ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

โดย
นายนวพล ลี้เจริญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

โดย
นายนวพล ลี้เจริญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION AND LEADING TO THE WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN GOVERNMENT SAVING BANK, HEAD OFFICE

By

MR. Nawaphon LECHAROEN

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2018

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
โดย	นวพล ลี้เจริญ
สาขาวิชา	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัคคะวณิชชา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. วงศ์ลัดดา วีระไพบูลย์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัคคะวณิชชา)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(อาจารย์ ดร. พงศ์สฎา เฉลิมกลิ่น)

58602357 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
คำสำคัญ : พฤติกรรมผู้นำ, การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน, ค่าตอบแทน, ความพึงพอใจในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน

นาย นวพล ลี้เจริญ: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัคคะวณิชชา

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ และเพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การจ่ายค่าตอบแทน ความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษาหลักและทำการศึกษาด้วยวิธีเชิงคุณภาพเพื่อเป็นการยืนยันผลการศึกษาอีกครั้งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 393 คน ซึ่งการศึกษาเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยกับเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้ค่าสถิติร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์พนักงานปฏิบัติการ จำนวน 2 คน และผู้บริหารระดับหัวหน้างาน จำนวน 2 คน

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ นอกจากนี้พบว่าพฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนค่าตอบแทนระดับปานกลาง ในส่วนของผลการสัมภาษณ์พฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ

58602357 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)
Keyword : LEADERSHIP BEHAVIOR / ACCEPTANCE FROM COLLEAGUES / COMPENSATION / JOB SATISFACTION / WORK EFFICIENCY

MR. NAWAPHON LECHAROEN : FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION AND LEADING TO THE WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN GOVERNMENT SAVING BANK, HEAD OFFICE THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR CHUANCHUEN AKKAWANITCHA

This research aimed to study factors that influence job satisfaction and lead to working efficiency of the Government Savings Bank employees, the head office, and to study the level of leadership behavior, acceptance from colleagues, compensation, job satisfaction, and working efficiency of the Government Savings Bank employees, the head office. This research employed a quantitative research method in the main study and confirm the results by using the qualitative research method. The samples are 393 employees of the Government Savings Bank, Head Office. In the main study, the questionnaire was used as a tool to collect the data. The Data analyzed by using percentage statistics, frequency distribution, mean, standard deviation Pearson's correlation coefficient and multiple regression. Qualitative research with an interview method is used by interviewing 2 operating personnel and 2 supervisors of the division.

The results showed that leader behavior, acceptance from colleagues, compensation is positively related to job satisfaction. Job satisfaction was positively correlated with statistical significance at the level of 0.05 on the work efficiency of the Government Savings Bank employees, the head office. Moreover, acceptance from a colleague’s job satisfaction and work efficiency is at a high level and medium level in compensation. Additionally, interview results revealed that leader behavior, acceptance from colleagues, compensation affects work satisfaction, and job satisfaction affects the working efficiency of the Government Savings Bank employees, the head office which is consistent with the quantitative research results.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจากอาจารย์ ดร.วงศ์ลัดดา วีระไพบูลย์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.พงศ์สฎา เฉลิมกลิ่น ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคคะวณิชชา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ท่านกรุณาถ่ายทอดความรู้ ให้คำแนะนำตลอดจนให้ความช่วยเหลืออันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัยในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ส่งผลให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็น อย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และอาจารย์ ดร.ประพล เปรมทองสุข ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยสำหรับการทำวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ที่ให้ความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือ ตลอดจนสละเวลาอันมีค่าอย่างยิ่ง เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นวพล ลี้เจริญ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญ ..... ช

สารบัญตาราง ..... ฎ

สารบัญภาพ ..... ฐ

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4

1.3 สมมติฐานงานวิจัย 4

1.4 ขอบเขตของการวิจัย 4

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา 5

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร 5

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา 5

1.5. กรอบแนวคิดในการวิจัย 6

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ 6

1.7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 7

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 8

2.1 แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้นำ 8

2.1.1 ความหมายของผู้นำ 8

2.1.2 แนวการศึกษาพฤติกรรมผู้นำ 9

2.2 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนับถือ 12
2.2.1 ความหมายของการยอมรับนับถือ 12
2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีของการยอมรับนับถือ 12
2.2.3 รูปแบบในด้านการยอมรับนับถือ 13
2.3 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทน 14
2.3.1 ความหมายของค่าตอบแทน 14
2.3.2 หลักการจ่ายค่าตอบแทน 14
2.3.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน 14
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) 15
2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน 15
2.4.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน 16
2.4.3 ผลลัพธ์ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน 21
2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน 22
2.5.1 ความหมายประสิทธิภาพในการทำงาน 22
2.5.2 ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ 23
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 24
2.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ (Leadership Behavior) กับความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) 24
2.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (Acceptance from colleagues) กับความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) 25
2.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน (Compensation) กับความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) 25
2.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) กับประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency) 26
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย 27

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย 27
3.1.1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ 27
3.1.2 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ 28
3.2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 28
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 29
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม 30
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 32
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล 33
3.7 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 37
4.1 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล 38
4.2 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแปร 42
4.3 ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน 47
4.4 ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 50
4.5 ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ 51
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 57
5.1 สรุปผลการวิจัย 57
5.1.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ 57
5.1.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ 60
5.1.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ 60
5.1.2.2 ผลการสัมภาษณ์ 60
5.2 อภิปรายผล 61
5.3 ประโยชน์ในทางการบริหารจัดการ 68
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 69
รายการอ้างอิง 70

ภาคผนวก ก. แบบสอบถามงานวิจัย 74

ภาคผนวก ข. แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย 80

ประวัติผู้เขียน 85

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 38

ตารางที่ 2 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 39

ตารางที่ 3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ 39

ตารางที่ 4 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา 40

ตารางที่ 5 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40

ตารางที่ 6 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน 41

ตารางที่ 7 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน 41

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน 42

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน 45

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน 46

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและความพึงพอใจใจการทำงานที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ 47

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทนที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ 49

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ 50

ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 50

ตารางที่ 15 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ 51

มหาวิทยาลัยศิลปากร

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 6

ภาพที่ 2 รูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ 66

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารองค์กรเพราะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในธุรกิจบริการที่ใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นหลักในการทำงานนั้น บุคคลผู้ให้บริการถือเป็นหัวใจหลักในการบริหาร ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับบุคคลและเข้าใจถึงความต้องการของบุคคล เพื่อสามารถบริหารจัดการบุคคลให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความพึงพอใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ นอกจากนี้อัตราการเข้าออกของบุคคลนั้นยังส่งผลกระทบต่อองค์กร ทั้งในด้านการขยายงาน ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ และประสิทธิภาพในการทำงานที่อาจลดลงเนื่องจากพนักงานใหม่นั้นยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีคุณค่าไว้นั้นจึงเป็นอีกส่วนที่สำคัญในการบริหารงานบุคคล (ลำจวน โล่ห์เพ็ชร, 2550) การดำรงอยู่ในองค์กรได้หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ ลักษณะของงานและความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น หากปัจจัยเหล่านี้ไม่มีความเหมาะสม ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ จะทำให้เกิดปัญหาที่ตามมา คือ ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง คุณภาพของงานไม่ดี ปฏิบัติตนขัดต่อระเบียบวินัยที่ตั้งไว้ จนสุดท้ายไม่สามารถอยู่ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้จนต้องออกจากองค์กรนั้นๆ องค์กรใดที่รักษาบุคลากรไว้ไม่ได้ หากองค์กรใดมีอัตราการย้ายงานหรือลาออกสูง ผลที่ตามมาจะทำให้เกิดปัญหาด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเสียเวลาค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร รวมถึงต้องสรรหาบุคคลใหม่มาแทน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในองค์กรนั้นๆ จึงไม่ควรเพิกเฉยหรือละเลยต่อปัจจัยเหล่านี้ ฝ่ายบุคคลรวมถึงผู้บริหาร ควรเฝ้าติดตาม ดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม มีมาตรฐานและสามารถจูงใจพนักงานได้อยู่เสมอ (ประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร, 2555)

ในการปฏิบัติงานถ้าองค์กร หรือหน่วยงานสามารถจัดบริการสนองความต้องการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจ เขาก็จะรักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การหรือหน่วยงานไม่สามารถจัดบริการสนองตอบความต้องการได้ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงานและอาจลาออกจากงานในที่สุด (จารุวรรณ เสวกวรรณ, 2518) การจูงใจพนักงานจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ตามความคิดเห็นของนักจิตวิทยานักวิชาการต่างๆ เป็นเรื่องของ

การตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากจะสร้างความพึงพอใจมีความสำคัญกับการทำงานมากดังกล่าว หัวหน้างานควรให้ถึงการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้เพื่อที่จะทำให้งานที่ปฏิบัติอยู่อย่างมีคุณภาพ และปริมาณสูงสุดตามที่คาดหวังไว้ (นิคม พรหมย้อย, 2529) ส่วนหนึ่งของความสำเร็จ และ ความมีประสิทธิภาพ ในการบริหารงานนั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ความรับผิดชอบ และความตั้งใจในการทำงานอย่างจริงใจและจริงจังของพนักงานในองค์กร ลักษณะความตั้งใจ ความทุ่มเท ความสม่ำเสมอในงานที่รับผิดชอบ ความจงรักภักดีต่อองค์กรซึ่งล้วนอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจในงานทั้งสิ้นและแนวทางที่สำคัญในการที่จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้นั้นจะต้องเริ่มจากการสร้างความพึงพอใจในการทำงานก่อน ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงาน ทำงานอย่างเต็มที่ในที่สุด เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะเกิดการทุ่มเทเต็มกำลังกาย กำลังใจ ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่มีอยู่ออกมาอย่างเต็มที่เท่าที่เขามีอยู่ เพื่อสามารถให้การปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

ปัจจัยสำคัญและมีผลกระทบต่อการบริหารงานภายในองค์กรมากที่สุดประการหนึ่งก็คือผู้นำองค์กร เพราะผู้นำเป็นผู้กำหนดทิศทางของหน่วยงาน กำหนดกลยุทธ์ นำเสนอความคิด พร้อมทั้งคอยแนะนำ บุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์สูงสุด เป็นผู้รับผิดชอบต่อผลงานขององค์กร ยอมรับความคิดเห็นของบุคลากรรักษาผลประโยชน์ของพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นพฤติกรรมผู้นำ ของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน หากผู้บริหารมีพฤติกรรมที่สอดคล้องและก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบุคลากรจะทำ ให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและช่วยสร้างความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะไปสู่สายตาบุคคลภายนอก

การได้ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากการที่บุคคลรับรู้ว่าตนได้รับการให้คุณค่าในเรื่องส่วนบุคคล ศักดิ์ศรีในการทำงานมีการปฏิบัติอย่างให้เกียรติและเป็นไปตามความคาดหมายของสังคมจากผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกันและองค์การเดียวกัน ชัยพร วิชชาวุธ (2530) กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์โต้ตอบระหว่างบุคคล มนุษย์อยู่เป็นสังคม การกระทำของมนุษย์แต่ละคนจึงสัมพันธ์กับการกระทำของคนอื่นๆ ในสังคม เกิดขึ้นทันทีเมื่อการกระทำของคนหนึ่งมีผลกระทบต่อผลกรรมที่อีกคนหนึ่งจะได้รับ กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534) กล่าวถึงความหมายของความสัมพันธ์ว่า ความสัมพันธ์เป็นความเกี่ยวข้องของมนุษย์ที่มีต่อกัน โดยทางตรงและทางอ้อม มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีความสามัคคี

กัน ยอมรับนับถือ ตลอดจนการปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบของสถาบันและวัฒนธรรมเดียวกัน มีการสืบทอดเจตนารมณ์ จนเกิดเป็นสังคมขึ้น

หนึ่งในกลยุทธ์การบริหารงานทรัพยากรบุคคลนั้นคือ การจัดการบริหารค่าตอบแทน และสวัสดิการขององค์กร ซึ่งนับได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะใช้เป็นแรงจูงใจ ดึงดูดความสนใจ ของพนักงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งหากองค์กรใดมีนโยบายจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นที่จูงใจตรงกับความต้องการของพนักงานก็จะได้เปรียบเหนือคู่แข่งขัน ต่อมาเมื่อพนักงานได้เข้าร่วมงานกับองค์กรแล้ว ค่าตอบแทนและสวัสดิการยังได้ถูกนำมาใช้เป็นแรงจูงใจให้พนักงานแสดงความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พยายามพัฒนาตนเองในหน้าที่การงานให้ได้รับตำแหน่งงานสูงขึ้น เพื่อที่จะได้รับการปรับค่าจ้างและค่าตอบแทนสูงขึ้นตามนโยบายที่องค์กรจูงใจไว้ และเมื่อพนักงานปฏิบัติงานจนกระทั่งอายุงานต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น ทักษะและประสบการณ์สูงขึ้น การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการก็จะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้อีกด้วย

การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานภายในหน่วยงานนั้น เพราะความพึงพอใจในการทำงานจะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจและมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในมี่สุด ความพึงพอใจในการทำงานจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเกิดประโยชน์สูงสุด

ธนาคารออมสินก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456 ปัจจุบันมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีสาขารวมทั้งสิ้น 1,059 สาขา และมีจำนวนพนักงานรวม 16,288 คน (ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่, 2560) โดยธนาคารได้ดำเนินธุรกิจให้บริการทางการเงินทั้งลูกค้ารายย่อย ลูกค้าประเภทธุรกิจและลูกค้าทั่วไปเพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการประกอบธุรกิจของลูกค้า ด้วยเหตุที่ธนาคารออมสินเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีพนักงานจำนวนมาก และธุรกิจทางด้านการธนาคารก็เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงมากในปัจจุบัน โดยแต่ละธนาคารจะทำการแข่งขันโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะรักษาลูกค้าเก่าให้คงอยู่กับธนาคารตลอดไป และดึงดูดลูกค้ารายใหม่ๆ ให้เข้ามาใช้บริการธนาคารของตน ดังนั้นธนาคารออมสินจึงจำเป็นต้อง

รักษาประสิทธิภาพการทำงานของธนาคาร ซึ่งรวมถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้วย เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางด้านการแข่งขันในธุรกิจประเภทเดียวกัน

ผู้วิจัยเห็นว่าหากทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในการให้สิ่งจูงใจในการทำงานแก่พนักงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีทั้งสิ่งจูงใจในทางบวก สิ่งจูงใจในทางลบ สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน ค่าตอบแทน และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน พฤติกรรมผู้นำและการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การจ่ายค่าตอบแทน ความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

1.3 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมผู้นำ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3 ค่าตอบแทน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสานวิทยา (Mixed Method) โดยผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

1) วิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 3,105 คน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (2560) โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาตามแนวคิดของยามาเน่ Taro Yamane (1967) ด้วยความเชื่อมั่น 95% มีจำนวน 393 คน

2) วิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ตำแหน่งผู้บริหารระดับหัวหน้างานและพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวนตำแหน่งละ 2 คน (รวมทั้งสิ้นจำนวน 4 คน)

1.4.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

งานวิจัยแบ่งตัวแปรที่ศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ (Leadership Behavior) กับความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction)

2) ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (Acceptance from colleagues) กับความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction)

3) ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน (Compensation) กับความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction)

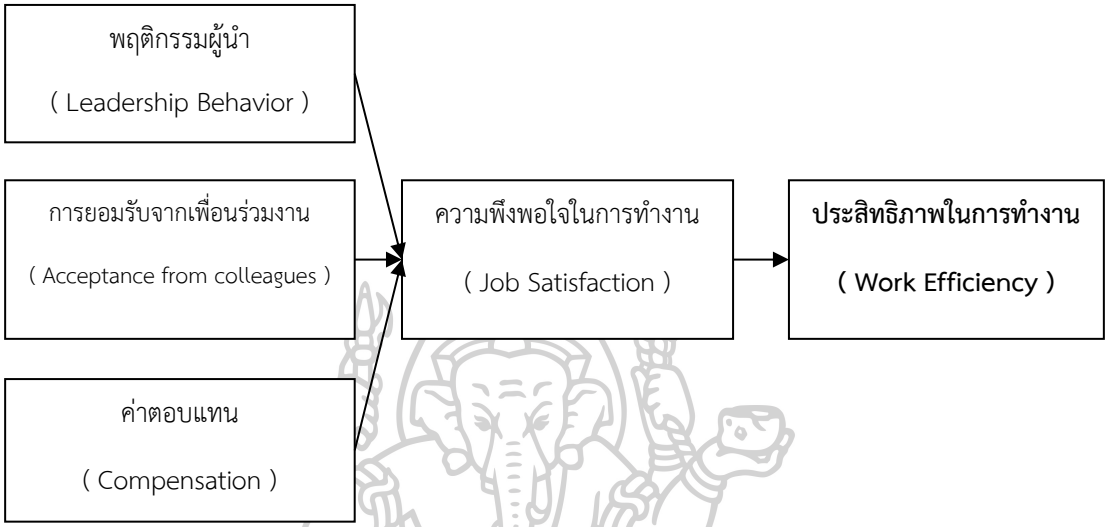
4) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) กับประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency)

