

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6

Work Satisfaction of Employees of Bangkok Bank, Metropolitan Region 6

เบญจพร กิจผ่องใส

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Benjaporn Kigphongsai

E-mail : peanges@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6 ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรในงานวิจัยนี้คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6 กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 327 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 21) หาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 327 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 90.20 มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 49.54 มีสถานภาพโสด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 ประสบการณ์การทำงานอยู่ที่ช่วง 6-10 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,000-30,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ และด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, พนักงาน, ธนาคารกรุงเทพ, ภาคนครหลวง 6

ABSTRACT

The objective is to study The Work Satisfaction of Staffs of Bangkok Bank, Metropolitan Region 6 . The factors of research include Management Policy, Work Environment, Interpersonal Relationship, Compensation and Benefits, and Well-established. That are classified by Personal factors were including Sex, Age, Status, Work Experience, and Average monthly income. The population is Staffs of Bangkok Bank, Metropolitan Region 6 . The samples used in this research amount of 327 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS Version 21 for Social Science Research. The statistics were frequencies, percentage, mean and standard deviation.

The research found that all respondents 327 peoples. Most are female 295 peoples representing 90.20%. Most aged 26-35 years old 162 peoples representing 49.54%. Most status single 228 peoples representing 69.70%. Most Work Experience 6-10 years 169 peoples representing 51.70%. Most are average income per month 15,000-30,000 baht 189 peoples representing 57.80%.

The research found Work Satisfaction of Staffs of Bangkok Bank, Metropolitan Region 6. Overall is at the most level. Considering each side is the highest level of Management Policy, Well-established, and Interpersonal Relationship respectively. The other side is moderate of Work Environment, Compensation and Benefits respectively.

Keyword: Satisfaction, Employees, Bangkok Bank, Metropolitan Region 6

บทนำ

ธนาคารหรือสถาบันการเงินเป็นองค์กรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งกับระบบเศรษฐกิจของประเทศ เป็นตัวกลางด้านการรับฝากเปลี่ยนเงินตรา ด้านการรับฝากเงิน โอนเงิน ชำระเงิน ฯลฯ ทุกธุรกิจกิจการ ต้องมีการติดต่อกับธนาคารเพื่อดำเนินธุรกิจ ปัจจุบันธนาคารมีหลายธนาคาร โดยแต่ละธนาคารมีรูปแบบ นโยบายที่แตกต่างกันออกไป แต่มีสิ่งหนึ่งที่แต่ละธนาคารมีเหมือนกันคือ เป้าหมายของธนาคาร ซึ่งเป็นสิ่งที่ธนาคารตั้งเป้าหมายไว้เพื่อให้ธนาคารได้กำไร สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ในอนาคต โดยมีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทางธนาคารของตนเอง เพื่อนำเสนอให้กับผู้มารับบริการ

ปัจจุบันนี้ธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันค่อนข้างสูง แต่ละธนาคารจะจัดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อแย่งชิงลูกค้ากัน เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการที่ธนาคารของตนเองมากขึ้น นอกจากการแข่งขันระหว่างธนาคารแล้ว ภายในองค์กรยังมีการแข่งขันกันระหว่างธนาคารสาขาต่าง ๆ ก่อให้เกิดการกดดันภายในที่ทำงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานถูกบีบบังคับในการทำงานภายใต้เป้าหมายที่กำหนด แต่ถ้าหากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขในการทำงาน ไม่รู้สึกว่าคุณถูกบีบบังคับในการทำงาน เพราะตนเองมีความตั้งใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน

การที่จะทำให้พนักงานทุกคนทำงานได้อย่างเต็มความสามารถต้องเกิดจากการที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ตนเองทำอยู่ ณ ขณะนั้น ความพึงพอใจจะนำไปสู่การที่พนักงานจะมีการทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีหลายด้านที่เป็นตัวผลักดันทำให้พนักงานหรือสมาชิกภายในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6 เนื่องจากเป็นองค์กรที่ผู้ศึกษาทำงานอยู่ แต่ยังมีบางสาขาที่ยังไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้บรรลุเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้ได้ ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นว่าน่าจะมีเหตุผลบางประการที่ทำให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่เท่าที่ควร จึงทำให้เกิดงานวิจัยศึกษาเล่มนี้ขึ้นมา เพื่อหลังจากที่ทำการศึกษาเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาสามารถนำไปพัฒนาองค์กรของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ไปปรับปรุงแก้ไขสิ่งต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในห้างบรรลุเป้าหมาย และงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6 ในการศึกษานี้มีตัวแปรดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6 ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6

