

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่
EMPLOYEES' SATISFACTION
IN BANGKOK COMMERCIAL ASSET
MANAGEMENT PUBLIC COMPANY LIMITED
(HEAD OFFICE)

วัลลภา สุขสงวน
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ
Wanlapa Sooksanguan
E-mail: 6114993661@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Desing) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 281 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Appha) รวมเท่ากับ 0.710 เป็นเครื่องมือในการเก็บ

รวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และ สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 70,001 บาทขึ้นไป และมีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ; พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

Abstract

The objectives of this study were 1) to study demographic factors such as sex, age, status, educational level, the income per month and period of employment to Job Satisfaction of Employees in Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited (Head office). 2) to study factors that effect motivation for operate of employees such as Type of working, Relationship, Stability and progress in work, Career path and Compensation and Welfare Related to Job Satisfaction of Employees in Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited (Head office). The sample group was 281 people of government official permanent employees and government employees under the central personnel at the Cooperative Promotion Department. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data with the total Cronbach' s Alpha 0.710. 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 and Multiple Regression Analysis. The results of study showed that the majority of the respondents were female age between 20-30 years old, were single,

graduated with Bachelor's degree, earned a monthly income of 70,001 Baht or more and had 16 years or more of work experience had overall operational satisfaction was at a high level, when focus in a part showed that personnel who worked in Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited (Head office) had different age of had affect job satisfaction towards different company at statistical significance of 0.05 levels and Employees with different status and monthly income There was a difference in Job Satisfaction at the statistical significance level of 0.01. Futhermore, factors that effect motivation such as type of working and stability and progress in work stability has a relationship with the satisfaction of the employees in Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited (Head office) at statistical significance of 0.01 levels and Career path has a relationship with the satisfaction of the employees in Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited (Head office) at statistical significance of 0.05 levels.

Keywords : Satisfaction ; Employees' in Bangkok Commercial Asset Management Public company Limited (Head office)

บทนำ

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ออกหลักเกณฑ์ เรื่อง ธรรมชาติของสถาบันการเงิน ปี 2561 เพื่อนำองค์กรไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ความมั่นคงในระยะยาว การเพิ่มมูลค่าในกิจการตลอดจนการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน เนื่องด้วยปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีความผันผวน ไม่แน่นอน ซับซ้อนและคาดเดายาก รวมทั้งแนวโน้มการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการทางการเงินและการให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ธรรมชาติขององค์กรจึงถือเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และน่าเชื่อถือ

บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (BAM) ได้ดำเนินงานเพื่อขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจของบริษัทบริหารสินทรัพย์ให้สามารถรับซื้อ รับโอนและรับจ้างบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพและทรัพย์สินรอการขายจากผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) ตลอดจนการรับเป็นที่ปรึกษาให้แก่ลูกหนี้สถาบันการเงิน หรือ ผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยองค์กรมีหลักธรรมชาติ (บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2562)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” ซึ่งต้องศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานด้านผลตอบแทนเงินเดือน

และสวัสดิการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อนำผลงานวิจัยนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ และเพื่อเป็นข้อเสนอแนะให้กับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตประชากร พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทั้งเพศชายและเพศหญิง

3. ขนาดกลุ่มตัวอย่าง พนักงานทั้งหมด จำนวน 941 ซึ่งเป็นกรณีที่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน ดังนั้น ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้สูตรของ Yamane กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย คือ 281 คน

4. ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

5. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

1. ตัวแปรต้น

1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน

1.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และ ด้านผลตอบแทนเงินเดือนและสวัสดิการ

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน

2. เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีกับองค์กร เชื่อมั่นในแนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มีความสุขในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความตั้งใจ ทুমเท และร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ จนทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่ง

3. เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยนำผลที่ได้รับจากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางนโยบายของบริษัทฯ โดยให้ความสำคัญต่อพนักงานเพื่อมุ่งเน้นการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างทั่วถึง สร้างความมั่นคงในอาชีพ และให้โอกาสเจริญก้าวหน้าตามศักยภาพ รวมถึงให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางในการดำเนินงานต่อไป

