

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของ บุคลากรธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

**FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF HEAD OFFICE
PERSONNEL GOVERNMENT SAVINGS BANK**

อมรรัตน์ อ่อนรู้ที่¹

เกษม สวัสดิ์²

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Amonrat Onrutee

E-mail:Khumamm.gsb@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของ บุคลากรธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำแนกตาม ปัจจัยประชากรศาสตร์ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงาน กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เลือกลุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) บุคลากรธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (SD – scale คะแนน 0 – 10) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่อิสระจากกัน (Independent Sample t – test) สถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) สถิติที่ใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's r Coefficient Correlation)

ผลการวิจัยพบว่าประชากรส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด (Mean = 9.2440 SD = .18826) อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด (Mean = 9.2419 SD = .19317) สถานภาพโสด จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด (Mean = 9.2818 SD = .17437) จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด (Mean = 9.2297 SD = .19384) รายได้ 15,000 - 30,000 บาท จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด (Mean = 9.2205 SD = .18189) เป็นพนักงานปฏิบัติการจำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด (Mean = 9.2303 SD = .19081) อายุงาน 6-10 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด (Mean = 9.2019 SD = .19826)

พบว่าโดยภาพรวมประชากรมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด (Mean = 9.2281 SD = .18997) กลุ่มที่มีอายุการทำงาน มากกว่า 20 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มอื่น (Mean = 9.2981 SD = .20704) กลุ่มที่มีสถานภาพ หม้าย มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอื่น (Mean = 9.1255 SD = .18349) พบว่าปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ สถานภาพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่แอลฟา (α) เท่ากับ .05

พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงาน กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำที่สุดถึงต่ำมาก (มีค่า Pearson's r Coefficient ระหว่าง -.002 ถึง -.057) โดยความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน (ค่าเป็นบวก) ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ปริมาณงาน นโยบายการบริหารงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทิศทางตรงข้าม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟา เท่ากับ 0.01

จากผลการศึกษาครั้งนี้ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างขวัญกำลังใจ ปรับปรุงรายได้ ให้ทุนศึกษาต่อ หาความรู้ ฝึกอบรมทักษะการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและเกณฑ์การวัดผลในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสม และโปร่งใส เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและเต็มใจปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงระบบการสื่อสารและเทคโนโลยี ต่างๆ ให้มีความทันสมัยและตอบสนองต่อการทำงานของพนักงานให้สะดวกต่อการทำงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

A Study of factors affecting Job satisfaction of head office personnel Government Savings Bank, the objectives were 1) to study the level of satisfaction of head office personnel Government Savings Bank classify by demographic factors. 2) to compare the levels of importance of hygiene factors 3) to study the relationship between hygiene factors and the level of satisfaction. Using quantitative research methods, 400 samples from head office personnel of Government Savings Bank were selected by Non-Probability Sampling, Convenience sampling. To collect data using questionnaires (SD – scale, score 0-10), the statistics used in the analysis were percentage, mean, standard deviation, independent samples (t - test), One-Way ANOVA F-test, and Pearson's r Coefficient Correlation.

The results showed that the majority of the population was female of 261, 65.3% which were satisfied at the highest level (Mean = 9.2440 SD = .18826). The most of population were age between 31-40 years, 166 peoples, 41.5%, were satisfied at the highest level (Mean = 9.2419 SD = .19317), single status of 211 peoples, 52.8%, were satisfied at the highest level (Mean = 9.2818 SD = .17437), postgraduate, 215 peoples, 53.8% were satisfied at the highest level (Mean = 9.2297 SD = .19384). Income 15,000 -30,000 baht, 203 peoples, 50.7 %, were satisfied at the highest level (Mean = 9.2205 SD = .18189). Operating workers, 301 peoples, 75.3%, were satisfied at the highest level (Mean = 9.2303 SD = .19081), working age 6-10 years, 173 peoples, 43.3% were satisfied at the highest level (Mean = 9.2019 SD = .19826).

Overall, the population had the highest level of satisfaction on the job (Mean = 9.2281 SD = .18997). The group with working age more than 20 years had the mean more than the other group (Mean = 9.2981 SD. = .20704), the widowed group had a mean less than the other group (Mean = 9.1255 SD = .18349), found that the demographic factors of gender, status and average monthly income were different, the level of satisfaction were different, and significantly at alpha (α) of .05.

