

# ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

## Employee Performance satisfaction Government Housing Bank Head Office

อชิตา ทองดี และสุกัญญา หอมหวาน

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

E-mail: athital007@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ (2) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และปัจจัยค่าจูงและ (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูงกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 358 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติไครสแควร์ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ที่มีเพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และปัจจัยค่าจูงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ พนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์

### ABSTRACT

The purpose of this research was to (1) To study of Employee Performance satisfaction Government Housing Bank Head Office (2) To study and compare the level of Employee Performance satisfaction Government Housing Bank Head Office by personal factors. (3) To study the relationship between motivation factors and the level of Employee Performance satisfaction Government Housing Bank Head Office and their supporting factors. (4) To study

the relationship between supporting factors and the level of Employee Performance satisfaction Government Housing Bank Head Office. The sample group used in this research was 358 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. Hypothesis was tested by chi-square statistic and Pearson correlation analysis.

The results showed that Personal Factors and Employee Performance satisfaction Government Housing Bank Head Office have a relationship with Employee Performance satisfaction Government Housing Bank Head Office. And Personal Factors and Employee Performance satisfaction Government Housing Bank Head Office with Sex and the duration of the work No relationship with Employee Performance satisfaction Government Housing Bank Head Office. Compare the level of Employee Performance satisfaction Government Housing Bank Head Office have a relationship with Employee Performance satisfaction Government Housing Bank Head Office. And Support factors for Employee Performance satisfaction Government Housing Bank Head Office have a relationship with Employee Performance satisfaction Government Housing Bank Head Office.

**Keywords:** Satisfaction, Employee, Government Housing Bank

## บทนำ

พนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร โดยถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานองค์กรให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือ การเอาใจใส่และกระตุ้นให้พนักงานทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป แม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของเขาก็คือความพึงพอใจในการทำงานที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของพนักงาน และตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (กรภัทร เจริญสุข, 2552) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถในองค์กรธุรกิจ การจงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับความพึงพอใจในการทำงานที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลาเต็มกำลังความสามารถและด้วยความเต็มใจมีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุดและมีความรู้สึกรักว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต้องการพัฒนาองค์กรของตนให้บรรลุเป้าหมาย (รมย์ชติ สุวรรณชัยรักษ์, 2550)

การปรับโครงสร้างองค์กรเป็นเรื่องปกติของทุกองค์กรถ้าองค์กรไหนไม่มีการปรับเปลี่ยนหรืออยู่นิ่ง ๆ ก็เหมือนกับองค์กรหยุดนิ่งไม่ทันสมัย องค์กรสมัยใหม่ต้องมีความยืดหยุ่น พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนไปตามนโยบายขององค์กรนั้น ๆ สำหรับ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจและเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจใน

สังกัดกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนเกี่ยวกับการกู้ยืม เพื่อนำไปซื้อที่ดินหรืออาคารสิ่งปลูกสร้าง หรือซ่อมแซมต่อเติม ไม้ถ่อนการจำนองที่ดินและอาคาร หรือเพื่อการลงทุนในกิจการการเกษตร พร้อมกับรับฝากเงินของประชาชนทั่วไป ออกและขายพันธบัตร ตราสารทางการเงิน ออกและขายสลากออกทรัพย์ และบริการ อื่น ๆ ที่ธนาคารได้ค่าธรรมเนียมในการให้บริการด้านต่าง ๆ เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับสาขามากขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้มีการปรับเปลี่ยนและเพิ่มเติมบทบาทหน้าที่ในหลายหน้าที่ หลายตำแหน่งทำให้วิถีชีวิตทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปโดยพนักงานอยู่สาขาต้องทำหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ต้องเรียนรู้งานมากขึ้น ต้องเรียนรู้งานด้านการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารและต้องรู้จักลูกค้าในแต่ละกลุ่มให้ได้มากขึ้น การนำโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้ามาใช้ อาจเป็นเหตุให้พนักงานบางคนเห็นด้วยและบางคนไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและอาจทำให้ขวัญกำลังใจของพนักงานมีทั้งดีขึ้นและลดถอยลง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรส่งผลกระทบต่อการทำงานประจำของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการเติบโตขององค์กรซึ่งหากพนักงานไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวและเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานย่อมจะส่งผลกระทบต่อทั้งงานด้านบริการและด้านการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการพนักงานทำงานไม่เต็มความสามารถจะส่งผลให้การดำเนินงานของธนาคารอาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ (ณัฐพันธ์ เจริญนันท์, 2547)