4. เมื่อพนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลดีต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลที่องค์กรกำหนดไว้

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

Khan et al. (2012) ได้อธิบายไว้ว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อทัศนคติที่พนักงานรู้สึกต่องานแตกต่างกัน ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลส่งผลให้ความต้องการของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน โดยปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ดังนี้

1. อายุ บุคลากรหรือพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลให้มีทัศนคติที่แตกต่างกันและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน เช่น บุคลากรที่อายุมากกว่าจะมีประสบการณ์ทำงานยาวนานกว่า และอายุยังสามารถบอกถึงความต้องการของบุคลากรที่แตกต่างกันด้วย

2. เพศ สำหรับเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เช่นลักษณะงานบริการที่ต้องดูแลรักษาผู้ป่วยต้องใช้ความอ่อนโยนดูแลเอาใจใส่และอดทน ซึ่งเพศหญิงมีความอ่อนโยนและมีแนวโน้มการดูแลเอาใจใส่มากกว่าเพศชาย

3. อายุงาน บุคลากรที่มีอายุงานมากจะมีความเชี่ยวชาญและชำนาญในการทำงาน รวมถึงมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าทำให้ไม่ต้องปรับตัวให้เข้ากับองค์กรมากนักแนวโน้มคนที่มีอายุงานมากกว่าจึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนที่มียุงานน้อยกว่า

4. ระดับเงินเดือน พบว่าระดับเงินเดือนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน บุคลากรที่มีระดับเงินเดือนสูงจะมีระดับความพึงพอใจที่สูงกว่าระดับเงินเดือนที่ต่ำ ซึ่งนำไปสู่คุณภาพงานที่ดีกว่า

Will, Goldhabers Yates (1980 อ้างใน สลักจิต ภูประกร, 2555 หน้า 13-14) ได้อธิบายความหมายของประชากรศาสตร์ ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ โดยบุคคลแสดงพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันคือ เพศหญิง มีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

2. อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดี

3. ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความคิดเห็น ค่านิยม ทักษะคิดและแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบเป็นอย่างมาก

4. สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม หมายถึง การประกอบอาชีพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ผลตอบแทน รายได้ ซึ่งสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของบุคคล มีอิทธิพลต่อปฏิภพการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อผู้ส่งข่าวสาร เพราะแต่ละคนจะมีวัฒนธรรม ประเพณี ประสบการณ์ ทักษะคิด ค่านิยม และเป้าหมายที่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านเพศส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้าสรุปว่าเพศที่แตกต่างกันทำให้พนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นรินทร์ จันทน์หอม (2556) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์ ของพนักงานจำนวน 104 คน พบว่าเพศ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย

2. ปัจจัยด้านอายุส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ กิติพัฒน์ ดามาพงษ์ (2559) ได้ศึกษาความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานกองทุน สนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พบว่า ลักษณะบุคคล ด้านอายุที่ต่างกัน ความพึงพอใจแตกต่าง

3. ปัจจัยด้านสถานภาพส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชัยพร สิ้นพัฒนพงศ์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วิภาวรรณ เฟื่องปรางค์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ กรณีศึกษาหน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานหน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. ปัจจัยด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชัยพร สิ้นพัฒนพงศ์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้ พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ต่างกัน และ วิภาวรรณ เฟื่องปรางค์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ กรณีศึกษาหน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานหน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน

5. ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นริสา รอดนุช (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าระดับพนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับเงินเดือนต่ำจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับเงินเดือนที่สูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ ชีระชัย ไชยเมือง (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมอิสตินแกรนด์สาทร พบว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทางสถิติอย่างมีอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ปัจจัยด้านระยะเวลาในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วิภาวรรณ เฟื่องปรางค์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ กรณีศึกษาหน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานหน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยพร สิ้นพัฒนพงศ์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง กรุงเทพมหานคร

