

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก
The Satisfaction Working of Employee's Krung Thai Bank Public Co.,
Ltd., Western Region Network Group

นางสาวโสภภาพรรณ เกษประทุม
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ
Miss Sopapan Ketprathum
E-mail: beeket30@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก จำนวน 301 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก ที่มีปัจจัยด้านประชากร ด้านอายุ และด้านระดับรายได้ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก ต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, พนักงานธนาคารกรุงไทย

ABSTRACT

The purpose of this research is to study 1) to study the job satisfaction of employees of Krung Thai Bank Public Co., Ltd., Western Region Network Group 2) to study the employee's job satisfaction Krung Thai Bank Public Co., Ltd., Western Region Network Group Classified by population factors.

The sample group was 301 people of employee's Krung Thai Bank Public Co., Ltd. Employees Western Network Group. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-Way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair

of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different.

The results of hypothesis testing found that Krung Thai Bank Public Co., Ltd. Employees Western Network Group with different demographic factors in terms of age and income level were different, making the satisfaction in the performance of employee's Krung Thai Bank Public Co., Ltd., Western Network Group..

Keywords : Job satisfaction, Krung Thai Bank Public Co., Ltd. Employees

บทนำ

จากสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและเชื่อมโยงกันใกล้ชิดมากขึ้นเป็นสภาพไร้พรมแดน การแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจจะเข้มข้นมากขึ้น การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจนกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมากและในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ซึ่งถือว่า “คน” เป็นทุนมนุษย์ที่มีความสำคัญที่สุดต่อองค์กรจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับขั้นอยู่กับมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผนและลงมือปฏิบัติ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร ก็คือ การเอาใจใส่ดูแลและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและองค์กร แต่การที่จะทำงานให้ผลการปฏิบัติงานได้ดีนั้นผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลย่อมทำได้แตกต่างกันไป แม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมือนกัน แต่ยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของเขาก็คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นการกระตุ้นปลุกเร้าให้พนักงาน ในองค์กรมีกำลังใจมีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถในองค์กรธุรกิจ การจงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับความพึงพอใจในการทำงานที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลาเต็มกำลังความสามารถและด้วยความเต็มใจมีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุดและมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต้องการพัฒนาองค์กรของตนให้บรรลุเป้าหมาย ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจ ด้านสถาบันการเงินที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก ซึ่งจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันตก จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และด้านระดับรายได้ รวมถึงสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเพื่อเป็นประโยชน์ให้แก่องค์กร ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงองค์กรในการส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร

ขอบเขตของงานวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก (จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดเพชรบุรี) จำนวนทั้งหมด 1,218 คน (อ้างอิงจาก ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ซึ่งที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 301 คน

2. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการและด้านความมั่นคง

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาและระดับรายได้
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการและด้านความมั่นคงในงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก
2. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร

ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แบ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจ โดย Maslow มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น โดยมีความต้องการจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด ซึ่งเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์ได้กล่าวว่า ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or Acceptance Needs) คือ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งถือว่าเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มคณะ ความต้องการได้รับการยอมรับและการต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้นและมนุษย์ยังมีความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs)

คือ ความต้องการการได้รับการยกย่องและนับถือจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

เฟรนช์ (French, 1964: 28-31) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะสนองความต้องการของคนงานและลูกจ้างที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ว่า งานที่ทำกับองค์กรนั้นๆ เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคมได้รับการยอมรับนับถือ

