

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)

ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต อาคารแจ้งวัฒนะ

THE SATISFACTION IN THE PRACTICE OF EMPLOYEES OF KASIKORN

BANK CREDIT OPERATIONS.

CHAENG WATTANA BUILDING FL

นิมนวล วงศ์คำลือ<sup>1</sup> กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ<sup>2</sup>

.....

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต อาคารแจ้งวัฒนะ วัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน และด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อาคารแจ้งวัฒนะ (2) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อาคารแจ้งวัฒนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต อาคารแจ้งวัฒนะ

ผลการวิจัย พบว่า ในลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยจูงใจปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ

---

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้จัดการรุ่นใหม่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคือด้านความสำเร็จของงานและปัจจัยด้านอื่น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคือด้านค่าตอบแทนและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และ ความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านความพึงพอใจในค่าตอบแทน ด้านความพึงพอใจในการประเมินผลงานและจากผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจการได้รับการยอมรับยกย่องจากองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานงาน

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต

### ABSTRACT

**The purposes** of this research aims to study first. Was to study the factors that influence personal satisfaction in their work areas, including the success of the operation. The progress of the work. Security in the workplace. The recognition. The commanding officer of the above. Employees and associates of the Kasikorn Bank of Thailand Public Company Limited

**The result** revealed that the samples represented employee Kasikorn Bank (Thailand), the majority are male. Aged between 28-34 years old, single, a bachelor's degree. The operational level employees. The average monthly income is less than or equal to 15,000 and less than or equal to 5 years .

1. Individual factors, including gender, age, marital status, level of education, level of staff. , Salary. Period of working time. No influence on customer satisfaction in the practice of Kasikorn bank employees.

2. Factor incentive the success of the work. Correlated with satisfaction in the practice of bank employees are statistically significant at the 0.05 level is the job and working responsibility in. The recognition. No satisfaction in relation to the employee's Kasikorn bank

3. The factors sustaining the compensation. And the progress of jobs. Correlated with satisfaction in the practice of Kasikorn

bank employees are statistically significant at the 0.05 level, and the relationship between colleagues and superiors. The working conditions. No satisfaction in relation to the performance of the employees.

**Key Words :** satisfaction, Kasikorn Bank Public Company, credit operations.

## บทนำ

การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทำให้มีความเจริญก้าวหน้า และมีความมั่นคงภายใต้สภาวะเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบันนี้ เพื่อให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ในสภาวะปัจจุบัน หากพิจารณาในภาพรวมจะพบว่าปัจจุบันองค์กรต่างๆมิได้แข่งในประเทศแต่เพียงอย่างเดียวแต่ต้องแข่งขันได้ในระดับโลกด้วยดังนั้นทุกองค์กรจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ต่างๆโดยส่วนใหญ่พิจารณาปรับปัจจัยภายในองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้สูงขึ้น และเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งพนักงานเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมต่างๆขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ ดังนั้นความสำเร็จในองค์กรในปัจจุบันจึงเกิดจากการบริหารจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสามารถที่จะทำการงานของพนักงานทุกคนตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินสถาบันหนึ่งที่มีบทบาททางด้านการเงิน การส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและมีประสิทธิภาพดังที่กล่าวมาแล้วนั้น ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุดคือ “ ทรัพยากรมนุษย์ ” ซึ่งนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด จากปัจจัยพื้นฐานของการบริหาร อันประกอบด้วย คน เงิน วัสดุคิบ และวิธีการจัดการทั้งนี้เพราะประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร และการที่คนจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และความสามารถของผู้บริหารขององค์กรจะสร้างขวัญและกำลังใจ(morale)ตลอดจนบรรยากาศในการทำงานดีให้เกิดขึ้นเพื่อให้คนในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้คนในองค์กรได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน และด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อาคารแจ้งวัฒนะ

2. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อาคารแจ้งวัฒนะ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