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

งานวิจัยนี้มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2561 – ตุลาคม 2561

1.5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสร้างกรอบแนวคิดใน การวิจัย ได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พฤติกรรมผู้นำ (Leadership Behavior) หมายถึง ภาวะผู้นำในการจัดการองค์การ การแก้ปัญหา การสื่อสาร การวางตัวในสถานการณ์ต่าง ๆ และการที่ผู้นำใช้อิทธิพลในการสั่งการหรือควบคุมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หรือใช้การจูงใจให้ปฏิบัติตามที่ตนต้องการ โดยมีกระบวนการติดต่อซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของธนาคาร และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่จะสร้างความเจริญก้าวหน้าและคุณค่าให้กับธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

2. การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (Acceptance from colleagues) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนในหน่วยงาน หรือเพื่อนของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง เงินเดือนหรือค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ อาจรวมถึงการได้รับเงินเดือนหรือโบนัส ได้แก่

พอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับงานที่ปฏิบัติในความรับผิดชอบ พอใจกับรายได้ที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับความสามารถหรือปริมาณงานที่ปฏิบัติ

4. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ทั้งในเรื่องของลักษณะงาน ค่าตอบแทนที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ

5. ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency) หมายถึง ผลสำเร็จหรือความสามารถของของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ในการปฏิบัติหน้าที่หรือกระทำการงานต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานกำหนดไว้

1.7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

2. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรบุคคลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

3. ผลวิจัยสามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลและเป็นประโยชน์ทางการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และยังเป็นต้นแบบแก่องค์กรอื่นๆ ได้ในอนาคต

มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยได้ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางใน การศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำ (Leadership Behavior)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนับถือ (Acceptance from Colleagues)
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทน (Compensation)
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency)
6. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้นำ

2.1.1 ความหมายของผู้นำ

ความหมายของผู้นำ (Leader) กิติ ตยัคคานนท์ อ้างถึงใน พรทิพา อชะเมตรา (2551)กล่าวว่าผู้นำ คือ บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งหรือได้รับการยกย่องให้เป็นหัวหน้าและมีอำนาจตัดสินใจเป็นผู้มีศิลปะในการปกครองบังคับบัญชา ได้รับความไว้วางใจและเชื่อใจอย่างเต็มที่อีกทั้งยังได้รับความเคารพนับถือ ความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง บุคลิกของผู้นำเป็นคุณลักษณะพิเศษที่มีเฉพาะในบางคนเท่านั้น เช่นลักษณะและจังหวะของการพูด ที่แสดงถึงความมีอำนาจในตัวเองโดยไม่ต้องพูดโอ้อวด หรือยกตนข่มท่าน

วรางคณา กาญจนพาที (2556) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับผู้นำไว้ 5 ประการ ดังนี้

1) ผู้นำ หมายถึง บุคคลซึ่งสามารถนำกลุ่มคนไปตามทางที่ต้องการได้ เป็นบุคคลที่มีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมความเป็นผู้นำ

2) ผู้นำ หมายถึง ผู้ซึ่งเป็นศูนย์กลางหรือจุดรวมของกิจกรรมภายในกลุ่ม เปรียบเสมือนแกนนำของกลุ่ม เป็นบุคคลที่มีโอกาสสื่อสารกับสมาชิกภายในกลุ่มมากกว่าบุคคลอื่น ผู้นำมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่ม

3) ผู้นำ หมายถึง บุคคลซึ่งสมาชิกภายในกลุ่มมีส่วนร่วมในการคัดเลือกและแต่งตั้งให้เป็นผู้นำ ซึ่งอาศัยลักษณะทางสังคมของบุคคลเป็นฐานและสามารถแสดงพฤติกรรมของผู้นำได้

4) ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีคุณสมบัติเฉพาะตัวบางประการที่สามารถส่งอิทธิพลต่อกลุ่มและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของกลุ่มได้มากที่สุด

5) ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่สามารถนำกลุ่มไปสู่วัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้ หรือแม้แต่ให้คำชี้แนะให้กลุ่มดำเนินงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ผู้นำ คือ บุคคลที่มีอิทธิพลในการชักจูงบุคคลอื่นให้ปฏิบัติตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ McFarland.D.E. (1979)

กัญญาณัฐ หนูรักษ์ (2556) ได้สรุปเกี่ยวกับผู้นำไว้ดังนี้ ผู้นำมีศิลปะอิทธิพลต่อกลุ่มคน คอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือให้กลุ่มคนปฏิบัติตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างสุดความสามารถ ผู้นำไม่เพียงแต่ให้คำปรึกษาและคอยผลักดันอยู่เบื้องหลังแต่ต้องยืนข้างหน้าเพื่อนำ กลุ่มคนปฏิบัติงานให้สำเร็จ

ธัญญามาส โลจนานนท์ (2557) กล่าวว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการแต่งตั้งขึ้นหรือได้รับคำยกย่องให้เป็นหัวหน้าผู้ตัดสินใจ เพราะมีความสามารถในการปกครองบังคับบัญชาและจะพาผู้ใต้บังคับบัญชา หรือกลุ่มไปในทางดีหรือชั่วก็ได้ อีกทั้งผู้นำ คือ ผู้ที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้อื่น

จากแนวคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้นำ พอสรุปได้ว่าผู้นำ คือ รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ และผู้ตามในลักษณะการใช้อิทธิพลของผู้นำหรือตำแหน่งภายใต้สถานการณ์หนึ่ง ๆ ก่อให้ผู้ตามหรือกลุ่มเกิดความเชื่อมั่นศรัทธา และเกิดแรงจูงใจให้ปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2.1.2 แนวการศึกษาพฤติกรรมผู้นำ

การศึกษาของมหาวิทยาลัยมิชิแกน (University of Michigan Studies) ได้จำแนกพฤติกรรมภาวะผู้นำ เป็น 2 แบบ คือพฤติกรรมผู้นำ แบบมุ่งคนหรือพนักงาน กับพฤติกรรมผู้นำ แบบมุ่งผลผลิตหรืองาน Robbins อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540)

1) พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งคนหรือพนักงาน (Employee-centered Leader Behavior) ผู้นำแบบนี้จะสนใจความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะยั่วยุให้ผู้ตามมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการกำหนดเป้าหมาย มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานสร้างความเชื่อถือและศรัทธาในการทำงานให้ความสนใจในความเจริญก้าวหน้าของผู้ตาม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับผลผลิตขององค์การและความพึงพอใจต่อการทำงานในระดับสูง

2) พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งผลผลิตหรืองาน (Production-centered Leader Behavior) ผู้นำแบบนี้จะสร้างมาตรฐานในการทำงานกำกับดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้งานของกลุ่มบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมองว่าบุคคลเป็นเพียงปัจจัยที่ทำให้งานสำเร็จเท่านั้น ผลจากการศึกษาครั้ง

นี้ พบว่า พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งคนหรือพนักงานมีประสิทธิภาพกว่า เพราะบุคคลเต็มใจและพอใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น ผลผลิตจึงสูงขึ้น ส่วนพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งผลผลิตหรืองานนั้นจะมีผลตรงข้าม คือ ทำให้ความพอใจที่จะทำงานลดลง ผลผลิตจึงน้อยลง

การศึกษาของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ ผลงานวิจัยซึ่งเริ่มต้นในปี ค.ศ. 1940 ซึ่งได้สร้างแบบทดสอบวัดภาวะผู้นำ คือ LBDQ (Leader Behavior Descriptive Questionnaire) เพื่อจำแนกประเภทของผู้นำ ผลการวิจัยสรุปว่าพฤติกรรมภาวะของผู้นำ จำแนกออกเป็น 2 มิติ คือ พฤติกรรมผู้นำแบบที่มีแนวทางการทำงานตามโครงสร้าง และพฤติกรรมผู้นำแบบใส่ใจพนักงาน Stoner & Freeman อ้างถึงใน พัชสิรี ชมภูคำ (2552)

1) พฤติกรรมผู้นำแบบทำงานตามโครงสร้าง (Initiating Structure or Task Oriented) เป็นพฤติกรรมของผู้ที่แสดงออกต่อผู้ตาม ที่ให้ความสำคัญกับบทบาทของตัวเอง มุ่งที่ความสำเร็จขององค์การ คาดหวังผลงานของผู้ตามว่าจะเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เป็นลักษณะผู้นำที่มุ่งงานและความสำเร็จของงาน เน้นการกำหนดบทบาทของผู้นำและผู้ตาม การมอบหมายงานและความรับผิดชอบ การกำหนดวิธีการสื่อสาร การกำหนดระบบการและวิธีการทำงาน

2) พฤติกรรมผู้นำแบบที่ใส่ใจพนักงาน (Consideration or Employee Oriented) เป็นพฤติกรรมของผู้นำ ที่แสดงออกในลักษณะไวต่อการรับรู้ถึงความรู้สึกของผู้ตามยอมรับความคิดเห็น ให้ความไว้วางใจและเชื่อถือ ให้ความเป็นมิตร ให้ความอบอุ่น ชื่นชม รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อประกอบการตัดสินใจ และแสดงความเอื้ออาทรห่วงใยต่อปัญหาและความต้องการของผู้ตาม ตามทฤษฎีนี้ ผู้นำอาจมีภาวะผู้นำแบบใดแบบหนึ่งใน 4 แบบ คือ

1. ใส่ใจพนักงานมากและมุ่งการทำงานตามโครงสร้างมาก
2. ใส่ใจพนักงานมากและมุ่งการทำงานตามโครงสร้างน้อย
3. ใส่ใจพนักงานน้อยและมุ่งการทำงานตามโครงสร้างน้อย
4. ใส่ใจพนักงานน้อยและมุ่งการทำงานตามโครงสร้างมาก

ดังนั้น ผู้นำอาจมีพฤติกรรมที่มุ่งทั้งพนักงานและการทำงานตามโครงสร้างได้ หรืออาจมีพฤติกรรมที่ไม่มุ่งทั้งพนักงานและการทำงานตามโครงสร้าง โดยแนวคิดแรกเริ่มของการศึกษานี้เสนอว่า รูปแบบภาวะผู้นำที่ดีที่สุด คือ พฤติกรรมผู้นำที่ทั้งใส่ใจพนักงานมาก และมุ่งการทำงานตามโครงสร้างมาก ผลการวิจัยของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ พบว่า ผู้นำที่มุ่งใส่ใจพนักงานมากและมุ่งการทำงานตามโครงสร้างมากจะมีผลการดำเนินงานสูงกว่า และพนักงานมีความพอใจสูงกว่าผู้นำแบบอื่น

การศึกษาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดที่ทำให้กลุ่มผู้นำ (Harvard Studies of Group Leadership) ในปี ค.ศ. 1947 โดยทำการศึกษาพฤติกรรมผู้นำที่ห้องปฏิบัติการสังคมสัมพันธ์ (Laboratory of Social Relations) ของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เก็บข้อมูลด้วยการสังเกตโดยตรงจากพฤติกรรมทางสังคมของกลุ่มผู้นำ ในห้องปฏิบัติการ ผลการศึกษาได้ผู้นำ 2 แบบ คือ แบบมุ่งงานกับแบบมุ่งคน Bales อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540)

1) ผู้นำแบบมุ่งงาน (Task Leader) จะสนใจในการให้กลุ่มปฏิบัติงาน

2) ผู้นำแบบมุ่งสังคม (Social Leader) จะพยายามรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในกลุ่มพยายามให้สมาชิกของกลุ่มเห็นว่าแต่ละคนมีความสำคัญ

จากการวิจัยพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไหโอ้ พรทิพา อชะเมตรา (2551) ตามทฤษฎีผู้นำ สองมิติ (Two-Dimensional Theory) โดยนำ แบบสอบถามเกี่ยวกับคำอธิบายลักษณะของพฤติกรรมของผู้นำที่ชี้บอกถึงความเป็นผู้นำ ซึ่งได้แบ่งพฤติกรรมผู้นำออกเป็น 2 มิติ ด้วยกัน คือ

1) มิติกิจสัมพันธ์ (ผู้นำแบบมุ่งงาน) หมายถึง พฤติกรรมผู้นำที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามในรูปแบบลักษณะของการจัดการองค์กรที่ดี กระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้งในส่วนของคุณภาพและปริมาณ กล่าวคือ ผู้นำมุ่งที่เนื้องานเป็นสำคัญ

2) มิติมิตรสัมพันธ์ (ผู้นำแบบมุ่งคน) หมายถึง พฤติกรรมผู้นำที่แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญของความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้นำและผู้ตาม มีความไว้วางใจต่อกันยกย่องนับถือซึ่งกันและกันมีความสมัครสมานสามัคคีที่ดีต่อกัน ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้นำและผู้ตามนี้ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำทั้งสองชนิดสามารถแบ่งได้ 4 รูปแบบ คือ

1) ผู้นำ ที่มุ่งงานต่ำและมุ่งคนสูง (Low Structure High Consideration)

2) ผู้นำ ที่มุ่งงานต่ำและมุ่งคนต่ำ (Low Structure Low Consideration)

3) ผู้นำ ที่มุ่งงานสูงและมุ่งคนสูง (High Structure High Consideration)

4) ผู้นำ ที่มุ่งงานสูงและมุ่งคนต่ำ (Low Structure Low Consideration)

จากการศึกษาถึงความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้ผู้นำแบบมุ่งคนและผู้นำแบบมุ่งงาน พบว่าอัตราการออกจากงานต่ำ และพนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดภายใต้ผู้นำแบบมุ่งคน ในทางกลับกันพนักงานภายใต้ผู้นำ แบบมุ่งงานมีอัตราการออกจากงานสูงและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ มีอัตราการประท้วงและร้องทุกข์สูง นอกจากนี้ยังพบว่าการประเมิน

ประสิทธิภาพของผู้นำ โดยผู้ใต้บังคับบัญชาของพวกเขาไม่ได้ขึ้นกับแบบของผู้นำอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ขึ้นกับสถานการณ์ที่แบบผู้นำถูกนำมาใช้ สมยศ นาวีการ อ้างถึงใน พรทิพา อชะเมตรา (2551)

สรุปจากข้อมูลเรื่องพฤติกรรมผู้นำที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยทราบถึงรูปแบบของผู้นำที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นการจูงใจหรือการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานที่จะสามารถเข้าหาหัวหน้าหรือหัวหน้ามีการเปิดโอกาสต้อนรับตัวพนักงานเองก็ตาม ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

2.2 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนับถือ

2.2.1 ความหมายของการยอมรับนับถือ

Kant (1964) กล่าวว่า การยอมรับนับถือ คือ ศีลธรรมที่มีความสำคัญกับเกียรติยศศักดิ์ศรีและคุณค่าของบุคคล Dillon (1992) กล่าวถึงการยอมรับนับถือว่า คือการให้ความสนใจและการปฏิบัติอย่างเอาใจใส่ และมีความจริงใจต่อกันและกัน สมพงศ์ เกษมสิน (2516) ให้ความหมายเพิ่มว่า การยอมรับนับถือเป็นเรื่องของสิ่งจูงใจ สำหรับพนักงานที่ทำงานได้ผลดีเลิศ ควรได้รับการชมเชยเมื่อทำดี เป็นการยอมรับนับถือในผลงาน สิ่งนี้จะสร้างความพึงพอใจให้ผู้ทำงานมีกำลังใจ และพรรณราย ทรัพย์ประภา (2529) การยอมรับนับถือเป็นการเชื่อในความสามารถของคนร่วมงาน และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้ยอมรับนับถือไม่ว่าจากหัวหน้าจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษางานต่างๆ การยอมรับอาจอยู่ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย การยินดี การให้กำลังใจและอื่นๆ ที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับนับถือในด้านความสามารถเมื่อทำงานบรรลุผลสำเร็จ

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของการยอมรับนับถือ ว่า การที่พนักงานรู้สึกถึงการได้รับความสนใจ และการปฏิบัติอย่างจริงใจจากคนในหน่วยงาน เป็นผลทำให้พนักงานเกิดความสุขในจิตใจ ย่อมส่งผลให้งานที่ปฏิบัติออกมาได้มีประสิทธิภาพ