ดังนั้นผู้วิจัยให้ความหมายของ ด้านที่ 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การเป็นที่ยอมรับในด้านสังคมต่อองค์กรที่ปฏิบัติงาน รวมไปถึงการได้รับการยอมรับจากงานที่ปฏิบัติ ผลงานถูกยกย่องชมเชย จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานขอคำแนะนำปรึกษาในเรื่องงานจนรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นำไปสู่ความภาคภูมิใจ จนรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดความทุ่มเท นำไปสู่ประสิทธิภาพที่ดีในการทำงาน จนเป็นที่ยอมรับ นับหน้าถือตา เป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ศักดิ์สิทธิ์ เขตบุญเมือง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการเงินทหารเรือ พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญอีกด้านหนึ่งที่มีผลต่อสภาพการทำงานของมนุษย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง เพราะมนุษย์ที่ทำงานต้องทนตกอยู่ในสภาพการปฏิบัติงานเช่นนั้นไปทุกวัน และก็มีมักจะเป็นปัญหาที่ผู้บริหารองค์กรมักจะมองข้ามหรือละเลยไม่ให้ความสำคัญ เพราะอาจนำมาซึ่งรายจ่ายที่เพิ่มขึ้นขององค์กร แต่หากเมื่อได้ศึกษาถึงทฤษฎีและแนวคิดที่มีผู้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วจะพบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยสำคัญลำดับต้นๆทีเดียว

สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ สังคม หรือวัฒนธรรมสิ่งเหล่านี้ที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติ

คิวพร โปรยานนท์ (2554, น. 28) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวบุคคลหรือที่เรียกว่าสภาพแวดล้อมรอบตัว ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ โดยอาจเป็นสิ่งที่ส่งเสริม สิ่งที่ทำให้สร้างความพึงพอใจ รวมถึงการเอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน หรืออาจจะเป็นอุปสรรคต่อการทำงานได้ เช่นเดียวกันสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการทำงานและสามารถทำงานอย่างมีความสุขสถานที่ที่มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีการจัดการอย่างเป็นระเบียบ สะอาด ปราศจากกลิ่นรบกวน ไม่มีเสียงที่ก่อให้เกิดความรำคาญ อากาศถ่ายเทสะดวก มีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม อุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมีความเหมาะสม มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการ

ละออง หุตางกูร (2534, อ้างถึงใน คิวพร โปรยานนท์, 2554, น.35-36) ได้แบ่ง สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยพูดถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ นั่นก็คือ สภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในที่ทำงาน ประกอบไปด้วย

1. แสงสว่าง เนื่องจากแสงสว่างที่ไม่เพียงพอ ทำให้พนักงานต้องเพ่งสายตามากในการทำงาน ทำให้กล้ามเนื้อตาอ่อนล้า ขาดสมาธิในการทำงาน
2. เสียง หากภายในสถานที่ทำงานมีเสียงดังมาก อาจเป็นอันตรายต่อเยื่อแก้วหู พนักงานขาดสมาธิในการทำงาน พนักงานเกิดความอ่อนล้า ทำให้ทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพ
3. การถ่ายเทอากาศ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การถ่ายเทอากาศ ควรมีความเหมาะสมส่งผลให้พนักงานทำงานแบบไม่มีภาวะตึงเครียด การถ่ายเทอากาศขึ้นอยู่กับ อุณหภูมิ ความชื้น การหมุนเวียนอากาศ
4. ลักษณะของห้องทำงาน ควรให้เพียงพอต่อการใช้และจำนวนพนักงาน

5. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ อุปกรณ์ควรมีให้ปริมาณเพียงพอต่อการใช้งานสะดวกแก่การใช้ สิ่งเหล่านี้ช่วยลดระดับความเครียดของพนักงานลงได้

ดังนั้นผู้วิจัยให้ความหมายของ ด้านที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานหมายถึงบรรยากาศในสถานที่ทำงานที่สามารถจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้รู้สึกอยากทำงาน ทำงาน รู้สึกโล่ง โปร่งสบาย มีความสะอาด การตกแต่งสถานที่ทำงานมีความทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยี รู้สึกไม่ล้าสมัย ทำเลที่ตั้งเหมาะสม สะดวกสบายต่อการเดินทางมาทำงานและผู้มาติดต่อ มีการดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี อุปกรณ์และเครื่องมือเพียงพอครบครัน พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ตลอดจนการมีสถานที่จอดรถไว้รองรับพนักงานอย่างเพียงพอ

