

**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1
The Satisfaction Working of Employee's Government Savings Bank
Debt Control and Management Center Branch Operations 1**

เบญญาภา ภูประดิษฐ์
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Benyapha Phupradit
E-mail: hamtaro.b31@gmail.com
Faculty or Business Administration Program in Management,
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 จำแนกตามประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 จำนวน 168 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ (t-test) แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้ วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 มีปัจจัยด้านประชากร ในด้านรายได้แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน ; ธนาคารออมสิน

Abstract

The objectives of this study were (1) To study the satisfaction in the performance of an employee's the Government Savings Bank Debt Control and Management Center Branch Operations 1 (2) to study the satisfaction in the performance of an employee the Government Savings Bank Debt Control and Management Center Branch Operations 1 classified by population factors.

The sample group used in this research is employee's the Government Savings Bank Debt Control and Management Center Branch Operations 1 a total 168 people using questionnaires as a tool to collect data. The statistics used in the analysis are frequency values, percentage values, average values and standard deviations. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), (One – Way ANOVA), in case of it had statistically significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different.

The results of hypothesis testing showed the employee's Government Savings Bank Debt Control and Management Center Branch Operations 1 with personal factors include salaries were different. Making the satisfaction in the performance of an employee's the Government Savings Bank Debt Control and Management Center Branch Operations 1 differently.

Keywords: Satisfaction Working; Government Savings Bank

บทนำ

ธนาคารออมสิน นอกจากการทำหน้าที่สถาบันการเงินเพื่อการออมของประเทศแล้วยังคงมุ่งมั่นในการทำหน้าที่สืบสานสร้างสรรค์พัฒนาสังคมในทุกด้านเพื่อสร้างสุขที่ยั่งยืนให้พี่น้องคนไทย โดยที่ผ่านมามาตราได้เป็นเสาหลักสำคัญของรัฐบาลในการผลักดันมาตรการต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศในหลากหลายโครงการ อาทิ สินเชื่อประชารัฐเพื่อประชาชน / สินเชื่อแก้ไขปัญหาหนี้ครูและบุคลากรทางการ มาตรการประชารัฐเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินประชาชน (พักชำระหนี้) / โครงการแก้ไขปัญหาหนี้ครอบครัวอย่างบูรณาการและเบ็ดเสร็จ

จากภารกิจของธนาคารที่กล่าวข้างต้น และกรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะนโยบายการแก้ไขปัญหาหนี้ครูและบุคลากรทางการศึกษา / มาตรการประชารัฐเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินประชาชน (พักชำระหนี้) ด้วยเหตุนี้ธนาคารจึงจัดตั้งหน่วยงาน “ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้” ขึ้นมาเพื่อตอบสนองนโยบายของธนาคาร การปรับปรุงแบบการให้บริการย่อมทำให้เกิดผลกระทบต่อพนักงานในธนาคารเพราะการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ย่อมส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน ความคิด และความคาดหวังในการทำงาน ตลอดจนความพึงพอใจใน การทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานสังกัด “ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้” ที่ต้องอำนวยความสะดวกหรือสนับสนุนการทำงานให้กับธนาคาร ด้านการให้คำปรึกษาและการแก้ไขหนี้หากเกิดการขาดความพึงพอใจในการทำงานแล้วย่อมมีผลกระทบต่อธนาคารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 จำแนกตามประชากร

ตัวแปรศึกษาในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและระเบียบคำสั่ง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการ สาขา 1 ที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 ยกเว้นตำแหน่ง ผู้อำนวยการเขตควบคุมและบริหารหนี้ และตำแหน่ง ผู้จัดการศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ จำนวนทั้งหมดประมาณ 288 คน (ข้อมูลอ้างอิง บัญชีกำหนดตำแหน่ง จำนวนอัตราพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ ณ ปี 2561) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Taroyamana ซึ่งที่ระดับความคลื่อน 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 168 คน

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและระเบียบคำสั่ง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 ยกเว้นตำแหน่ง ผู้อำนวยการเขตควบคุมและบริหารหนี้ และตำแหน่ง ผู้จัดการศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ จำนวนทั้งหมด 288 คน (ข้อมูลอ้างอิง บัญชีกำหนดตำแหน่ง จำนวนอัตราพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ ณ ปี 2561) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Taroyamana ซึ่งที่ระดับความคลื่อน 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 168 คน

