การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

Human Resource Management Affecting Performance Satisfaction of Head Office Bank Employees

ประทีป สิงห์วงษ์ดี และปุญญภณ เทพประสิทธิ์
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม
E-mail: maymommam39@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันและ (3) ศึกษาอิทธิพลของการบริหารทรัพยากรบุคคลกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 407 กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบที-เทส แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติการถดถอยพหุคุณ

ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรบุคคล กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่มีการสรร การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติติงาน และค่าตอบแทนและสิทธิ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

คำสำคัญ : การบริหารทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ABSTRACT

The purpose of this research was to (1) To study the level performance satisfaction of employees Government Housing Bank Head Office. (2) To compare the performance satisfaction of employees Government Housing Bank Head Office classified by different personal characteristics. (3) To study the influence of human resource management on employee satisfaction on the performance of employees of Government Housing Bank Head Office. The sample group used in this research was 407 sample groups of employees of the Government Housing Bank Office. using a questionnaire as a tool for data collection. The statistics used in the analysis are percentage, frequency, mean and standard deviation. The hypothesis test is used to compare the test statistics using the t-test to test the hypothesis with one-way ANOVA. If differences are found, they are compared on a pair basis. By using LSD methods and using multiple regression statistics.

The results of hypothesis testing showed that Relationship between personal traits on the level of performance satisfaction of the employees of Government Housing Bank Office with professional status, monthly income and the duration of the work It was related to the level of performance satisfaction of the employees Government Housing Bank Office and relationship between personal traits on the level of performance satisfaction of the employees of Government Housing Bank Office with sex, age and education level there was no relationship with the level of performance satisfaction of the employees Government Housing Bank Office. Relationship between human resource management with the job satisfaction of the employees Government Housing Bank Office with selection, training and development Performance appraisal and compensation and rights it was related to the level of performance satisfaction of the employees Government Housing Bank Office.

Keywords: Human Resource Management, Satisfaction, Government Housing Bank

บทนำ

ในการบริหารองค์กรมนุษย์นับเป็นทรัพยากรสำคัญที่จำเป็นและต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากในหลากหลายหน้าที่ เพราะทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้สร้างสรรค์งานบริการและเป็นผู้ให้บริการที่เน้นคุณภาพมาตรฐาน ความปลอดภัย และคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งการที่จะได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ การพัฒนาและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนการออกจากองค์กรไปด้วยดีนั้น ล้วนต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ดังนั้น การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญกับการบริหารองค์กรเป็นที่สุด หากมองย้อนไปการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ยุค ได้แก่ ยุคคลาสสิก (Classic Theory) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ และการประหยัด ยุคนิโอคลาสสิก (Neo Classic Theory) มุ่งเน้นพฤติกรรมของมนุษย์เป็นสำคัญ ยุคสมัยใหม่ (Modem Theory) มุ่งเน้นความต้องการกว้างขวางหลายด้าน จะเห็นว่ามนุษย์เราให้ความสำคัญในการจัดการทรัพยากรมนุษย์มาอย่างยาวนาน (กรภัทร์ เจริญสุข, 2552)

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ในยุคนี้องค์กรจึงหันมาใส่ใจทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก เพื่อรักษาพนักงานของตนไว้ รวมถึงลดอัตราการลาออกให้น้อยที่สุดด้วย หนึ่งในสิ่งที่องค์กรต้องคำนึงถึงไม่แพ้เรื่องอื่นๆ ก็คือ “ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction)” ซึ่งนั่นเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานอยู่ร่วมกับองค์กรได้อย่างมีความสุข และอยู่ในระยะยาว ยิ่งไปกว่านั้นหากบุคลากรขององค์กรมีความพึงพอใจต่อองค์กรมากเท่าไร โอกาสที่พวกเขาเหล่านั้นจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็สูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งมันจะส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จขององค์กรที่จะมีโอกาสประสบความสำเร็จได้สูงและรวดเร็วได้ (รมย์ชลี สุวรรณชัยรักษ์, 2550) ซึ่งในภาวะที่การแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงและเข้มข้นมากขึ้นเรื่อยๆ ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรในองค์กร ซึ่งองค์กรแต่ละแห่ง มีลักษณะเฉพาะของตนเองไม่ว่าจะเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงกฎระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ การบริหารองค์กรจะต้องตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรขององค์กรอยู่เสมอ ฉะนั้นทรัพยากรเหล่านี้จึงแบ่งออกเป็นสี่ประเภท คือ มนุษย์ เงิน วัตถุดิบ และทุน ซึ่งในองค์กรทุกองค์กรนั้นบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้เพราะการที่องค์กรหนึ่งๆ จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้สำเร็จนั้น จะต้องอาศัยบุคคลากรที่มีความเหมาะสมกับคุณลักษณะต่างๆ ขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงมีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรต่อไปถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิชิต และอื่นๆ, 2552)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) (Government Housing Bank) มีฐานะเป็นนิติบุคลเป็นรัฐวิสาหกิจและเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลังจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 โดยดำเนินธุรกิจตามพระราชบัญญัติ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง และประกาศที่เกี่ยวข้องซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีภารกิจหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม ด้านที่อยู่อาศัยควบคู่ไปกับการสร้างโอกาสให้คนไทยมีบ้านเป็นของตัวเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและรายได้ปานกลาง ตามเจตนารมณ์ในการจัดตั้งธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ได้ถูกตราไว้ในพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตาม