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน

กึ่งพร ทองใบ (2553, น. 13) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ชุดรางวัลที่บุคคลจะได้รับจากการเป็นพนักงานขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยสามส่วนคือ ค่าตอบแทนพื้นฐานค่าตอบแทนพิเศษและค่าตอบแทนทางอ้อมหรือสวัสดิการ โดยองค์กรควรมีระบบค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน เพื่อรักษาพนักงานที่มีทักษะและความสามารถไว้นอกจากนี้ค่าตอบแทนยังช่วยให้ลูกจ้างเกิดความพึงพอใจและมีความจงรักภักดีกับองค์กรอันส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นที่น่าพึงพอใจแก่องค์กร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช(2558, น. 5-6) ได้แบ่งองค์ประกอบของค่าตอบแทนไว้ ดังนี้
เงินเดือนหรือค่าจ้าง และสิ่งจูงใจ ที่ประกอบด้วย

- ค่าจ้างหรือเงินเดือน เป็นค่าตอบแทนรูปแบบตัวเงินที่ลูกจ้างต้องได้รับตามที่กฎหมายกำหนดจากการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร ซึ่งสามารถจ่ายค่าตอบแทนนี้เป็นรายเดือน รายชั่วโมงหรือรายวันก็ได้

- ค่าจ้างพิเศษ เป็นค่าตอบแทนทั้งในรูปแบบตัวเงินและไม่ใช่วัตถุโดยนายจ้างจ่ายให้ลูกจ้างที่มีผลการปฏิบัติงานน่าพึงพอใจหรือมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการกระตุ้นให้ลูกจ้างปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วย จึงมีลักษณะที่หลากหลาย เช่น โบนัส ค่าล่วงเวลา ประกาศนียบัตร เป็นต้น

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ของเฮิร์ซเบิร์ก กล่าวถึงด้านเงินเดือน (Salary) หมายถึง รายได้ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรม ซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำและมีผลต่อความภักดีกับบริษัท

เฟรนช์ (French, 1964: 28-31) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะสนองความต้องการของคนงานและลูกจ้างที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลักงานมากเงินมาก
3. การควบคุมบังคับบัญชาดี คือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์
4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล
5. สภาพการทำงาน
6. มีโอกาสก้าวหน้า คือ มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนและเพิ่มพูนวุฒิ
7. เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคมได้รับการยอมรับนับถือ

สุจิตรา ชนานันท์ (2552, น.3 อ้างใน ฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์, 2558)กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนั้นอาจอยู่ในรูปแบบของตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อเป็นค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานตามที่ความรับผิดชอบและเป็นการจูงใจให้พนักงานมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และเป็นการสร้างฐานะความเป็นอยู่

ดังนั้นผู้วิจัยให้ความหมายของ ด้านที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานเป็นเงิน ที่คุ้มค่าต่อปริมาณงานที่ทำ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม ได้รับความยุติธรรม ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากองค์กรงานมากเงินมากตามปริมาณงาน มีการให้รางวัลหรือเงินพิเศษนอกเหนือจากรายได้ปกติที่ได้รับเพื่อตอบแทนการทุ่มเทในงาน สร้างขวัญและกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงาน

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการ

ดารณี คงเอียด (2554, หน้า 11) สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการ หรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดใหม่ขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพมีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำเช่น ค่ารักษาพยาบาล ทุนการศึกษา บุตร และเงินกู้ยืมอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญ และกำลังใจที่ดีเพื่อจะได้ใช้กำลังกายกำลังใจและสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวล ปัญหายุ่งยากทั้งในส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพึงพอใจในงาน มีความรักและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนี้ ย่อมหมายถึง สวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้าง