งานวิจัยนี้ พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ

ศิริพร โอพารธรรมรัตน์ (2546 หน้า 7) ให้ความหมายแรงจูงใจ หมายถึง ความพยายามใดๆ ที่เป็นแรงผลักดัน กระตุ้น หรือ โน้มน้าว เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือการกระทำตามทิศทางที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ บุญมั่ง ธนาศุภวัฒน์ (2537 หน้า 122) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจ หมายถึง เป็นแรงผลักดันจากภายในแต่ละบุคคล ได้แก่ แรงขับ และความต้องการ (Need)

ทฤษฎีที่สำคัญมี 9 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Needs Theory)
2. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's two-factor Theory)
3. ทฤษฎีความต้องการ อีอาร์จี (E R G Theory)
4. ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory)
5. ทฤษฎีการจูงใจไปสู่ความสำเร็จของแมคเคลเลนดี (The Achievement Motivation)
6. ทฤษฎีความเสมอภาค (Adam, Equity Theory) และทฤษฎีการจูงใจของอาดัม (J.Stacy Adam)
7. ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) Edwin & Gray
8. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforce Theory) และปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Behavior Modification)
9. ทฤษฎีความต้องการของคูเปอร์ Cooper

3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Morse (1958) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะของจิตใจที่ปราศจากความเครียด ความวิตกกังวล เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ก็ต่อเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน หากความเครียดลดน้อยลง ก็จะส่งผลให้ความพึงพอใจเกิดขึ้น และ Campbell (1976) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกภายในจิตใจมนุษย์ของแต่ละคน ซึ่งจะเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรืออาจจะมี ความคาดหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้น ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งถือว่าเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

สำหรับความพึงพอใจนั้นถ้าจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความรู้สึกนึกคิดของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรซึ่งสามารถจะทำให้ระดับความพึงพอใจมีมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของแต่ละบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดระดับของความพึงพอใจที่ดียิ่งขึ้นไป เช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ซึ่งได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Needs Theory) (ทิมมิกา เครือเนตร, 2558 หน้า 39-40) มากที่สุดในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ความต้องการของมนุษย์ในด้านต่างๆ อาจกล่าวได้ว่า

การนำทฤษฎีของมาสโลว์มาใช้ในหน่วยงานหรือองค์กรเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ยาก หากต้องอาศัยความเอาใจใส่ต่อบุคลากรในหน่วยงานเป็นหลัก เมื่อรู้จักคนและหน่วยงานของตนเองดีแล้ว ย่อมสามารถเลือกพัฒนาต่อยอดในสิ่งที่ดีและปรับปรุงข้อด้อยให้ดีขึ้นได้

องค์ประกอบที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Hackman & Oldham (1975: 159-170) ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยา ชาวอเมริกัน จากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด และศาสตราจารย์ด้านการจัดการองค์กรและพฤติกรรมองค์กร ชาวอเมริกัน จากมหาวิทยาลัยเยล ได้เสนอว่าความพึงพอใจในงานมีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1. ทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety) ได้แก่ ลักษณะงานที่มีความต่างกัน มีทักษะงาน ความชำนาญงานและความสามารถในการทำงาน ซึ่งได้ใช้ความรู้อย่างเต็มที่และรู้สึกมีคุณค่าในการทำงาน
2. ลักษณะเฉพาะของงาน (Task Identity) ได้แก่ บุคคลที่สามารถทำงานนั้น ได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดงาน และมีผลงานชัดเจนเป็นอย่างมาก ซึ่งทำงานโดยรู้สึกว่าเป็นเจ้าของผลงานนั้น
3. ความสำคัญของงาน (Task Signification) ได้แก่ การรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อกลุ่มหน่วยงาน และองค์กร
4. ความอิสระในการทำงาน (Autonomy) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้บุคคล ได้มีอิสระในการตัดสินใจ ซึ่งจะกำหนดวิธีการทำงานด้วยตนเอง และมีความคิดริเริ่ม ซึ่งจะมีความรับผิดชอบสูง
5. ข้อมูลย้อนกลับจากงาน (Feedback from Job) ได้แก่ บุคคลได้ทราบผลลัพธ์และประสิทธิภาพของงาน ซึ่งจะทำให้รู้สึกภาคภูมิใจและพัฒนาความสามารถของตนเองให้ดีขึ้น