เป้าประสงค์ขององค์กร ผู้บริหาร และบุคคลกรทุกระดับจึงเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จอย่างมั่นคง และยั่งยืนต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ประกอบธุรกิจในการเสริมสร้างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อันจะเป็นผลให้พนักงาน และคนในองค์กรสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสถานการณ์และสังคมโลกที่เปลี่ยนไปในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารทรัพยากรบุคคลกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตการวิจัยด้านประชากร คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ยกเว้นตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการและผู้ช่วยกรรมการ จำนวน 2,235 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563) โดยมีระยะเวลาศึกษาในช่วงเดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน 2563

2. ขอบเขตการเลือกพื้นที่ศึกษา การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

3.ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานปัจจุบัน

3.1.2 การบริหารทรัพยากรบุคคล

3.1.2.1 การสรรหา

3.1.2.2 การคัดเลือก

3.1.2.3 การฝึกอบรมและการพัฒนา

3.1.2.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.1.2.5 ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) แบ่งเป็นดังนี้

3.2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ประกอบธุรกิจในการเสริมสร้างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อันจะเป็นผลให้พนักงานและคนในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาปรับปรุงด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในองค์กรทุกระดับให้ได้รับสิทธิและสวัสดิการตามความคาดหวัง เป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. ได้ใช้เป็นแนวทางในการนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนทางการตลาดกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขันและการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอีกทั้งเพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้เพิ่มมากขึ้นตลอดจนถึงการรักษาฐานลูกค้าเดิมให้คงอยู่และสร้างความเชื่อมั่นในคุณค่าของการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารและเป็นแนวทางในการพัฒนาทางการตลาดสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และโดยใช้สูตรในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ±5 จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน โดยทำการรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่ได้รับเลือกด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenient Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ได้แก่ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ซึ่งเป็นคำถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลแบบ ลิเคิร์ท (Likert Scale) ใช้ในการประเมินคำตอบ เพื่อวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ลักษณะของข้อความที่ใช้เชิงบวก ซึ่งแต่ละข้อความมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Close ended Question) ให้เลือกตอบ ซึ่งแต่ละข้อความมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยได้ให้น้ำหนักของการประเมินค่าแบบ Rating Scale ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น(Interval Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ผู้วิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายคุณลักษณะหรือ รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน เป็นต้น ได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความถี่ (Frequency)