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 0.05

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{288}{1+288(0.05^2)}$$

$$N = 167.44$$

ดังนั้นกำหนดให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 168 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิดทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และผลการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่แสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องในครั้งนี และเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการตั้งข้อคำถามในแบบสอบถามต้องเป็นคำถามที่มีความครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะอีกด้วย ด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจเป็นคำถามปลายปิด ผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 ยกเว้น ตำแหน่ง ผู้อำนวยการเขตควบคุมและบริหารหนี้ และตำแหน่ง ผู้จัดการศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะ ของงานด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านนโยบายและระเบียบคำสั่ง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 29 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด 28 ข้อ ข้อคำถามจะเป็นในลักษณะประเมินค่าความพึงพอใจ 5 ระดับ (Rating Scale) และคำถามปลายเปิด 1 ข้อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหาข้อมูลจาก บทความวิจัย เอกสารทางวิชาการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยให้ทราบถึง ความหมาย องค์ประกอบ ซึ่งถือเป็นองค์ความรู้พื้นฐานที่ผู้ทำวิจัยจำเป็นต้องศึกษาให้ทราบแนวทางก่อนเริ่มการดำเนินงานทางการวิจัย รวมถึงหัวข้องานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นการ อ้างอิงงานวิจัยของท่านอื่น เพื่อเป็นส่วนช่วยสนับสนุนแนวคิดอีกประการหนึ่งของการกำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล (2555) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางเชิงบวกความสุขของบุคคลเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลที่พึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นมีความสุขความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมีความผูกพันกับหน่วยงานมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อความก้าวหน้าและความ สำเร็จขององค์กรได้อีกด้วย

สุธานี นุกูลยิ่งอาร์ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ ได้สรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ค่าจ้าง ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงานผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา นโยบายการบริหารงาน โอกาสความก้าวหน้า และปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะความ แตกต่างของแต่ละปัจเจกบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสามารถทำงานได้อย่าง เต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้าน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

จากการศึกษาและทบทวนตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้วสามารถแยกความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานออกเป็นหลายด้าน ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อลักษณะงานของ ตนเอง หากบุคคลมีความพึงพอใจสูงก็หมายความว่าเขามีความรู้สึกรักต่องานในทางบวกมีความชอบและ ค่านิยมที่ดีต่องานค่อนข้างสูง นักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน

เดชชาติ มั่นคง (2552) ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะของงาน และความรับผิดชอบของงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากร มีความพึงพอใจมากอาจเป็นเพราะว่าในการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานมีกระบวนการสรรหา และ คัดเลือกมีความเหมาะสมทั้งในด้านคุณสมบัติ และวัยวุฒิได้เป็นอย่างดี การมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานก็ ทำได้ตรงตามคุณสมบัติตามตำแหน่งในการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในด้านโดยเฉพาะอย่าง ยิงในเรื่องการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดและยัง มีโอกาสได้รับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่อีกทั้งยังทำงานที่ตรงกับความต้องการและความถนัดอีกด้วย

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

จันทร์แรม พุทธนุกูล (2554) จากข้อสรุปในผลการศึกษากล่าวว่า ปัจจัยจุดจูงใจด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน พบว่าบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรีจังหวัดสระบุรีมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปาน กลาง ทั้งนี้เนื่องจากวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี มีบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาพนักงานราชการลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวซึ่งส่วนที่ไม่ได้เป็นข้าราชการประจำนั้นจะ ไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ระดับความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ระดับปานกลาง

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน

นิสรา รอดนุช (2559,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศ พบว่าพนักงานตรวจสอบบัญชี ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูงกว่าระดับ การศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และพบว่าระดับพนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับเงินเดือนต่ำมีระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับเงินเดือนที่สูงกว่า ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สุรศักดิ์ โล่ออน (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรม โรงงานบริษัท พีซีทีที จำกัดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงานบริษัท

พีซีทีที จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ ระบบติดต่อสื่อสารภายในบริษัทและนอกบริษัท มีความเหมาะสม และในลำดับสุดท้าย คือ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานมี สภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้งาน

ด้านที่ 5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย/ระเบียบคำสั่ง

วุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสเอ สยามวาลา จำกัด ด้านโครงสร้างของงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีเอสเอ สยามวาลา จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ทั้งนี้ด้วยการจัดโครงสร้างมีการกระจายอำนาจอย่างเหมาะสม และสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนการใช้ระบบสื่อสารแบบสองทางที่บริษัทฯใช้ในการบริหาร การสื่อสาร รวมทั้งนโยบายกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมและชัดเจน

