

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ของสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
Factors Influencing Employees' Performance Satisfaction
of a financial institution

เจนจิรา กำชัยถาวรรัตนะ

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Janejira Kamchaitawonrattana

E-mail : jkr.jane2133@gmail.com

Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง จำนวน 225 คน

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดย(t-test)ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One way ANOVA) และใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ที่ 11 ปีขึ้นไป และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสำหรับผลการพิจารณา มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่างระดับความสำคัญปานกลางถึงมากที่สุด โดยปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ท่านมีความภาคภูมิใจกับผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง รองลงมา ผลตอบแทนอื่น ๆ ที่ท่านได้รับ เช่น สวัสดิการค่าล่วงเวลา ฯลฯ มีความเหมาะสมและลำดับสุดท้ายคือท่านมีโอกาสดำเนินการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเสนอชื่อเป็นพนักงานดีเด่นในส่วนของสำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้ ปัจจัยปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสำหรับผลการพิจารณา มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่างระดับ

ความสำคัญมากถึงมากที่สุด โดยปัจจัยปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือท่านพอใจในอัตราการเพิ่มเงินเดือนประจำปี รองลงมาคือ ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารของระดับผู้บริหารทำให้บริษัทมีความมั่นคงและมีความเหมาะสมและลำดับสุดท้ายคือ ท่านพอใจในสวัสดิการด้านค่าเบี้ยเลี้ยง พาหนะในการทำงานของท่านในส่วนที่สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ทดสอบสมมติฐานปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่แตกต่างกันพบว่าความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้ามั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ที่แตกต่างกัน พบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้ามั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำสำคัญ : แรงจูงใจ ; ความพึงพอใจ ; สถาบันการเงิน

ABSTRACT

The study of Factors Influencing Employees' Performance Satisfaction of a financial institution. The sample group is the operational level staff at a financial institution number 225 people.

Research tools, using questionnaires Data were analyzed using descriptive statistics including frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. Test the hypothesis by (t-test) in case of comparison of 2 groups and will use statistics to test the difference, F-test or one-way analysis of variance (One way ANOVA) and using statistical tests to find Multiple Regression Analysis.

The results of the study showed that most of the operational staff were female. 40 years of age or older Have an education level at the undergraduate level Have marital

status There is a period of work that is 11 years or more and the motivation to work for the results of consideration. The average score is between the medium to highest priority. By motivation factors in the operation With the most important level is He is proud of his performance every time.

Followed by other rewards that you receive, such as welfare, overtime, etc., are appropriate and the last one is that you have the opportunity to be considered promoted or nominated as an outstanding employee in the least important part. And the least important The results of the research did not find any items in the average score in this level. Factors of job satisfaction factors for consideration results The average score is between the highest and most important levels. The factor of job satisfaction that has the highest level of importance is that you are satisfied with the annual salary increase rate. Next is that you are satisfied with the policy and management of the executive level, making the company stable and appropriate and the last order is You are satisfied with the welfare of the allowance. Vehicles in your work in the important, medium, important, least, and least important parts. The results of the research did not find any items in the average score in this level.

Test hypothesis , personal information factors, including gender, age, status, education level Working time Which has a different influence on job satisfaction of operational staff of a financial institution. Found that differences in personal information factors include age, status, education level Which has a different effect on job satisfaction, not different But the differences in personal information factors, including gender and duration of work, have a different effect on job satisfaction.

Test hypothesis, motivation factor in the operation, consisting of success in the job Acceptance The progress of stability in the job Salary and return Working environment Which has a different influence on the level of job satisfaction of operational staff at a financial institution. Found that the motivation factor in the operation Success in the job Acceptance. The progress of stability in the job Salary and return and the working environment Influence on employee's job satisfaction.