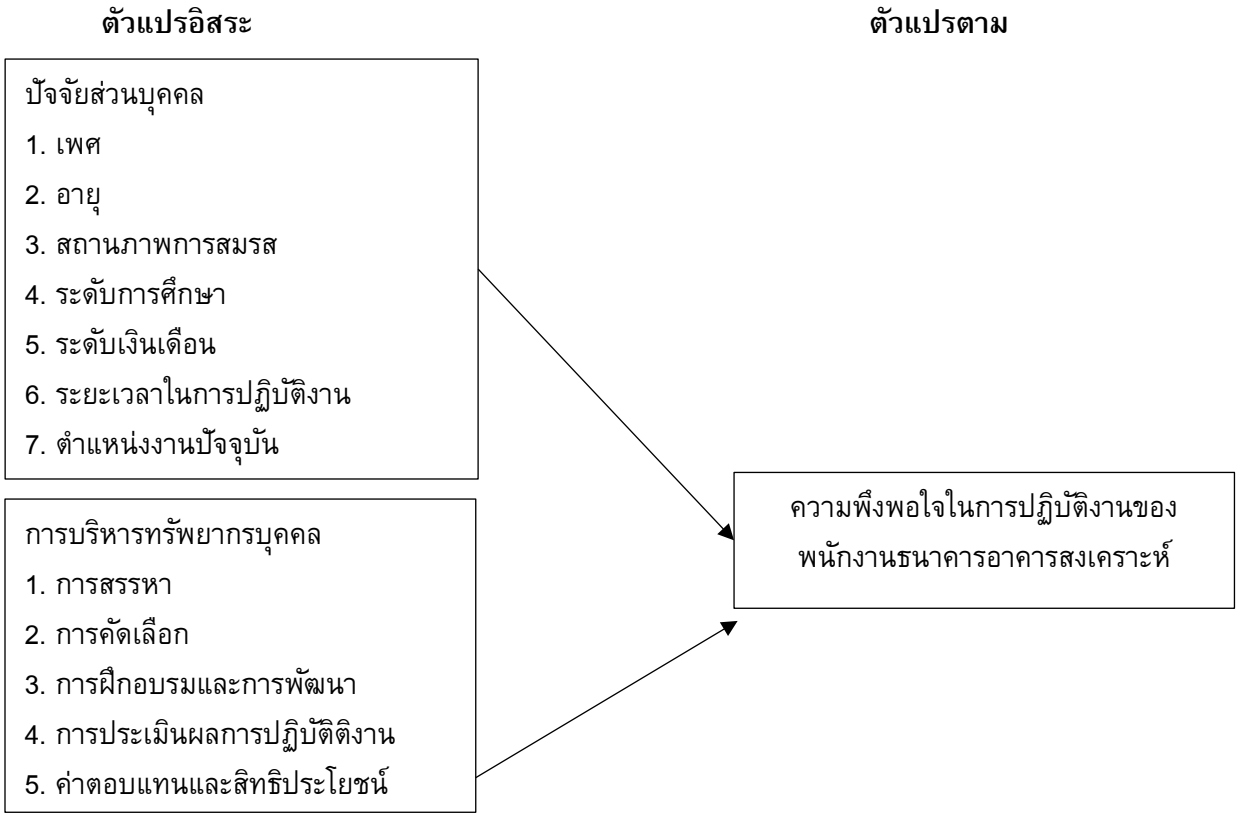
2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การทดสอบสมมติฐานจำนวน 3 ข้อ ได้แก่

สมมุติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้วยสถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การบริหารทรัพยากรบุคคลได้แก่ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ด้วยการวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ด้วยการวิเคราะห์ Multiple Regression โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมการบริหารทรัพยากรบุคคล (n = 407)

การบริหารทรัพยากรบุคคล	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ
การสรรหา	4.52	0.593	มาก
การคัดเลือก	4.46	0.667	มาก
การฝึกอบรมและการพัฒนา	4.52	0.622	มาก
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.46	0.651	มาก
ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์	4.20	0.527	ปานกลาง
โดยรวม	**4.43**	**0.546**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยรวมมีระดับความความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 จำแนกเป็นรายด้านโดยพบว่า

การสรรหา พบว่า พนักงานธนาคารมีระดับความความพึงพอใจ เกี่ยวกับการสรรหาอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารมีระดับความความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ รู้สึกว่าการสรรหาขององค์กร โดยใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมาคือ องค์กรมีการสรรหาบุคคลทั้งภายในและภายนอกเพื่อเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ว่าง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.53 และองค์กรมีการกำหนดเกณฑ์ในการสรรหาที่ชัดเจน เช่นลักษณะงาน หรือตำแหน่งหน้าที่ของงานนั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ตามลำดับ

การคัดเลือก พบว่า พนักงานธนาคารมีระดับความความพึงพอใจ เกี่ยวกับการคัดเลือกอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารมีระดับความความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ ผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ระบุไว้ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาคือ องค์กรมีวิธีการสอบข้อเขียนหรือการสัมภาษณ์ผู้สมัครที่เหมาะสมกับความต้องการในตำแหน่งที่เปิดรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และองค์กรมีเกณฑ์มาตรฐานในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงตามตำแหน่งที่เปิดรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