ด้านที่ 6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

เดชชาติ มั่นคง (2552) ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้าน ค่าจ้าง เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรไม่ค่อยมีความพึงพอใจในด้านนี้เท่าใดนักอาจเป็นเพราะว่าบุคลากรส่วนมากของศูนย์มะเร็ง อุบลราชธานี เป็นลูกจ้างชั่วคราวทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้น้อยกว่าบุคลากรที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ /พนักงานราชการ ตามลำดับโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของสวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้านการได้รับค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ค่าพาหนะในการเดินทางไปราชการ และสวัสดิการที่นอกเหนือจากที่รัฐบาลจัดให้

ด้านที่ 7 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ปิยาพร ห่องแขง (2555) ได้สรุปวิจัย ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง และหลายด้าน ได้แก่ ความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

อุดมพร ป้องเกียรติชัย (2560,บทคัดย่อ) ได้วิจัยศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัดในคลินิกและโรงพยาบาลเอกชน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัดในคลินิกและโรงพยาบาลเอกชนมี 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านผลตอบแทนประจำและลักษณะงานปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้าและความมั่นคงปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานในส่วนของปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า อายุและระดับเงินเดือนเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัดในคลินิกและโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกัน โดยระดับความพึงพอใจจะมีแนวโน้มสูงมากขึ้นเมื่อมีอายุและระดับเงินเดือนเฉลี่ยที่เพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่ เพศ และอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

เจนจิราพร รอนไพริน(2558) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยนั้น ได้มีการมอบอำนาจหน้าที่ในการ

ให้บริการกำหนดไว้ ในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน ว่าจะต้องปฏิบัติงานอะไร และอย่างไรบ้าง อีกทั้งธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ยังได้มีนโยบายและความมุ่งมั่นที่จะสร้างวัฒนธรรมบริษัทให้เกิดขึ้นในองค์กร จึงทำให้องค์กร มีมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน จึงไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอารยา ศิริรัตน์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บมจ. ธนาคารทหารไทย พบว่าตัวแปรทุกตัวแปร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน ปัจจัยทุกปัจจัยทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการทดสอบสมมติฐานนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคล หรือความพึงพอใจของพนักงานธนาคาร ซึ่งแตกต่างกันจึงส่งผลให้ ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกัน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล (2555) การศึกษาคำสั่งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ จำนวน 240 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Sample t-test, One-way ANOVA และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรีมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรีในมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง

ทิพวารินท์ กลั่นไชยสุคนธ์ (2552) การศึกษาคำสั่งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ศึกษาพฤติกรรมของพนักงาน ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน และศึกษาความแตกต่างระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในปัจจัยด้านต่าง ๆ ของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานของบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย จำนวน 200 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ที่ได้รับ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Chi-square สถิติ t – Test และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – Way Analysis of Variance (One – Way ANOVA) ผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 35 ปี ขึ้นไป สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปีขึ้นไป และเงินเดือน 15,000 – 20,000 บาท และเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานโดยส่วนใหญ่แล้วให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กรเป็นบางครั้ง มาทำงานสายโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อเดือน ลาพักร้อนและลากิจโดยเฉลี่ย 1-5 ครั้งต่อปี วันศุกร์เป็นวันที่มีความสุขในการทำงาน และมีความเป็นตัวของตัวเองสูง ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขณะปัจจุบัน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร อีก 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ ได้แก่

หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูล เอกสารเป็นระบบ สะดวกและง่ายต่อการค้นคว้าการทดสอบ สมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ไม่มีต่อพฤติกรรมทุกด้าน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ นอกจากนั้นยังพบอีกว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้านไม่ต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 ในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบ ไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำเหนือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เมื่อเก็บข้อมูลแล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

สรุปผลการวิจัย

อภิปรายผล

ผลการวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาผลการวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านลักษณะของงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 มีความคิดเห็นว่าด้านลักษณะงานของพนักงาน ควรที่จะมีลักษณะงานที่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ตามอำนาจหน้าที่ของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา รอนไพริน (2558) ด้านลักษณะของงานพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม รองลงมาคือ ท่านสามารถใช้ความคิดเป็นของตนเองในการปฏิบัติงานได้งานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน ท่านมีความสุขในงานที่ได้รับมอบหมาย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การปฏิบัติงานไม่มีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของท่านตามลำดับ