วีราภรณ์ บุตรทองดี, 2557 หากกล่าวถึงความพึงพอใจในงานแล้ว ย่อมต้องพิจารณาจากบุคคลนั้นๆ มีความคิดเห็นต่องานที่ทำอยู่อย่างไรโดยเฉพาะลักษณะของงานที่ปฏิบัติตนเองพึงพอใจที่จะทำหรือไม่หากบุคคลนั้น มีความคิดเห็นแง่บวกต่องานจะทำให้ปฏิบัติ งานด้วยความมีประสิทธิภาพ เกิดความผูกพันต่อองค์กร จงรักภักดีต่อองค์กร แต่หากมีความคิดเห็นในแง่ลบแล้ว จะทำให้ขาดประสิทธิภาพเท่าที่ควรอาจกล่าวได้ว่าสภาพการทำงานที่มั่นคงมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานมีความปลอดภัยสูง ได้รับเงินเดือนค่าจ้างผลตอบแทนพอแก่การยังชีพ การบริหารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความยุติธรรม ได้รับผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการที่ดี ฯลฯ ซึ่งจะทำให้พนักงานได้รับความพอใจ และมีความรู้สึกความคิดเห็นที่ดีต่อองค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยให้ความหมายของ ด้านที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนนอกเหนือจากค่าจ้างที่เป็นตัวเงินหรืออาจไม่เป็นตัวเงิน นอกเหนือจากค่าจ้าง/เงินเดือน แต่เป็นค่าตอบแทนในรูปแบบบริการ อย่างสม่ำเสมอ สวัสดิการในด้านการอำนวยความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน รวมไปถึงบุคคลในครอบครัวของผู้ปฏิบัติงาน อาทิเช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยง การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง โบนัสประจำปี เป็นต้น อีกทั้งการให้การสนับสนุนการให้เงินทุนในการดำรงชีพ เช่น การกู้ยืมเงินเพื่อการอุปโภคบริโภคในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ การกู้ยืมเงินระยะสั้นไม่คิดอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น เป็นการแสดงว่าองค์กรดูแลใส่ใจพนักงาน ไม่ทอดทิ้งเกื้อกูลต่อกัน

ด้านที่ 5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน

เฮิร์ชเบิร์กโดยได้บูรณาการปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มาสรุปรวมเป็นตัวแปรที่ใช้ศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในอาชีพ และ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจว่าอาชีพที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง ได้แก่ความภาคภูมิใจในชื่อเสียงของธนาคาร ความพึงพอใจและรู้สึกมั่นใจว่าอาชีพที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง นโยบายและการบริหารของระดับผู้บริหารทำให้ธนาคารมีความมั่นคงและมีความเหมาะสมทำให้ธนาคารได้รับการยอมรับจากสังคมในปัจจุบัน

สุรเชษฐ์ ผการ์ตน์สกุล(2552, หน้า25-26) เสนอ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการพิจารณาความดีความชอบการเลื่อนเงินเดือนการเลื่อนตำแหน่งการศึกษาต่อการดูงานและฝึกอบรม รวมถึงความมั่นคงที่ได้รับความคุ้มครองจากกฎหมาย

ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในงาน เป็นความพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการลาออกในอนาคต (Clark, 2001) หากพนักงานมีความรู้สึกประสบความสำเร็จจากงานและตระหนักในความมั่นคงของงาน จะทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างมีสาระสำคัญ (Forde et al., 2008) อ้างถึงใน Mahmood and Saleem, 2009) พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคงแม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม

ดังนั้นผู้วิจัยให้ความหมายของ ด้านที่ 5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน หมายถึงองค์กรที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน มีนโยบายการบริหารองค์กร และวิสัยทัศน์ชัดเจน ทีมบริหารองค์กรมีความรู้ความสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จสม่ำเสมอมีการแก้ไขปัญหาหาระบบงานองค์กรได้ดี มีการจัดฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้แก่พนักงานตามความเหมาะสม องค์กรมีความมั่นคงบริหารจัดการดูแลบุคคลกรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานอยากปฏิบัติงานจนเกษียณ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจนจิราพร รอนไพริน (2558) จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน สาขาอรัญประเทศจังหวัดสระแก้ว ได้สรุปไว้ว่า ด้านความมั่นคงในการทำงานพบว่า ระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือท่านได้ความพึงพอใจ และรู้สึกมั่นใจว่าอาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคงรองลงมาคือท่านคิดว่าธนาคารได้รับการยอมรับจากสังคมในระดับใดท่านมีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงของธนาคารอยู่ในระดับใดท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารของระดับผู้บริหารทำให้ธนาคารมีความมั่นคงและมีความเหมาะสมกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านมีความพอใจในตำแหน่งงานของท่านอยู่ในระดับใดตามลำดับ

