

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

นิชาดา แยมนาม

## บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยที่ศึกษาคือ (1) ลักษณะงาน (2) ค่าตอบแทน (3) เพื่อนร่วมงาน (4) การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ได้ดีที่สุดคือปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน อันดับรองลงมาคือปัจจัยด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ปัจจัยด้านค่าตอบแทน และอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับองค์การตรงตามสมมติฐานทุกประการ และสามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานได้ประมาณร้อยละ 43

คำสำคัญ: ลักษณะงาน, ค่าตอบแทน, เพื่อนร่วมงาน, การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

## บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและซับซ้อนมากขึ้น พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป การควบรวมธนาคารพาณิชย์ และการปิดสาขาไปแล้วไม่น้อยกว่า 220 สาขา ทำให้พนักงานธนาคาร ต้องออกจากระบบไม่น้อยกว่า 1,300 คน ปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวเร่งและกดดันธุรกิจการเงินและอาชีพพนักงานธนาคาร องค์กรต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อเตรียมความพร้อม เพื่อสามารถปรับตัวกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านต่างๆให้กับพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยการส่งเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรักและจงรักภักดีต่อองค์กร นำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีทั้งสิ้นจำนวน 14 ธนาคาร ประกอบไปด้วย 1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) 4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 5. ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) 6. ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) 7. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) 8. ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) 9. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 10. ธนาคารธนาชาต จำกัด (มหาชน) 11. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) 12. ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) 13. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) และ 14. ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) จากการแข่งขันที่

รุนแรงในปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์เกิดปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบจากเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ธนาคารพาณิชย์จึงต้องปรับตัวเข้าสู่สังคมแห่งการเปลี่ยนแปลง

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้ธนาคารปรับโครงสร้างด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หลายธนาคารมีการปรับลดพนักงานและลดสาขา เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ ปรับลดสาขาลง จาก 1,153 สาขา เหลือ 400 สาขา และลดจำนวนพนักงาน จาก 27,000 คน เหลือ 15,000 คน เนื่องจากผลประกอบการในปี 2560 ที่ผ่านมาลดลง ส่วนหนึ่งเพราะโครงสร้างรายได้ของธนาคารเริ่มเปลี่ยน จากเดิมได้จากดอกเบี้ย 70% แต่สัดส่วนรายได้จากค่าธรรมเนียมกำลังลดลงเรื่อยๆ จากการที่มีเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่ แต่ธนาคารพาณิชย์ต่างตระหนักดีว่า พนักงานมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กร จึงได้คำนึงถึงการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถแสดงถึงทัศนคติและทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยภาพรวมได้ แต่จากกระแสการปรับลดพนักงานดังกล่าว รวมถึงข่าวสารที่มีความรวดเร็วในปัจจุบัน ผู้คนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้มากขึ้น ทำให้พนักงานธนาคารพาณิชย์มีความพึงพอใจในการทำงานลดลง รู้สึกว่าตนเองไม่มีความสำคัญสำหรับองค์กร รู้สึกเบื่อหน่ายงาน เบียดซากับงานที่ทำ มาทำงานสาย ลาป่วยบ่อยครั้ง ขาดความกระตือรือร้น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และตัดสินใจลาออกเพื่อไปทำงานในสายงานอื่นที่มีความเสี่ยงน้อยกว่าการถูกให้ออกจากงานในที่สุด

ดังนั้น องค์กรจึงต้องตระหนักอยู่เสมอว่าทำอย่างไรจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพเอาไว้ให้คงอยู่กับองค์กรนานที่สุด หากทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้จะทำให้พนักงานเกิดทัศนคติในดีด้านบวก พนักงานอยากทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน ลดความตึงเครียด และช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังทำให้สามารถยืดหยุ่นให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรโดยไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการที่พนักงานตัดสินใจลาออก เพราะหากเป็นพนักงานที่มีคุณภาพอาจจะทำให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินงานขององค์กรได้ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการบริหารจัดการให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสร้างความพึงพอใจในการทำงานแก่พนักงาน โดยยึดหลักเป้าหมายขององค์กรเป็นหลักเพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสามารถปรับตัวได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน รองรับกระแสของการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