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เนื่องจากเป็นธนาคารที่มีการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรน้อยกว่าเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการปรับปรุงระบบการจูงใจในการทำงานของธนาคารให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญเติบโตของธนาคารอาคารสงเคราะห์ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และปัจจัยค้ำจุน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตการวิจัยด้านประชากร คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยเลือกเฉพาะพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยมีระยะเวลาศึกษา ในช่วงเดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2563

2. ขอบเขตการเลือกพื้นที่ศึกษา การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

3. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ยกเว้นตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการและผู้ช่วยกรรมการ จำนวน 2,235 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563) โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาด กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ได้จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และสามารถเป็นข้อมูลในการปรับปรุงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารในแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการบริหารและดำเนินการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

3. ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและพนักงานฝ่ายต่าง ๆ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ นอกจากนี้ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปใช้พิจารณาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาตลอดจนกำหนดนโยบายการบริหารงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

4. ทำให้ได้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และได้ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5. ผลจากการศึกษาจะได้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา ปรับปรุง อันจะเป็นผลดีต่อธนาคารยิ่งขึ้น

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และโดยใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ  $\pm 5$  จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน โดยทำการรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่ได้รับเลือกด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก

(Convenient Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ

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

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ประสิทธิภาพในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยก้ำจุน ประกอบด้วย เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นคำถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบบ ลิเคิร์ต (Likert Scale) ใช้ในการประเมินคำตอบ เพื่อวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ผู้วิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายคุณลักษณะหรือ รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความถี่ (Frequency)

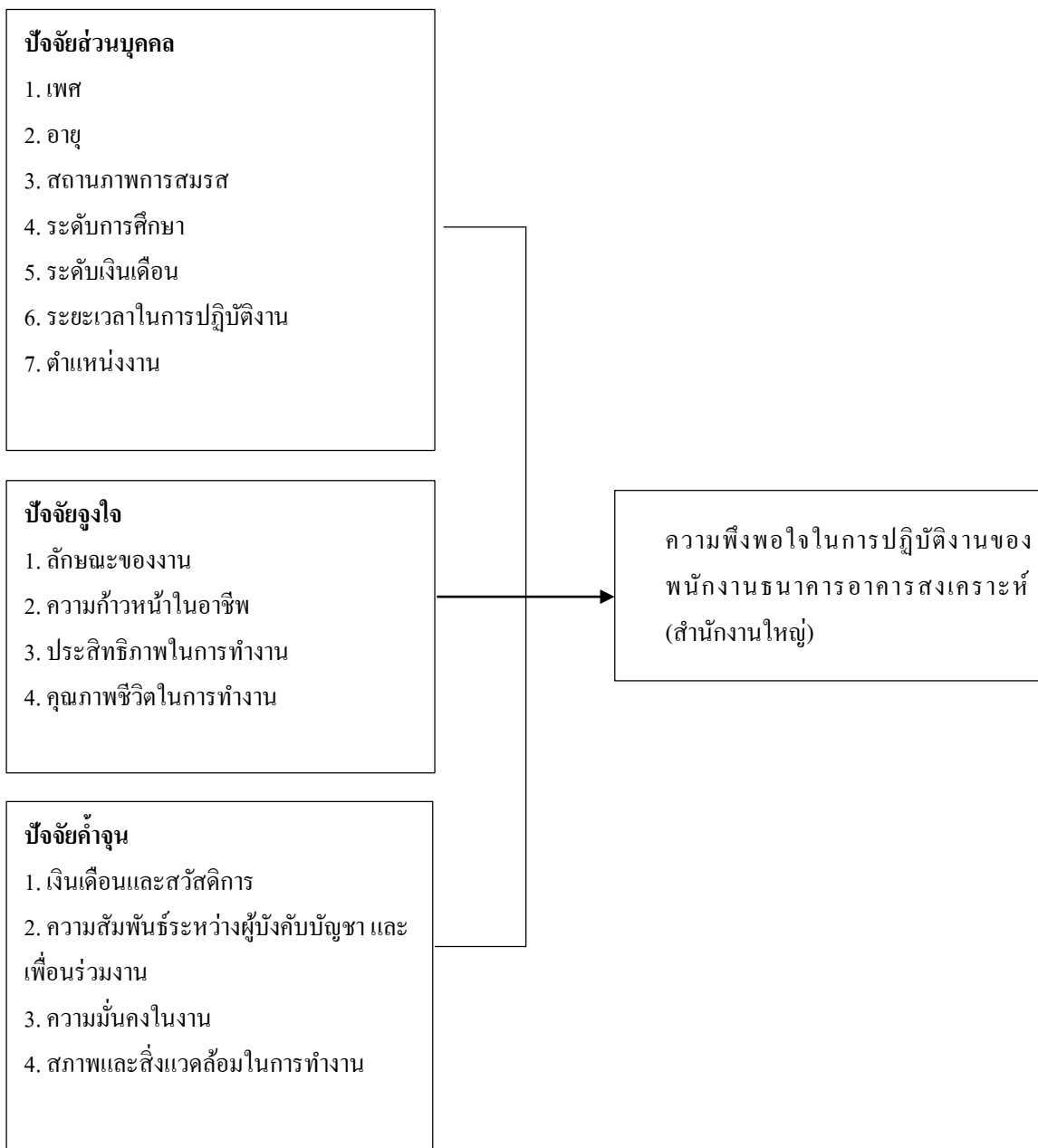
2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การทดสอบสมมติฐานจำนวน 3 ข้อ ได้แก่