1.2 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 มีความเห็นว่าในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ของพนักงานควรจะมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ฉิมมาลี (2559) โดยได้สรุปเอาไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ: กรณีศึกษา ธนาคาร-พาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ด้านความมั่นคงในงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 มีความเห็นว่า องค์กรมีความมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอชเอ สยาม

วาลา จำกัด ด้านความมั่นคงของงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอชเอ สยามวาลา จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ทั้งนี้ด้วยบริษัทมีการขยายกิจการทุกปี ๆ และเพิ่มกำลังการผลิตเพื่อรองรับการส่งออก อีกทั้งบริษัทมีการปรับตำแหน่งและเงินเดือนทุกปีรวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้มีโอกาสในการศึกษาต่อ การได้มีการจัดอบรมสัมมนาหรือไปศึกษาดูงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

1.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 มีความเห็นว่า ควรจะมีสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมกับการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินวัณน์ เกียรติสันติกุล (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี สรุปได้ว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี มีความพึงพอใจในระดับมาก สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ประกอบด้วย การจัดสถานที่ทำงาน อุณหภูมิแสงเสียง จะช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน ช่วยส่งเสริมการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานในองค์กร เนื่องจากการที่มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีจึงสามารถกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่และผลงานออกมาดีและการที่มีอุปกรณ์ทันสมัยและครบครันก็ช่วยให้เกิดความพึงพอใจได้

1.5 ด้านนโยบายและระเบียบคำสั่ง ของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 มีความเห็นว่าด้านนโยบายและระเบียบคำสั่ง ผู้บริหารควร ชี้แจงวิสัยทัศน์และเป้าหมายในการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญา ชำตัน (2560) ได้สรุปการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในการบริหารงานในองค์กรเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสนใจ ต่อผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาโดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงเป้าหมายนโยบายและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การวางแผนและพัฒนาได้รับการยอมรับและมีความเป็นกันเอง สิ่งเหล่านี้เป็นแนวทางการบริหาร ที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกและมีความพึงพอใจในงาน

1.6 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 มีความเห็นว่า ได้รับผลตอบแทนเหมาะสมตามคุณวุฒิ และความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรศักดิ์ โลออน (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงานบริษัท พีซีทีที จำกัด พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและ สวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สวัสดิการที่บริษัทจัดให้มีมากกว่าที่กฎหมายกำหนด รถรับส่ง พนักงานระหว่างที่พักกับที่ทำงานมีความเหมาะสมชุดฟอร์มสำหรับพนักงานเพียงพอเหมาะสมกับความต้องการ มีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม และขั้นตอนการขอรับสวัสดิการบริษัท

1.7 ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 มีความเห็นว่า ในองค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรแรม พุทธนุกูล (2554) ได้ศึกษาวิจัยและพบว่าบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรีจังหวัดสระบุรีมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งนี้ เนื่องจาก

บุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี และเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้ และยังได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีและเป็นกันเองได้รับคำแนะนำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานและเมื่อประสบปัญหาเพื่อน

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน ด้านอายุงาน และด้านรายได้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงต่างก็มีบทบาททางสังคมไม่แตกต่างกัน มีความสามารถในการทำงานที่เท่าเทียม ธนาคารได้ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค เครพสิทธิและให้สิทธิต่าง ๆ เท่าเทียมและเป็นธรรม ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้พนักงานที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชชาติ มั่นคง (2552) ได้สรุปไว้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกันอาจจะเป็นเพราะว่าในสังคมปัจจุบันเพศชาย เพศหญิงมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงาน เพราะในทุกวันนี้งานอะไรที่เพศชายทำได้เพศหญิงก็สามารถทำได้เช่นกัน และการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านลักษณะและความรับผิดชอบของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน และการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าจ้างเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูลและด้านการได้รับการยกย่องนับถือ