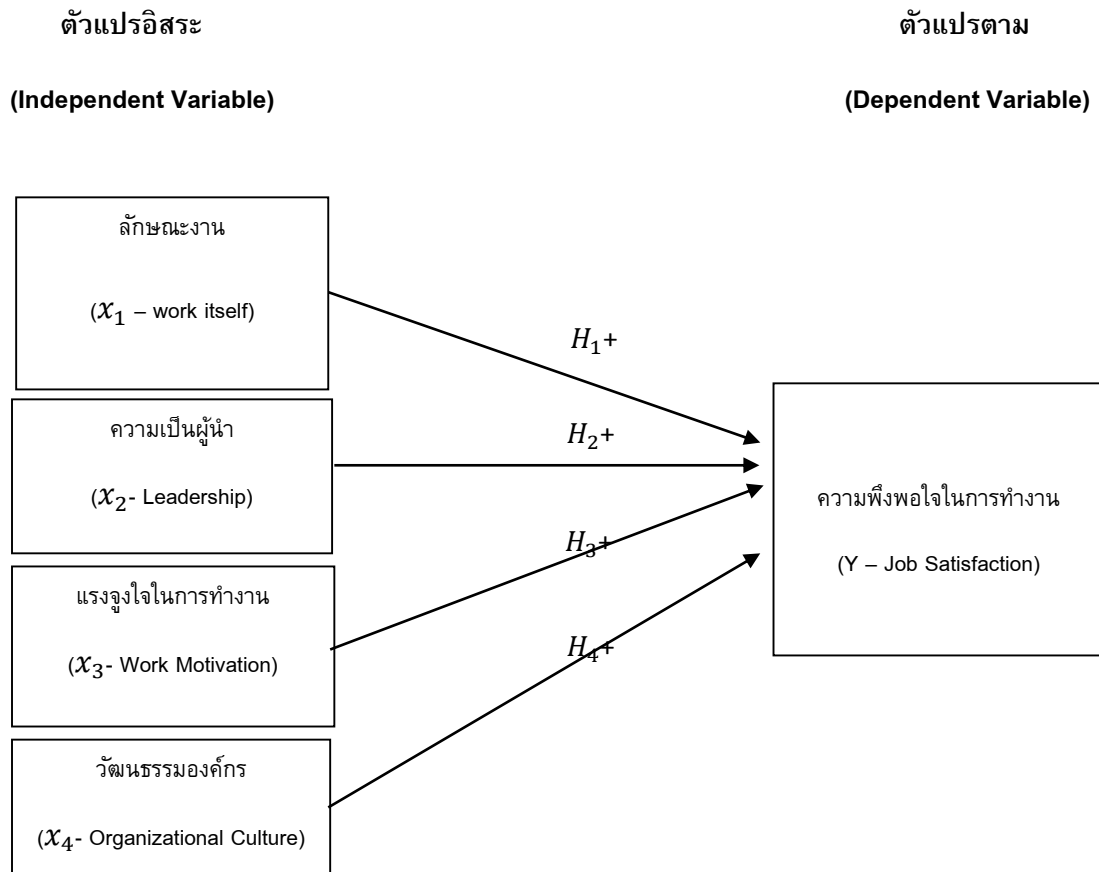
1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลในด้านของลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการให้ค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการให้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

## ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร
2. ได้ทราบถึงปัจจัยด้านค่าตอบแทน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร
3. ได้ทราบถึงปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร
4. ได้ทราบถึงปัจจัยด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร
5. ผู้บริหารสามารถนำความรู้จากผลการศึกษาในปัจจุบันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยหัวข้อ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัย ได้ดังนี้



ภาพ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในกรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
2. ค่าตอบแทนส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
3. เพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
4. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

## วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ทำงานอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นมาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของงานวิจัยเพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่าง และผู้วิจัยเป็นผู้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งมีลักษณะที่เป็นคำถามแบบปลายปิด ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยเนื้อหาจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ประกอบไปด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) อายุงานบริษัท (4) ระดับการศึกษา โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ คือ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และไม่สำคัญ คำถามด้านปัจจัยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน มีคำถามทั้งหมด 21 ข้อ ได้ดังนี้

- |  |       |
|--|-------|
| 1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน                   | 4 ข้อ |
| 2. ปัจจัยด้านค่าตอบแทน                   | 4 ข้อ |
| 3. ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน               | 5 ข้อ |
| 4. ปัจจัยด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง  | 4 ข้อ |
| 5. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม | 4 ข้อ |

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพิ่มเติม

## ผลการวิจัย

1. จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิงมีอายุ 20 -30 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอายุงานในบริษัทปัจจุบัน 1-5 ปี แสดงว่า ผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนใหญ่เป็นคนที่อยู่ในกลุ่มดังกล่าว

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม (Job Satisfaction)

ข้อ	ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	M	SD	อันดับ
1	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความสามารถ และความรู้ของท่านทำให้ท่านรู้สึกเกิดความพึงพอใจในการทำงาน	4.23	0.668	4
2	การให้ค่าตอบแทน สวัสดิการ ในอัตราที่เหมาะสมทำให้ท่านรู้สึกเกิดความพึงพอใจในการทำงาน	4.32	0.732	3
3	การได้รับความไว้วางใจ และมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านรู้สึกเกิดความพึงพอใจในการทำงาน	4.53	0.644	2
4	องค์กรของท่านมีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งโดยดูจากผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมทำให้ท่านรู้สึกเกิดความพึงพอใจในการทำงาน	4.54	0.761	1
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม			4.41	

จากตาราง 1 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม เรื่ององค์กรมีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งโดยดูจากผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมทำให้รู้สึกเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาเป็นอันดับแรก ลำดับที่2 คือเรื่อง การได้รับความไว้วางใจ และมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานทำให้รู้สึกเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ลำดับที่3 คือเรื่อง การให้ค่าตอบแทน สวัสดิการ ในอัตราที่เหมาะสมทำให้รู้สึกเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และลำดับสุดท้ายคือเรื่อง ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความสามารถและความรู้ทำให้รู้สึกเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

**ตาราง 2** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์	B	Beta	t	Sig
(Constant)	1.476		7.110	0.000*
1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ( $X_1$ )	0.103	0.095	2.307	0.022*
2 ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ( $X_2$ )	0.167	0.177	3.686	0.000*
3 ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ( $X_3$ )	0.053	0.070	1.688	0.092
4 ปัจจัยด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ( $X_4$ )	0.378	0.465	9.437	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$R = 0.656$ ,  $R^2 = 0.430$ , Adjusted  $R^2 = 0.425$ ,  $SEE = 0.364$ ,  $F = 74.621$ ,  $Sig. = 0.000$

จากตาราง 13 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ปัจจัยเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มี 0.656 และสามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 43.0 โดยสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์

$$Y = 1.476 + 0.103 (X_1) + 0.167(X_2) + 0.053 (X_3) + 0.378 (X_4)$$

## สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 84.30 มีอายุงานในบริษัทปัจจุบันอยู่ในช่วง 1 – 5 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80

จากผลวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 โดยเรื่องความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้มีความสำคัญอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.51 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 โดยเรื่องความพอใจกับระบบสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรได้มีความสำคัญอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 โดยเรื่องการได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานได้มีความสำคัญอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 โดยเรื่องการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามหลักความสามารถได้มีความสำคัญอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 โดยเรื่ององค์กรมีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งโดยดูจากผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมทำให้รู้สึกเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้มีความสำคัญอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.54

## อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ว่ามีอิทธิพลมากน้อยหรืออยู่ในระดับใด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ตรงตามสมมติฐานทุกประการ และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม เรื่อง องค์กรมีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งโดยดูจากผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมทำให้รู้สึกเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีอันดับความสำคัญมากที่สุด



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ได้ดีที่สุดคือ ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน อันดับรองลงมาคือปัจจัยด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ปัจจัยด้านค่าตอบแทน และอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

### ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านลักษณะงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านลักษณะงาน เรื่องความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย มีความสำคัญเป็นอันดับแรก

### ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านค่าตอบแทน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านค่าตอบแทน เรื่องพนักงานมีความพอใจกับระบบสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร มีความสำคัญมาเป็นอันดับแรก

### ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านเพื่อนร่วมงาน เรื่องการได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญมาเป็นอันดับแรก

### ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เรื่องการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามหลักความสามารถ มีความสำคัญมาเป็นอันดับแรก

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจชื่อ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จนกระทั่งสารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณพนักงานธนาคารพาณิชย์ทุกท่านที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษา โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้ประกอบการยุคใหม่ รุ่นที่ 8 หัวหมาก ที่คอยให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นแหล่งให้ศึกษาเรียนรู้ชีวิตและสังคมของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

## เอกสารอ้างอิง

- กรภัทร์ เจริญสุข. (2552). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัด ราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- กึ่งพร ทองใบ. (2553). ระบบค่าตอบแทนสมัยใหม่: จากวิชาการสู่วิชาชีพ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ เอช. อาร์. เซ็นเตอร์.
- คณิศร จุลสุคนธ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการเป็นสมาชิกกลุ่มไม่ เป็นทางการ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จันทิมา เรื่องวีรยุทธ. (2557). อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันกับองค์กรต่อผล การ ปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐพร สุมิตรชานนท์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของ บริษัทขนาด กลางและขนาดเล็ก (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาดำเนินการด้วยตนเองบัญชี มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐยา ไพรสอบ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นัฐวัลย์ จิรันดร. (2553). ผลกระทบของระบบการบริหารผลงานและการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน: กรณีศึกษา กลุ่มสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทภัทร อักษรดิษฐ์. (2550). การสนับสนุนขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระ- จอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ประภาพรศมภ์ ลิ้มสุคนธ์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี: กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์. การศึกษาดำเนินการด้วยตนเองบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2550). การจัดการทรัพยากรมนุษย์: มุ่งสู่อนาคต. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพมหานคร.
- ปัทมาวดี สำเนียงหวาน. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของ บุ ค ล า ก ร มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ปารวี ภูวันนา. (2555). อิทธิพลของการจ่ายค่าตอบแทนที่มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาย การบินต้นทุน ต่ำในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2552). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์- มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต.

พิมพ์ อังสกุลวงศ์. (2553). การศึกษาความสัมพันธ์ของความคิดเห็นต่อระบบค่าตอบแทนที่มีผลต่อ แรงจูงใจใน การทำงานของพนักงานบัญชีในองค์กร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภูริช คิมหันต์มาลา. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รมย์ชลี สุวรรณชัยรักษ์. (2550). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด ( มหา ช น ) จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

วรรัตน์ ภัทรพิริยานนท์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร: กร ณี ศึ ก ข า บริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบลล์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ไทยแลนด์) จำกัด นิคม- อุตสาหกรรมเวลส์โกรว์ จังหวัด ฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย รามคำแหง.

วรรัตน์ เขียวโพธิ์. (2551). การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรี.

วสันต์ วงศ์สุภาเลิศ. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย รามคำแหง.

สุทธิลักษณ์ แจ่มใส. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทย- พ า ณี ช ย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏนครปฐม.

สุภาพร พิศาลบุตร, ประเสริฐ ประสพสุขโขคมณี และกำธร ประสพสุขโขคมณี. (2549). การบริหาร ค่า จ้าง และ เงินเดือน (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: โรงพิมพ์ BK อินเตอร์พรีน จำกัด.

สุรเชษฐ์ ผลการดีสกุล. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ( มหา ช น ) ภาคนครหลวง 2. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

อนันต์ชัย คงจันทร์. (2557). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์

อนิวัช แก้วจำนง. (2552). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. สงขลา: โรงพิมพ์นาศิลป์โฆษณา.