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

**สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ประสิทธิภาพในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 3** ปัจจัยก้ำจุน ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### ผลการศึกษาวิจัย

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 400 ตัวอย่าง ได้รับแบบสอบถามที่ตอบคำถามครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งสิ้น 358 ชุด และจะทำการนำเสนอข้อมูลดังต่อไปนี้

## ตอนที่ 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ (n = 358)

ปัจจัยจุดใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านลักษณะของงาน	4.16	0.626	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	4.15	0.679	ปานกลาง
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	4.33	0.518	มาก
ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	4.26	0.580	มาก
โดยรวม	<b>4.23</b>	<b>0.517</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่โดยรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมี 4.23 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านลักษณะของงาน** โดยรวมพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี ( $\bar{X} = 4.16$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ งานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ มี ( $\bar{X} = 4.32$ ) รองลงมาคือ สามารถใช้ความคิดเป็นของตนเองในการปฏิบัติงานได้ มี ( $\bar{X} = 4.25$ ) และมีความสุขในงานที่ได้รับมอบหมาย มี ( $\bar{X} = 4.14$ )

**ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ** โดยรวมพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี ( $\bar{X} = 4.15$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ มีโอกาสได้เข้าประชุม ฝึกอบรม และสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์ มี ( $\bar{X} = 4.30$ ) รองลงมาคือ มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนตามความสามารถและผลงาน มี ( $\bar{X} = 4.24$ ) และธนาคารสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มเติมคุณวุฒิ มี ( $\bar{X} = 4.13$ )

**ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน** โดยรวมพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมี ( $\bar{X} = 4.33$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ มี ( $\bar{X} = 4.44$ ) รองลงมาคือ สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้เสมอและรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มี ( $\bar{X} = 4.32$ ) และงานที่ปฏิบัติอยู่มีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน มี ( $\bar{X} = 4.28$ )

**ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน** โดยรวมพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมี ( $\bar{X} = 4.26$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน

มี ( $\bar{X} = 4.33$ ) รองลงมาคือ รักและภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ มี ( $\bar{X} = 4.31$ ) และได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา มี ( $\bar{X} = 4.16$ )

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ (n = 358)

ปัจจัยคำจูน	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	4.14	0.662	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	4.28	0.572	มาก
ด้านความมั่นคงในงาน	4.37	0.529	มาก
ด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	4.22	0.617	มาก
โดยรวม	4.25	0.513	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่โดยรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมี ( $\bar{X} = 4.25$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ** โดยรวมพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี ( $\bar{X} = 4.14$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ พพอใจในผลตอบแทนเงินโบนัสประจำปี มี ( $\bar{X} = 4.30$ ) รองลงมาคือ พพอใจในอัตราการเพิ่มเงินเดือนประจำปี มี ( $\bar{X} = 4.19$ ) และพพอใจในสวัสดิการอื่นที่ธนาคารกำหนดให้ (เครื่องแบบที่ธนาคารจัดให้ เช่น ค่าเช่าบ้าน, ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น) มี ( $\bar{X} = 4.16$ )

**ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน** โดยรวมพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก โดยมี ( $\bar{X} = 4.28$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหมาให้เสมอเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน มี ( $\bar{X} = 4.35$ ) รองลงมาคือ ในการปฏิบัติงานมีการประชุม สรุป แก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกันมี ( $\bar{X} = 4.31$ ) และผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสามารถแยกความสัมพันธ์ส่วนตัวออกจากเรื่องการทำงานได้ มี ( $\bar{X} = 4.27$ )

**ด้านความมั่นคงในงาน** โดยรวมพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก โดยมี ( $\bar{X} = 4.37$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารของระดับผู้บริหารทำให้ธนาคารมีความมั่นคงและมีความเหมาะสม มี ( $\bar{X} = 4.45$ ) รองลงมาคือ มีความพึงพอใจและรู้สึกมั่นใจว่าอาชีพที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง ( $\bar{X} = 4.43$ ) และมีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงของธนาคาร ( $\bar{X} = 4.38$ )



ด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมี ( $\bar{X} = 4.22$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 4.26$ ) รองลงมาคือ สำนักงานของมีการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลเป็นระบบสะดวกต่อการค้นหา จัดเก็บ ( $\bar{X} = 4.25$ ) และหน่วยงานของมีการจัดสถานที่ทำงานอย่างเป็นสัดส่วน ( $\bar{X} = 4.23$ )

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละ โดยรวมของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ (n = 358)

โดยรวมความพึงพอใจ	จำนวน	(ร้อยละ)
ระดับมาก (เฉลี่ย 4.21 - 5.00)	212	(59.22)
ระดับปานกลาง (เฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20)	125	(34.92)
ระดับน้อย (เฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40)	21	(5.87)
<b>Mean (SD) ระดับความพึงพอใจ</b>	<b>4.24 (0.751) อยู่ในระดับมาก</b>	

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ (n = 358)

ปัจจัยส่วนบุคคล	มาก		ปานกลาง		น้อย		X <sup>2</sup>	p-value
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)		
<b>เพศ</b>							4.327	0.115
ชาย	83	(39.15)	35	(28.00)	7	(33.33)		
หญิง	129	(60.85)	90	(72.00)	14	(66.67)		
<b>อายุ</b>							38.731	<0.001*
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	69	(32.55)	43	(34.40)	13	(61.90)		
30 - 35 ปี	88	(41.51)	51	(40.80)	8	(38.10)		
36 - 40 ปี	14	(6.60)	26	(20.80)	0	(0.00)		
40 ปีขึ้นไป	41	(19.34)	5	(4.00)	0	(0.00)		

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 358)

ปัจจัยส่วนบุคคล	มาก		ปานกลาง		น้อย		X <sup>2</sup>	p-value
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)		
<b>สถานภาพ</b>							10.473	0.033*
โสด	126	(59.43)	93	(74.40)	13	(61.90)		
สมรส	80	(37.74)	32	(25.60)	8	(38.10)		
หม้าย/แยกกันอยู่	6	(2.83)	0	(0.00)	0	(0.00)		
<b>ระดับการศึกษา</b>							6.227	0.044*
ปริญญาตรี	142	(66.98)	93	(74.40)	19	(90.48)		
ปริญญาโท	70	(33.02)	32	(25.60)	2	(9.52)		
<b>รายได้ต่อเดือน</b>							34.414	<0.001*
≤ 20,000 บาท	58	(27.36)	31	(24.80)	13	(61.90)		
20,001 – 30,000 บาท	82	(38.68)	67	(53.60)	5	(23.81)		
30,001 – 40,000 บาท	22	(10.38)	19	(15.20)	3	(14.29)		
40,000 บาทขึ้นไป	50	(23.58)	8	(6.40)	0	(0.00)		
<b>ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>							6.270	0.394
น้อยกว่า 1 ปี	12	(5.66)	4	(3.20)	0	(0.00)		
ตั้งแต่ 1 – 5 ปี	114	(53.77)	72	(57.60)	13	(61.90)		
ตั้งแต่ 5 – 10 ปี	45	(21.23)	33	(26.40)	6	(28.57)		
มากกว่า 10 ปี	41	(19.34)	16	(12.80)	2	(9.52)		
<b>ตำแหน่งงาน</b>							21.492	<0.001*
พนักงานธนาคาร	119	(56.13)	71	(56.80)	6	(28.57)		
พนักงานสัญญาจ้าง	40	(18.87)	20	(16.00)	0	(0.00)		
ลูกจ้างธนาคาร	53	(25.00)	34	(27.20)	15	(71.43)		