Key Words : Motivation ; Satisfaction ; Financial Institution

บทนำ

ในปัจจุบันนั้นการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อองค์กรต่าง ๆ อันเนื่องมาจากบุคคลคือกำลังขับเคลื่อนองค์กรที่มีคุณค่ามากที่สุดองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ก็ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลทั้งสิ้น ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยิ่งยงขององค์กรนั้นอยู่ที่คุณภาพของทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั้น ๆ ด้วย ก่อนที่องค์กรต่าง ๆ จะมองเห็นความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พนักงานมักจะถูกมองว่าเป็นเพียงแคंपัจจัยประกอบ เป็นแค่องค์ประกอบของการผลิตเพียงอย่างหนึ่งอย่างเดียว แต่ในปัจจุบันพนักงานได้รับการให้ความสำคัญเป็นทรัพยากรมนุษย์ส่วนแผนกหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคคลในองค์กรก็ปรับเปลี่ยนบทบาทจาก "งานบริหารบุคคลและธุรการ" เป็น "การจัดการทรัพยากรมนุษย์" ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแนวคิดจากการจัดการเบื้องต้นไปเป็นการใช้กลยุทธ์ในการบริหารเชิงรุกอย่างเต็มตัวและต่อเนื่องไปในระยะยาว

โดยการที่จะจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจะต้องสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมให้กับพนักงานให้มีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ จนเกิดเป็นความจงรักภักดีต่อองค์กร การที่พนักงานจะมีสิ่งทีกล่าวข้างต้นนี้ได้จำเป็นต้องมีปัจจัยสนับสนุน ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยหลายประเภท เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ (Motivator) ผลการศึกษาในอดีตที่ผ่านมาพบว่า แรงจูงใจในงาน (Work Motivator) เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันในงานของพนักงาน พนักงานที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง มักมีความผูกพันในองค์กรสูงตามไปด้วย

นอกจากปัจจัยแรงจูงใจแล้วการจัดสิ่งแวดล้อมการทำงานที่พึงใจให้กับพนักงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและร่วมมือทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านการจูงใจหรือ (Motivator) ประกอบด้วย ความสำเร็จในงานการได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้ามั่นคงในงาน เงินเดือนและผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงานจึงกล่าวได้ว่า การจัดสวัสดิการที่ดีเป็นการ มอบความสะดวกสบายและสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานในองค์กร ทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน เกิดความเชื่อมั่นในองค์กรและตนเองและทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติ หน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรวางไว้

ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในการที่จะจูงใจให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจและทุ่มเท เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง” ในด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน เพื่อใช้ประกอบเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นข้อเสนอแนะ เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้ามั่นคงในงาน เงินเดือนและผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง จำแนกตาม ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลที่มีผลต่อปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 225 คน และศึกษาในช่วงเดือน พฤษภาคม 2562 ถึง มิถุนายน 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนพัฒนาศักยภาพ คุณภาพสมรรถนะการทำงานเป็นแผนการพัฒนาบุคลากรในอนาคตอันใกล้
2. นำผลวิเคราะห์เรื่องปัจจัยแรงจูงใจไปวางแผนพัฒนาสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานในระดับปฏิบัติการและในระดับอื่น ๆต่อไป
3. เมื่อทราบอิทธิพลที่มีต่อปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้

สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสร้างนโยบายเพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ช่วยลดปัญหาพนักงานลาออก และผลงานที่ไม่มีประสิทธิภาพขององค์กรได้

4. นำผลการวิจัยในครั้งนี้เสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อนำไปใช้วิเคราะห์วางแผนกลยุทธ์ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพต่อไป

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ซึ่งมีสมมติฐาน ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีก ความต้องการที่ยังไม่ได้ตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
3. ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมาสรุปได้ว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นในระดับที่

ทฤษฎีการจูงใจไปสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ เดวิด ซี แมคเคลแลนด์ (David McClelland) ให้ความสนใจในเรื่องของแรงจูงใจ โดยทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แมคเคลแลนด์ ได้แบ่งความต้องการแรงจูงใจพื้นฐานออกเป็น 3 แบบ ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง
2. ความต้องการของความผูกพัน (Need for Affiliation) บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะพอใจการเป็นที่รัก หลีกเลียงการต่อต้านจากสมาชิก เขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พยายามให้ความร่วมมือมากกว่าการแย้งชิง
3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) แมคเคลแลนด์ วิจัยพบว่า บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะต้องการความเป็นผู้นำ เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหา หรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้นจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

ความต้องการทั้ง 3 แบบนี้ เป็นที่ยอมรับกันมากในวงการบริหาร จะเห็นว่า ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานทั้ง 3 ทฤษฎี คือ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเชเบอร์ก, ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีการจูงใจสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ มีความสัมพันธ์กัน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของฟิลลิป คอตเลอร์ และ แกรี่ อาร์มสตรอง (Phillip Kotler & Garry Armstrong.2002:28) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

ทฤษฎีแรงจูงใจของซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud.1989) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ขณะที่ ซาโรนีย์ (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ
- 2.ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
- 3.ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภกิตต์ กิจประพทุทธ์กุล (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท แบงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-25 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง มาก และ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 , 2.78 , 3.24 , 2.72 , 2.86 , 3.51 และ 2.84 โดยสามารถแยกเป็นรายตัวแปรได้ ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ2.77) ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78) ด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) ด้านเงินเดือน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72) ด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84) สำหรับค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ซึ่งสามารถจำแนกความสัมพันธ์รายตัวแปรได้ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางสำหรับค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ซึ่งสามารถจำแนกความสัมพันธ์รายตัวแปรได้ดังนี้ด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ และ ด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้าผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001-25000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน

เจนจิราพร รอนไพริน (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัด สระแก้วผลการศึกษาพบว่า 1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (. = 3.68) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านความมั่นคงในงาน (. = 4.23) รองลงมา คือ ด้านลักษณะของงาน (. = 3.59) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (. = 3.56) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (. = 3.51) และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (. = 3.50) ตามลำดับ 2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยทุกข้อ

ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ที่มีต่อการปฏิบัติงานผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปีขึ้นไป และเงินเดือน 15,000 – 20,000 บาท และเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงาน โดยส่วนใหญ่แล้ว ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กรเป็นบางครั้ง มาทำงานสายโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อเดือน ลาพักร้อนและลาิจโดยเฉลี่ย 1-5 ครั้งต่อปี วันศุกร์เป็นวันที่มีความสุขในการทำงาน และมีความเป็นตัวของตัวเองสูง

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามด้วยตัวเองโดยการส่งแบบสอบถามแบบอิเล็กทรอนิกส์(google form)โดยแบบสอบถามเป็นแบบ (Multiple Choice) ให้ผู้ตอบเลือกได้เพียงคำตอบเดียว ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของผู้ตอบมากที่สุดไปทางE-Mail และผลของแบบสอบถามจะถึงส่งกลับมาหาผู้วิจัยโดยตรงและเก็บรวบรวมไว้ในGoogle Sheet ซึ่งผู้วิจัยสามารถตรวจสอบผลและนำมาใช้วิเคราะห์ต่อไปได้

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสองมีข้อ มีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 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

สรุปผลการวิจัย

1. การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีระดับปริญญาตรี มีสถานภาพและมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ที่ 11 ปีขึ้นไป แรงจูงใจในการปฏิบัติงานสำหรับผลการพิจารณา มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่างระดับความสำคัญปานกลางถึงมากที่สุด โดยปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ท่านมีความภาคภูมิใจกับผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง รองลงมา ผลตอบแทนอื่น ๆ ที่ท่านได้รับและลำดับสุดท้ายคือท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเสนอชื่อเป็นพนักงานดีเด่นในส่วนของสำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้ ปัจจัยปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสำหรับผลการพิจารณา มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่างระดับความสำคัญมากถึงมากที่สุด โดย ปัจจัยปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือท่านพอใจในอัตราการเพิ่มเงินเดือนประจำปี ในระดับใด รองลงมาคือ ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารของระดับผู้บริหารทำให้บริษัทมีความมั่นคงและมีความเหมาะสม และลำดับสุดท้ายคือ ท่านพอใจในสวัสดิการด้านค่าเบี้ยเลี้ยง พาหนะในการทำงานของท่านในส่วนของสำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

2. การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สมมุติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่มและสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่มตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่แตกต่างกันพบว่าความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่ความ

แตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้ามั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ที่แตกต่างกัน พบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้ามั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการวิจัย

สมมุติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกิตต์ กิจประพพฤทธิ์กุล (2555) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่ต่างกันอย่างออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติที่ต่างกันส่งผลให้มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานที่ต่างกันอย่างนั้นก็ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง จากการวิจัย พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการทำงานในองค์การคลังสินค้า ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การสนับสนุนการฝึกอบรม หรือสัมมนา ได้รับ ความเสมอภาคกันไม่ได้มีแบ่งขอบเขตในเรื่องของเพศหญิง หรือชาย สถานภาพโสด สมรส หม้าย/ หย่าร้าง ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี และตำแหน่งงาน พนักงาน ลูกจ้าง จึงทำให้มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากบุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานหลายปี สามารถที่จะทำงานได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยอาศัยความถนัดในงาน ประสบการณ์ความรู้ และ ความสามารถ ได้มากกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาการ

ทำงานน้อย อีกทั้งยังรับรู้ในนโยบายและการ บริหารงานที่ชัดเจนมากกว่า จึงเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้ามั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้ามั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ ค้นหาริธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะมีหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป และสอดคล้องกับ ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิด

พฤติกรรม พรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ขณะที่ ซาโรนีย์ (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใด ๆ ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศนะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษยหรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล จากผลการวิจัยพบว่า อายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอบรม ศักยภาพ หรือคุณภาพชีวิตของพนักงาน ก็ควรต้องทราบถึงพฤติกรรมของกลุ่มคนในแต่ละเพศและระยะเวลาในการปฏิบัติงานว่ามีความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา อบรม ศักยภาพ หรือคุณภาพชีวิตของพนักงานจะได้ตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้ามั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจากผลการวิจัยพบว่า ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้ามั่นคงในงาน และด้านเงินเดือนและผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการ มีอิทธิพลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นซึ่งในจุดนี้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา อบรม ศักยภาพ หรือคุณภาพชีวิตของพนักงานจะต้องความมีนโยบายสนับสนุนทั้ง3ด้านนี้ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติให้กับพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

กิติมา ปรีดีลภ. (2532). กระบวนการบริหาร. กรุงเทพฯ:อักษรบัณฑิต.

กัลยาวันิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ(พิมพ์ครั้งที่5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

- จังหวัด สระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว,มหาวิทยาลัยบูรพา
- ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์
ไทย ที่มีต่อการปฏิบัติงาน,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- เมธา หริมเทพาธิป. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ สืบค้นวันที่ 20 มิถุนายน 2562 จาก
<https://sites.google.com/site/httpbitly42331316/home>
- เมธา หริมเทพาธิป. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of need)
สืบค้นวันที่ 20 มิถุนายน 2562 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/629839>
- เมธา หริมเทพาธิป. ทฤษฎีความต้องการของแมกคลีแลนด์ (McClelland's Need Theory) สืบค้น
วันที่ 20 มิถุนายน 2562 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/629840>
- ประภาวดีดุจยจินดา. (2527). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปริยาพรวงศ์อนุตรโรจน์. (2532). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซท
จำกัด.
- พรนพ พุกกะพนธ์. (2544). ภาวะผู้นำและแรงจูงใจ. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักชั่น.
- แผนกทรัพยากรบุคคล. (2562). รายงานข้อมูลสถิติจำนวนพนักงานของบริษัท ทีเอสโก้ ไฟแนนซ์เซียลกรุ๊ป
จำกัด มหาชน
- ศุภกิตต์ กิจประพทุธิกุล. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทแบงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- อำนาจชัย บุญศรี. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor Theory)) สืบค้นวันที่ 20
มิถุนายน 2562 จาก [http://aumnuychai.blogspot.com/2013/09/herzberg-and-
other.html](http://aumnuychai.blogspot.com/2013/09/herzberg-and-other.html)
- อำนาจชัย บุญศรี. ทฤษฎีความพึงพอใจสืบค้นวันที่ 20 มิถุนายน 2562 จาก
<http://thesisavenue.blogspot.com/2008/09/satisfaction.html>
- Baron, R.A., & Greenberg, J. (1990). Behavior in Organization (3rd ed.). Boston:
Allyn&Bacon.
- Callahan, R., Fleenoroun, P.C., & Knudson, H.R. (1986). Understanding Organizational
Behavior. London: Charles F. Merrill.
- Cherrington, D. (1991). Organizational Behavior : The management of individual and
organizational performance. University of Nijmegen Netherlands: N.I.S. Foundation.
- Davis, K., & Newstrom, J.W. (1985). Human Behavior at Work : Organizational Behavior.

New York: McGraw – Hill Book Company.

Frederick, H. (1979). *Work and the Nature of Man*. Cleveland: Work Book Company, Passim.

Glimer, B.V.H. (1996). *Applied Psychology : Problems in Living and Work*. New York:

McGraw – Hill Book Company

Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2002). *Principles of Marketing*. 9th ed. New Jersey :

PrenticeHall, Inc.,