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non - Experimental research design) ศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยมีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มเป้าหมายประชากรที่ใช้ในการวิจัย พนักงานทั้งหมด จำนวน 941 คน โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้สูตรของ Yamane กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย คือ 281 คน จำแนกเป็นเพศชายและเพศหญิง ซึ่งมีช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี จนถึงอายุ 60 ปี ทำการสุ่มแบบความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักซึ่งผู้วิจัยใช้สำหรับเก็บข้อมูล โดยใช้การศึกษาจากทฤษฎี แนวความคิด และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะแบบสอบถามมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ซึ่งเป็นแบบชนิดกำหนดให้เลือกตอบ (Checklist) เพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ โดยจะใช้การวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ โดยจะใช้คำถามในลักษณะประเมินความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าจากผลงานการวิจัยต่าง ๆ รวมถึงแนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัย
2. การนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่จำแนกตามตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เพื่อให้ความหมายของตัวแปรเหล่านั้น ให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้จากการทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มาสร้างเป็นข้อคำถามที่ครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด ที่ใช้สำหรับวัดผล
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถามดังกล่าว ที่จัดสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความน่าเชื่อถือโดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบข้อคำถามในแบบสอบถามไปใช้สอบถามจริง
2. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ปริมาณของข้อคำถามจำนวน 3 ท่าน เพื่อหาดัชนีความสอดคล้อง
3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคุณสมบัติใกล้เคียงจำนวน 30 คน เพื่อคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) ด้วยวิธีการจำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ โดยจะสุ่มตามฝ่ายงานต่าง ๆ คือ รายชื่อของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ หลังจากนั้นนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์จากสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบแบบ t – test

2.2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Multiple Comparisons (LSD)

2.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากผลการศึกษสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นการศึกษาค่าความถี่และค่าร้อยละของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และศึกษาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนทั้งสิ้น 186 คน คิดเป็นร้อยละ 66.19 โดยมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวนทั้งสิ้น 109 คน คิดเป็นร้อยละ 38.79 มีสถานภาพโสด จำนวนทั้งสิ้น 143 คน คิดเป็นร้อยละ 50.89 ระดับการศึกษามีช่วงระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 184 คน คิดเป็นร้อยละ 65.48 รายได้

ต่อเดือน ตั้งแต่ 70,001 บาท ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 86 คน คิดเป็นร้อยละ 30.61 และระยะเวลาในการทำงาน มีตั้งแต่ 16 ปี ขึ้นไปจำนวนทั้งสิ้น 117 คน คิดเป็นร้อยละ 41.64

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.99

ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) จำกัด สำนักงานใหญ่ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.117 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทำนรู้สึกลดภัยในชีวิต และทรัพย์สินเมื่อทำงานกับองค์กรแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.203 ด้านมีการส่งเสริมกิจกรรมด้านต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่างกัน จากการศึกษาค้นคว้าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่ต่างกัน สำหรับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่างกัน

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าว สำหรับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผลตอบแทนและสวัสดิการปฏิบัติที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ สถานภาพ และรายได้ ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังนี้

1.1.1 อายุ บริษัทฯ ควรทำความเข้าใจ ดูแลเอาใจใส่ พนักงานที่มีอายุ 21-50 ปี เพื่อเป็นการปรับความรู้สึกให้พนักงานเหล่านั้น มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

1.1.2 สถานภาพ บริษัทฯ ควรเพิ่มเติมในเรื่องของสวัสดิการต่างๆ เพื่อให้พนักงานที่มีสถานภาพโสด และ สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่มีความรู้สึกมั่นคงที่ได้ร่วมงานกับบริษัทฯ