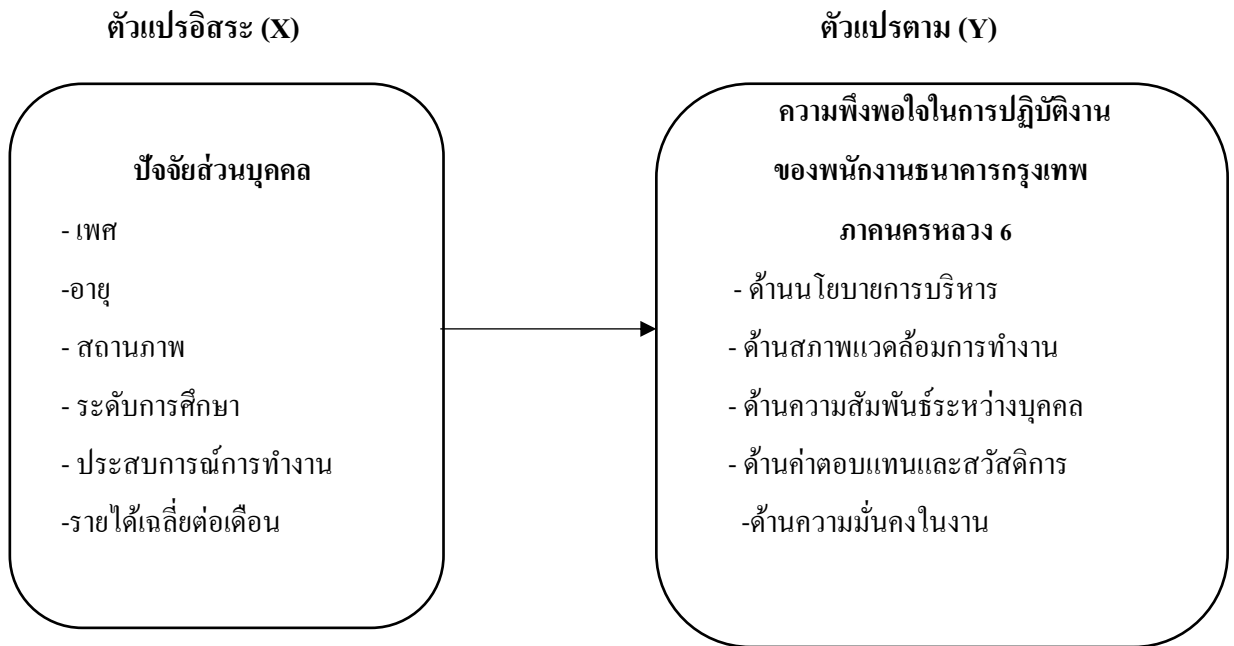
ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ระยะเวลาดำเนินการ ช่วงเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.) เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6
- 2.) สามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปพัฒนาองค์กรของตนเอง ไปปรับปรุง แก้ไขสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ให้งานบรรลุเป้าหมาย และการทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory)

เฟรดเดอริค เฮอร์สเบอร์ก (Frederick Herzberg) ได้กล่าวถึงทฤษฎี 2 ปัจจัย ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มี 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้งสองได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) (ประพันธ์, 2532 : หน้า 67-69 อ้างอิงใน บุญมั่น วงศ์สุนทรรัตน์, 2542 : หน้า 31-33)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และความตั้งใจที่จะทำงาน เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความต้องการที่จะทำงาน

2. ได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การชื่นชม ให้กำลังใจ จากคนภายในองค์กร
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) คือ มีความน่าตื่นเต้น น่าลอง
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพอใจในการมีสิทธิในการตัดสินใจ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน (Advancement) เป็นการเปลี่ยนแปลง และได้เข้ารับการอบรมและพัฒนา