การฝึกอบรมและการพัฒนา พบว่า พนักงานธนาคารมีระดับความความพึงพอใจ เกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารมีระดับความความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ การฝึกอบรมและพัฒนาโดยการให้ลงมือปฏิบัติจริงจะทำให้ท่านเข้าใจขั้นตอนการทำงานได้ดีขึ้น รู้สึกพึงพอใจกับการอบรมและพัฒนาโดยใช้ระบบพี่เลี้ยง องค์กรมีจัดอบรมและพัฒนาให้พนักงานมีทักษะเฉพาะด้านและทักษะทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาคือ องค์กรส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับฝึกอบรมและพัฒนาในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และพนักงานได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทัศนคติ ทักษะและประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ตามลำดับ

การประเมินผลการปฏิบัติติงาน พบว่า พนักงานธนาคารมีระดับความความพึงพอใจ เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติติงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารมีระดับความความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้ท่านทราบถึงผลการปฏิบัติงานเองว่ามีมาตรฐานหรือควรปรับปรุงจุดใดบ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาคือ มีความเข้าใจหลักเกณฑ์ในการประเมินผลปฏิบัติงานเป็นอย่างดีก่อนที่จะทำการประเมินผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และองค์กรใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ในการเพิ่มค่าตอบแทนหรือการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ตามลำดับ

ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ พบว่า พนักงานธนาคารมีระดับความความพึงพอใจ เกี่ยวกับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารมีระดับความความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์สามารถกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ องค์กรมีมาตรฐานที่เหมาะสมกับการกำหนดและจ่ายค่าตอบแทนให้แต่ละสายงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และองค์กรของท่านจ่ายค่าตอบแทนให้อย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ ดังรายละเอียดตาราง

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ (n=407)

ปัจจัยส่วนบุคล	ระดับความพึงพอ				X^2	p-value
	มาก		ปานกลาง			
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)		
เพศ					0.659	0.330
ชาย	168	(43.64)	8	(36.36)		
หญิง	217	(56.36)	14	(63.64)		
อายุ					7.183[a]	0.066
ต่ำกว่า 30 ปี	78	(20.26)	8	(36.36)		
30 – 35 ปี	174	(45.19)	12	(54.55)		
36 – 40 ปี	103	(26.75)	2	(9.09)		
40 ปีขึ้นไป	30	(7.79)	0	(0.00)		
สถานภาพ					27.761[a]	<0.001*
โสด	68	(17.66)	14	(63.64)		
สมรส	285	(74.03)	8	(36.36)		
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	32	(8.31)	0	(0.00)		
ระดับการศึกษา					0.816	0.443

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคล	ระดับความพึงพอ				X^2	p-value
	มาก		ปานกลาง			
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)		
ปริญญาตรี	259	(67.27)	14	(63.64)		
ปริญญาโท	126	(32.73)	8	(36.36)		
ตำแหน่งงาน					6.166[a]	0.045*
ลูกจ้างธนาคาร	36	(9.35)	4	(18.18)		
พนักงานสัญญาจ้าง	108	(28.05)	10	(45.45)		
พนักงานธนาคาร	241	(62.60)	8	(36.36)		
รายได้ต่อเดือน					16.637[a]	0.002*
น้อยกว่า 20,000 บาท	18	(4.68)	4	(18.18)		
20,000 – 30,000 บาท	115	(29.87)	12	(54.55)		
30,001 – 40,000 บาท	112	(29.09)	4	(18.18)		
40,001 – 50,000 บาท	96	(24.94)	2	(9.09)		
50,001 บาทขึ้นไป	44	(11.43)	0	(0.00)		
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					8.215[a]	0.041*
น้อยกว่า 5 ปี	64	(16.62)	8	(36.36)		
ตั้งแต่ 5 – 10 ปี	155	(40.26)	10	(45.45)		
ตั้งแต่ 11 – 15 ปี	136	(35.32)	4	(18.18)		
มากกว่า 15 ปี	30	(7.79)	0	(0.00)		

จากตารางที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติไคสแควร์ พบว่า สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ (n=407)

การบริหารทรัพยากรบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	
	r	p-value
การสรรหา	0.730	<0.001*
การคัดเลือก	0.708	0.001*
การฝึกอบรมและการพัฒนา	0.766	<0.001*
การประเมินผลการปฏิบัติติงาน	0.784	<0.001*
ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์	0.834	0.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Pearson Correlation)