1.1.3 รายได้ต่อเดือน บริษัทฯ ควรพิจารณาการขึ้นเงินเดือนหรือการเลื่อนขั้นขึ้นให้มีความยุติธรรมและเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคน

1.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

1.2.1 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ บริษัทฯ ควรกำหนดให้มีความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงาน

1.2.2 ความมั่นคงในการทำงาน บริษัทฯ จำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานในองค์กรรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธา เพื่อให้รู้สึกว่าการปฏิบัติงานให้ความมั่นคงแก่ชีวิต

1.2.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน บริษัทฯ ควรสร้างความรู้สึกที่ดีให้กับพนักงานมากขึ้น ความภูมิใจที่เป็นพนักงานของบริษัทฯ และบริษัทฯ ควรให้การสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของพนักงาน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มเติมในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการเจาะข้อมูลเชิงลึก

2.2 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร เพื่อที่จะได้ทราบว่า มีปัจจัยใดบ้างที่จะช่วยผลักดันให้พนักงานมีความรัก มีความผูกพันต่อองค์กร

2.3 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทุกด้าน

บรรณานุกรม

- กิติพัฒน์ ดามาพงษ์. (2559). ความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงาน
กองทุน สันับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). การค้นคว้าอิสระ. สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ
และกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ
ลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า. การค้นคว้าอิสระ. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต :
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ทิมมิกา เครือเนตร. (2552). ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานบริษัท ไทยฟู้ดส์ กรุ๊ป
จำกัด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). หลักเกณฑ์การกำกับดูแล ด้านธรรมาภิบาล
- ธีระชัย ไชยเมือง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
โรงแรมอิสตินแกรนด์สาทร. ศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษม
บัณฑิต.
- ชัยพร สิ้นพัฒนาพงศ์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้า
นครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นรินทร์ จันท์หอม. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัด
ธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์. งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นริสา อึ้งสกุล. (2558). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรของ บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจ
ค้าปลีก จำกัด. บทคัดย่อ. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ :
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- นิสรา รอดนุช. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ
บัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ.
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). คู่มือจรรยาบรรณทางธุรกิจ ปี 2561
(Code of Conduct). https://www.bam.co.th/pdf/Business_Ethics.pdf
- บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์. (2537). จิตวิทยาองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- บุญมี พันธุ์ไทย. (2554). ระเบียบวิธีการวิจัยการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

- วิภาวรรณ เฟื่องปรางค์. (2558). ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ กรณีศึกษา หน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณาประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). บทคัดย่อ.
- ศิริพร โอพารธรรมรัตน์. (2546). การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน. ศึกษากรณี บริษัท อติเทพ จำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไปบัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Adams, J.S. (1963). Toward and Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*. 21(7), pp. 422-436.
- Campbell, A. (1976). Subjective measures of well-being. *American Psychologist*.
- Coop. A.M. (1958). How to supervise people. New York : McGraw – Hill Book.
- Hackman, J.R. and Oldham, G.R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Herzberg Federick. (1970). “The Motivation-Hygiene Theory” in V.H. Vroom & E.L.
- Khan, S., Nawaz, A. & Jan, F. (2012). Impact of demographic diversities on the job satisfaction and Its consequences : case of academicians in higher learning institutions of Pakistan. *Global Journal of Management and Business Research*, 12 , 35-43. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Allah_Nawaz/publication/283343642
- Maslow, All. (1981). A theory of human motivation. in Harold, J.Leavi H, Lovis R.
- Morse, N.C. (1995). Satisfacion in the White Collar Job. Ann Arbor : Univesity of Michigan.
- Murray, R. B., & Zentner, J. P. (1985). *Nursing Assessment and Health Promotion Through the Life Span (3rded.)*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Willo, O.A.; Goldhabers, G.M. : & Yates, M.P. (1980). *Organization Communication Research :*