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นเรื่องของสภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่

1. เงินเดือน คือ การได้รับค่าตอบแทนเป็นที่น่าพอใจ
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน คือ เป็นมิตร พุดคุย ช่วยเหลือกัน
3. สถานะของอาชีพ คือ มีเกียรติ มีชื่อเสียง
4. นโยบายการบริหารงาน คือ นโยบายการทำงานในองค์กร
5. สภาพการทำงาน คือ บรรยากาศภายในที่ทำงาน เครื่องมือ ที่ใช้ปฏิบัติงาน
6. ความมีชีวิตส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ในงานบางครั้งกระทบกับความเป็นอยู่ส่วนตัว
7. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดี เป็นความรู้สึกที่มีต่อความมั่นคงในงานที่ทำและองค์กร
8. การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีการดำเนินงานด้วยความเท่าเทียมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา

9. โอกาสความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับแต่งตั้งเลื่อน ชั้น - ตำแหน่งภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า องค์ประกอบทั้งสองด้านต้องมีค่าเป็นบวกทั้งสอง จึงทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ และเกิดความตั้งใจในการทำงาน และนำมาสู่งานมีประสิทธิภาพ¹

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะต้องเกิดความพึงพอใจจากปัจจัยภายในเป็นองค์ประกอบ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ และส่งผลให้งานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพ โดยปัจจัยทั้ง 2 ด้านที่กล่าวมาต้องเป็นบวกทั้งสองด้าน จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ ณ ขณะนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาและนำไปสู่การศึกษาหัวข้อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6 ฉบับนี้

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารขนาดใหญ่อันดับ 6 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทยเมื่อพิจารณาจากสินทรัพย์รวม นับตั้งแต่ธนาคารเริ่มกิจการในปี 2487 ธนาคารยืนหยัดสร้างความเชื่อมั่นและสนับสนุนภาคธุรกิจและประชาชนให้สามารถ

¹ บุญมัน วงศ์สุนทรรัตน์, 2542. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2565)

จัดการด้านการเงินได้อย่างเหมาะสมเท่าทันกับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 และเป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2518 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารมีสินทรัพย์รวม 3,822,960 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อรวม 2,368,238 ล้านบาท เงินรับฝากรวม 2,810,863 ล้านบาท และส่วนของเจ้าของ 449,014 ล้านบาท ความสำเร็จจากการดำเนินงานในปี 2563 ทำให้ธนาคารได้รับรางวัลหลายด้าน เช่น ธนาคารแห่งปี 2563 จากวารสารการเงินธนาคาร “Best Bank in Thailand”

ธนาคารยึดมั่นในเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” เคียงข้างลูกค้าและสังคมไทย มาตลอดกว่า 7 ทศวรรษที่ผ่านมา ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการเป็นเพื่อนคู่คิดในการดำเนินธุรกิจของลูกค้าและพัฒนาความสัมพันธ์อย่างจริงใจและยาวนานตลอดหลายทศวรรษจากรุ่นสู่รุ่น การมีฐานลูกค้าจำนวนมากและความสัมพันธ์ที่ยาวนาน เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของธนาคาร และทำให้ธนาคารสามารถขยายธุรกิจควบคู่ไปกับการต้องการทางการเงินที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า ด้านการบริหารกิจการ ธนาคารจำแนกการดำเนินธุรกิจเป็นสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ สายลูกค้าธุรกิจรายกลาง สายลูกค้าธุรกิจรายปลีก สายลูกค้าบุคคล กิจการธนาคารต่างประเทศ และกิจการการเงินธนกิจ ธนาคารมีบริษัทย่อยที่สำคัญประกอบด้วยกิจการในเครือที่อยู่ต่างประเทศ 3 บริษัทคือ บางกอก แบงก์ เบอร์ฮาด ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด และธนาคารฟิทีเพอร์มาตา ทีบีเค (ธนาคารเพอร์มาตา) ซึ่งเป็นธนาคารที่จดทะเบียนในประเทศมาเลเซีย จีน และอินโดนีเซีย ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีบริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจการด้านธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ธุรกิจวานิชธนกิจ และธุรกิจจัดการกองทุน บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด ดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทจัดการกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในประเทศไทย ธนาคารกรุงเทพให้บริการทางการเงินหลายรูปแบบและครบวงจรสำหรับลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อธุรกิจของธนาคาร ประกอบด้วยสินเชื่อระยะสั้นและระยะยาว สินเชื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อเพื่อเงินทุนหมุนเวียน หนังสือค้ำประกัน รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอื่น ๆ เช่น บริการเงินรับฝาก โอนเงิน บริหารประกันชีวิต และประกันวินาศภัย bancassurance บริการวานิชธนกิจ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น บริการเหล่านี้ช่วยสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียมและค่าบริการของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังพัฒนาบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาค้นพบว่าผู้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อใกล้เคียงกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

