าหมายงาน ด้านความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย และด้าน

บรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญ ($p \leq .05$)

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในหัวข้อความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่น ๆ (2541:95-96) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา คนที่มีความพึงพอใจงานสูง จะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ตรงข้ามกับคนที่ไม่พอใจในงานจะมีทัศนคติในทางลบ ซึ่งอาจมองได้จากทัศนคติโดยรวมทั้งหมด หรือวัดจากความพึงพอใจในงานที่มุ่งเฉพาะส่วนที่สำคัญ เช่น งานที่ทำ เพื่อร่วมงาน ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นมุมมองที่มีรูปแบบหลายมิติ นอกจากนั้น ความพึงพอใจในการทำงาน ยังมีลักษณะที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว โดยมีการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ แบบช้า ๆ แต่เมื่อมีความพึงพอใจลดลง จะลดลงอย่างรวดเร็ว เพราะความพึงพอใจในการงานถึงเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต กล่าวคือ สภาพแวดล้อมภายนอกของบุคคลแต่ละคนนั้น ย่อมส่งผลกระทบทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงานจึงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อการการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ดังนั้นพนักงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร สามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ไปพิจารณาวางแผนการบริหารจัดการหรือนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา แก้ไข และปรับปรุง ให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง จึงได้มีการกำหนดข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างไรแล้ว ก็ตาม ผู้บริหารหรือพนักงานที่เกี่ยวข้องก็ควรต้องทราบถึงพฤติกรรมของพนักงานเพราะรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานถือเป็นปัจจัยความต้องการที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันของพนักงานมากที่สุด เนื่องด้วยปัจจุบันค่าครองชีพของสังคมเมืองมีอัตราที่สูงขึ้น เพื่อที่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะได้ตอบสนองความต้องการต่อพนักงานธนาคารได้อย่างถูกต้อง

2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีอิทธิพลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อการการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง จากผลการวิจัยพบว่า ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องความเพียงพอต่อที่จอดรถของสำนักงาน ที่มีต่อพนักงาน และ/หรือ ลูกค้าของธนาคาร ปัจจัยดังกล่าวอาจเป็นข้อเสนอแนะ หรือข้อมูลที่สำคัญต่อฝ่ายธุรการในการจัดสรรพื้นที่ที่จอดรถของพนักงาน และลูกค้าของธนาคาร เพื่อให้พนักงาน หรือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง เกิดความพึงพอใจสูงสุดในด้านนี้ หรืออาจหาแนวทางการแก้ไขเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

3. ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีอิทธิพลต่อปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง จากผลการวิจัยพบว่า ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับค่าจ้างตอบแทนที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบตัวเงิน เช่น รางวัลชื่นชมจากใจ ใบประกาศนียบัตรเชิดชูเกียรติ ฯลฯ ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องควรเล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของการได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบที่เป็นตัวเงิน เนื่องจากรางวัลดังกล่าวเป็นการแสดงถึงการเชิดชูเกียรติยศ เป็นความเชิดหน้าชูหน้าตา ให้กับธนาคารหรือแม้กระทั่งเป็นสิ่งที่ให้กำลังใจที่สำคัญส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงาน ถึงแม้รางวัลดังกล่าวเป็นเป็นเพียงสิ่งเล็กน้อยเมื่อเทียบกับค่าตอบแทนหรือสวัสดิการ แต่ก็ยังคงเป็นสิ่งที่สำคัญส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานที่ควบคู่กันไป

เอกสารอ้างอิง

พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอบีบี จำกัด บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

เรณู สุขกฤกษกิจ (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ศุภกิตติ์ กิจประพฤทธิ์กุล. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด. บริหารธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สมชาติ คงพิกุล. “ความสัมพันธระหวางความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันตอองคการของอาจารยโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ”. ปริญญานิพนธการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537.

สุธานิธิ์ นุกูลอึ้งอารี (2555).การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด

(มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สุรเชษฐ์ ผการัตน์สกุล. 2552. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 2.” ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

Alderfer, C. P. (1972). Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting. New York: Free Press.

Herzberg. F., Mausner. B., & Snyderman, B. (1959). The motivation to work. New York: McGraw-Wiler.

Maslow, Abraham. 1970. Motivation and Personnality. New York: Harper and Row Publishers.

Mumford, E. (1972). Job satisfaction. London: Longman. 4-5.