พีรดิศ กาญจนวงศ์ (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสแปนชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ .01 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก โดยมีวัตถุประสงค์แรกเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก และประการที่สองเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional Study) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 301 ชุด แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดที่เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจเป็นคำถามปลายปิด โดยผู้วิจัยมีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบ่งแบบสอบถามปลายปิดเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษาและด้านรายได้ มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการและด้านความมั่นคง มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 26 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่าความพึงพอใจ 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ การใช้คะแนนเพื่อตีความหมาย ดังนี้ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน, ระดับความพึงพอใจมาก 4 คะแนน, ระดับความพึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน, ระดับพึงพอใจน้อย 2 คะแนน และระดับพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 - 1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปร ปัจจัยด้านประชากร ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษาและด้านรายได้
 - 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ ด้านอายุ ด้าน ด้านระดับการศึกษาและด้านรายได้ จะใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะ นำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาค ตะวันตกอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ และด้านความมั่นคง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก ที่มีปัจจัยด้าน เพศและด้านการศึกษา ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่ต่างกัน

2.2 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก ที่มีปัจจัยด้าน อายุและด้านระดับรายได้ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่ม เครือข่ายภาคตะวันตก สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาผลการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านการยอมรับนับถือ ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่าย ภาคตะวันตก อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่ม เครือข่ายภาคตะวันตก มีความคิดเห็นว่าด้านการยอมรับนับถือ องค์กรที่ปฏิบัติงานควรได้รับเกียรติในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Need) (1954) ที่ ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุด เป็น 5 ชั้น กล่าวได้ว่า ในขั้นที่ 4 ความต้องการ ได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะ เด่น ได้รับเกียรติในสังคม และเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่ สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญๆ ล้วนเป็นการส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น มาสโลว์ยังได้จำแนก ความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ ๆ คือ ระดับต่ำ (Lower-order) ได้แก่ ความต้องการ ทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคง สำหรับความต้องการในระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง ได้รับเกียรติ และความต้องการความสำเร็จใน

ชีวิต และสอดคล้องกับแนวคิดของ French(1959 : 158) กล่าวว่า ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพเงินเดือน หรือค่าจ้าง ความเป็นธรรมมนุษย์สัมพันธ์สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลสภาพการทำงานดี มีความก้าวหน้า มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ขึ้นค่าจ้างเงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ งานที่ทำเป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้งเป็นภายนอกและภายในองค์กรได้ ก็ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงาน

1.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก มีความคิดเห็นว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเพียงพอ พร้อมใช้งานตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยห้า (Hygiene Factors) ของเฮอริซเบิร์ก (1959) ได้อธิบายไว้ว่า สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสง เสียงอากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงาน

1.3 ด้านค่าตอบแทน ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก มีความคิดเห็นว่า ด้านค่าตอบแทน ค่าตอบแทนที่เป็นค่าจ้างรายเดือน/การให้รางวัลพิเศษ/การให้เงินพิเศษ ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1966) ที่ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ประการที่ว่า ประโยชน์เกื้อกูลหรือสิ่งตอบแทนต่างๆ (Benefit) ได้แก่ เงินค่าตอบแทนพิเศษ โบนัส เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล สวัสดิการ และที่อยู่อาศัยก็มีส่วนให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Smith et al. (1969) ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจ ในส่วนของค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับต่อเดือน หรือผลประโยชน์อื่น มีความเหมาะสมกับความสามารถและมีความเท่าเทียมและยุติธรรมกับบุคคลอื่นภายในองค์กร ได้แก่ ผลตอบแทนหรือสวัสดิการอื่นๆ โดยค่าตอบแทนที่ได้รับจะถูกเปรียบเทียบระหว่างค่าตอบแทนกับความพยายามในการทำงาน หรืออาจนำไปถูกเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่เห็นว่ามีความเหมาะสม และมีความยุติธรรม

1.4 ด้านสวัสดิการ ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก มีความคิดเห็นว่า ด้านสวัสดิการ องค์กรมีสวัสดิการให้กู้ยืมเงินเพื่อการอุปโภคบริโภคในอัตราดอกเบี้ยพิเศษซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดารณี คงเอียด (2554) สวัสดิการ หมายถึง บริการ หรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดใหม่ขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ทู่นการศึกษาบุตร และเงินกู้ยืมอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญ และกำลังใจที่ดีเพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวล ปัญหายุ่งยากทั้งในส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพึงพอใจในงาน มีความรักและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้น ย่อมหมายถึง สวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้าง

1.5 ด้านความมั่นคง ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก มีความคิดเห็นว่า ด้านความมั่นคง องค์กรที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยด้านชีวิต และทรัพย์สิน

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีราภรณ์ บุตรทองดี (2557) กล่าวไว้ว่า หากกล่าวถึงความพึงพอใจในงานแล้ว ย่อมต้องพิจารณาจากบุคคลนั้นๆ มีความคิดเห็นต่องานที่ทำอยู่อย่างไร แต่หากมีความคิดเห็นในแง่ลบแล้ว จะทำให้ขาดประสิทธิภาพเท่าที่ควร อาจกล่าวได้ว่าสภาพการทำงานที่มั่นคงมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานมีความปลอดภัยสูง ได้รับเงินเดือนค่าจ้างผลตอบแทนพอแก่การยังชีพ การบริหารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความยุติธรรม ได้รับผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการที่ดี ฯลฯ ซึ่งจะทำให้พนักงานได้รับความพอใจ และมีความรู้สึกความคิดเห็นที่ดีต่อองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Need) (1954) กล่าวไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ มีความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกายได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพการงานมั่นคง การทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะส่งผลต่อการตัดสินใจ ในการทำงานต่อไปอันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่แต่ตราบดีที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านการศึกษา และด้านระดับรายได้ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านค่าตอบแทนต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก เพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน ต่างไปจากเพศหญิง อาจเนื่องจาก เพศชายเป็นเพศที่มีภาวะผู้นำ ต้องเป็นผู้จุนเจือครอบครัว ค่าตอบแทนจึงมาก่อนและเป็นสิ่งสำคัญ เพศชายจิตใจหนักแน่นกว่าเพศหญิง ที่มีความอ่อนไหว เจ้าอารมณ์ มักถูกชักจูงง่ายในแง่ของความรู้สึกนึกคิด ความอดทนน้อยกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับ รัชยา ธีรวิชัยไชยกุล (2556) สรุปว่า ธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทางเพศมาให้กับประชากรทุกกลุ่มเพศเป็นปัจจัยพื้นฐานด้านร่างกายที่แตกต่างกันของบุคคล ซึ่งสถานะเพศที่แตกต่างกันย่อมส่งผลในพฤติกรรมความคิดที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของแต่ละเพศไว้แตกต่างกันเช่น การวิจัยทางจิตวิทยา ได้แสดงให้เห็นว่าผู้ชายมีความแตกต่างในเรื่องความคิด ทักษะคิดและค่านิยมเพราะสังคมและวัฒนธรรมได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ของเพศสองเพศไว้แตกต่างกันผู้หญิงมักเป็นคนจิตใจอ่อนไหว เจ้าอารมณ์ โอนอ่อนผ่อนตาม และเป็นแม่บ้านแม่เรือน นอกจากนั้นงานวิจัยยังพบว่าผู้หญิงถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชายซึ่งส่วนมากผู้ชายนั้นจะใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง และผู้ชายยังสามารถจดจำข่าวสารได้มากกว่าผู้หญิง ดังนั้น เพศชายและเพศหญิงย่อมมีความแตกต่างอย่างมากในเรื่อง ค่านิยม ความคิด และทัศนคติดังนั้น เพศจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งผลต่อการวิเคราะห์ข้อมูลและกระบวนการในการรับรู้ข่าวสารและนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับGneezy (2003) สรุปว่า การได้รับอัตราค่าจ้างที่น้อยกว่าระดับอัตราค่าจ้างเฉลี่ยของบริษัท จะส่งผลกระทบความพึงพอใจในผู้ชายมากกว่าผู้หญิง เนื่องจากผู้ชายมีการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูงกว่า