Found that the correlation between hygiene factors and the level of satisfaction were the lowest to very low level (Pearson's r Coefficient between -.002 and -.057), personal relationship was in the same direction (positive value), work characteristics, workload, management policy and working environment were inverse direction, statistically was not significant at alpha level of 0.01.

From the results of this study the organization should focus on building morale, improve income, provide scholarships and work skills training, transparency performance assessments, improve communication systems and technology in order to maintain the level of satisfaction

บทนำ

การบริหารงานในองค์กรจะทำให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น เป็นสิ่งจำเป็นในการผสมผสานปัจจัยด้านต่างๆ ของการบริหารงานอย่างเหมาะสม ทั้งปัจจัยในด้านเงินทุน ด้านวิธีการ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งสำคัญคือ ปัจจัยเรื่องของบุคลากร ซึ่งบุคลากรที่ทำให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพสูง เหมาะกับลักษณะงาน และรู้จักการทำงานเป็นทีม ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะงานบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ ผู้บริหารจะต้องสามารถร่วมกันปฏิบัติงานให้เข้าด้วยกัน และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากบุคคลได้อย่างเป็นที่น่าพอใจของทุกฝ่าย การที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างดีนั้น บุคคลจะต้องมีความสามารถในการทำงาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ด้วย การที่คนจะปฏิบัติงานอย่างเต็มใจนั้น จำเป็นที่จะต้องมีความตั้งใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่กับธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ว่ามีความพึงพอใจในระดับใด มีปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านใดที่สำคัญ และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรในระดับใด เพื่อนำผลที่ได้จากงานวิจัยนำเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับบุคลากร จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งตัวพนักงานและธนาคาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง และอายุงาน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความสำคัญปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ปริมาณงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน นโยบายการบริหารงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ปริมาณงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน นโยบายการบริหารงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศ แตกต่างกันระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุ แตกต่างกันระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ แตกต่างกันระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา แตกต่างกันระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่ง แตกต่างกันระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุงาน แตกต่างกันระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. ธนาคารสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนา ปรับปรุง ให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรของธนาคาร
3. เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร และเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาองค์กรต่อไป

เอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกรณีศึกษาบุคลากรธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยในส่วนของแนวคิด ทฤษฎี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหาข้อมูลจากบทความวิจัย เอกสารทางวิชาการ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยให้ทราบถึงความหมายองค์ประกอบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเกี่ยวข้องของปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นองค์ความรู้พื้นฐานที่ผู้ทำวิจัยจำเป็นต้องศึกษาให้ทราบแนวทางก่อนเริ่มการดำเนินงานทางวิจัย รวมถึงหัวข้องานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นการอ้างอิงงานวิจัยของบุคคลอื่น เพื่อเป็นส่วนช่วยสนับสนุนแนวคิดอีกประการหนึ่งของการกำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

(Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ฤทธิพิลาต, 2550, หน้า 23) มาสโลว์ (Maslow) ที่อธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้ ความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยกย่อง และความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เป็นทฤษฎีที่ Herzberg et al. (1967, อ้างถึงใน วราภรณ์ ตุ่นยอด, 2561) ได้ศึกษาทาการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ซึ่งได้ศึกษาความต้องการของบุคคล แรงผลักดันหรือการจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่า คนเราต้องการอะไรจากงานที่ทำ และเพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติในทางบวกและปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติในทางลบในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คำตอบก็คือการทำงานของบุคคลนั้นย่อมต้องการความสุข ซึ่งสรุปได้ว่า ซึ่งการทำงานจะมีความสุขได้นั้นย่อมเกิดมาจากความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ซึ่งการที่บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หรือไม่นั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factors) โดยมีรายละเอียด ดังนี้คือ

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลชอบและรักงานทำ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจงานและในองค์กร เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย

2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะสามารถค้ำจุนกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีปัจจัยค้ำจุนนี้ อาจส่งผลให้เกิด ความไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางสาวชญพร สิ้นพัฒนพงศ์ (2560) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงจังหวัดกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้จึงมี วัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางในการวางแผนจัดสรรงบประมาณที่มี ผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดย กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้านครหลวงที่ปฏิบัติงานในเขตและสาขาย่อย ที่อยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยไม่จำกัดเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และ ระยะเวลาในการทำงาน และได้้นำแนวคิดและปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ และแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ผล