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรบุคคล กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า การสรรหา(r = 0.730, p-value <0.001) การคัดเลือก (r = 0.708, p-value = 0.001) การฝึกอบรมและการพัฒนา (r = 0.766, p-value <0.001) การประเมินผลการปฏิบัติติงาน (r = 0.784, p-value <0.001) และค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ (r = 0.834, p-value =0.001) มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4 ผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

Mode	Unstandardized Coefficient	Standardized Coefficients		t	p-value	Collinearity Statistics	
	B	S.E.	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.035	0.150		6.880	0.001*		
<u>ปัจจัยส่วนบุคคล</u>							
เพศ (หญิง เทียบ ชาย)	0.001	0.028	0.001	0.021	0.983	0.894	1.119
อายุ (ปี)	0.012	0.027	0.021	0.446	0.656	0.323	3.095
สถานภาพ (โสด เทียบ ไม่โสด)	0.016	0.030	0.016	0.523	0.601	0.751	1.331
อาชีพ (พนักงานธนาคาร เทียบ พนักงานสัญญาจ้าง/ลูกจ้าง)	-0.051	0.034	-0.048	1.526	0.128	0.715	1.399

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Mode	Unstandardized Coefficient	Standardized Coefficients		t	p-value	Collinearity Statistics	
	B	S.E.	Beta			Tolerance	VIF
ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี เทียบสูงกว่าปริญญาตรี)	0.150	0.030	0.198	4.937	0.001*	0.433	2.309
รายได้ต่อเดือน	0.077	0.026	0.166	2.908	0.004*	0.212	4.718
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-0.002	0.027	-0.003	0.076	0.939	0.345	2.902
<u>การบริหารทรัพยากรบุคคล</u>							
การสรรหา	0.207	0.041	0.242	5.056	0.001*	0.303	3.303
การคัดเลือก	-0.016	0.041	-0.020	0.382	0.702	0.243	4.120
การฝึกอบรมและการพัฒนา	0.216	0.040	0.266	5.350	0.001*	0.281	3.555
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	0.051	0.047	0.065	1.074	0.284	0.189	3.301
ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์	0.369	0.053	0.384	6.914	0.001*	0.225	4.436
R= 0.852 R^2 = 0.727 Adj. R^2 = 0.718 SEE=0.072 F-value =87.282 P-value= 0.001							

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคณู (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients) การตัดสินใจ (R^2) บ่งชี้ว่าโมเดลสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ น่าเชื่อถือได้ร้อยละ 72.7โดยปัจจัยที่มีอิทธิผลสูงสุดต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ คือ ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ มีค่า Beta = 0.384 รองลงมาคือ การฝึกอบรมและการพัฒนามีค่า Beta = 0.266 การสรรหา มีค่า Beta = 0.242 ระดับการศึกษา มีค่า Beta = 0.198 และรายได้ต่อเดือน มีค่า Beta = 0.166 ตามลำดับ

เขียนสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.035 + 0.001X1 + 0.012X2 + 0.016X3 - 0.051X4 + 0.150X5^* + 0.077X6^* - 0.002X7 + 0.207X8^* - 0.016X9 + 0.216X10^* + 0.051X11 + 0.369X12^*$$

สรุปได้ว่า

การสรรหา การฝึกอบรมและการพัฒนา ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ P-value < 0.05 เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ ให้คงที่ กล่าวคือ ถ้าค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.384 ซึ่งถ้าการฝึกอบรมและการพัฒนา เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.266 ถ้าการสรรหาพนักงานในการปฏิบัติงานที่เข้มงวดมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.242 และการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มากกว่าระดับการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 0.198 ซึ่งพบว่าถ้ามีรายได้ต่อเดือนเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลให้พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.166

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้นทำให้เราทราบถึงการบริหารทัพยากรบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ จากการวิจัยพบว่า

1. องค์กรหรือผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่และรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรนี้ต่อไป รวมถึงมีนโยบายดึงดูด จูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรควรที่จะตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานว่ามีความสอดคล้องกับรายได้ อาชีพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่พนักงานส่วนใหญ่ได้รับหรือไม่ เพื่อเป็นผลที่ดีต่อองค์กรในเรื่องค่าใช้จ่ายและความพึงพอใจของพนักงานซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้บริหารสามารถนำไปกำหนดวัตถุประสงค์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้