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีของการยอมรับนับถือ

การวิจัยค้นคว้าของ (Stanley Schacter, 1959) ได้พบเหตุผลที่ว่าพนักงานมีความต้องการที่จะเข้ามีส่วนในสังคม และพบว่าการที่พนักงานมีส่วนร่วมในหน่วยงานนั้น เกิดจากการได้กระทำสิ่งต่างๆ ทำให้ตัวพนักงานได้รับการผ่อนคลายและความสนุกสนานไปด้วย

การยอมรับนับถือตามแนวคิดของ Dillon (1992) มีดังนี้

1. ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (Colleagues Respect) คือ ในสังคมที่ทำงานหรือย้อนไปในสังคมสมัยเรียนหนังสือ ทุกระดับสังคมล้วนแต่มีเพื่อน เช่นเดียวกับสังคมการทำงาน มนุษย์เรานั้นจะเกิดความสุขได้จากมีเพื่อนร่วมงานที่ดี

2. ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน (Superior Respect) คือ การปฏิบัติในทุกหน่วยงานย่อมมีตำแหน่งที่สูงกว่าตนเอง ซึ่งจะเป็นผู้ให้การช่วยเหลือ สั่งงาน สิ่งนี้ที่เราต้องการการยอมรับจากหัวหน้า

อรรถพร คงเขียว (2554) กล่าวว่า การได้รับการยอมรับนับถือจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีค่า มีความสามารถต่อหน่วยงาน การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน ผู้ร่วมงานหรือบุคคลในหน่วยงาน พิศมัย สารการ (2557) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานในทางสังคมมนุษย์ที่นับว่าสำคัญและการที่จะได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นประกอบด้วยดังนี้ คือ

1) มีความจริงใจที่รู้สึกมาจากจากใจ

2) มีความคิด แสดงความเป็นมิตร

3) มีความนุ่มนวล ที่จะทำให้ผู้อื่นเชื่อถือ

4) รู้จักกาลเทศะหรือการแสดงออกที่เหมาะสม

เรณู สุขฤกษกิจ (2554) กล่าวถึงลำดับของความต้องการของมนุษย์ ที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมตามแนวคิดของมาสโลว์ ความต้องการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) ความต้องการยกย่องนับถือมี 2 ส่วน ดังนี้

1) ความรู้สึกนับถือตัวเอง (Self-Respect) ซึ่งแสดงออกในลักษณะต่างๆ เช่น การมองเห็นคุณค่าของตนเอง เป็นคนเข้มแข็ง มั่นคง มีความสามารถ มีความชื่นชมตนเอง มีความเชื่อมั่น พึ่งพาตนเองได้มีความเป็นอิสระ

2) ความรู้สึกต่อคุณค่าที่ผู้อื่นแสดง (Esteem from Others) ซึ่งได้จากความรู้สึกให้บุคคลว่าเขามีคุณค่า ผู้อื่นยอมรับยกย่อง ให้ความสนใจ ทำให้มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน

2.2.3 รูปแบบในด้านการยอมรับนับถือ

วาสนา พัฒนานันท์ชัย (2553) กล่าวถึง เหตุที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคมโดยการชอบติดต่อสัมพันธ์ซึ่งกัน และอยู่รวมในสังคมที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าตนได้รับการยอมรับ จากนี้จะอธิบายถึงแรงจูงใจ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยกย่องนับถือ ได้แก่ ชื่อเสียงและอำนาจ

1) ชื่อเสียงในความเป็นจริงการที่คนเรามีชื่อเสียงเป็นตัวบ่งบอกความสามารถของตนเองในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านบวกหรือด้านลบก็ตาม

2) อำนาจในสังคมปัจจุบันการมีอำนาจนั้นบ่งบอกถึงความมีอิทธิพล ใช้ในการต่อรองเรื่องต่างๆ มนุษย์เราหรือสัตว์สังคมจึงแสวงหาคำว่าอำนาจ

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนับถือ ทำให้ทราบถึงแนวคิดเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน การยอมรับนับถือมีหลายวิธี หลายรูปแบบ ผู้วิจัยจึงสรุป ว่า เป็นการไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความเชื่อถือ เชื่อมั่น เชื่อใจ ซึ่งมีความคาดหวังว่าจะมีการให้ความช่วยเหลือตนเองเมื่อพบปัญหาต่างๆ

2.3 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทน

2.3.1 ความหมายของค่าตอบแทน

มีการให้ความหมายของค่าตอบแทน ดังต่อไปนี้

ธวัชชัย สมตระกูล (2557) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง ทุกรูปแบบของประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ในการจ้างงาน โดยค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่องค์การหรือหน่วยงานจ่ายให้แก่คนงานของตนสำหรับงานที่คนเหล่านั้นทำ

ปิยนุช รัตนกุล (2555) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง รูปแบบค่าตอบแทนทางการเงินหรือการบริการที่สามารถจับต้องได้ หรือผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากความสัมพันธ์ในการจ้างงานหรือรางวัลตอบแทน โดยการแลกเปลี่ยนกับการทำงานซึ่งอาจประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัสหรือรางวัลเหมาจ่ายรวมถึงประโยชน์อื่น ๆ ค่าตอบแทนจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการดึงดูดคนที่มีความสามารถให้มาทำงานกับองค์การ ตลอดจนธำรงรักษาบุคลากรขององค์การ ให้ทำงานกับองค์การไปนาน ๆ และช่วยให้บุคลากรในองค์การมีความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามที่องค์การได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้

2.3.2 หลักการจ่ายค่าตอบแทน

นัทชา เถาสมบัติ (2551) กล่าวถึง จ่ายค่าตอบแทนว่าการจ่ายค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ในการค่าตอบแทนนั้นต้องสอดคล้องกับความต้องการของตัวพนักงานเหมาะกับงบประมาณของหน่วยงานให้อย่างยุติธรรม และจัดให้พนักงานในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2.3.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน

Gerhart (1992) กล่าวว่า พนักงานต้องตัดสินในความพอใจของค่าตอบแทนตามการทำงานและการตัดสินใจที่หลากหลายของหน่วยงานจะมีผลตามมาแบบไหนภายในหน่วยงาน ประกอบด้วยนโยบาย 4 อย่าง คือ

1) แบบระดับการจ่ายค่าตอบแทนที่หน่วยงานต้องตัดสินใจว่า ที่มีการจ่ายค่าตอบแทนในระดับที่สูงหรือน้อยกว่าการจ้างตลาด

2) แบบการเพิ่มค่าตอบแทน เป็นการที่หน่วยงานเพิ่มค่าตอบแทนของพนักงานแต่ละคนแตกต่างกันออกไป และการตัดสินใจนโยบายการปรับเพิ่มค่าตอบแทนเกี่ยวกับเวลาในการทำงานที่หน่วยงานกำหนดไว้ด้วย

3) แบบโครงสร้างค่าตอบแทนที่เกี่ยวกับความต่างของค่าตอบแทนระหว่างตำแหน่งงานต่างๆ ตามลำดับขั้นของตำแหน่งงานภายในหน่วยงาน

4) แบบที่หน่วยงานใช้บริหารจัดการสวัสดิการในการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการค่าตอบแทน ทำให้ทราบถึงความสำคัญของค่าตอบแทน ที่มีต่อพนักงานเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานโดยมีประสิทธิภาพสูงสุดโดยการจัดสิ่งจูงใจให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงาน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้พนักงานอยากที่จะปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้พนักงานมีความรู้สึกอยากมาทำงาน และตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ส่งผลให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ จากการค้นคว้างานวิชาการได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

Yoder (1958) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึงทัศนคติในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่องานและองค์ประกอบต่างๆ ภายในองค์กร เช่น สวัสดิการค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้บุคคลความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เรณู สุขฤกษกิจ (2554) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งในด้านวัตถุและด้านจิตใจ หากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดความกระตือรือร้น มีความเต็มใจในการทำงาน และปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท สุธานิธิ์ นุกูลอึ้งอารี (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น ค่าตอบแทน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายของผู้บริหาร โอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพ หากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

สุริยะ ประเสริฐศรี (2556) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้ทำงานด้วยความมุ่งมั่น กระตือรือร้น สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

จากการค้นคว้าเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านของลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายของผู้บริหาร ตลอดจนค่าตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรให้แก่พนักงาน หากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลขาดความพึงพอใจในการทำงานหรือมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำจะทำให้การทำงานไม่ประสบผลสำเร็จ และจะทำให้องค์กรเกิดความเสียหายได้ ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร

2.4.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน

Gilmer (1967) ได้สรุปปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 10 ประการ ได้แก่

1) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) อันได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพการงาน การได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งผู้ที่มีความการศึกษาน้อยจะให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัยมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง

2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับสิ่งตอบแทนหรือรางวัลจากการทำงาน การได้เพิ่มพูนความรู้ในการทำงานเพิ่มขึ้น เมื่อพนักงานรู้สึกว่าไม่ได้รับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ

3) องค์กรและการจัดการ (Company and Management) เป็นความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น สถานที่ทำงาน ชื่อเสียงขององค์กร และการบริหารงานของผู้บริหารในองค์กร

4) ค่าจ้าง (Wages) ผู้ใช้แรงงานจะเห็นความสำคัญกับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานมากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงาน

5) ลักษณะงาน (Intrinsic aspects of the job) เมื่อพนักงานได้ทำงานที่มีความรู้ ทักษะความสามารถที่ตนเองถนัดจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า

6) สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ แสง เสียง อุณหภูมิ สภาพอากาศ สถานที่ทำงาน ชั่วโมงการทำงาน จากการวิจัยพบว่าสภาพการทำงานจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานต่อพนักงานเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และชั่วโมงการทำงานจะมีผลต่อผู้หญิงที่มีครอบครัวแล้วมากกว่าผู้หญิงที่เป็นโสด

7) ลักษณะทางสังคม (Social aspect of the job) คือ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น เมื่อพนักงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีจะก่อให้เกิดความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน

8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การสื่อสารกันในองค์กรและนอกองค์กร ได้แก่ การรับ-ส่งคำสั่งในการทำงาน การติดต่อลูกค้า เป็นต้น ซึ่งองค์ประกอบนี้มีความสำคัญอย่างมากกับผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูง

9) การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานที่ไม่เหมาะสม อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน และเป็นสาเหตุให้เกิดการขาดงานและลาออกได้ โดยองค์ประกอบนี้จะมีผลต่อผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

10) ผลตอบแทน (Benefits) ได้แก่ สวัสดิการ โบนัส วันลาพักผ่อน ประกันชีวิต ค่าตอบแทนเมื่อออกจากงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ Thomas Willard Harral อ้างถึงใน เรณู สุขฤกษกิจ (2554) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ปัจจัย คือ

1) ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่

1.1 ประสบการณ์ในการทำงาน เมื่อบุคคลมีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติจะทำให้เกิดความพึงพอในใจงานได้มากกว่าบุคคลที่ไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน

1.2 เพศ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยขึ้นอยู่กับประเภทของงานที่ทำบางประเภทเท่านั้น

1.3 สมาชิกในทีม การทำงานร่วมกันจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลโดยสมาชิกต้องมีความปรองดองกันในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ

1.4 อายุ อายุมักเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน โดยส่วนมากบุคคลที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์การทำงานมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย

1.5 เวลาในการทำงาน หากพนักงานต้องปฏิบัติงานในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ได้ทำงานจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานได้มากกว่าบุคคลที่ทำงานในเวลาทำงานปกติ

1.6 เชาวน์ปัญญา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในลักษณะงานบางประเภทเท่านั้น เช่น พนักงานในสถานศึกษาที่มีระดับเชาวน์ปัญญาในระดับสูงแต่ทำงานประจำ จะมีความเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อที่ทำงาน เนื่องจากงานไม่มีความท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถที่มีอยู่

1.7 ระดับการศึกษา โดยจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่ามีความยากง่ายหรือเหมาะสมกับความรู้ความสามารถกับบุคคลนั้นหรือไม่

1.8 บุคลิกภาพ จากการศึกษาพบว่าคนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะมีความไม่พึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีอาการทางโรคประสาท ซึ่งโรคประสาทอาจเกิดมาจากความเครียดที่เกิดจากการทำงานได้

1.9 ระดับเงินเดือน โดยผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ เงินเดือนมีส่วนอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานในการทำงาน เมื่อบุคคลได้รับเงินเดือนที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ จะทำให้บุคคลรู้สึกไม่ต้องขวนขวายที่จะไปหางานอื่น

1.10 แรงจูงใจการทำงาน แสดงออกถึงความของพนักงาน โดยจากแรงจูงใจที่เกิดจากผู้ทำงานเองจะมีผลต่อความพอใจได้มากกว่าปัจจัยอื่นๆ

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่ได้ปฏิบัติงานที่ตนเองมีความสนใจหรือมีความถนัดจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้มากกว่าบุคคลที่ได้ปฏิบัติงานในงานที่ตนเองไม่มีความสนใจหรือความถนัด

2) ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะงาน อันได้แก่ ความน่าสนใจ ความท้าทาย และความแปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะประสบความสำเร็จกับงานที่ได้รับมอบหมายการควบคุมงานและวิธีการทำงาน ความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำเป็นสิ่งที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดความผูกพันต่องานที่ทำ

2.2 ทักษะและความเชี่ยวชาญในการทำงาน จะเกิดความพึงพอใจในงานได้เมื่อพิจารณาควบคู่กับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ ระดับของเงินเดือนหรือค่าตอบแทน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ เมื่อบุคคลมีตำแหน่งงานที่มีฐานะทางวิชาชีพต่ำกว่าความเป็นจริงมักต้องการเปลี่ยนงาน เพื่อเลื่อนฐานะทางวิชาชีพและเงินเดือนให้มากกว่าที่ได้รับอยู่

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรขนาดเล็กมักมีมากกว่าองค์กรขนาดใหญ่ เนื่องจากพนักงานมีโอกาสรู้จักกันจนเกิดความคุ้นเคยได้มากกว่าการทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นกันเองและช่วยเหลือกันในการทำงานและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ระยะทางระหว่างที่พักอาศัยกับที่ทำงาน เมื่อที่พักอาศัยอยู่ห่างไกลจากที่ทำงานจะทำให้บุคคลเดินทางไม่สะดวก และเหน็ดเหนื่อยกับการเดินทาง ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างของแต่ละพื้นที่จะทำให้บุคคลเกิดความไม่คุ้นเคยจนเกิดความเครียดในการทำงานได้

2.6 สภาพภูมิศาสตร์ คนที่ทำงานในเมืองจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนที่ทำงานในต่างจังหวัด เกิดจากการที่สภาพแวดล้อมและลักษณะนิสัยผู้คนที่พบเจอแตกต่างกันออกไป

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายรายละเอียดของงานนั้นๆ ได้ หากองค์กรมีโครงสร้างของงานที่ชัดเจนจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจได้มากกว่าองค์กรที่ขาดความชัดเจนในงาน เนื่องจากสามารถรับรู้ได้ว่าจะทำอะไร ดำเนินการอย่างไร ซึ่งสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน และสามารถควบคุมการทำงานได้ง่าย

3) ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในงาน พนักงานมีความต้องการงานที่มีความมั่นคง อันได้แก่ การได้รับความคุ้มครองและความเชื่อมั่นว่าจะสามารถปฏิบัติในองค์กรโดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอในการดำรงชีวิต มีสวัสดิการที่เหมาะสม ตลอดจนการได้รับโอกาสในการพัฒนาการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ สามารถทำงานได้จนถึงเกษียณอายุ

3.2 ผลตอบแทน ในสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันผลตอบแทนหรือค่าจ้างถือเป็นปัจจัยที่มีผลอย่างมากต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยที่พนักงานอาจจะตัดสินใจลาออกหรือเปลี่ยนงานได้เมื่อมีผู้เสนอค่าตอบแทนที่มากกว่า

3.3 ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งที่สามารถชดเชยความไม่พอใจในการทำงานได้ แต่น้อยการความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ

3.4 โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ มักมีความสำคัญกับผู้ที่มีอายุน้อย และมีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญในการทำงาน แต่มีการศึกษาในระดับสูงหรือมีตำแหน่งงานที่สูงอยู่แล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ คือ อำนาจในการควบคุมสั่งการผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ เมื่อบุคคลได้รับอำนาจในการตัดสินใจที่มีความชัดเจนจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สิ่งที่อยู่รอบข้างบุคคลที่ปฏิบัติงาน เช่น อาคารสถานที่ในการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องจักร อากาศ แสงสว่าง ความร้อน ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่กล่าวมานี้มีผลตอบความพึงพอใจในการทำงาน หากสภาพแวดล้อมในที่ทำงานดีจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน และนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กร นอกจากนี้ยังทำให้งานสำเร็จลุล่วงได้ง่ายอีกด้วย