สุขสม โล่สุวรรณ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธ.ก.ส จังหวัดชัยภูมิ 1.) ระดับความพึงพอใจของพนักงาน ธ.ก.ส จังหวัดชัยภูมิ ต่อภาวะผู้นำของผู้บริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ภาวะผู้นำแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.34$)

และภาวะผู้นำแบบมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.23$) 2.) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธ.ก.ส จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการยอมรับของสังคม ($\bar{X}=4.32$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน ($\bar{X}=4.30$) ด้านลักษณะของงาน ($\bar{X}=4.27$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X}=4.23$) ด้านเงินเดือน ($\bar{X}=4.21$) ด้านโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X}=4.21$) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X}=4.17$) ด้านความสำเร็จในงาน ($\bar{X}=4.16$) และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X}=3.91$) ตามลำดับ

ชาญชัย ชำนิธรรการ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสตูล บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ในภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในด้านความมั่นคง อันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อม และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสภาพทางสังคม ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสตูล บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการปฏิบัติงานและเงินเดือน พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการปฏิบัติงานและเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วิริยา มณีวรรณ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิงพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสดพนักงานที่มีภูมิลำเนาในการปฏิบัติงานที่ไม่ได้ปฏิบัติงานตามภูมิลำเนาของตนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่ได้ปฏิบัติงานตามภูมิลำเนาของตน พนักงานที่มีระดับชั้นตำแหน่งระดับผู้ช่วยผู้จัดการ/หัวหน้าหน่วยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับปฏิบัติการ (ระดับ 2-7) พนักงานที่มีอายุ 41 - 50 ปี พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าด้านอื่น ๆ

ชไมพร คงโพ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ด้าน โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ส่วนอายุและหน่วยงานสังกัดในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

พิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
 ชั้นนี้ เวลส์ อีเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ
 ปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก อันดับ
 แรกคือด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ รองลงมาคือด้านนโยบายการบริหาร ด้านบังคับ
 บัญชา ด้านสภาพแวดล้อม การทำงาน ด้านรายได้สวัสดิการ อันดับสุดท้ายคือด้านการยอมรับนับถือและ
 ความรู้สึกใน ผลสำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ
 อายุ อายุงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
 ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษาและสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีวิจัยในรูปแบบการ
 สัมภาษณ์ (Survey Research) ซึ่งเก็บข้อมูลจากเครื่องมือที่เรียกว่า แบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6 จำนวน 1,384 คน
 (ที่มา : คุณวรัญญา อูมาวงสกุล เจ้าหน้าที่ประจำภาคนครหลวง 6 ฝ่ายดูแลอัตรากำลังคน ณ วันที่ 14
 มกราคม 2565)

การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro
 Yamane) ยอมรับความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่างได้ 5 % ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 311 คน เพื่อ
 ป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดในการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงจะเก็บแบบสอบถามเพิ่มอีก 5 % รวมเป็น
 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 327 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability) ใช้วิธีสุ่มแบบง่าย
 (Simple Random Sampling) เลือกสาขาธนาคารกรุงเทพ ในภาคนครหลวง 6 มาทั้งหมด 19 สาขา จาก
 ทั้งหมด 27 สาขา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการศึกษาในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ
 ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ
 ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
 ภาคนครหลวง 6 และตรวจสอบเนื้อหา จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบ
 ความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6 ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถาม ในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Social Network อาทิเช่น ไลน์, Facebook เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ผ่านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (\bar{X}), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 327 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 90.20 และเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 49.53 รองลงมาคือ อายุ 36-45 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 27.83, อายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.13, อายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพ โสด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 และ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงานอยู่ที่ช่วง 6-10 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 รองลงมาประสบการณ์การทำงานอยู่ที่ช่วง 1-5 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์การทำงานอยู่ที่ช่วง มากกว่า 10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,000-30,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 รองลงมาคือ 45,001-60,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 30,001-45,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 60,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ และด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

ด้านนโยบายการบริหาร

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน ผู้บริหารมีการประชุมชี้แจงนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ การมอบหมายงานและสั่งการที่สอดคล้องกับนโยบาย และนโยบายในการบริหารงานมีความชัดเจนสามารถปฏิบัติงานได้ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความเหมาะสมของอุณหภูมิ เครื่องปรับอากาศ และแสงสว่าง ที่ทำงานมีการแบ่งสัดส่วนชัดเจนง่ายต่อการทำงาน สถานที่ทำงานสะอาด สะดวก เหมาะแก่การปฏิบัติงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ วัสดุ อุปกรณ์ มีความทันสมัย สะดวกต่อการปฏิบัติงาน และข้อคำถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือ ความปลอดภัยในชีวิตขณะทำงาน ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในเรื่องต่าง ๆ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา/พนักงานรุ่นน้อง และเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน รวมถึงการได้รับความชมเชยในโอกาสต่าง ๆ ตามลำดับ ข้อคำถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแผนกอื่น และข้อคำถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ สวัสดิการเงินกู้ยืมต่าง ๆ (ค่าเล่าเรียนบุตร, ค่ากู้ซื้อบ้าน, ฯลฯ) จำนวนวันลาพักร้อน ลาภิจ ลาป่วย ลาคลอด ต่อปี ตามลำดับ ข้อคำถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ ค่าพาหนะ ค่ารักษาพยาบาล ค่าตรวจสุขภาพประจำปี ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงในงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ อนาคตกรุงเทพ เป็นสถาบันทางการเงินที่มีชื่อเสียง มีการอบรมเพิ่มความรู้อให้แก่พนักงาน และเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป รู้สึกมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ในส่วนข้อคำถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การเลื่อนตำแหน่ง ระดับชั้นในการทำงาน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 327 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 90.20 มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 49.54 มีสถานภาพโสด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 ประสบการณ์การทำงานอยู่ที่ช่วง 6-10 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,000-30,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ และด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ และด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