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บุคลากรธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เชิงพรรณนา (Descriptive Research) และระเบียบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อพิสูจน์เพื่อทราบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของ บุคลากรธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้แทนประชากรกลุ่มเป้าหมาย คำนวณโดยวิธีการใช้สูตรของ Yamane ได้เท่ากับ 373 คน โดยผู้วิจัยเลือกแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เพื่อให้ได้ค่าสถิติที่ดี ดังนี้ (อ้างถึงในวิจัย. คร. เกษม สวัสดิ. 2556: 101) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 5,583 คน (อ้างอิงข้อมูลจากส่วนค่าตอบแทนและสารสนเทศทรัพยากรบุคคล ข้อมูลบุคลากรพนักงานและลูกจ้าง ปี 2563 ณ 1 ธันวาคม 2563)

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

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง, N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา, e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ที่ระดับ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด โดยในส่วนของแบบสอบถามปลายปิดผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบและในส่วนแบบสอบถามปลายเปิดผู้วิจัยจะกำหนดเฉพาะคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นในการตอบได้

ให้ระดับความสำคัญทั้งหมด 10 ระดับ ระดับการวัดสำหรับตัวแปรอิสระของการวิจัยในครั้งนี้โดยใช้มาตรวัด SD-scale (Semantic Differential Scale) เพื่อวัดระดับการให้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบจากน้อยที่สุดให้คะแนนเท่ากับ 0 คะแนน และมากที่สุดให้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน เพื่อให้ผู้ตอบมีจุดอ้างอิง(Reference Point) เหมือนกันทุกคน ไปในทิศทางสอดคล้องกัน (Interpersonal Consistency) และก่อให้เกิดความสอดคล้องภายในแต่ละข้อรายการ (Inter-item Consistency) ผู้ตอบแต่ละคนจะเข้าใจความหมายของคะแนนที่ตนให้ว่าอยู่ตรงไหน และความห่างกันของคะแนนสอดคล้องกันและสม่ำเสมอทุกช่วงคะแนน (Intra-item Consistency) (อ้างอิงในวิจัย, ดร. เกษม สวัสดิ์, 2556: 112-113)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกรอบแนวคิดการวิจัย การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ โดยใช้การตรวจหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Coefficient Alpha ได้เท่ากับ .971 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน

แบบจำลองเชิงประจักษ์และวิธีการทางสถิติ

จากการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีความพึงพอใจของพนักงานมีปัจจัยในการปฏิบัติงานมาเกี่ยวข้องซึ่งสามารถกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ได้ในสมการทางคณิตศาสตร์ ซึ่งได้กำหนดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Performance satisfaction) เป็นตัวแทนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ใช้สัญลักษณ์ PER เท่ากับฟังก์ชันของ ปัจจัยในการปฏิบัติงาน (Performance : PFM) ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน (Job description : JOB) ด้านปริมาณงาน(Workload : WOR) ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at work : REL) ด้านนโยบายการบริหารงาน (Management policy : MAN) และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน(Working environment : ENV) ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$PER = f(JOB, WOR, REL, MAN, ENV)$$

เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง และอายุงาน โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ปริมาณงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายการบริหารงานผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านผลตอบแทน ของ บุคลากรธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. ใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบความแตกต่างทางด้านลักษณะปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่เป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดค่าตัวแปรเพียง 2 กลุ่ม

2. ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ ANOVA, F-test เพื่อความทดสอบแตกต่างทางด้านลักษณะปัจจัยประชากรศาสตร์ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง และอายุงานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดค่าตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

3. ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยใช้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่แอลฟา (α) ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามทีละตัว โดยใช้สถิติ Pearson's r Coefficient เพื่อจะดูว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามแบบใดหรือทิศทางใด เชิงบวกหรือเชิงลบ และมีอัตราความสัมพันธ์กับ ตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด ซึ่งดูได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (อ้างถึงใน. ดร. เกษม สวัสดิ์. 2556: 132)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 1) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 65.3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 9.2440 มีค่า Standard Deviation: S.D. เท่ากับ .18826 อายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 41.5 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 9.2419