3.8 ความรับผิดชอบในงาน พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานจะมีความรับผิดชอบในการทำงานที่สูงขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ตำแหน่งหน้าที่ เงินเดือน เป็นต้น

3.9 การนิเทศงาน หมายถึง การชี้แนะการทำงานให้กับพนักงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จากการศึกษาพบว่า พนักงานต้องการทราบว่าการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร ควรปรับปรุงหรือไม่ การสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาจึงมีความสำคัญ ซึ่งโดยส่วนใหญ่พนักงานมักจะไม่ได้รับการสื่อสารที่เพียงพอ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร หากผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีกับพนักงาน พนักงานให้ความชื่นชมและยอมรับ จะทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างพนักงานและผู้บริหาร เมื่อพนักงานและผู้บริหารมีความเข้าใจซึ่งกันและกันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานก็ต่อเมื่อองค์กรสามารถตอบสนององค์ประกอบในการทำงาน ดังต่อไปนี้

1) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ พนักงานจะเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ที่เพียงพอต่อความต้องการในการดำรงชีวิต และได้รับผลประโยชน์ ได้แก่ ค่า

รักษาพยาบาล วันหยุดพักผ่อน สวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสมกับการใช้ชีวิตของตนเอง หากองค์สามารถจัดสรรค่าตอบแทนและผลประโยชน์ให้กับพนักงานได้อย่างเหมาะสมจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและต้องการทำงานในองค์กร

2) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน องค์ประกอบนี้จะทำให้พนักงานมีความมั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้จนถึงเกษียณอายุ โดยได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นตามตำแหน่งงานที่สูงขึ้น รวมถึงการได้รับโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีกำลังใจในงานและทำงานให้แก่องค์กรด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท

3) ลักษณะงานและอำนาจในหน้าที่ ผู้บังคับบัญชาต้องมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและไม่รู้สึกในเชิงลบกับงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งต้องให้อำนาจแก่พนักงานในการตัดสินใจและควบคุมงานที่ได้รับอย่างเหมาะสมด้วย

4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งทางกายภาพและทางสังคม องค์กรต้องมีการจัดสรรสถานที่ทำงาน อุปกรณ์ ชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของพนักงานและมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำความรู้จักกันเพื่อสร้างความคุ้นเคยและทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) การบริหารจัดการภายในองค์กร หากองค์กรมีการสื่อสารที่ทั่วถึง พนักงานรับทราบเป้าหมายในการทำงานที่ตรงกัน จะส่งผลให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว และมีข้อผิดพลาดน้อยลง จะส่งผลดีต่อการทำงานและชื่อเสียงขององค์กร ซึ่งจะดึงดูดให้พนักงานเกิดความผูกพันในองค์กรได้

2.4.3 ผลลัพธ์ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

เดวิส และ นิวสโตรม อ้างถึงใน ศุภกิตต์ กิจประพฤทธิ์กุล (2553) ได้กล่าวถึงผลลัพธ์ของความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1) เกิดความสามัคคีในการทำงาน ทำให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

2) เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร

3) ทำให้พนักงานมีวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ และปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กรและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

4) องค์กรมีความแข็งแกร่ง สามารถเผชิญอุปสรรคต่างๆ ได้

5) พนักงานมีความเข้าใจที่ดีต่อองค์กร

6) พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน

7) พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในองค์กร

ชนิดา ศรีบวรวิวัฒน์ อ้างถึงใน ศุภกิตต์ กิจประพฤทธิ์กุล (2553) ได้กล่าวถึงผลของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หากพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้เกิดอัตราการขาดงานและการลาออกจากงานต่ำลง และจะทำให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี ไม่เกิดความเครียดและวิตกกังวล และส่งผลให้สุขภาพกายดีตามไปด้วย ขณะที่จิดาภา พิทักษ์กรสกุล (2557) ได้ศึกษาความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยกล่าวว่า การทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง เนื่องจากบุคลากรเกิดความสุขและเกิดขวัญกำลังใจจากการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการกระตือรือร้น มุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน จนนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ (2556) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่ทำให้องค์กรบรรลุผลตามที่ต้องการ ทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีประสิทธิภาพและไม่เป็นปฏิปักษ์ต่องานที่ทำ ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน และการลาออกจากงาน

ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลของความพึงพอใจในการทำงานจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้พนักงานเกิดกำลังใจและความสุขในการทำงาน ทำให้เกิดความมุ่งมั่น ตั้งใจ และกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่มากขึ้น

2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.5.1 ความหมายประสิทธิภาพในการทำงาน

โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่ได้มาจากการปฏิบัติงานที่จะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่าความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้น มีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

Gulick (1937) ประสิทธิภาพเป็นเรื่องสำคัญที่สุดของการบริหาร ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญมากเท่าใด การบริหารจะบรรลุเป้าหมายได้ดีขึ้น ประสิทธิภาพก็จะมากขึ้น Peterson (1953) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและคุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and capability) และการดำเนินธุรกิจที่จะถือว่ามี

ประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อย เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันทางด้านการเงิน ซึ่งแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการในการผลิต (Method)

Millet (1954) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้รับผลประโยชน์จากการปฏิบัติงานนั้น (Human satisfactory and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service)

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely service)

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)

4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

สมยศ แย้มพื่อน (2551) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพแตกต่างจากนักวิชาการที่กล่าวมาแล้ว คือ ความคล่องแคล่วในการทำงานให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจ

เมธี ไพรชิต (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ กิจกรรมทางการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการต่างๆ ซึ่งหน่วยงานกำหนดให้ทราบแน่นอนว่าพนักงานของตนเองสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยอย่างไร

2.5.2 ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักษิตานนท์และสมชาย หิรัญกิตติ (2547) ได้ให้ความหมายไว้ในการบริหารว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีหลายความหมาย ดังนี้

1) ความสามารถในการผลิตผลที่ต้องการ ด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยใดๆ ต่ำที่สุด

2) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่นำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้

3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำหรับแนวคิดในเรื่องของปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ไว้ดังนี้

มาลิณี ตั้งกิจกุลโสภา (2560) ได้กล่าวถึงแนวความคิดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ โดยเสนอปัจจัย 7 ประการ ดังนี้

1) กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งในองค์การ

2) โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างองค์การที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงาน

3) ระบบ (System) ระบบองค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย

4) แบบ (Style) แบบการบริหารของผู้บริหารเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การ

5) บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์การ

6) ความสามารถ (Skill)

7) ค่านิยม (Shared values)

จากการค้นคว้าเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปโดยดีที่สุด ซึ่งความหมายของคำว่าโดยดีที่สุดในด้านธุรกิจหมายถึงการให้ได้ผลกำไรสูงสุดแต่ถ้าเป็นการบริหารราชการหมายถึงความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากกรอบแนวคิดการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ความพึงพอใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน จากบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถรวบรวมได้ดังนี้

2.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ (Leadership Behavior) กับความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction)

กฤษดา น่วมจิตร์ (2558) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำบุคลากรต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 186 คน ผลศึกษาการพบว่า ภาวะผู้นำทั้ง 4 รูปแบบ คือ ภาวะผู้นำแบบบงการ ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ภาวะผู้นำแบบส่วนร่วม และภาวะผู้นำแบบเน้นความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร โดยภาพรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุกฤษฎิ์ ขวัญเมือง (2559) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับภาวะผู้นำแบบสร้าง

ความเปลี่ยนแปลงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครในระดับสูง 2. ภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

2.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (Acceptance from colleagues) กับความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction)

เรณู สุขฤกษกิจ (2554) ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำนวน 377 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย

ประพาพรัศมิ์ ลิ้มสุคนธ์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ จำนวน 384 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี เครือเจริญโภคภัณฑ์ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของงานและการมีส่วนร่วมในองค์กร ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและการยอมรับ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน (Compensation) กับความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction)

พิศมัย สารการ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องการได้ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนในการพยากรณ์แรงจูงใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวชาวพม่าในกรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของชาวต่างด้าวประเทศพม่าในกรุงเทพมหานคร กล่าวคือเมื่อระดับความพึงพอใจของค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย

ชมพูนุท อุบลแย้ม (2559) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนของพนักงานบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น และสัญชาติอเมริกัน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นและสัญชาติอเมริกัน 2. พนักงานบริษัทสัญชาติอเมริกันมีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนทั้งที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่อยู่ในรูปตัวเงินสูงกว่าพนักงานบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น

2.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) กับประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency)

วีระวุฒิ อัตตนนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจนั้นลดลงจากประสิทธิภาพการทำงานในชั้นประหยัด มาจากพนักงานไม่ให้ความสำคัญของการเลื่อนชั้น ไม่มีความภาคภูมิใจและไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากการได้เลื่อนชั้น ทำให้ไม่มีแรงจูงใจเพียงพอที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้นในการปฏิบัติงานในชั้นธุรกิจ

นิ่มนวน ทองแสน (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในการทำงานซึ่งประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสานวิทยา (Mixed Method) โดยผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจด้วยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามลาดับขั้นตอนดังนี้

1. ระเบียบวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม
5. วิธีที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เพื่อทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย 2 วิธีวิจัย ดังนี้

3.1.1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

ดำเนินการวิจัยโดยเริ่มจากการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากประชากรเป้าหมาย คือ บุคลากรธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ อันได้แก่ พฤติกรรมผู้นำ (Leadership Behavior) การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (Acceptance from colleagues) และค่าตอบแทน (Compensation) โดยรายงานผลการวิจัยด้วย สถิติพรรณนาจากการวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้ค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1.2 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

ดำเนินการวิจัยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ อันได้แก่ พฤติกรรมผู้นำ (Leadership Behavior) การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (Acceptance from colleagues) และค่าตอบแทน (Compensation) ใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นบุคลากรของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่คือ ผู้บริหารระดับหัวหน้างานและพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวนตำแหน่งละ 2 คน (รวมทั้งสิ้นจำนวน 4 คน) โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มายืนยันและอธิบายเพิ่มเติมจากผลการวิจัยเชิงปริมาณ

3.2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 3,105 คน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (2560) โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินวิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของ Taro Yamane's และกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% หรือยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ดังต่อไปนี้

จากสูตรของ Yamane

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยกำหนดให้ e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

N = จำนวนประชากรที่ศึกษา

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อแทนค่าประชากรในสูตรจะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$n = \frac{3,105}{1+(3,105\times 0.05^2)}$$

$$= 393 \text{ คน}$$

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวัดระดับพฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการจัดทำข้อคำถามให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ มีจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) เป็นคำถามแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice questions) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Likert scale ใช้มาตรวัดแบบช่วง (Interval) จำนวน 18 ข้อ ได้แก่

พฤติกรรมผู้นำ เป็นแบบวัดที่ใช้วัดระดับพฤติกรรมผู้นำพัฒนาขึ้นโดย กัญจน์ณัฏฐ์ คงวิโรจน์ (2558) มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ ซึ่ง 1 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด และ 5 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน เป็นแบบวัดที่ใช้วัดระดับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน พัฒนาขึ้นโดย ธนวัฒน์ ซื่อสัตย์ (2552) มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ ซึ่ง 1 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด และ 5 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ค่าตอบแทน เป็นแบบวัดที่ใช้วัดระดับค่าตอบแทนพัฒนาขึ้นโดย นิพร สามคำ (2550) มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ ซึ่ง 1 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด และ 5 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Likert scale โดยใช้มาตรวัดแบบช่วง (Interval) เป็นแบบวัดที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจในการทำงานพัฒนาขึ้นโดย ภิญญาพัชญ์ กองคา (2559) มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ ซึ่ง 1 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด และ 5 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Likert scale โดยใช้มาตรวัดแบบช่วง (Interval) เป็นแบบวัดที่ใช้วัดระดับประสิทธิภาพในการทำงานพัฒนาขึ้นโดย นิชพงศ์ ศรีมกุฎพันธ์ (2556) มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ ซึ่ง 1 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด และ 5 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ทุกตัวแปรใช้มาตรวัด (Likert Scale) 5 ระดับ (Likert Scale) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็น	มาก	ให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็น	ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็น	น้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

3.4 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้น มาวัดค่าความที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด รายงาน เอกสาร วิชาการ เว็บไซต์ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำมาสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตแบบสอบถามซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยให้แบบสอบถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงมาจาก กัญจน์ณัฏฐ์ คงวิโรจน์ (2558) ธนวัฒน์ ซื่อสัตย์ (2552) นิพร สามคำ (2550) ภิญญาพัชญ์ กองคา (2559) นิชพงศ์ ศรีมกุฎพันธ์ (2556) เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของข้อคำถาม โดยผู้วิจัยได้ทำการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) จากแบบสอบถามจำลองที่เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน คำนวณได้จากสูตร

ค่าดัชนีความสอดคล้อง $IOC = \frac{\sum R}{N}$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อเนื้อหาทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจะทำการประเมินด้วยระดับคะแนน 3 ระดับ ดังนี้

ให้คะแนน +1 หมายถึง ข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 หมายถึง ข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 หมายถึง ข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ดังนั้นค่า IOC จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 คำถามที่ดีจะต้องมีค่า IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 (IOC $\geq$0.5) จึงสามารถนำไปใช้ได้ ถ้าค่า IOC ต่ำกว่า0.5 จะต้องทำการปรับปรุงแก้ไขคำถามใหม่อีกครั้งตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ครอบคลุมสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการวัดจากแบบสอบถาม ซึ่งได้ค่า IOC เท่ากับ 0.5 –1.0 Rovinelli & Hambleton (1976)

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นและผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาทำการปรับปรุงแก้ไขและได้ทำ Pre-test จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเข้าใจในการตอบแบบสอบถาม

ของผู้ตอบและนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถาม

5. นำแบบสอบถาม Pre-test จำนวน 30 ชุด มาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ให้สามารถวัดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการได้ตามวัตถุประสงค์เมื่อนำไปใช้จริง โดยนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left[1-\frac{\sum S_i^2}{S_i^2}\right]$$

โดยที่ α หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n หมายถึง จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ หมายถึง ผลรวมความแปรปรวนแต่ละข้อ

S_i^2 หมายถึง ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ค่า α จะมีค่าเท่ากับ 0.05 และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.5 หรือความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% ถ้าค่าที่ได้จากการทดสอบสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.7 สามารถนำไปใช้ได้ (ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธ์ , 2551)

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขและตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นแล้วมาเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

เก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยศึกษาหนังสือ เอกสาร บทความ วารสาร ค้นคว้าข้อมูล แนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บแบบสอบถามคืนครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งการวิเคราะห์ตามลักษณะของข้อมูล โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่สมบูรณ์กับแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกจากกัน

2. การลงรหัส (Data Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำมาบันทึกเข้า File ด้วยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป

4. ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป สามารถแยกวิเคราะห์ได้ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เป็นค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้บรรยายคุณลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1) ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2) ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนแบ่งเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนกับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปรและการดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปด้วยการพิจารณาความหมาย โดยใช้ค่าทางสถิติ คือ คะแนนเฉลี่ยเลขคณิต ใช้กำหนดช่วงของการวัด ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

โดยเกณฑ์ที่ใช้แปลความหมายข้อมูลจากมาตรวัด Likert scale แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยจำแนกเป็นแต่ละช่วง ซึ่งจะทำการกำหนดช่วงของการวัดไว้ ดังนี้

ระดับ 5 คะแนนตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง ระดับที่เห็นด้วย มากที่สุด

ระดับ 4 คะแนนตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง ระดับที่เห็นด้วย มาก

ระดับ 3 คะแนนตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง ระดับที่เห็นด้วย ปานกลาง

ระดับ 2 คะแนนตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง ระดับที่เห็นด้วย น้อย

ระดับ 1 คะแนนตั้งแต่ 1.00-1.80 หมายถึง ระดับที่เห็นด้วย น้อยที่สุด

ดังนั้น เมื่อต้องการทราบว่าระดับพฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ในแต่ละด้านอยู่ในระดับใด ให้พิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยว่าอยู่ในระดับใด

3) สถิติใช้เพื่อทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีระดับการวัดแบบช่วง โดยมีความหมายของสัญลักษณ์ดังนี้

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

r หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient)

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ สำหรับการแปล ความหมายระดับความสัมพันธ์ (กุณฑลี เวชสาร, 2546) เป็นดังนี้

1) ค่า r ถ้ามีค่าเป็นลบ (–) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์แบบทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด หรือ X ลด Y จะเพิ่ม