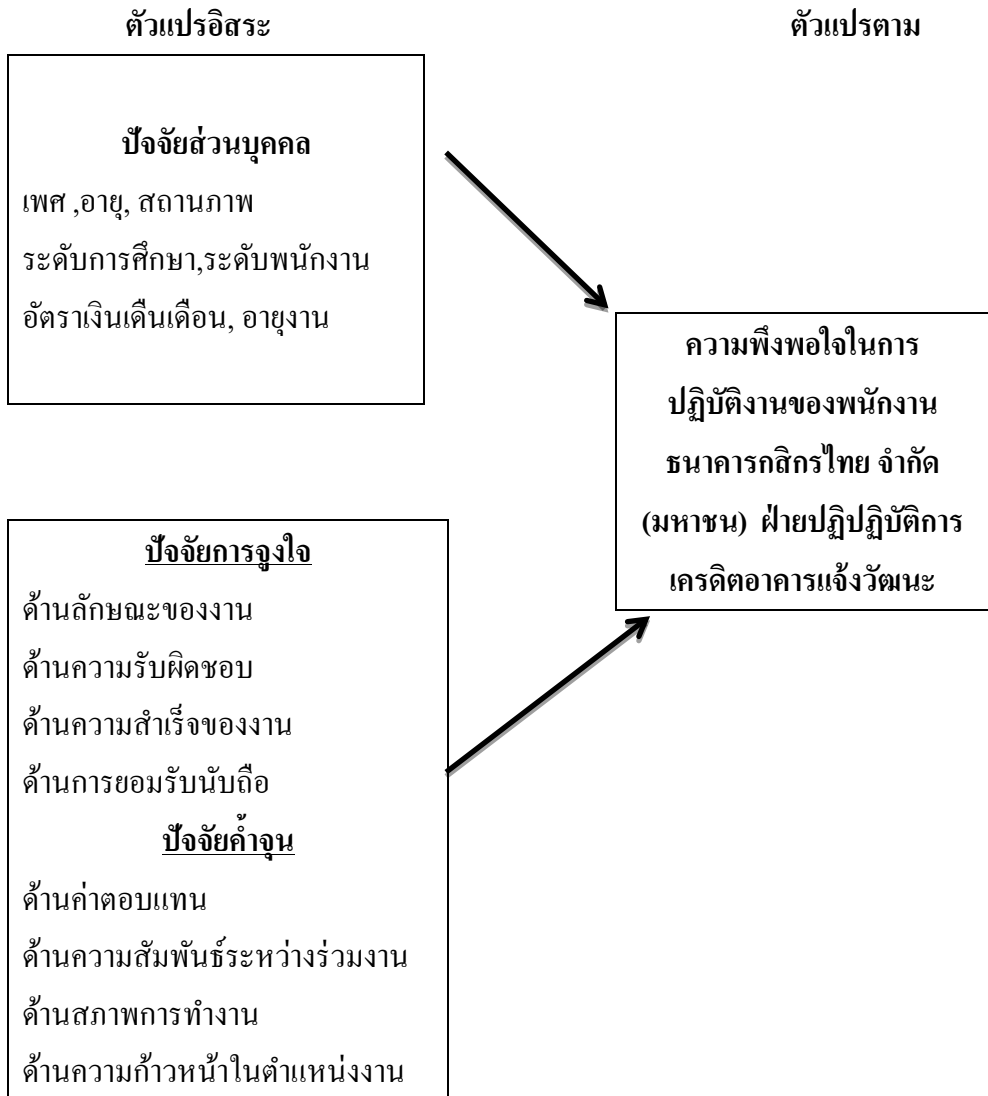
จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยคาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรต่าง ๆ ดังนี้ การศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในภาพรวมซึ่งจะทำให้ทราบความรู้สึกและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการสร้างความแข็งแกร่งใจขวัญกำลังใจ ตลอดจนมาตรฐานการทำงานจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อสร้างความรู้สึกรักดี และก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

### สมมุติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่กล่าวถึง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยการจูงใจ และปัจจัยค่าจ้าง มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## แนวคิด

ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าเอกสารและงานศึกษาที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยดังนี้

เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน (2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความรู้สึกดิ่งเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการได้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกัน

กาญจนา อรุณสุขขุจิ (2546, หน้า 5) กล่าวว่าความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตจากการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและ ต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

Kotler and Armstrong (อ้างถึงในรณรงค์ดี สุวรรณชัยรัศมี.2544) รายงานว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะดิ่งเครียด เช่น

ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

ทฤษฎีปัจจัยคู่ของ Herzberg (*Herzberg's Two Factor Theory*) คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

**ปัจจัยจูงใจ** (อ้างถึงในรมย์ชติ สุวรรณชัยรัศย์.2544) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานโดยตรง เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ (1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (4) ความรับผิดชอบ (5) ความก้าวหน้าและการเจริญเติบโต

**ปัจจัยค้ำจุน** (อ้างถึงในรมย์ชติ สุวรรณชัยรัศย์.2544) ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่ (1) เงินเดือน (2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต การได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง (3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อน (4) สถานะของอาชีพ เป็นที่ยอมรับนับถือ (5) นโยบายและการบริหารงาน (6) สภาพการทำงาน สถานที่ ลักษณะของสิ่งแวดล้อม (7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (8) ความมั่นคงในการทำงาน (9) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ “ตัวกระตุ้น” และ “การบำรุงรักษา” มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงาน ควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและบริหารงาน

## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต อาคารแจ้งวัฒนะ โดยศึกษาที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

**ตอนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน ระดับเงินเดือน อายุงาน ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง ได้แก่

**ข้อที่ 1 เพศ** เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

**ข้อที่ 2 ระดับพนักงาน** เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ และแบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆ

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยการจูงใจและปัจจัยค่าจูง ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำและปัจจัยค่าจูงคือด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การศึกษาในครั้งนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการศึกษาทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่า t-Test และค่า F-Test ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

2. คะแนนที่ได้รับจะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญ

การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ระดับพนักงาน, อัตราเงินเดือน, อายุงาน โดยการทดสอบใช้สถิติเชิง



อ้างอิง (inferential statistic) คือ t-Test, F-Test และ One Way ANOVA เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านค้ำจุนและปัจจัยจิตใจ โดยการทดสอบใช้สถิติเชิงอ้างอิง ใช้คือ Multiple Regression Analysis (MRA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ของการปฏิบัติงาน

### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

#### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล**

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 64.5 อายุอยู่ระหว่าง 28-34 ปี ร้อยละ 36.8 สถานภาพโสด ร้อยละ 56.6 ระดับการศึกษาเป็นระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76.3 ระดับพนักงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ ร้อยละ 73.7 อัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท อายุงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ร้อยละ 39.5

### ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ

ตาราง ปัจจัยด้านต่าง ๆ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยด้านต่าง ๆ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	Unstandardized Coefficients		t-Test	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.945	0.541	1.746	0.086	-	-
ด้านลักษณะงาน	-0.145	0.157	-0.919	0.362	0.270	3.698
ด้านความรับผิดชอบ	0.176	0.118	1.494	0.140	0.281	3.564
ด้านความสำเร็จของงาน	-0.392	0.138	-2.848	0.006	0.253	3.948
ด้านการยอมรับนับถือ	0.047	0.160	0.291	0.772	0.145	6.915
ด้านค่าตอบแทน	0.346	0.116	2.980	0.004	0.197	5.065
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	0.040	0.128	0.316	0.753	0.244	4.099
ด้านสภาพการทำงาน	0.127	0.110	1.148	0.255	0.305	3.279
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	0.669	0.120	5.598	0.000	0.192	5.214
R = 0.915    R <sup>2</sup> = 0.838    F-Test = 41.277    Sig. = 0.000    SE. = 0.935						

ที่มา. จากการคำนวณของโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน = 0.945 -0.145(ด้านลักษณะงาน) + 0.176(ด้านความรับผิดชอบ) - 0.392 (ด้านความสำเร็จของงาน)\* + 0.047 (ด้านการยอมรับนับถือ) + 0.346(ด้านค่าตอบแทน)\* + 0.040(ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน) + 0.127(ด้านสภาพการทำงาน) + 0.669 (ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน)\*

โดย \* ที่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ \*\* ทางสถิติที่ระดับ 0.01