ด้านนโยบายการบริหาร

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน ผู้บริหารมีการประชุมชี้แจงนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ การมอบหมายงานและสั่งการที่สอดคล้องกับนโยบาย และนโยบายในการบริหารมีความชัดเจนสามารถปฏิบัติงานได้ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิพัฒน์ มีเดือน (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลส์ อิเล็กทรอนิกส์ แมริเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ รองลงมาคือด้านนโยบายการบริหาร ด้านบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการและอันดับสุดท้ายคือด้านการยอมรับนับถือและความรู้สึกในผลสำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษาและสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความเหมาะสมของอุณหภูมิ เครื่องปรับอากาศ และแสงสว่าง ที่ทำงานมีการแบ่งสัดส่วนชัดเจน ง่ายต่อการทำงาน สถานที่ทำงานสะอาด สะดวก เหมาะแก่การปฏิบัติงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ วัสดุ อุปกรณ์ มีความทันสมัย สะดวกต่อการปฏิบัติงาน และข้อคำถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือ ความปลอดภัยในชีวิตขณะทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สุขสม โสสุวรรณ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธ.ก.ส จังหวัดชัยภูมิ พบว่า 1.) ระดับความพึงพอใจของพนักงาน ธ.ก.ส จังหวัดชัยภูมิ ต่อภาวะผู้นำของผู้บริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ภาวะผู้นำแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.34$) และภาวะผู้นำแบบมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.23$) 2.) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธ.ก.ส จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการยอมรับของสังคม ($\bar{X}=4.32$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน ($\bar{X}=4.30$) ด้านลักษณะของงาน ($\bar{X}=4.27$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X}=4.23$) ด้านเงินเดือน ($\bar{X}=4.21$) ด้านโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X}=4.21$) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X}=4.17$) ด้านความสำเร็จในงาน ($\bar{X}=4.16$) และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X}=3.91$) ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในเรื่องต่างๆ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา/พนักงานรุ่นน้อง และเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน รวมถึงการได้รับคำชมเชยในโอกาสต่าง ๆ ตามลำดับ ข้อคำถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแผนกอื่น และข้อคำถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญชัย ชำนิธูการ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสตูล บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในด้านความมั่นคง อันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อม และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสภาพทางสังคม ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสตูล บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการปฏิบัติงานและเงินเดือน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการปฏิบัติงาน และเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ สวัสดิการเงินกู้ยืมต่าง ๆ (ค่าเล่าเรียนบุตร, ค่ากู้ซื้อบ้าน, ฯลฯ) จำนวนวันลาพักร้อน ลาภี ลาป่วย ลาคลอด ต่อปี ตามลำดับ ข้อคำถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ ค่าพาหนะ ค่ารักษาพยาบาล ค่าตรวจสุขภาพประจำปี ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชไมพร คงโพ (2559) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ด้าน โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา สาขาการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ส่วนอายุและหน่วยงานสังกัดในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ด้านความมั่นคงในงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ธนาคารกรุงเทพ เป็นสถาบันทางการเงินที่มีชื่อเสียง มีการอบรมเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน และเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป รู้สึกมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ในส่วนข้อคำถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ การเลื่อนตำแหน่ง ระดับชั้นในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานันธุรการ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสตูล บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในด้านความมั่นคง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสภาพทางสังคม ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสตูล บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการปฏิบัติงานและเงินเดือน พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการปฏิบัติงานและเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาในครั้งนี้สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านนโยบายการบริหาร ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่สิ่งที่จะต้องปรับปรุงคือเนื่องด้วยสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด – 19 ทำให้พนักงานธนาคารเข้าพบลูกค้ายากลำบากมากขึ้น ส่งผลให้ไม่สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ทางธนาคารให้กับลูกค้าได้ดีเท่าที่ควร

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าโดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สิ่งที่ต้องปรับปรุงในเรื่องความปลอดภัยในชีวิต ควรมีการทำประกันชีวิตขณะทำงาน ในวงเงินที่มากพอ เพื่อเกิดเหตุไม่คาดฝันเงินจำนวนนี้จะสามารถเลี้ยงดูบุตรหรือบุคคลที่ยังมีชีวิตอยู่ได้

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ควรมีการจัดกิจกรรมมาทีกิจกรรม เช่น ไปเที่ยวต่างจังหวัด ไปทานข้าวร้านอาหาร เพื่อให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความสัมพันธ์กัน

4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือการเบิกค่ายานพาหนะ ค่ารักษาพยาบาลควรเบิกได้ตามจ่ายจริงทั้งหมด

5. ด้านความมั่นคงในงาน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ควรมีการปรับเลื่อนตำแหน่งประจำปี โดยไม่ใช้การเลื่อนตำแหน่งโดยใช้เกณฑ์การทำผลงานมาประกอบ เนื่องจากพนักงานบางท่านมีความชำนาญในการทำงาน แต่ไม่ชำนาญทางด้านการขาย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 6 เช่นการสัมภาษณ์เชิงลึก ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น และควรมีการปรับเปลี่ยนตัวแปรต่าง ๆ ในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่าง รอบด้านมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชไมพร คงโพ (2559). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ชาญชัย ชำนิธูการ (2554). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสตูล บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- บุญมัน วงศ์สุนพรัตน์, (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิพัฒน์ มีเถื่อน, (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวิลด์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชา บริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- วิริยา มณีวรรณ (2555). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตรายบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุขสม โล่สุวรรณ (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ข.ก.ส จังหวัดชัยภูมิ (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชา บริหารธุรกิจคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.