2) ค่า r ถ้ามีค่าเป็นบวก (+) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์แบบทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย หรือ X ลด Y จะลดลงด้วย

3) ค่า r ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์แบบทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

4) ค่า r ถ้ามีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์แบบทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

5) ค่า r ถ้ามีค่าเป็นศูนย์ (0) แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6) ค่า r ถ้ามีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (0) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.80 - 1.00 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.60 - 0.79 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.40 - 0.59 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.20 - 0.39 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.00 - 0.19 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

4) วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมผู้นำ และค่าตอบแทน กับความพึงพอใจในงาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนี้

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_{1+} \ldots + \beta_i x_{i+} \varepsilon$$

โดยที่ Y = ตัวแปรตาม (Dependent or criterion variable)

X = ตัวแปรอิสระตัวที่1 (Independent or predictor variable)

α = ค่าคงที่ (Intercept of the line)

β = ค่าความชันของเส้น (Slope of the line)

ε_i = ความคลาดเคลื่อนที่

ความหมายของผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่องานวิจัย มีดังนี้

R คือ ค่าที่แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดหากค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 1 มาก แสดงถึงว่า มีความสัมพันธ์สูงมาก

R Square (R^2) คือ ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย ซึ่งจะแสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

Adjusted R Square (Adjusted R^2) คือ ค่า R Square ที่มีการปรับแก้ให้เหมาะสม เมื่อข้อมูลที่ใช้มีจำนวนน้อยและตัวแปรอิสระมีจำนวนมาก

Standard Error คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ตัวแปรตามด้วยตัวแปรอิสระ

Beta (β) คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐานสำหรับสร้างสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน จากค่า Beta สามารถบอกได้ว่าตัวแปรอิสระได้มีผลหรืออิทธิพลต่อตัวแปรตามมากหรือน้อยกว่ากัน ถ้า Beta ของตัวแปรอิสระใดมีค่ามาก แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมาก

Tolerance คือ ค่าของตัวแปรอิสระ ถ้ามีค่าน้อยมาก (เข้าใกล้ 0) แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นมี Multicollinearity สูงกว่าตัวแปรอิสระอื่นๆ

Variance Inflation Factor (VIF) คือ ค่าที่คำนวณได้จากส่วนกลับของค่า Tolerance ถ้าค่านี้มีค่ามาก (มากกว่า10) แสดงว่าตัวแปรนั้นเกิดปัญหา Multicollinearity

t คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที (t-test)

F คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบแอฟ (F-distribution)

Sig คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

3.7 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มตั้งแต่ กุมภาพันธ์ 2561 ถึง ตุลาคม 2561 โดยมีดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน	เดือน								
	ก.พ 61	มี.ค 61	เม.ย. 61	พ.ค. 61	มิ.ย. 61	ก.ค. 61	ส.ค. 61	ก.ย. 61	ต.ค. 61
ก. การเตรียมการ									
1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	■								
2. ติดต่อหน่วยงานและรวบรวมข้อมูลที่จำเป็น		■							
3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย			■						
4. จัดหาและฝึกอบรมผู้ช่วยนักวิจัย									
5. ทดสอบและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย				■					
ข. การเก็บข้อมูล									
6. สุ่มตัวอย่าง					■				
7. สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง						■	■		
ค. การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล									
8. ประมวลผลข้อมูล								■	
9. วิเคราะห์และแปลผลข้อมูล								■	
ง. การเขียนรายงานและเผยแพร่ผลงาน									
10. เขียนรายงาน									■
11. จัดพิมพ์รายงาน									■

หมายเหตุ – ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยไม่เป็นไปตามแผน เนื่องจากการนำเสนอผลงานทางวิชาการมีกำหนดจัดงานในเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2562 จึงส่งผลให้ทางผู้วิจัยดำเนินงานการเขียนรายงานและเผยแพร่ผลงาน ล่าช้ากว่ากำหนดที่วางแผนไว้

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 393 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแปร

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

4.1 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งก็คือ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 393 คน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และแสดงค่าร้อยละ รายละเอียดดังตารางที่ 1-7 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ชาย	119	30.3
หญิง	274	69.7
รวม	393	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 และ เพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3

ตารางที่ 2 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
21 – 30 ปี	168	42.7
31 – 40 ปี	131	33.3
41 – 50 ปี	36	9.2
51 – 60 ปี	58	14.8
รวม	393	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 21-30 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และน้อยที่สุดคือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2

ตารางที่ 3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
โสด	264	67.2
สมรส	96	24.4
หย่าร้าง	22	5.6
คู่สมรสถึงแก่กรรม	11	2.8
รวม	393	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพโสด จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และน้อยสุดที่สุดคือ คู่สมรสถึงแก่กรรม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตารางที่ 4 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	311	79.1
สูงกว่าปริญญาตรี	82	20.9
รวม	393	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 79.1 รองลงมาคือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9

ตารางที่ 5 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
15,001 – 35,000 บาท	287	73.0
35,001 – 55,000 บาท	36	9.2
55,001 – 75,000 บาท	47	12.0
75,001 บาทขึ้นไป	23	5.8
รวม	393	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 35,000 บาท จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 73 รองลงมาคือ รายได้ 55,001 – 75,000 บาทจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และน้อยที่สุดคือ รายได้ 75,001 บาทขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

ตารางที่ 6 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานปฏิบัติการ	311	79.0
หัวหน้าหน่วยงาน	47	12.0
หัวหน้าส่วนงาน	12	3.1
หัวหน้าฝ่ายงาน	23	5.9
รวม	393	100

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมาคือ หัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และน้อยที่สุดคือ หัวหน้าส่วนงาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

ตารางที่ 7 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	12	3.1
1 – 3 ปี	168	42.7
4 – 6 ปี	95	24.2
7 – 9 ปี	48	12.2
10 ปีขึ้นไป	70	17.8
รวม	393	100

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1 – 3 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ 4 – 6 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

4.2 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแปร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน (พฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน) โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (Standard Deviation) รายละเอียดดังตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	($\bar{x}$)	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านพฤติกรรมผู้นำ หัวหน้าของท่านมีการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานในอนาคต	3.40	.651	ปานกลาง
หัวหน้าจัดให้มีการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อยของหน่วยงาน	3.08	.934	ปานกลาง
หัวหน้าจัดให้มีการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อยของบุคลากร	3.02	.938	ปานกลาง
หัวหน้าจัดให้มีการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อยของทรัพยากร	3.11	.947	ปานกลาง
หัวหน้าจัดให้มีการใช้ข้อมูล เพื่อการวางแผน	3.64	.774	มาก
หัวหน้าชี้แจงให้พนักงานในหน่วยเข้าใจในเป้าหมายงาน	3.73	.793	มาก
หัวหน้าชี้แจงให้พนักงานทุกคนมองเห็นถึงความเป็นไปได้ของเป้าหมายงาน	3.87	.684	มาก
หัวหน้าเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน	3.67	.844	มาก
หัวหน้าสนับสนุนพนักงานให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน	3.69	.762	มาก
หัวหน้าให้พนักงานทดลองใช้วิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	3.60	.818	มาก
รวม	**3.48**	**.659**	**มาก**

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	($\bar{x}$)	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี	3.69	.714	มาก
ท่านได้รับความช่วยเหลือ ความมีน้ำใจ และความเห็นอกเห็นใจจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	3.78	.767	มาก
เพื่อนร่วมงานให้การยกย่อง ชมเชย และยอมรับความรู้ความสามารถของท่าน	3.63	.808	มาก
ท่านได้รับบรรยากาศที่เป็นมิตรทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัวจากเพื่อนร่วมงานของท่าน	3.75	.737	มาก
รวม	**3.71**	**.662**	**มาก**

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	($\bar{x}$)	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านค่าตอบแทน อัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและปริมาณงาน	3.12	.731	ปานกลาง
อัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	3.08	.830	ปานกลางง
อัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.33	.843	ปานกลาง
เงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อค่าครองชีพ	3.06	.696	ปานกลาง
รวม	**3.15**	**.670**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ด้านพฤติกรรมผู้นำ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.48) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หัวหน้าชี้แจงให้พนักงานทุกคนมองเห็นถึงความเป็นไปได้ของเป้าหมายงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.87) รองลงมาคือ หัวหน้าชี้แจงให้พนักงานในหน่วยเข้าใจในเป้าหมายงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.73) และน้อยที่สุดคือ หัวหน้าจัดให้มีการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อยของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.02)

ด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.71) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านได้รับความช่วยเหลือ ความมีน้ำใจ และความเห็นอกเห็นใจจากเพื่อนร่วมงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.78) รองลงมาคือ ท่านได้รับบรรยากาศที่เป็นมิตรทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัวจากเพื่อนร่วมงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.75) และน้อยที่สุดเพื่อนร่วมงานให้การยกย่อง ชมเชย และยอมรับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.63)

ด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.15) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.33) รองลงมาคือ อัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.12) และน้อยที่สุดคือ เงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนอื่นๆที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อค่าครองชีพ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.06)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน (ความพึงพอใจในการทำงาน) โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (Standard Deviation)รายละเอียดดังตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน

ความพึงพอใจในการทำงาน	($\bar{x}$)	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจในการทำงาน งานที่ท่านปฏิบัติขณะนี้เป็นงานที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน	3.52	.500	มาก
งานที่ท่านปฏิบัติขณะนี้เป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถของท่าน	3.42	.700	มาก
ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในขณะนี้ มีความเหมาะสม	3.51	.558	มาก
บรรยากาศที่ทำงานมีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน	3.60	.696	มาก
เครื่องมือเครื่องใช้อยู่ในสภาพที่สามารถ ใช้ งานได้	3.64	.644	มาก
ท่านรู้สึกอยากไปทำงานในเช้าของวันใหม่	3.45	.702	มาก
เมื่อท่านทำงาน ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	3.31	.676	ปานกลาง
ท่านรู้สึกมีความสุขถึงแม้จะต้องทำงานในปริมาณมาก	3.24	.654	ปานกลาง
ท่านรู้สึกมีความสบายใจกับงานที่ทำอยู่	3.46	.658	มาก
รวม	3.46	.442	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.46) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เครื่องมือเครื่องใช้อยู่ในสภาพที่สามารถ ใช้ งานได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.64) รองลงมาคือ บรรยากาศที่ทำงานมีความเหมาะสมแก่ การปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.60) และน้อยที่สุดคือ ท่านรู้สึกมีความสุขถึงแม้จะต้องทำงานในปริมาณมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.24)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน (ประสิทธิภาพในการทำงาน) โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (Standard Deviation) รายละเอียดดังตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	($\bar{x}$)	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้น รวดเร็ว ทันเวลาที่กำหนด	3.60	.602	มาก
ท่านทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีข้อคิดขัดหรือมีอุปสรรคในการทำงาน	3.69	.630	มาก
ท่านทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด	3.66	.638	มาก
ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีคุณภาพเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน	3.66	.684	มาก
ท่านตัดสินใจในงานที่ทำได้ดี และสามารถรับผิดชอบได้	3.67	.587	มาก
การทำงานของท่านตรงตามกฎระเบียบที่ได้มีการกำหนดไว้	3.73	.619	มาก
รวม	3.67	.458	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.67) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การทำงานของท่านตรงตามกฎระเบียบที่ได้มีการกำหนดไว้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.73) รองลงมาคือ ท่านทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีข้อคิดขัดหรือมีอุปสรรคในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.69) และน้อยที่สุดคือ ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้น รวดเร็ว ทันเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.60)

4.3 ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ก่อนการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ทั้งนี้เพื่อดูค่าระดับความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรในแบบจำลองว่าสัมพันธ์กันในระดับใด อีกทั้งยังเป็นการทดสอบเบื้องต้นในความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันเองของตัวแปรต้น ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและความพึงพอใจใจการทำงานที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

(n=393)

ตัวแปร (Constructs)	1	2	3	4	5
1. พฤติกรรมผู้นำ					
2. การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	.216**				
3. ค่าตอบแทน	.115*	.193**			
4. ความพึงพอใจในการทำงาน	.690**	.378**	.390**		
5. ประสิทธิภาพในการทำงาน	.439**	.588**	.194**	.549**	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน และความพึงพอใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า อยู่ระหว่าง 0.195 ถึง 0.588 โดยพฤติกรรม

ผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน และความพึงพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง พฤติกรรมผู้นำมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง (r=0.439) ส่วนการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง (r=0.588) ค่าตอบแทนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ (r=0.194) และ ประสิทธิภาพในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานในระดับปานกลาง (r=0.549) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปร	**Collinearity Statistics**	
	Tolerance	**VIF**
พฤติกรรมผู้นำ	0.494	2.024
การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	0.852	1.174
ค่าตอบแทน	0.801	1.249

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบการสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรต้นเพื่อ ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทน เพื่อขจัดปัญหาการที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเอง (multicollinearity) โดยพิจารณาจากค่า Tolerance และค่า VIF ซึ่งผลพบว่า ตัวแปรทั้ง 3 ตัวมีค่า Tolerance คือ 0.494 0.852 0.801 และ 0.392 ส่วน VIF มีค่า 2.024 1.174 1.249 และ 2.548 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากมีค่า Tolerance สูงกว่า 0.2 และมีค่า VIF ต่ำกว่า 4 (Field, 2013)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ในการทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป โดยการศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแบบคัดเลือกเข้า (Enter Selection) ซึ่งเป็นการเลือกตัวแปรพยากรณ์เข้าสมการด้วยการวิเคราะห์เพียงขั้นตอนเดียว เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมผู้นำ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3 ค่าตอบแทน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 12-13 ดังนี้

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทนที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

(n=393)

	β	**S.E.**	**t**	**Sig.**
พฤติกรรมผู้นำ	.413	.022	18.900	.000
การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	.127	.022	5.747	.000
ค่าตอบแทน	.186	.021	8.709	.000
R2 = 0.608, Adjusted R2 = 0.605, R=0.779 F = 200.781				

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทนสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ได้ร้อยละ 60 นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร พบว่า พฤติกรรมผู้นำมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (β = 0.413) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (β = 0.127) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 และ ค่าตอบแทนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (β = 0.186) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

(n=393)

	β	**S.E.**	**t**	**Sig.**
ความพึงพอใจในการทำงาน	.569	.044	12.979	.000
R2 = 0.301, Adjusted R2 = 0.299, R=0.549 F = 168.465				

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 30 นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (β = 0.569) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

4.4 ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	**ผลการทดสอบสมมติฐาน**
สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมผู้นำ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ค่าตอบแทน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน

4.5 ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

หลังจากที่ได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณแล้ว ผลการศึกษาเป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อเกิดความเที่ยงตรงแม่นยำของผลการศึกษามากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยได้ไปทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับหัวหน้างานและพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวนตำแหน่งละ 2 คน (รวมทั้งสิ้นจำนวน 4 คน) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้การสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 15 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับผู้ให้สัมภาษณ์	เพศ	อายุ (ปี)	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระดับตำแหน่ง	อายุงาน
1	หญิง	51	สมรส	ปริญญาตรี	75,001 บาทขึ้นไป	ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนงาน	10 ปีขึ้นไป
2	ชาย	47	สมรส	สูงกว่าปริญญาตรี	75,001 บาทขึ้นไป	ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน	10 ปีขึ้นไป
3	ชาย	34	โสด	ปริญญาตรี	15,001 – 35,000 บาท	พนักงานปฏิบัติการ	4-6 ปี
4	หญิง	27	สมรส	ปริญญาตรี	15,001 – 35,000 บาท	พนักงานปฏิบัติการ	1-3 ปี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเพศชายและหญิง จำนวนละ 2 คน รวมจำนวน 4 คน ส่วนใหญ่มีสถานะภาพสมรส จำนวน 3 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 3 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 35,000 บาท จำนวน 2 คน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 75,000 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50 มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 2 คน ผู้บริหารระดับหัวหน้า จำนวน 2 คน และมีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน กิจกรรมขององค์กร วันทำงานขององค์กร การทำงานเป็นทีมและช่วยเหลือกัน สวัสดิการต่างๆ ความมั่นคงในการทำงาน ชื่อเสียงขององค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น

โดยผลจากการศึกษาจากการสัมภาษณ์แสดงผลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ตามลำดับดังนี้

“ความพึงพอใจอยู่ที่แรงบันดาลใจตั้งแต่สมัยเป็นนักศึกษา ผมมักเดินผ่านธนาคารออมสินและจะเห็นเขียนว่ารัฐบาลเป็นประกัน และโดยเฉพาะพ่อแม่ให้ไปฝากธนาคารนี้เป็นประจำ ก็เลยมีความใฝ่ฝันที่จะทำงาน เลยทำให้มีความพอใจและพนักงานหลายๆคนมีความพอใจเช่นเดียวกับผม โดยมองว่าธนาคารออมสินนั้นมั่นคงและมีรัฐบาลเป็นประกัน” (ผู้บริหาร2)