### สรุปผลการวิเคราะห์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ปฏิบัติงานที่อาคารแจ้งวัฒนะ นนทบุรี โดยมีจำนวน 110 คน ซึ่งเป็นการสำรวจแบบเจาะจง ในปี 2556 โดยใช้สูตรตามสูตรของ Yamane โดยพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาทั้งหมดจำนวน 76 คน ส่วนใหญ่เพศชายมีจำนวน 49 คน มีอายุอยู่ระหว่าง 28- 34 ปีมีจำนวนมากที่สุดคือ 28 คนและส่วนใหญ่มีสถานะโสด มีจำนวน คือ 43 คน ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุดคือ 58คน และระดับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ระดับพนักงานปฏิบัติการจำนวน 56 ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทมีจำนวนมากที่สุดคือ 24 คน และอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 30 คน

**สมมติฐานข้อที่ 1** ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อาคารแจ้งวัฒนะ ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต แตกต่างกัน

**ผลการทดสอบ พบว่า** พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อาคารแจ้งวัฒนะ ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ในลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่ต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ปัจจัยการจูงใจ** ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต อาคารแจ้งวัฒนะ

**ผลการทดสอบ** ความพึงพอใจในการทำงานโดยปัจจัยจูงใจของพนักงานที่แตกต่างกัน ด้านความสำเร็จของงาน มีค่า 0.006 มีผลให้ปัจจัยการจูงใจกับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้น จึงรับสมมุติฐานว่าด้านความสำเร็จของงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

**ปัจจัยคำจูน** ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต อาคารแจ้งวัฒนะ

**ผลการทดสอบ พบว่า** ความพึงพอใจในการทำงานโดยปัจจัยคำจูนของพนักงานที่แตกต่างกัน ด้านค่าตอบแทนและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่า 0.004 และ 0.000ตามลำดับ มีผลให้ปัจจัยคำจูนกับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงรับสมมุติฐานว่าด้านค่าตอบแทนและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

### ตารางสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐาน	สถิติที่ใช้	ค่านัยสำคัญ	ผลการทดสอบ
<b>ปัจจัยบุคคล</b>			
เพศ	t-Test	0.441	ปฏิเสธ
อายุ	F-Test	0.069	ปฏิเสธ
สถานภาพสมรส	F-Test	0.793	ปฏิเสธ
ระดับการศึกษา	F-Test	0.977	ปฏิเสธ
ระดับพนักงาน	t-Test	0.137	ปฏิเสธ
อัตราเงินเดือน	F-Test	0.278	ปฏิเสธ
อายุงาน	F-Test	0.702	ปฏิเสธ
<b>ปัจจัยจิตใจ</b>			
ด้านลักษณะงาน	MRA	0.362	ปฏิเสธ
ด้านความรับผิดชอบ	MRA	0.140	ปฏิเสธ
ด้านความสำเร็จของงาน	MRA	0.006	ยอมรับ
ด้านการยอมรับนับถือ	MRA	0.772	ปฏิเสธ
<b>ปัจจัยค่าจูน</b>			
ด้านค่าตอบแทน	MRA	0.004	ยอมรับ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	MRA	0.758	ปฏิเสธ
ด้านสภาพการทำงาน	MRA	0.255	ปฏิเสธ
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	MRA	0.000	ยอมรับ

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย ใช้แนวความคิดจากงานวิจัยอื่น ๆ ในอดีต และทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษามาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มี

อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 64.5 อายุอยู่ระหว่าง 28-34 ปี ร้อยละ 36.8 สถานภาพโสด ร้อยละ 56.6 ระดับการศึกษาเป็นระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76.3 ระดับพนักงานเป็นพนักงาน ปฏิบัติการ ร้อยละ 73.7 อัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท อายุงาน น้อย กว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ร้อยละ 39.5

โดยจากสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึง พอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย ปฏิบัติการเครดิต อาคารแจ้งวัฒนะแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเพศ,อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน ไม่ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีค่าเฉลี่ยโดยเรียง ตามลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด ดังนี้ ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบ ด้าน ความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความหน้าใน ตำแหน่งงาน

สมมติฐานที่ว่า ปัจจัยจูงใจ กับปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการ เครดิต พบว่า ด้านความสำเร็จ ด้านค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยด้าน ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีค่าเฉลี่ยโดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด มาของการปฏิบัติงานในองค์กร มากน้อยเพียงใด, ความพึงพอใจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เป็นประโยชน์หรือทางลบของพนักงานลดลงมากน้อยเพียงใด