2.2 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านสวัสดิการ ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก ที่มีอายุที่แตกต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ วชิรวัชร (2558) ได้กล่าวว่า อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย และสอดคล้องกับ วชิรินทร์ กิติวิเกียรติ (2556) กล่าวว่า อายุ เป็นคุณลักษณะทางประชากรลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่หรือตามวัยของบุคคล เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม ทักษะ และการดำเนินชีวิตในแต่ละช่วงอายุ โดยอายุเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการศึกษาและวิเคราะห์ทางด้านประชากรศาสตร์อายุจะทำหน้าที่และบทบาทที่แสดงถึงวุฒิของบุคคลและเป็นการบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำ ความรู้ความเข้าใจในส่วนของมูลข่าวสาร เนื้อหาและถึงการรับรู้ในสิ่งต่างๆรอบตัว

2.3 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก ที่มีการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความมั่นคง ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติมีความแตกต่างกัน เพราะการศึกษาสูงกว่ามักจะมีมีความคาดหวังในการทำงานสูง สอดคล้องกับ Kostas (2009) กล่าวว่า พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานที่ต่ำกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีการศึกษาสูงนั้นจะมีความคาดหวังที่สูงกว่า จึงมีแนวโน้มที่จะผิดหวังมากกว่าดังนั้นจึงเกิดความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจ แต่ความสัมพันธ์นี้ จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อควบคุมตัวแปรด้านค่าจ้างหรือเงินเดือน เพราะระดับการศึกษายังคงนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานที่มากขึ้นหากระดับการศึกษาที่สูงขึ้นนั้นนำมาซึ่งรายได้ที่สูงขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Hersch (1991) กล่าวว่าไว้ว่า ระดับของการศึกษาเมื่อเทียบกับลักษณะของงานที่ทำ ก็มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันพนักงานที่ทำงานที่ใช้ความรู้ความสามารถต่ำกว่าระดับการศึกษาของตน จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่ทำงานเหมาะสมกับระดับการศึกษา

2.4 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก ที่มีระดับรายได้ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ และด้านความมั่นคง ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก ที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Harrell(1964) ได้กล่าวถึง ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายเล่ม พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ และสอดคล้องกับ Pouliakas (2010) กล่าวว่าไว้ว่า ผลตอบแทนจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ก็ต่อเมื่อผลตอบแทนนั้นมีจำนวนมากพอ รวมไปถึงการจ่ายโบนัสน้อยลงหลังจากที่เคยจ่ายไปแล้วก็ส่งผลเสียต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น บริษัทควรระมัดระวังในการตัดสินใจในการจ่ายผลตอบแทนในครั้งแรก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์ และเป็นแนวทางสำหรับ ณาการกรงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