“ชอบที่ช่วงเวลาการทำงานคะ ปกติจะทำงาน 8.30 น. ถึง 16.30 น. เราคิดว่า Work Life Balance เวลาตอนเย็นเราสามารถไปออกกำลังกาย กินข้าวกับเพื่อนตอนเย็น กลับบ้านทำอาหารและทานอาหารพร้อมครอบครัวได้ มันก็เลยโอเคร และก็ค่าตอบแทนสวัสดิการ ทุกคนคงอยากเข้าที่นี่เพราะค่าตอบแทน โบนัสนั้นเราได้หลายเดือนอยู่ ครอบคลุมถึงพ่อแม่ลูก และก็คู่ครองที่ใครๆ ก็อยากได้ อีกอันหนึ่งคือความมั่นคงและชื่อเสียง เราคิดว่าแบงก์เราคงไม่ล้มละลายเพราะเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจ โดยรัฐบาลก็ช่วยเข้ามาสนับสนุน เพราะยังไงเขาก็ไม่ไล่เราออกจากความมั่นคงของธนาคาร” (พนักงานปฏิบัติการ2)

พฤติกรรมผู้นำส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

พฤติกรรมผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญและมีผลกระทบต่อการบริหารงานภายในองค์กรมากที่สุดประการหนึ่งก็คือผู้นำองค์กร เพราะผู้นำเป็นผู้กำหนดทิศทางของหน่วยงาน กำหนดกลยุทธ์ นำเสนอความคิด พร้อมทั้งคอยแนะนำ บุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์สูงสุด จากผลของการสัมภาษณ์พนักงานมีความคาดหวังว่าผู้นำจะคอยชี้แนะ ช่วยแก้ไขหรือให้ความช่วยเหลือต่อตัวพนักงานเอง ซึ่งจะนำไปสู่ความยินดีพอใจของพวกเขา ดังตัวอย่างข้างล่าง

“อย่างเราเป็นหัวหน้าพวกเขา อันนี้เป็นเรื่องสำคัญเพราะต้องคอยชี้แนะให้คำแนะนำลูกน้องหรือเพื่อนพนักงานให้ทำงานที่เรามอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย ให้ข้อคิดแนะนำเมื่อพวกเขามีปัญหา ให้คำติชมปรับปรุงแก้ไข คนไหนงานผิดก็ไปสอนแก้ไขให้งานเขาดีขึ้น คนไหนทำดีก็ส่งเสริมแล้วเอ่ยชมเมื่อพนักงานคนนั้นได้ทำงานดีแล้วให้กำลังใจ และให้เกียรติพวกเขาทุกคนมองเสมอว่าพวกเขาเป็นเหมือนญาติมิตรพี่น้องที่ทำงาน” (ผู้บริหาร2)

“เราทำงาน เราก็มีหัวหน้า หัวหน้าทุกคนควรที่จะมีความเป็นผู้นำเพื่อที่จะช่วยเราตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหลายๆอย่างที่เราต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งเราก็คิดว่าผู้นำต้องเป็นไปในทิศทางที่แบบไม่ได้ขู่บังคับหรือว่ากดดันให้ทำงานอะไรมากจนเกินไป เหมือนไปในทางแนะนำว่าให้เราเสนอความคิดเห็นได้ คิดว่าผู้นำที่ดีควรเปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็นและก็ให้คำแนะนำเมื่อเราต้องการความช่วยเหลือ” (พนักงานปฏิบัติการ1)

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ พฤติกรรมผู้นำ “การที่ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้นำ มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น”

การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

การได้ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากการที่บุคคลรับรู้ว่าตนได้รับการให้คุณค่าในเรื่องส่วนบุคคล ศักดิ์ศรีในการทำงานมีการปฏิบัติอย่างให้เกียรติและเป็นไปตามความคาดหมายของสังคมจากผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกันและองค์การเดียวกัน จากผลของการสัมภาษณ์พนักงานมีความคาดหวังว่าเพื่อนร่วมงานจะให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ช่วยแก้ไข และให้ความช่วยเหลือต่อตัวพนักงานเอง ซึ่งจะนำไปสู่ความพอใจของพวกเขา ดังตัวอย่างข้างล่าง

“เราจะต้องมีการประสานงานกันซึ่งสิ่งนี้เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เราต้องให้เกียรติซึ่งกันและกันกับเพื่อนร่วมงาน มีอะไรปรึกษาหารือกัน แสดงความคิดเห็นด้วยกัน มีอะไรจะต้องถึงกัน โทรศัพท์โทรหากันหรือพบปะกันตลอดเวลาเพื่อหาทางออกให้กับงาน” (ผู้บริหาร2)

“คิดว่าอันนี้มีส่วนสำคัญในการทำงานเลยคะ คงไม่มีใครสามารถทำงานคนเดียวได้ เราต้องประสานงานกับหลายๆหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานหลายๆคนทั้งระดับเดียวกันและอาวุโสกว่า เราก็คิดว่าการที่เราได้รับการยอมรับและความเชื่อมั่นในการทำงานนั้นจะทำให้งานราบรื่น หรือการขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานหลายๆ คนจะส่งผลให้งานเราสำเร็จได้ง่ายขึ้นแน่นอน” (พนักงานปฏิบัติการ2)

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ การได้ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน “การที่ได้ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้ทำงานมีความสุขและส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย”

ค่าตอบแทนส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ การที่หน่วยงานจ่ายผลประโยชน์ให้แก่พนักงานสำหรับการปฏิบัติงานทำให้กับองค์การ ผลประโยชน์ที่หน่วยงานจ่ายให้ไปทั้งในรูปตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส และผลประโยชน์อื่นๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งหน่วยงานและพนักงาน ซึ่งการจ่ายต้องมีความยุติธรรม เหมาะสมและสมเหตุสมผล จากผลของการสัมภาษณ์พนักงานมีความคาดหวังว่าค่าตอบแทนที่พอต่อค่าใช้จ่ายหรือเพียงพอต่อครอบครัวพนักงานเอง ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจของพวกเขา ดังตัวอย่างข้างล่าง

“ธนาคารออมสินซึ่งเป็นองค์กรของรัฐวิสาหกิจ มีเงินเดือนและสวัสดิการเป็นที่น่าพึงพอใจมากที่สุด นอกจากจะเป็นอาชีพที่มั่นคงแล้วยังเป็นอาชีพที่เงินเดือนสูง โดยเฉพาะโบนัสค่าตอบแทนสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานทุกคน” (ผู้บริหาร1)

“คงไม่มีใครที่มาทำงานโดยไม่ต้องการเงินเดือน ทุกคนมาทำงานก็ต้องการเงินเดือนรวมถึงสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาลต่อปีครอบคลุมทุกๆ อย่างประมาณนี้ ไม่ใช่แค่ตัวเรา พ่อแม่ลูกคู่ครอง เราก็มองผลถึงระยะยาวและคนรอบตัวที่เรารักว่าเราได้ค่าตอบแทนที่คุ้มค่าต่อการทำงานแล้ว” (พนักงานปฏิบัติการ1)

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ ค่าตอบแทน “การที่องค์กรได้ให้ค่าตอบแทนที่สูงย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น”

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ การได้รับการฝึกอบรม การมีความสุขในงาน การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่างๆ และการมีเป้าหมายและแบบแผนของงาน เป็นต้น

โดยผลจากการศึกษาจากการสัมภาษณ์แสดงผลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ตามลำดับดังนี้

“ประสิทธิภาพในการทำงานประกอบด้วยหลายๆ ส่วนมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนบุคลากรในที่ทำงาน ทั้งหมดเหล่านี้ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินครับ” (ผู้บริหาร2)

“มีการศึกษาในระเบียบคำสั่งอย่างสม่ำเสมอ เพราะระเบียบคำสั่งจะมีการอัพเดทอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะได้ทำงานอย่างถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคะ” (ผู้บริหาร1)

“คิดว่าอันดับแรกเลย เลือกคนให้ถูกกับงานเพราะว่ามีบางหน่วยงานที่จบไม่ตรงสายงานเหมือนกับว่ามีตำแหน่งว่างก็เลยจับมาลงก่อน คิดว่าบางคนเขาอยากจะทำงานที่ตรงพื้นที่ของเขามากกว่า ก็เลยคิดว่าคนที่มีทักษะอยู่แล้ว แล้วได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการความสนใจเขา มันจะต่อยอดให้งานมันดีไปกว่านี้ได้ และข้อที่สองสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศในการทำงาน สถานที่ในการทำงานมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมาก อย่างเช่นไฟมืดๆ เราก็รู้สึกว่าบรรยากาศน่าง่วงนอน ไม่น่าทำงานและการทำ 5 ส ก็สำคัญกับประสิทธิภาพและความเป็นอยู่ของพนักงาน ข้อที่สามเป้าหมายในการทำงาน เราจะต้องรู้ว่าแต่ละคนมีหน้าที่อะไรเพื่อนำไปสู่วิธีการทำงานที่ถูกต้อง และก็มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยซึ่งแต่ก่อนเราใช้กระดาษในการเก็บข้อมูลเป็นจำนวนมากจนทำให้เสียพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร แต่ปัจจุบันมีคอมพิวเตอร์มาช่วยในการใช้งานและจัดเก็บแทน ทำให้สะดวกสบายและประหยัดพื้นที่จัดเก็บ” (พนักงานปฏิบัติการ2)

ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ในการปฏิบัติงานถ้าองค์กร หรือหน่วยงานสามารถจัดบริการสนองความต้องการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจ เขาก็จะรักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลของการสัมภาษณ์พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมาจากตัวแปรต่างๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ดังตัวอย่างข้างล่าง

“ความพึงพอใจจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานอยากปฏิบัติงานได้ดีและตามเป้าหมายของธนาคารกำหนดไว้” (ผู้บริหาร1)

“เราคิดว่าทุกๆ คนถ้าเริ่มต้นด้วยความพึงพอใจ ก็จะทำอะไรได้ดีกว่าคนที่อยู่ในโหมดอารมณ์ไม่ดี ดังนั้นถ้าเราตั้งต้นด้วยความพึงพอใจ เราจะรู้สึกว่าเราพร้อมที่จะรับอะไรใหม่ๆพร้อมที่จะเผชิญงานเผชิญคน จึงคิดว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้นทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นดีขึ้นคะ” (พนักงานปฏิบัติการ2)

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ ความพึงพอใจในการทำงาน “การที่พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับหนึ่ง จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานตามมา”

มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสานวิทยา (Mixed Method) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษาหลักและทำการศึกษาด้วยวิธีเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เพื่อเป็นการยืนยันผลการศึกษาอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งในการศึกษาเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารออมสิน ที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานใหญ่ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 และ เพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และน้อยที่สุดคือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 สถานภาพโสด จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และน้อยสุดที่สุดคือ คู่สมรสถึงแก่กรรม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 79.1 รองลงมาคือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 35,000 บาท จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 73 รองลงมาคือ รายได้ 55,001 – 75,000 บาทจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และน้อยที่สุดคือ รายได้ 75,000 บาทขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 79.1 รองลงมาคือ หัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และน้อยที่สุดคือ หัวหน้าส่วนงาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 อายุการทำงาน 1 – 3 ปี

จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ 4 – 6 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อตัวแปร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน (พฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ดังนี้

2.1 ด้านพฤติกรรมผู้นำ คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรทั้งหมดอยู่ระหว่าง 3.02-3.87 พบว่า หัวหน้าชี้แจงให้พนักงานทุกคนมองเห็นถึงความเป็นไปได้ของเป้าหมายงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ หัวหน้าชี้แจงให้พนักงานในหน่วยเข้าใจในเป้าหมายงาน เมื่อพิจารณาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าพฤติกรรมผู้นำมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก

2.2 ด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรทั้งหมดอยู่ระหว่าง 3.63-3.78 พบว่า ท่านได้รับความช่วยเหลือ ความมีน้ำใจ และความเห็นอกเห็นใจจากเพื่อนร่วมงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ท่านได้รับบรรยากาศที่เป็นมิตรทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัวจากเพื่อนร่วมงานของท่าน เมื่อพิจารณาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก

2.3 ด้านค่าตอบแทน คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรทั้งหมดอยู่ระหว่าง 3.06-3.33 พบว่า อัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ อัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและปริมาณงาน เมื่อพิจารณาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าค่าตอบแทนมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง

2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (ความพึงพอใจในการทำงาน) พบว่า

ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรทั้งหมดอยู่ระหว่าง 3.24-3.64 พบว่า เครื่องมือเครื่องใช้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ รองลงมาคือ บรรยากาศที่ทำงานมีความเหมาะสมแก่ การปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก

2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (ประสิทธิภาพในการทำงาน) พบว่า

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรทั้งหมดอยู่ระหว่าง 3.60-3.73 พบว่า การทำงานของท่านตรงตามกฎระเบียบที่ได้มีการกำหนดไว้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ท่านทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีข้อคิดขัดหรือมีอุปสรรคในการทำงาน เมื่อพิจารณาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า พฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน พยากรณ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เป็นร้อยละ 60.8 และผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมผู้นำ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมผู้นำ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (β = 0.413, $p < 0.05$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (β = 0.127, $p < 0.05$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ค่าตอบแทน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่าตอบแทน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (β = 0.186, $p < 0.05$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (β = 0.569, $p < 0.05$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

5.1.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

5.1.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์รวมทั้งสิ้นจำนวน 4 คน มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 2 คน ผู้บริหารระดับหัวหน้า จำนวน 2 คน

5.1.2.2 ผลการสัมภาษณ์

พฤติกรรมผู้นำส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ผู้วิจัยพบว่าพฤติกรรมผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญและมีผลกระทบต่อการบริหารงานภายในองค์กรมากที่สุดประการหนึ่งก็คือผู้นำองค์กร เพราะผู้นำเป็นผู้กำหนดทิศทางของหน่วยงาน กำหนดกลยุทธ์ นำเสนอความคิด พร้อมทั้งคอยแนะนำ บุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์สูงสุด จากผลของการสัมภาษณ์พนักงานมีความคาดหวังว่าผู้นำจะคอยชี้แนะ ช่วยแก้ไขหรือให้ความช่วยเหลือต่อตัวพนักงานเอง ซึ่งจะนำไปสู่ความยินดีพอใจของพวกเขา

“อย่างเราเป็นหัวหน้าพวกเขา อันนี้เป็นเรื่องสำคัญเพราะต้องคอยชี้แนะให้คำแนะนำลูกน้องหรือเพื่อนพนักงานให้ทำงานที่เรามอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย ให้ข้อคิดแนะนำเมื่อพวกเขามีปัญหา ให้คำติชมปรับปรุงแก้ไข คนไหนงานผิดก็ไปสอนแก้ไขให้งานเขาดีขึ้น คนไหนทำดีก็ส่งเสริมแล้วเอ่ยชมเมื่อพนักงานคนนั้นได้ทำงานดีแล้วให้กำลังใจ และให้เกียรติพวกเขาทุกคนมองเสมอว่าพวกเขาเป็นเหมือนญาติมิตรพี่น้องที่ทำงาน” (ผู้บริหาร2)

การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ผู้วิจัยพบว่าการได้ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากการที่บุคคลรับรู้ว่าตนได้รับการให้คุณค่าในเรื่องส่วนบุคคล ศักดิ์ศรีในการทำงานมีการปฏิบัติอย่างให้เกียรติและเป็นไปตามความคาดหมายของสังคมจากผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกันและองค์การเดียวกัน

“คิดว่าอันนี้มีส่วนสำคัญในการทำงานเลยคะ คงไม่มีใครสามารถทำงานคนเดียวได้ เราต้องประสานงานกับหลายๆหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานหลายๆคนทั้งระดับเดียวกันและอาวุโสกว่า เราก็คิดว่าการที่เราได้รับการยอมรับและความเชื่อมั่นในการทำงานนั้นจะทำให้งานราบรื่น หรือการขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานหลายๆคนจะส่งผลให้งานเราสำเร็จได้ง่ายขึ้นแน่นอน” (พนักงานปฏิบัติการ2)

ค่าตอบแทนส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ผู้วิจัยพบว่าการที่หน่วยงานจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานสำหรับการทำงาน ค่าตอบแทนที่หน่วยงานจ่ายให้ทั้งในรูปตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส และผลประโยชน์อื่นๆ เพื่อให้ทั้งหน่วยงานและพนักงานพึงพอใจ การจ่ายค่าตอบแทนต้องสมเหตุสมผลกับพนักงานที่ทำงานในหน้าที่ให้