2.2 พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุที่พนักงานแต่ละช่วงอายุมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกันนั้น เนื่องจากธนาคาร หรือหน่วยงานที่สังกัดมีลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบคล้ายคลึงกัน มีความก้าวหน้าในอาชีพที่เท่าเทียมกัน ได้รับสวัสดิการหรือได้รับพิจารณาการขึ้นเงินเดือนตามอายุงานอย่างยุติธรรม เหตุเหล่านี้จึงส่งผลให้พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นิสร รอดนุช (2559) สรุปไว้ว่าอายุไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี เนื่องจากในการทำงานสอบบัญชีนั้น พนักงานในแต่ละช่วงอายุจะได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ การเลื่อนตำแหน่ง และได้รับเงินเดือน และสิทธิต่าง ๆ เท่าเทียมกันในระดับช่วงอายุของตน จึงทำให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

2.3 พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 ที่มีสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ลักษณะของงานที่ทำนั้นไม่ว่าพนักงานจะอยู่ในสถานภาพการสมรสแบบใดเป็นเรื่องส่วนบุคคล ซึ่งไม่ส่งผลหรือมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หรือความก้าวหน้าในอาชีพ การเลื่อนขึ้นเงินเดือนแต่อย่างใด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธานี นุกูลยิ่งอารี (2555) ได้สรุปไว้ว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน เป็น เพราะพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มักคำนึงถึงความมั่นคงในการทำงาน และสวัสดิการ ซึ่งครอบคลุมไปถึงครอบครัวโดยเฉพาะสามี/ภรรยา และบุตร ทั้งสิทธิประโยชน์ ด้านบัตรโดยสารและการรักษาพยาบาล

ซึ่งสวัสดิการที่บริษัทฯ มอบให้นั้นเป็นสิ่งที่ช่วยลดภาระด้านค่าใช้จ่ายของผู้ที่มีครอบครัว ส่งผลให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าสถานภาพอื่น

2.4 พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเป็นเพราะธนาคารออมสิน อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของกระทรวงการคลัง การกำหนดค่าตอบแทน และสวัสดิการเป็นไปตามมติเห็นชอบหรือข้อกำหนดของกระทรวงการคลัง การปฏิบัติงานในความรับผิดชอบไม่ได้กำหนดตามวุฒิการศึกษา และธนาคารออมสินมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเท่าเทียมกันภายใต้กฎระเบียบของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ จันทรธรรม พุทธนุกูล (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่า ระดับการศึกษา ของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรีที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานในวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี มีกฎระเบียบ ข้อบังคับเดียวกัน ในการทำงานทุกคนสามารถแสดงผลงานได้โดยไม่ขึ้นกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

2.5 พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 ที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความมั่นคง ในกลุ่มที่มีตำแหน่งลูกจ้างกับกลุ่มพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเป็นเพราะธนาคารมีกำหนดการสรรหาบุคคลเข้าเป็นพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้กับบุตรพนักงานได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงาน ต่างจากที่ตำแหน่งลูกจ้างจะต้องมีการทำงานมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี จึงจะมีสิทธิสอบบรรจุเป็นพนักงาน จึงอาจทำให้กลุ่มลูกจ้างเล็งเห็นถึงความก้าวหน้าในอาชีพค่อนข้างยากลำบาก และหากไม่สามารถสอบบรรจุได้ก็จะมีความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน และอาจมีผลกระทบต่อการได้รับสวัสดิการต่าง ๆ จากธนาคารเทียบเท่ากับพนักงานที่บรรจุแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับ วิจัยของ ทาริกา พาเจริญ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่าบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ ที่มีประเภทตำแหน่งที่ต่างกัน คือด้านทั่วไป ด้านวิชาการ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมและอีก 2 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกจ้างชั่วคราว ต้องทำงานหนักมีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพน้อยและมีความมั่นคงต่ำอาจส่งผลให้มีความพึงพอใจน้อย

2.6 พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 ที่มีอายุงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านความมั่นคงมีความแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 ที่มีอายุงานมากขึ้นจะมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานชัดเจนมากยิ่งขึ้น มีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้นเป็นระดับผู้บริหาร และได้รับการยอมรับนับถือมากขึ้น จึงส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สุรศักดิ์ โลออน (2555) สรุปไว้ว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านโอกาสความก้าวหน้า ในงาน ด้านสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอาจเป็นเพราะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สูงกว่าอาจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่ชัดเจนกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่ำกว่า ดังนั้นอาจส่งผลทำให้ผู้บังคับบัญชามองเห็นความสามารถและมอบหมายงานหรือความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้กับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการ

ทำงานมากกว่า ทำให้พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่ามีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่น้อยกว่า