จากตารางที่ 4 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติไคสแควร์ พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน (P-value < 0.05) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ระบุว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ในขณะที่เพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงาน  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ (P-value < 0.05) ปฏิเสธสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ระบุว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ที่  
แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

**ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดใจกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และปัจจัยค่าจูน**

**ตารางที่ 5** การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงาน  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ปัจจัยจุดใจ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	
	r	p-value
ด้านลักษณะของงาน	0.733	<0.001*
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	0.767	0.001*
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	0.764	<0.001*
ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.833	<0.001*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Spearman's rho)

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า ลักษณะของงาน (r=0.733, p-value =<0.001) ความก้าวหน้าในอาชีพ (r=0.767, p-value  
= 0.001) ประสิทธิภาพในการทำงาน (r= 0.764, p-value <0.001) และคุณภาพชีวิตในการทำงาน (r=0.833, p-value <0.001) มี  
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูนกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ สำนักงานใหญ่**

**ตารางที่ 6** การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ปัจจัยค่าจูน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	
	r	p-value
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	0.846	0.001*
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	0.841	<0.001*
ด้านความมั่นคงในงาน	0.706	0.001*
ด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	0.777	0.001*

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตสำนึกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า เงินเดือนและสวัสดิการ ( $r = 0.841$ ,  $p\text{-value} = <0.001$ ) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ( $r = 0.846$ ,  $p\text{-value} = 0.001$ ) ความมั่นคงในงาน ( $r = 0.706$ ,  $p\text{-value} = 0.001$ ) และสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ( $r = 0.777$ ,  $p\text{-value} = 0.001$ ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## การอภิปรายผลการวิจัย

### 1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า ( $P\text{-value} < 0.05$ ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ขอมรับสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ระบุว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ ฮาร์เรลล์ (Harrell, 1972 อ้างใน นิมะ หุตะคม 2541: 10) ได้กล่าวว่าปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพร สามคำ (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสังกัดเขตเชียงราย ที่พบว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ และสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกลุ่มที่แตกต่างกัน ด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติต่างกัน และระยะเวลาในการทำงานมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยา ศิริรัตน์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารทหารไทย ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรทุกตัวแปร มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกันในปัจจัยทุกปัจจัย และปัจจัยด้านค่าจ้าง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศกศกรกาญจน์ ว่องไวสกุลชัย (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษาต่างก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการศึกษามีลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง พื้นที่ที่ทำการศึกษต่างกัน จึงทำให้การศึกษาคั้งนี้แตกต่างกัน

### 2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler (1994, p. 690 อ้างถึงใน อรุมา คมสัน, 2551, หน้า 16-20) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลพร รุ่งปัจฉิม (2556) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน ในจังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ

บริการของธนาคารออมสิน ในจังหวัดระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรภัทร์ เจริญสุข (2553) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดราชบุรีโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคำจูงที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ ฮาร์เรลล์ (Harrell, 1972 อ้างใน นิมะ หุตะคาม 2541: 10) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยา ศิริรัตน์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารทหารไทย ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรทุกตัวแปร มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกันในปัจจัยทุกปัจจัย และปัจจัยด้านคำจูง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุมา คมสัน (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัด สุราษฎร์ธานี ปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านการยอมรับ รองลงมาคือด้านความสำเร็จในการทำงานด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาด้านลักษณะงานที่ทำด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงด้านผลตอบแทนและสวัสดิการด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามลำดับโดยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรเชษฐ์ ผลรัตน์สกุล (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 2 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพภาคนครหลวง 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านลักษณะของงาน มีการหมุนเวียนงานในแผนกเพื่อให้เกิดความรอบรู้และความหลากหลายในการทำงาน เปิดโอกาสให้ทำงานที่ทำทนายความรู้ความสามารถ และควรจัดจำนวนพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อจะได้ลดความตึงเครียดกับการทำงานไม่เสร็จ และตำแหน่งงานหนึ่งไม่ควรให้ปฏิบัติงานหลายหน้าที่ เพราะจะทำให้พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์รู้สึกท้อแท้ ควรให้พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ จะได้เห็นว่าคุณบริหารให้ความสำคัญกับพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์และควรเปิดโอกาสให้พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพื่อที่จะได้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ควรมีการจัดให้มีการพัฒนาสายอาชีพอย่างเป็นรูปธรรม ระเบียบและหลักเกณฑ์ในความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างชัดเจน มีการส่งเสริมและพัฒนา ฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องของพนักงานทุกระดับ รวมถึงการประเมินผลงาน พิจารณาความดี ความชอบ การแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชาควรมีกฎเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันควรพิจารณาให้พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์เลื่อนตำแหน่งตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

3. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นด้านปัจจัยจูงใจ ที่ทางธนาคารต้องพยายามลดปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดความไม่พอใจให้น้อยที่สุด ควรพิจารณาด้านเงินเดือนให้สามารถแข่งขันกับบริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกันโดยปรับฐานเงินเดือนให้เท่าเทียมกับตลาดแรงงานหรือสูงกว่ารวมถึงควรมีเครื่องมือ หรือระบบในการวัดผลงานที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการพิจารณาปรับเงินเดือนและโบนัส รวมถึงปรับปรุง เพิ่มเติม สวัสดิการให้จูงใจและเป็นประโยชน์อย่างทั่วถึงกับพนักงาน เช่น การประกันชีวิตสำหรับพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานก่อสร้าง กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น

4. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีการหมุนเวียนงานเพื่อให้เกิดความรู้และความหลากหลายในการทำงาน เปิดโอกาสให้ทำงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ

5. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ควรเปิดโอกาส ให้การสนับสนุน และส่งเสริมให้พนักงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

6. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ควรเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มากขึ้น โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาผู้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเน้นให้ผู้บริหาร ได้มีการสื่อสารกับพนักงาน โดยการจัดประชุมอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ รวมถึงจัดให้มีกิจกรรมที่จะสร้างความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ให้มีการร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความสามัคคี มีความจริงใจต่อกัน และให้เกียรติซึ่งกันและกัน เช่น การจัดกิจกรรมกีฬา และสันทนาการ เพื่อให้พนักงานทุกคนได้พบปะและทำกิจกรรมร่วมกันทุกเดือน

7. ด้านความมั่นคงในงาน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานต้องเป็น ไปอย่างยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ไม่ให้มีระบบการเมือง คือ ระบบอุปถัมภ์เข้ามาก้าวก่ายระบบจนทำให้เกิดความไม่มั่นคงต่อหน่วยงานได้

8. ด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อการใช้งานเพื่อก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานให้ทันสมัย พร้อมทั้งจะใช้งาน และเพียงพอกับจำนวนพนักงานควรจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น ให้มีแสงสว่าง อุณหภูมิที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น

#### **ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต**

1. ควรมีการศึกษาซ้ำในเรื่องนี้ โดยเว้นระยะห่างพอสมควร ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละคน ที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลาและสภาพแวดล้อม หรือแม้แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหรือผู้บังคับบัญชาาระยะหนึ่ง รวมถึงควรมีการศึกษาความพึงพอใจในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร โดยนำตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าเป็นปัจจัยสำคัญเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นประโยชน์มากที่สุด

3. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ทำให้มีข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลถูกต้องและครอบคลุมซึ่งได้ผลใกล้เคียงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถามด้วย

## แหล่งอ้างอิง

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

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2555). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: การจัดการทรัพยากรมนุษย์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิพร สามคำ. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ออมสิน สังกัดเขตเชียงราย*. การศึกษาอิสระธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

นิมะ หุดาคม. (2541). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีโทรทัศน์ไอทีวี*. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

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

ศลงคราญ ว่องไวสกุลชัย. (2551). *ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สุรเชษฐ์ ผลารัตน์สกุล. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 2*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อารยา ศิริรัตน์. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรมศึกษา บมจ. ธนาคารทหารไทย*. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคาแหง.

อรอุมา คมสัน. (2551). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

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