จากการศึกษาวิจัย พบว่ามีปัจจัยหลายด้านที่จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คณะผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรจะมีการพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ กำหนดกลยุทธ์องค์กร นโยบายองค์กร การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ และพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน และจะนำไปสู่การบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ผู้วิจัยใคร่ขอนำเสนอข้อเสนอแนะจากผลงานวิจัยดังนี้

1. จากการสำรวจการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ซึ่งมีข้อคำถามดังนี้ การส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน การส่งเสริมสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ความรวดเร็วของความช่วยเหลือในองค์กร การทำงานเป็นทีม ความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในความสำเร็จของงาน ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน แสดงให้เห็นว่าการทำงานที่ช่วยเหลือกัน การทำงานเป็นทีม มีผลต่อความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งทางผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรนำข้อมูลนี้มาเป็นแนวทางในการกำหนดการสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร การสร้างการเรียนรู้ กิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

2. จากการสำรวจการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน ซึ่งมีข้อคำถามดังนี้ เงินเดือนที่ได้รับ การปรับ

เงินเดือนขึ้นประจำปี เงินโบนัสประจำปี สวัสดิการเงินเลี้ยงชีพที่ตอบแทน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับพนักงานทุกประเภท จากการสำรวจเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่ทำงานลักษณะเดียวกัน มีจำนวนงานเท่ากัน ค่าตอบแทนที่ได้รับเท่ากัน และค่าตอบแทนกับสวัสดิการเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันทางผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรจะนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการกำหนดแผนดำเนินงาน กิจกรรมของแผนกทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งการกำหนดกลยุทธ์ของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ทางด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เพื่อรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรนานๆ ซึ่งด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. จากการสำรวจการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ซึ่งมีข้อคำถามดังนี้ ระบบการประเมินผลและจากผู้บังคับบัญชา การโยกย้ายพนักงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าของแต่ละตำแหน่ง การสนับสนุนของแต่ละตำแหน่งงาน ทางผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรจะนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการวางแผนขั้นของตำแหน่งงาน การเติบโตในสายงาน ซึ่งจะทำให้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรมีประสิทธิผลในองค์กร รวมทั้งการวางแผนทางการปฏิบัติงานและกำหนดกลยุทธ์ของการบริหาร

4. ควรมีการประเมินระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันโดยไม่ส่งผลกับสภาพจิตใจของพนักงานมากเกินไปจนเป็นผลเสียต่อการปฏิบัติงานแล้วทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับต่ำ

#### **ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการศึกษารายละเอียดเชิงลึก โดยใช้เครื่องมือวิจัยที่มีประสิทธิภาพอื่น ๆ ควบคู่กัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบที่จะช่วยส่งเสริมการศึกษาให้มีความละเอียดมากขึ้นในมุมมองที่หลากหลายและแตกต่างกัน



2. ควรทำการศึกษาปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานโดยแยกเป็นรายด้าน ทั้งนี้เพื่อความชัดเจนในการนำไปพัฒนาปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในแต่ละฝ่ายในบริษัทเดียวกัน เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและพัฒนาปรับปรุงในภาพรวมขององค์การ

### เอกสารอ้างอิง

กาญจนา อรุณสุขรุจี. "ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการ อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่".

คณะเกษตรศาสตร์,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, ไกรจิต สุตะเมือง, เฉลิมพร เย็นเยือก, และ เรวดี อันนันนับ.

ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโค โชนา จำกัด, 2555.

ฉัตรชัย คงสุข. "ความพึงพอใจของผู้บริโภคของผู้รับบริการต่อการให้บริการแผนกคลังพัสดุฝ่ายภัตตาคารและโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด". สารนิพนธ์ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.

รมย์ชลิ สุวรรณชัยรักษ์." ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดลำปาง".วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2550.

วิรุฬ พรรณเทวี. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด, 2547

เสกสิทธิ์ สุภาอ้วน. "ความพึงพอใจของผู้เสียหายคดีข่มขืนกระทำชำเราที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน",วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

สร้อยตระกูล (ดีวานนท์) อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.