2.7 พนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคง และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็น อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีรายได้สูงมักจะอยู่ในระดับตำแหน่งผู้บริหารหรือมีอายุงานมาก ซึ่งจะมีเงินประจำตำแหน่งเพิ่มนอกเหนือจากค่าจ้างที่ได้รับหรือได้รับโบนัสประจำปีมากกว่า ลูกจ้างหรือพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อย ซึ่งอาจจะไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ และค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว ความแตกต่างนี้อาจส่งผลให้พนักงานที่มีรายได้น้อยเกิดความคิดที่จะเปลี่ยนงานไปยังองค์กร หรือบริษัทที่ให้ผลตอบแทนสูงเพื่อความมั่นคงในชีวิต ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ว่าที่ร.ต. ภูริช คิมหันต์มาลา (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) โดยสรุปได้ว่า พนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้านแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาผลวิจัยในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์และเป็นแนวทางในการบริหารงานและองค์กรของ ธนาคารออมสิน ดังนี้

ปัจจัยด้านประชากร

1. จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงาน ธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันโดยเฉพาะกลุ่มพนักงานหรือลูกจ้างที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ดังนั้นผู้บริหารของธนาคารออมสินควรให้ความสำคัญและเสริมสร้างความพึงพอใจในปัจจัยดังกล่าว โดยอาจปรับโครงสร้างค่าจ้างให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและปริมาณงาน ที่รับผิดชอบ หรือเพิ่มค่าล่วงเวลาในการทำงานซึ่งอาจจะทำให้พนักงานกลุ่มนี้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงาน ธนาคารออมสิน สังกัด ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สายงานกิจการสาขา 1 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ซึ่งอาจเป็นเพราะองค์กรเป็นรัฐวิสาหกิจ มีชื่อเสียงและดำเนินกิจการมาอย่างยาวนาน ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารออมสินควรมีการวางแผนและนโยบาย หรือแนวทางการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้ชัดเจนและเป็นแนวทางเดียวกันเพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรอีกด้วย และควรส่งเสริมการสร้างความรู้สึกร่วมสร้างความรู้สึกร่วมสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจว่าในการทำงานนั้นตนมีตำแหน่งงานที่มั่นคง มีความยั่งยืนในอาชีพ เพราะองค์กรมีความมั่นคง การโยกย้ายตำแหน่งหรือเปลี่ยนแปลงหน้าที่ในการทำงานมีความเหมาะสมกับความสามารถ และยุติธรรม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาซ้ำในเรื่องนี้ โดยเว้นระยะห่างประมาณ 1 ปี ทั้งนี้ เนื่องจากหน่วยงาน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เป็นหน่วยงานที่มีการจัดตั้งขึ้นมาใหม่เมื่อปี 2561 นโยบายการบริหารงาน หรือ

แผนงานอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามผู้บริหาร หรือตามสถานการณ์ ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละบุคคลก็อาจส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน

2. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ทำให้มีข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลถูกต้องและครอบคลุม การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม และควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จรรย์ ชาติ. (2559). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน นิคมอุตสาหกรรม
บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการ
ทั่วไป, มหาวิทยาลัยสยาม.
- จันทร์แรม พุทธนุกุล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการ
ทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จุฑารัตน์ นิมาลี. (2559). อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันกับ
องค์การต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการทั่วไป,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร
เทศบาลนครนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการทั่วไป,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เดชชาติ มั่นคง. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ศูนย์มะเร็ง
อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการทั่วไป,
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทาริกา พาเจริญ (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
โรงพยาบาลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี. วารสารการพยาบาลศึกษา
โรงพยาบาลปากท่อ, 6(1), 80-102.
- นิสรา รอดนุช. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ภูริช คิมหันต์มลา (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไออาร์
พีซี จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

- วุฒิพงษ์ กลวงษ์. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดี เอช เอ สยามวาลา จำกัด.การค้นคว้าอิสระ* บธ.ม.(บริหารธุรกิจ).พระนครศรีอยุธยา.
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- สุธานี นุกูลอิงอารี. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯสำนักงานใหญ่.*
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุศักดิ์ โลออน. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด.การค้นคว้าอิสระ* บธ.ม.(บริหารธุรกิจ).พระนครศรีอยุธยา.
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- ธนาคารออมสิน ค้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2562, จาก<https://www.gsb.or.th/about-us/history-bank.aspx>