ปัจจัยด้านประชากร

จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก มีปัจจัยด้านประชากร ด้านอายุ และด้านระดับรายได้ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก ต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรตระหนักถึงเรื่องการกำหนดนโยบายบริหารองค์กร ด้านทรัพยากร บุคคล ให้เอื้อประโยชน์ต่อพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ปฏิบัติงานที่ถือเป็นกำลังสำคัญใน การขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวสู่ความสำเร็จ โดยพิจารณา ด้านอายุ และด้านระดับรายได้ เป็นประการแรกๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก

ด้านความพึงพอใจที่พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งให้เห็นได้ว่า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงสถานที่ตั้งองค์กร ที่เน้นสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้พนักงานรู้สึกมีความสุขขณะ ปฏิบัติงาน ได้รับบรรยากาศการทำงานที่น่าประทับใจ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันทันสมัยพร้อมใช้ งาน บรรยากาศปลอดภัยโปร่งสบายหูสบายตา การจัดรูปลักษณะสาขาไม่ลำสมัยมุ่งใจให้อยากมาทำงาน มีระบบ รักษาความปลอดภัยอย่างดี ทำเลที่ตั้งเหมาะสมสะดวกสบายต่อการเดินทาง และมีสถานที่จอดรถสำหรับ พนักงานเพียงพอ ผู้วิจัยเห็นว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรรักษามาตรฐานความพึงพอใจตามที่ กล่าวมาข้างต้นให้คงมาตรฐานไว้ รวมไปถึงการเร่งสร้างความพึงพอใจ ด้านอื่นๆ คือ ด้านความมั่นคง ด้านสวัสดิการ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทน ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆที่อาจจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันตก อาทิเช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยค่าจ้าง
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาค ตะวันตก เท่านั้น ดังนั้น ควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาจกระจายไปยังกลุ่ม ตัวอย่างพนักงานตามสาขาทั่วประเทศ
3. นอกเหนือจากการ ขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ควรให้ ครอบคลุมถึง บริษัทในเครือฯ อาทิเช่น บริษัท กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง จำกัด บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นต้น เพื่อให้ได้ความแตกต่าง ทางด้าน ความคิด ด้านทัศนคติ ค่านิยม และได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กิ่งพร ทองใบ. (2553). ระบบค่าตอบแทนสมัยใหม่ จากวิชาการสู่วิชาชีพ. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาประเทศ จังหวัดสระแก้ว. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พีรดิศ กาญจนวงศ. (2552). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สเปนซ์ (ไทยแลนด์)
จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2558). เอกสารประกอบการเรียน. การบริหารค่าตอบแทนและ
ประโยชน์เกื้อกูล. นนทบุรี
- ศักดิ์สิทธิ์ เชิดบุญเมือง (พล.ร.ท.). “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมการเงิน ทหารเรือ”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา , 2551.
- ศิวพร โปทยานนท์. (2554). พฤติกรรมของผู้นำและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความ
สร้างสรรค์ในงานบุคลากรกรณีศึกษา องค์การธุรกิจไทยที่มีนวัตกรรมยอดเยี่ยมปี 2552.
 วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, คณะพัฒนา
 ทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุจิตรา ธนานันท์ (2552, น.3 อ้างใน ฐานิภา เจริญเลิศวิวัฒน์, 2558) ความพึงพอใจในค่าตอบแทน
**สวัสดิการในคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค
 กระทรวงสาธารณสุข.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 2558**
- สุรเชษฐ์ ผกาวรัตน์สกุล. (2552).ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) ภาคนครหลวง 2. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ ทั่วไป, บัณฑิต
 วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- French, W. (1959). **The personnel management process:Human resource
 administration.**
- Gneezy, U. and Rustichini. A. “Pay enough or don’t pay at all” Quarterly Journal of
 Economics,
- Harrell, D. E. (1964). **The Sectional Origins of the Churches of Christ.** Journal of Southern
 History, 30 (3), 18
- Hersch, J. “Education match and job match” Review of Economics and Statistics 73
 (1991) : 140 - 144.
- Kosteas, Vasilios D. “Job Satisfaction and Promotions” Cleveland State