2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์

2.1 ด้านการสรรหา ปัญญาคือ การสรรหาต้องปรับเปลี่ยนให้เพิ่มการสอบด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) เข้าไปด้วย เพื่อจะได้ทราบความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร ส่วนผู้บริหารสนับสนุนให้มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครงานอย่างทั่วถึง ทั้งภายในและภายนอกองค์กรดีแล้ว เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามาสมัครงานกับองค์กรมากที่สุด เพราะการสรรหาบุคคลากรภายในองค์กร เป็นการส่งเสริมให้ผู้สมัครได้มีโอกาสได้รับเลือกให้ปฏิบัติงาน ที่เหมาะสมมากขึ้น ส่วนการสรรหาจอกบุคคลภายนอก เป็นการสร้างโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมที่สุด เพื่อให้บุคคลที่มีความสนใจสามารถรู้ถึงข้อมูลในการสมัครงานได้อย่างละเอียดครบถ้วน ซึ่งจะทำให้องค์กรได้บุคลากรที่ตรงตามความต้องการและง่ายต่อกระบานการคัดเลือกต่อไป

2.2 ด้านการคัดเลือก องค์กรได้มีการคัดเลือกพนักงานที่ผ่านกระบานการสรรหาโดยการคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมทั้งความรู้ ความสามารถตรงกับตำแหน่งงานที่ว่าง ทั้งการสอบข้อเขียนและการสัมภาษณ์ แต่องค์กรควรเพิ่มความยุติธรรมในการคัดเลือกมากขึ้น และควรชี้แจงนโยบายและระเบียบการคัดเลือกให้ผู้สมัครทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้ได้คนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมส่งผลให้พนักงานนั้นสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

2.3 ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ผู้บริหารควรสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ฝ่ายฝึกอบรมและการพัฒนาได้นำหลักสูตรที่น่าสนใจและจำเป็นมาจัดฝึกอบรม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมและพัฒนาไปประยุกต์ใช้กับตำแหน่งงานและในส่วนงานอื่นๆ ภายในองค์กรได้ถูกต้อง ซึ่งทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพและองค์กรประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้น

2.4 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรมีการแจ้งหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อแสดงถึงความยุติธรรมในการประเมิน ผลงานของผู้บังคับบัญชา รวมถึงควรแจ้งผลการประมาณครั้งที่ผ่านมาให้พนักงานทราบ เพื่อที่พนักงานจะได้นำผลการประเมินนั้นไปปรับปรุงและพัฒนาตัวเองในการปฏิบัติงาน

2.5 ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ องค์กรมีหลักเกณฑ์การบริหารค่าตอบแทนในรูปเงินเดือน สิ่งจูงใจ ผลประโยชน์อื่นๆ รวมถึงสวัสดิการขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมแล้ว แต่องค์ควรเพิ่มความยุติธรรมและพิจารณาค่าตอบแทนต่างๆ จากผลการทำงาน เพื่อให้พนักงานในองค์กรรู้สึกว่าผู้บริหารมีความยุติธรรมและตนเองก็ได้รับความยุติธรรมด้วย

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก จะเห็นได้ว่าองค์กรยังขาดจุดเด่นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบ้างด้าน โดยผู้บริหารสามารถนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปดำเนินการปรับปรุงให้สอดคล้องกับเป้าหมายในองค์กรได้

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารโดยนำตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าเป็นปัจจัยสำคัญเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นประโยชน์มากที่สุด และควรมีการศึกษาซ้ำในเรื่องนี้ โดยเว้นระยะห่างพอสมควร ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละคน ที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลาและสภาพแวดล้อม หรือแม้แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหรือผู้บังคับบัญชาระยะหนึ่ง รวมถึงควรมีการศึกษาความพึงพอใจในเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น การสื่อสารภายในองค์กร การนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การศึกษาครอบคลุมมากยิ่งขึ้น รวมถึงควรแบ่งกลุ่มพนักงานระหว่างสำนักงาน และหน่วยงานก่อสร้าง จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่แท้จริงมากกว่าที่ศึกษาในภาพรวมอย่างเดียว

2. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียวทำให้มีข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลถูกต้องและครอบคลุมลึกซึ้งได้ผลใกล้เคียงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถามด้วย

แหล่งอ้างอิง

กรภัทร์ เจริญสุข. (2552). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี.* ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ. (2552). ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ: ความหมาย ทฤษฎี วิธีวิจัย การวัด และการวิจัย. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

รมย์ชลี สุวรรณชัยรักษ์. (2550). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง.* ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

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