“ธนาคารออมสินซึ่งเป็นองค์กรของรัฐวิสาหกิจ มีเงินเดือนและสวัสดิการเป็นที่น่าพึงพอใจมากที่สุด นอกจากจะเป็นอาชีพที่มั่นคงแล้วยังเป็นอาชีพที่เงินเดือนสูง โดยเฉพาะโบนัสค่าตอบแทนสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานทุกคน” (ผู้บริหาร1)

ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ผู้วิจัยพบว่าในการปฏิบัติงานถ้าองค์การ หรือหน่วยงานสามารถจัดบริการสนองความต้องการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจ เขาก็จะรักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“เราคิดว่าทุกๆ คนถ้าเริ่มต้นด้วยความพึงพอใจ ก็จะทำอะไรได้ดีกว่าคนที่อยู่ในโหมดอารมณ์ไม่ดี ดังนั้นถ้าเราตั้งต้นด้วยความพึงพอใจ เราจะรู้สึกว่าเราพร้อมที่จะรับอะไรใหม่ๆพร้อมที่จะเผชิญงานเผชิญคน จึงคิดว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้นทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นดีขึ้นคะ” (พนักงานปฏิบัติการ2)

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (2) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การจ่ายค่าตอบแทน ความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยสรุปเป็นประเด็นต่างๆ ที่นำมาอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนี้

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น ซึ่งประกอบด้วย พฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การจ่ายค่าตอบแทน ความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple

Regression) แบบคัดเลือกเข้า (Enter Selection) ซึ่งเป็นการเลือกตัวแปรพยากรณ์เข้าสมการด้วยการวิเคราะห์เพียงขั้นตอนเดียว

สมมติฐานที่ 1 ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่า พฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมผู้นำ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (β = 0.413) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ประสงค์ เลาหะพงษ์ (2546) ทำการศึกษาพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารด้านพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงานและพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ พนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 337 คน ผลศึกษาการพบว่า 1. พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงานในเกณฑ์สูง และมุ่งสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์ต่ำ 2. พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารบริษัทแบบมุ่งงาน และแบบมุ่งสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โดยภาพรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับการวิจัยของ กาญจนา จันทร์ไทย (2539) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำและปัจจัยคัดสรรด้านสถานการณ์กับความพึงพอใจในงาน ของอาจารย์พยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประชากรคือ อาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลทั้ง 35 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมผู้นำแต่ละแบบจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน และอาจารย์พยาบาลที่มีพฤติกรรมผู้นำแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแต่ละด้านแตกต่างกัน 2. ในแต่ละแบบของพฤติกรรมผู้นำ พบว่า มีความแตกต่างของปัจจัยสถานการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน และสอดคล้องกับการวิจัยของ กฤษดา น่วมจิตร์ (2558) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำบุคลากรต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 186 คน ผลศึกษาการพบว่า ภาวะผู้นำทั้ง 4 รูปแบบ คือ ภาวะผู้นำแบบบงการ ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ภาวะผู้นำแบบส่วนร่วม และภาวะผู้นำแบบเน้นความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรโดยภาพรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับการวิจัยของ สุกฤษฎิ์ ขวัญเมือง (2559) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครในระดับสูง 2. ภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิจัยเชิงปริมาณด้านพฤติกรรมผู้นำ ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการมีผู้นำที่ดี

สมมติฐานที่ 2 ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่าการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (β = 0.127) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ขนิษฐา ด่านธีรวนิชย์ (2541) ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กรุงเทพมหานคร ในเขตปริมณฑลกับ เขตภูมิภาค จำนวน 302 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลักษณะของอาชีพ นโยบาย การบริหารงาน สภาพการทำงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชาและการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง มี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ อภิญญา สุนทรธาราวงศ์ (2540) ได้ศึกษาความพอใจในการทำงานของพนักงานทางการพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจการทำงาน และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ เรณู สุขฤกษกิจ (2554) ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำนวน 377 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ ประพาพรัศมิ์ ลิ้มสุคนธ์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ จำนวน 384 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี เครือเจริญโภคภัณฑ์ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของงานและการมีส่วนร่วมในองค์กร ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและการยอมรับ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการวิจัยเชิงปริมาณด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

สมมติฐานที่ 3 ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่า ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ค่าตอบแทน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (β = 0.186) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ พิศมัย สารการ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนในการพยากรณ์แรงจูงใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวชาว

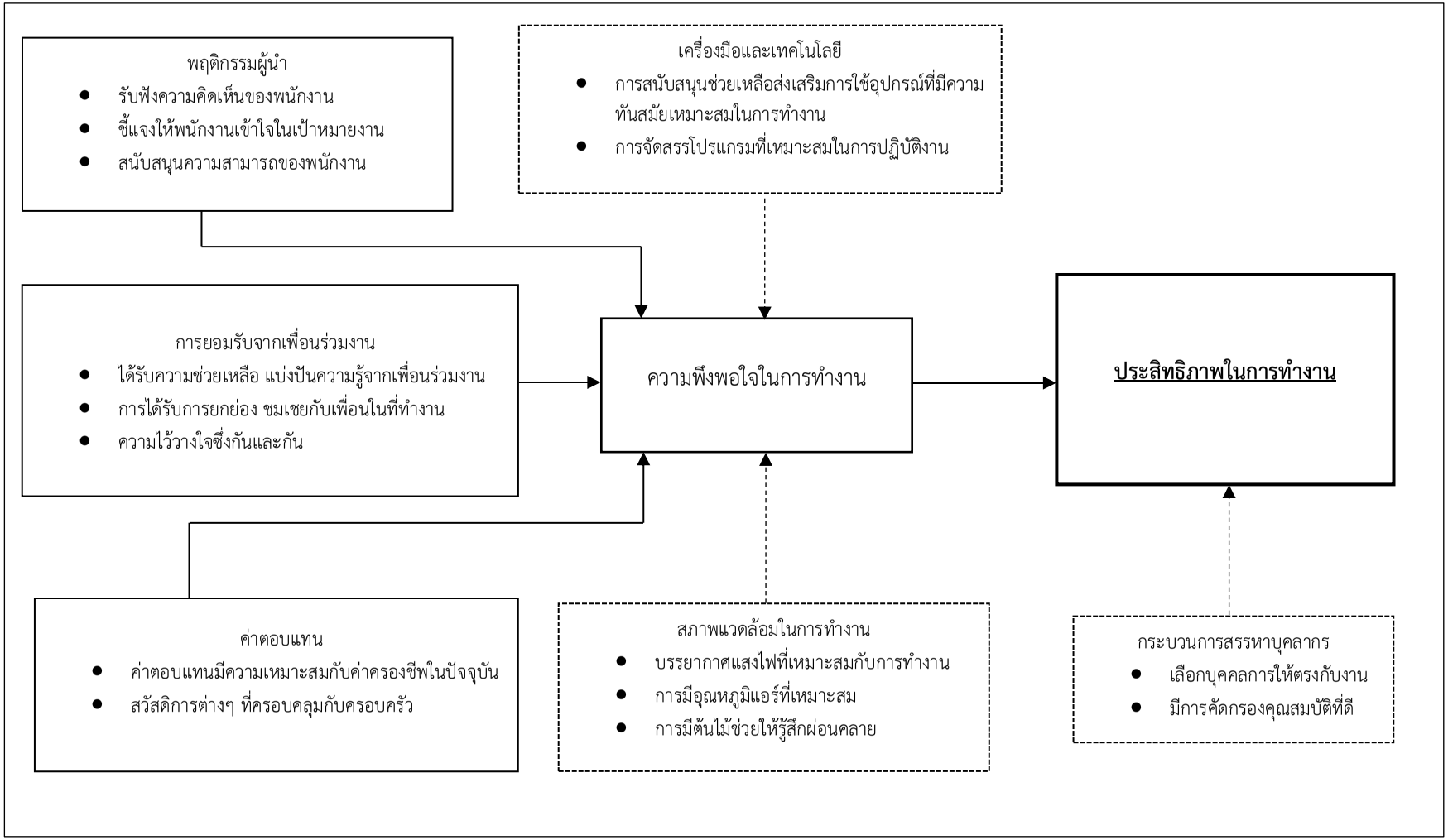
พม่าในกรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวชาวพม่าในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวคือเมื่อระดับความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ ฐิติลัคน์ จิระพันธ์ (2528) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงสิ่งจูงใจที่เป็นเงินมากกว่าสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงินในการที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยต้องให้มีการปรับปรุงในเรื่องค่าตอบแทนเป็นหลัก และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ ชมพูนุท อุบลแย้ม (2559) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนของพนักงานบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น และสัญชาติอเมริกัน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น และสัญชาติอเมริกัน 2. พนักงานบริษัทสัญชาติอเมริกันมีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนทั้งที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่อยู่ในรูปตัวเงินสูงกว่าพนักงานบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น

ผลการวิจัยเชิงปริมาณด้านค่าตอบแทน ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากค่าตอบแทน

สมมติฐานที่ 4 ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (β = 0.569) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับการวิจัยของ นิ่มนวน ทองแสน (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในการทำงานซึ่งประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับวิจัยของ วีระวุฒิ อัตตนนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจนั้นลดลงจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในชั้นประหยัด เนื่องจากพนักงานไม่เห็นความสำคัญของการเลื่อนชั้น ไม่มีความภาคภูมิใจและไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากการได้เลื่อนชั้น ทำให้ไม่มีแรงจูงใจเพียงพอที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้นในการปฏิบัติงานในชั้นธุรกิจ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณด้านความพึงพอใจในการทำงาน ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยพบว่าความประสิทธิภาพในการทำงานเป็นผลมาจากความพึงพอใจในการทำงาน

จากการอภิปรายผลที่ได้ศึกษามาจึงนำไปสู่การพัฒนารูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

2. ระดับพฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การจ่ายค่าตอบแทน ความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ด้านพฤติกรรมผู้นำ มีระดับความคิดเห็นในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับ ปริญญา สัตยธรรม (2550) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีระดับความคิดเห็นในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านหัวหน้าชี้แจงให้พนักงานทุกคนมองเห็นถึงความเป็นไปได้ของเป้าหมายงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.87 รองลงมาคือ ด้านหัวหน้าชี้แจงให้พนักงานในหน่วยเข้าใจในเป้าหมายงาน มีค่าเฉลี่ย 3.73 และน้อยที่สุดคือ ด้านหัวหน้าจัดให้มีการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อยของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.02 เนื่องจากผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ เนื่องจากการที่พนักงานสามารถมีอิสระในการคิด มีโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่เขาปฏิบัติ จะทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ตรงกับผู้ปฏิบัติ ทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างเร็ว

ด้านการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก สอดคล้องกับ ประพาพรัศมิ์ ลิ้มสุคนธ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ มีความคิดเห็นในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านท่านได้รับความช่วยเหลือ ความมีน้ำใจ และความเห็นอกเห็นใจจากเพื่อนร่วมงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.78 รองลงมาคือ ด้านท่านได้รับบรรยากาศที่เป็นมิตรทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัวจากเพื่อนร่วมงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.75 และน้อยที่สุด ด้านเพื่อนร่วมงานให้การยกย่องชมเชย และยอมรับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.63 เนื่องจากพนักงานที่ได้รับการมอบหมายงานที่สำคัญได้รับการช่วยเหลือ แบ่งปันความรู้จากเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงาน

ด้านค่าตอบแทน มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ศุภกิตต์ กิจประพฤทธิ์กุล (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบงคอกรีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มีความคิดเห็นในระดับปานกลางเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านอัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.33 รองลงมาคือ ด้านอัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 3.12 และน้อยที่สุดคือ ด้านเงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนอื่นๆที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อค่าครองชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.06 เนื่องมาจากอัตราเงินเดือนในปัจจุบันไม่สอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจมากนัก และการปรับขึ้นเงินเดือนยังมีอัตราที่น้อย และพนักงานบางคนมีแนวโน้มในการเปลี่ยนงานใหม่ที่มีผลตอบแทนดีกว่า

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือเครื่องใช้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.64 รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศที่ทำงานมีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย 3.60 และน้อยที่สุดคือ ด้านท่านรู้สึกมีความสุขถึงแม้จะต้องทำงานในปริมาณมากมีค่าเฉลี่ย 3.24 สอดคล้องกับ ธนกร กรวิชรเจริญ (2555) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการทำงานของท่านตรงตามกฎระเบียบที่ได้มีการกำหนดไว้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.73 รองลงมาคือ ด้านท่านทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีข้อคิดขัดหรือมีอุปสรรคในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 และน้อยที่สุดคือ ด้านท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้น รวดเร็ว ทันเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.60 สอดคล้องกับ รัตน์ชนก จันยัง (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร มีความคิดเห็นในระดับมาก

5.3 ประโยชน์ในทางการบริหารจัดการ

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ธนาคารหรือองค์กรการใดที่สนใจ สามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้ในการวางแผน พัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการและมีระดับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น โดยสามารถพิจารณาหัวข้อดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่าค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรอื่นๆ ดังนั้นองค์กร ควรพิจารณาถึงการเพิ่มค่าตอบแทนในการทำงานและรายได้ของพนักงานเพียงพอต่อค่าครองชีพ เช่น การปรับฐานเงินเดือน เป็นต้น ซึ่งจะมีส่วนช่วยในเรื่องของความพึงพอใจของพนักงานและจะทำให้เกิดผลลัพธ์การทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ด้านพฤติกรรมผู้นำ ควรพิจารณาถึงการเลือกหรือแต่งตั้งหัวหน้าตำแหน่งต่างๆ ที่มีความเหมาะสมทั้งความสามารถและมีคุณสมบัติของผู้นำที่ดี สามารถเข้ากับลูกน้องทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานควรมีการจัดสรรงานให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับพนักงาน เพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำเกี่ยวกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ เนื่องจากจะส่งผลกระทบโดยตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานนั่นเอง

4. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ควรพิจารณาและให้ความสำคัญถึงหลักเกณฑ์การสรรหาบุคคลากรที่มีคุณสมบัติต่างๆ ที่เหมาะสมและมีความเชี่ยวชาญกับงานที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งส่งผลให้เกิดการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไป และเกิดประโยชน์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ หรือธนาคารและองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในภาพรวมของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ สิ่งที่น่าสนใจในการศึกษาครั้งต่อไปคือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานในแนวลึกในแต่ละฝ่ายที่มีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันออกไป เช่น ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายการการตลาด ฝ่ายบุคคล และฝ่ายบัญชี-การเงิน เป็นต้น

2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่และสาขาย่อยอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น

3. ควรศึกษากับกลุ่มประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ธนาคารอื่นๆ เนื่องจากในปัจจุบันมีทั้งธนาคารของรัฐบาล และธนาคารพาณิชย์ อยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงควรศึกษาเพิ่มเติมไปยังธนาคารอื่นเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความหลากหลายหรือสอดคล้องกลมกลืนกัน เพื่อยืนยันว่าพฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การจ่ายค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งยังทำให้เกิดมุมมองที่แตกต่างกันออกไป เป็นต้น

มหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากร

รายการอ้างอิง

Dillon, R. S. (1992). *Respect and care : Toward moral interaction*: Can J Phill.

Field. (2013). Discovering statistics using IBM SPSS statistics: Sage.

Gerhart, B. a. M., G.T. (1992). *Pay performance and participation.* Cornell University, thNew York.

Gilmer, V. B. (1967). *Industrial and Organization Psychology*. New York: McGraw-Hill.

Gulick, L., & Lyndall Urwick. (1937). *Paperson the Science of Administration.* Columbia University, New York.

Kant, I. (1964). *Groundwork of the metaphysics of morals*. New York: Harper.

McFarland.D.E. (1979). *Management foundation and practices*. New York: MacMillan.

Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.

Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management. Homewood*. Homewood: IL: Richard D. Ervin.

Rovinelli & Hambleton. (1976). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association.*

Stanley Schacter. (1959). *The Psychology of Affiliation.* Stanford University Press, Stanford Calif.

Taro Yamane. (1967). *Statistic: An Introductory Analysis.* New York: Harper & Row.

Yoder, D. (1958). *Handbook of personnel management and labor relations*: McGraw-Hill.

กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). องค์การกับมนุษย์สัมพันธ์. บำรุงสาส์.

กฤษดา น่วมจิตร์. (2558). ภาวะผู้นำที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน : กรณศึกษา คณะวศิวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี.

กัญจน์ณัฏฐ์ คงวิโรจน์. (2558). แบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

กัญญาณัฐ หนูรักษ์. (2556). พฤติกรรมภาวะผู้นำและการใช้อำนาจในการบริหารงานของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดสงขลา : มุมมองของผู้ปฏิบัติงาน. มหาวิทยาลัยทักษิณ.

กาญจนา จันทร์ไทย. (2539). การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ และปัจจัยคัดสรรด้านสถานการณ์ กับความพึงพอใจในงานของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข, กรุงเทพมหานคร.

กุณฑลี เวชสาร. (2546). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ขนิษฐา ด่านธีรวนิชย์. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต เขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

จารุวรรณ เสวกวรรณ. (2518). ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

จิดาภา พิทักษ์กรสกุล. (2557). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.

ชมพูนุท อุบลแย้ม. (2559). การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนของพนักงานบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นและบริษัทสัญชาติอเมริกัน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ชัยพร วิชชาวุธ. (2530). จริยธรรมกับการศึกษา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ฐิติลัคน์ จิระพันธ์. (2528). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง. (คณะรัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธ์. (2551). ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์. มหาวิทยาลัยศรีประทุม, กรุงเทพฯ.

ธนกร กรวิชรเจริญ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน). (คณะบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.

ธนวัฒน์ ซื่อสัตย์. (2552). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. มหาวิทยาลัยธนบุรี, กรุงเทพฯ.

ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่. (2560). รายงานผลประจำปี 2560.

ธวัชชัย สมตระกูล. (2557). ระบบการบริหารค่าตอบแทนของพนักงานธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ที่มีผลต่อเป้าหมาย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ธัญญามาส โลจนานนท์. (2557). ภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทซิลลิค ฟาร์มา จำกัด. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นัทชา เถาสมบัติ. (2551). ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดนครปฐมที่มีต่อค่าตอบแทน. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ.

นิคม พรหมย้อย. (2529). ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ ในภาคใต้. มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ, สงขลา.

นิชพงศ์ ศรีมกุฎพันธ์. (2556). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศและการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครปฐม. มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

นิพร สามคำ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสังกัดเขตเชียงราย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.

นิ่มนวน ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.

ประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร. (2555). สาเหตุการลาออกยอดนิยม. Retrieved from http://www.bloggang.com/viewdiary.php?id=hrman&month=12-2011&date=29&group=1&gblog=386

ประพาพรัศมิ์ ลิ้มสุคนธ์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์. (คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ประสงค์ เลาหะพงษ์. (2546). การศึกษาพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร กับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ชลบุรี.

ปริญญา สัตยธรรม. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. (คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ปิยนุช รัตนกุล. (2555). ระบบการบริหารค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน. มหาวิทยาลัยมหิดล.

พรทิพา อชะเมตรา. (2551). พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารระดับสูงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง. มหาวิทยาลัยบูรพา, กรุงเทพมหานคร.

พรรณราย ทรัพย์ประภา. (2529). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

พัชสิรี ชมภูคำ. (2552). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.

พิศมัย สารการ. (2557). การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนในการพยากรณ์แรงจูงใจ ในการทำงานของแรงงานต่างด้าวชาวพม่าในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.

ภิญญาพัชญ์ กองคา. (2559). พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: คลังก๊าซเขาบ่อยา จังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

มาลิณี ตั้งกิจกุลโสภา. (2560). การพัฒนาคุณภาพบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา เทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

เมธี ไพรชิต. (2556). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณศึกษา: บริษัทสุธานีจำกัด. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, กรุงเทพฯ.

รัตน์ชนก จันยัง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร. (คณะบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีรามงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.

เรณู สุขฤกษกิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.

ลำจวน โล่ห์เพ็ชร. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

วรางคณา กาญจนพาที. (2556). ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วาสนา พัฒนานันท์ชัย. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วีระวุฒิ อัตตนนท์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินในชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ไดมอนด์ อิน บิสสิเนส เวิลด์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักษิตานนท์และสมชาย หิรัญกิตติ. (2547). ศัพท์การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาทร.

ศุภกิตต์ กิจประพฤทธิ์กุล. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบงคอกรีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

สมพงศ์ เกษมสิน. (2516). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ แย้มพื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียนมารีน เซอร์วิสส์ จำกัด(มหาชน). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

สุกฤษฎิ์ ขวัญเมือง. (2559). การศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สุธานิธิ์ นุกูลอิ้งอารี. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จากัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สานักงานใหญ่. (สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์), มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.

สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ. (คณะศิลปศาสตร์), มหาวิทยาลัยเกริก.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). ความขัดแย้งการบริหารเพื่อความสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: เลิฟแอนด์ลิฟเพรส จำกัด.

อภิญญา สุนทรธาราวงศ์. (2540). ความพึงพอใจในงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

อรรถพร คงเขียว. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ดีอีเอ็ม คอนฟิแดนท์ จำกัด. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคภาคกลาง. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามงานวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาบริหารมหาบัณฑิต คณะวิทยากรจัดการ สาขาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และข้อมูลเหล่านี้ไม่มีผลใดๆต่อหน่วยงานและตัวท่าน ขอให้ทุกท่านตอบข้อมูลตามความคิดเห็นอย่างอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

โดยลักษณะคำถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน (พฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน)

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

การตอบแบบสอบถามนี้ คำตอบทุกข้อเป็นความคิดเห็นของผู้ตอบเองแต่ละคน ซึ่ง ไม่จำเป็นจะต้องตรงกับผู้อื่นหรือเป็นไปตามหลักวิชาการใด ๆ ขอให้ท่านได้ทำเครื่องหมาย [✓] ลงตรงช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (โปรดตอบทุกข้อ)

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่)

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในคำตอบ

1. เพศ

[ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุ

[ ] 20 ปี หรือต่ำกว่า [ ] 21 – 30 ปี

[ ] 31 – 40 ปี [ ] 41 – 50 ปี

[ ] 51 – 60 ปี

3. สถานภาพ

[ ] โสด [ ] สมรส

[ ] หย่าร้าง [ ] คู่สมรสถึงแก่กรรม

4. ระดับการศึกษา

[ ] ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง [ ] ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง / อนุปริญญา

[ ] ปริญญาตรี [ ] สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

[ ] ต่ำกว่า 15,000 บาท [ ] 15,001 – 35,000 บาท

[ ] 35,001 – 55,000 บาท [ ] 55,001 – 75,000 บาท

[ ] 75,001 บาทขึ้นไป

6. ระดับตำแหน่งงาน

[ ] พนักงานปฏิบัติการ [ ] หัวหน้าหน่วยงาน

[ ] หัวหน้าส่วนงาน [ ] หัวหน้าฝ่ายงาน

7. อายุการทำงาน

[ ] ต่ำกว่า 1 ปี [ ] 1 – 3 ปี

[ ] 4 – 6 ปี [ ] 7 – 9 ปี

[ ] 10 ปีขึ้นไป

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน (พฤติกรรมผู้นำ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน)

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าตรงกับความเป็นจริงมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลง ในช่องทางขวา

	ระดับความคิดเห็น 1 - 5				
พฤติกรรมผู้นำ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. หัวหน้าของท่านมีการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานในอนาคต					
2. หัวหน้าจัดให้มีการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อยของหน่วยงาน					
3. หัวหน้าจัดให้มีการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อยของบุคลากร					
4. หัวหน้าจัดให้มีการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อยของทรัพยากร					
5. หัวหน้าจัดให้มีการใช้ข้อมูล เพื่อการวางแผน					
6. หัวหน้าชี้แจงให้พนักงานในหน่วยเข้าใจในเป้าหมายงาน					
7. หัวหน้าชี้แจงให้พนักงานทุกคนมองเห็นถึงความเป็นไปได้ของเป้าหมายงาน					
8. หัวหน้าเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน					
9. หัวหน้าสนับสนุนพนักงานให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน					
10. หัวหน้าให้พนักงานทดลองใช้วิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต					

	ระดับความคิดเห็น 1 - 5				
การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี					
12. ท่านได้รับความช่วยเหลือ ความมีน้ำใจ และความเห็นอกเห็นใจจากเพื่อนร่วมงานเสมอ					
13. เพื่อนร่วมงานให้การยกย่อง ชมเชย และยอมรับความรู้ความสามารถของท่าน					
14. ท่านได้รับบรรยากาศที่เป็นมิตรทั้งในด้านการ งานและด้านส่วนตัวจากเพื่อนร่วมงานของท่าน					

	ระดับความคิดเห็น 1 - 5				
ค่าตอบแทน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. อัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและปริมาณงาน					
16. อัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
17. อัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
18. เงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนอื่นๆที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อค่าครองชีพ					

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

จงพิจารณาข้อความต่อไปนี้ ว่าตรงกับความเป็นจริงในการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ช่องทางขวา

	ระดับความคิดเห็น 1 - 5				
ความพึงพอใจในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19. งานที่ท่านปฏิบัติขณะนี้เป็นงานที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน					
20. งานที่ท่านปฏิบัติขณะนี้เป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถของท่าน					
21. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในขณะนี้ มีความเหมาะสม					
22. บรรยากาศที่ทำงานมีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน					
23. เครื่องมือเครื่องใช้อยู่ในสภาพที่สามารถ ใช้งานได้					
24. ท่านรู้สึกอยากไปทำงานในเช้าของวันใหม่					
25. เมื่อท่านทำงาน ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว					
26. ท่านรู้สึกมีความสุขถึงแม้จะต้องทำงานในปริมาณมาก					
27. ท่านรู้สึกมีความสบายใจกับงานที่ทำอยู่					

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

จงพิจารณาข้อความต่อไปนี้ ว่าตรงกับความเป็นจริงในการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ช่องทางขวา

	ระดับความคิดเห็น 1 - 5				
ประสิทธิภาพในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
28. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้นรวดเร็ว ทันเวลาที่กำหนด					
29. ท่านทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีข้อคิดขัดหรือมีอุปสรรคในการทำงาน					
30. ท่านทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด					
31. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีคุณภาพเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน					
32. ท่านตัดสินใจในงานที่ทำได้ดี และสามารถรับผิดชอบได้					
33. การทำงานของท่านตรงตามกฎระเบียบที่ได้มีการกำหนดไว้					

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคผนวก ข.

แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรื่อง ปัจจัยเหตุและผลลัพธ์ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง : แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือวิจัยเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลลัพธ์ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะทำการประเมินความเที่ยงตรง โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

+1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม

0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่

-1 = แน่ว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

โปรดเขียนเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้องหรือถูกต้องเพียงใด

ตอนที่ 1. ปัจจัยส่วนบุคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผล IOC
		1	2	3	
1	เพศ	1	1	1	ผ่าน
2	อายุ	1	1	1	ผ่าน
3	สถานภาพ	1	1	0	ผ่าน
4	ระดับการศึกษา	1	1	1	ผ่าน
5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1	1	1	ผ่าน
6	ระดับตำแหน่งงาน	1	1	1	ผ่าน
7	อายุการทำงาน	1	1	1	ผ่าน

ตอนที่ 2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ได้แก่

2.1.1 พฤติกรรมผู้นำ คือ การรับรู้ถึงลักษณะภาวะผู้นำในการจัดการองค์การ การแก้ปัญหา การสื่อสาร การวางตัวในสถานการณ์ต่าง ๆ และการที่ผู้นำใช้อิทธิพลในการสั่งการหรือควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาหรือใช้การจูงใจให้ปฏิบัติตามที่ตนต้องการ

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผล IOC
		1	2	3	
พฤติกรรมผู้นำ					
1	หัวหน้าของท่านมีการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานในอนาคต	1	1	1	ผ่าน
2	หัวหน้าจัดให้มีการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อยของหน่วยงาน	1	1	1	ผ่าน
3	หัวหน้าจัดให้มีการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อยของบุคลากร	1	1	1	ผ่าน
4	หัวหน้าจัดให้มีการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อยของทรัพยากร	1	1	1	ผ่าน
5	หัวหน้าจัดให้มีการใช้ข้อมูล เพื่อการวางแผน	1	1	1	ผ่าน
6	หัวหน้าชี้แจงให้พนักงานในหน่วยเข้าใจในเป้าหมายงาน	1	1	1	ผ่าน
7	หัวหน้าชี้แจงให้พนักงานทุกคนมองเห็นถึงความเป็นไปได้ของเป้าหมายงาน	1	1	1	ผ่าน
8	หัวหน้าเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน	1	1	1	ผ่าน
9	หัวหน้าสนับสนุนพนักงานให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน	1	1	1	ผ่าน
10	หัวหน้าให้พนักงานทดลองใช้วิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	1	0	1	ผ่าน

2.1.2 การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน คือ ความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน การช่วยเหลือ มีน้ำใจต่อกัน มีความเห็นอกเห็นใจ การยกย่องชมเชย และการยอมรับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีบรรยากาศที่เป็นมิตรทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัว

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผล IOC
		1	2	3	
การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
11	ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี	1	1	1	ผ่าน
12	ท่านได้รับความช่วยเหลือ ความมีน้ำใจ และความเห็นอกเห็นใจจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	1	1	1	ผ่าน
13	เพื่อนร่วมงานให้การยกย่อง ชมเชย และยอมรับความรู้ความสามารถของท่าน	1	1	1	ผ่าน
14	ท่านได้รับบรรยากาศที่เป็นมิตรทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัวจากเพื่อนร่วมงานของท่าน	1	1	1	ผ่าน

2.1.3 ค่าตอบแทน คือ ความรู้สึกชอบหรือมีทัศนคติที่ดีต่อการได้รับเงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความรู้ความสามารถ

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผล IOC
		1	2	3	
ค่าตอบแทน					
15	อัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและปริมาณงาน	1	1	1	ผ่าน
16	อัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	1	1	1	ผ่าน
17	อัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	1	1	1	ผ่าน

18	เงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนอื่นๆที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อค่าครองชีพ	1	1	-1	ผ่าน
19	อัตราเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับการใช้จ่ายประจำเดือน ทำให้ครอบครัวดำรงอยู่ได้	1	0	-1	ไม่ผ่าน

ตอนที่ 2.2 ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกนึกคิดในทางบวกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีต่องานและปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการด้านร่างกายจิตใจของพนักงานจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผล IOC
		1	2	3	
ความพึงพอใจในการทำงาน					
20	งานที่ท่านปฏิบัติขณะนี้เป็นงานที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน	1	1	1	ผ่าน
21	งานที่ท่านปฏิบัติขณะนี้เป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถของท่าน	1	1	1	ผ่าน
22	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในขณะนี้ มีความเหมาะสม	1	1	1	ผ่าน
23	บรรยากาศที่ทำงานมีความเหมาะสมแก่ การปฏิบัติงาน	1	1	1	ผ่าน
24	เครื่องมือเครื่องใช้อยู่ในสภาพที่สามารถ ใช้งานได้	1	1	1	ผ่าน
25	พนักงานส่วนใหญ่ พึงพอใจกับการทำงานในหน้าที่ของตน	1	-1	-1	ไม่ผ่าน
26	ท่านรู้สึกอยากไปทำงานในเช้าของวันใหม่	1	1	1	ผ่าน
27	เมื่อท่านทำงาน ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	1	1	1	ผ่าน
28	ท่านรู้สึกมีความสุขถึงแม้จะต้องทำงานในปริมาณมาก	1	0	1	ผ่าน
29	ท่านรู้สึกมีความสบายใจกับงานที่ทำอยู่	1	1	1	ผ่าน

ตอนที่ 2.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การปฏิบัติงานที่มีความราบรื่นของพนักงาน ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุด ประหยัดเวลา ได้ผลสำเร็จตรงตามเวลาและบรรลุวัตถุประสงค์

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผล IOC
		1	2	3	
ประสิทธิภาพในการทำงาน					
30	ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้นรวดเร็ว ทันเวลาที่กำหนด	1	1	1	ผ่าน
31	ท่านทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีข้อคิดขัดหรือมีอุปสรรคในการทำงาน	1	1	1	ผ่าน
32	ท่านทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด	1	1	1	ผ่าน
33	ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีคุณภาพเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน	1	1	1	ผ่าน
34	ท่านตัดสินใจในงานที่ทำได้ดี และสามารถรับผิดชอบได้	1	1	1	ผ่าน
35	การทำงานของท่านตรงตามกฎระเบียบที่ได้มีการกำหนดไว้	1	1	1	ผ่าน
36	ท่านมีความขยัน ทุ่มเทในการทำงาน	1	-1	-1	ไม่ผ่าน

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นวพล ลี้เจริญ
วัน เดือน ปี เกิด	28 มีนาคม 2533
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ที่อยู่ปัจจุบัน	7/4 ถ.ราษฎร์สำราญ ต.สองพี่น้อง อ.สองพี่น้อง จ.สุพรรณบุรี