มีค่า Standard Deviation: S.D. เท่ากับ .19317 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 52.8 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 9.2818 มีค่า Standard Deviation: S.D. เท่ากับ .17437 การศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 53.8 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 9.2297 มีค่า Standard Deviation: S.D. เท่ากับ .19384 โดยมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 50.7 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 9.2205 มีค่า Standard Deviation: S.D. เท่ากับ .18189 ตำแหน่งงานในระดับ พนักงานปฏิบัติการ ร้อยละ 75.3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 9.2303 มีค่า Standard Deviation: S.D. เท่ากับ .19081 และมีอายุงานอยู่ในช่วงระหว่าง 6 – 10 ปี ร้อยละ 43.3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 9.2019 มีค่า Standard Deviation: S.D. เท่ากับ .19826

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 2) จากผลการวิจัยระดับความสำคัญปัจจัยในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างสามารถสรุปข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้พิจารณาจากทั้ง 29 คำถาม พบว่าปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ในเรื่องท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้อคำถามอื่น เท่ากับ 9.50 อยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ .776 และปัจจัยด้านลักษณะงาน ในเรื่องงานที่ท่านทำอยู่ต้องใช้ทักษะและความชำนาญเป็นอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้อคำถามอื่น เท่ากับ 9.01 อยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ .947 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน (JOB) มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าปัจจัยการปฏิบัติงานอื่น เท่ากับ 9.1254 อยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ .37319 ด้านนโยบายการบริหารงาน (MAN) มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยการปฏิบัติงานอื่น เท่ากับ 9.4171 อยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ .24497 แสดงว่าปัจจัยการปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 3) พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยไม่คำนึงถึงเครื่องหมายของตัวแปรอิสระ 5 ตัว (JOB WOR REL MAN ENV) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงาน กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำที่สุดถึงต่ำมาก (มีค่า Pearson's r Coefficient ระหว่าง -.002 ถึง .057)

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศ แตกต่างกันระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 2) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุ แตกต่างกันระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 3) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ แตกต่างกันระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 4) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา แตกต่างกันระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 5) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 6) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่ง แตกต่างกันระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 7) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุงาน แตกต่างกันระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 8) ความสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) พบว่า ค่า r ที่คำนวณได้มีค่าเป็นลบเท่ากับ -0.029 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำที่สุด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟา เท่ากับ 0.01

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 9) ความสัมพันธ์ระหว่างด้านปริมาณงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) พบว่า ค่า r ที่คำนวณได้มีค่าเป็นลบเท่ากับ -0.002 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำที่สุด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟา เท่ากับ 0.01

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 10) ความสัมพันธ์ระหว่างด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) พบว่า ค่า r ที่คำนวณได้มีค่าเป็นลบเท่ากับ $.045$ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำที่สุด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟา เท่ากับ 0.01

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 11) ความสัมพันธ์ระหว่างด้านนโยบายการบริหารงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) พบว่า ค่า r ที่คำนวณได้มีค่าเป็นลบเท่ากับ -0.057 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำที่สุด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟา เท่ากับ 0.01

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 12) ความสัมพันธ์ระหว่างด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) พบว่า ค่า r ที่คำนวณได้มีค่าเป็นลบเท่ากับ -0.057 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำที่สุด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟา เท่ากับ 0.01

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง และอายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 65.3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 9.2440 อายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 41.5

มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 9.2419 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 52.8 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 9.2818 การศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 53.8 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 9.2297 โดยมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 50.7 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 9.2205 ตำแหน่งงานในระดับ พนักงานปฏิบัติการ ร้อยละ 75.3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 9.2303 และมีอายุงานอยู่ในช่วงระหว่าง 6 – 10 ปี ร้อยละ 43.3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 9.2019

สอดคล้องกับงานวิจัยของวรินทร์ จงมีสุข (2561) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออโตบาย แคนปีดอล ออโต้ลิส จำกัด (มหาชน) (กรุงเทพฯ ออโต้) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท เป็นพนักงานระดับต้น และการศึกษาของ นางสาวธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์ (2560) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงจังหวัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด ระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,000-30,000 บาท

การอภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนในเรื่องท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.32 (ระดับคะแนนสูงสุด) ปัจจัยด้านปริมาณงาน กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนในเรื่องปริมาณงานในหน่วยงานท่านมีความสมดุลกับจำนวนคน ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.29 (ระดับคะแนนสูงสุด) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนในเรื่องท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.50 (ระดับคะแนนสูงสุด) ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนในเรื่องหน่วยงานของท่านได้วางนโยบายและระเบียบต่างๆ ไว้เหมาะสม และ หน่วยงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.48 (ระดับคะแนนสูงสุด) และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนในบริเวณที่ทำงานมีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.33 (ระดับคะแนนสูงสุด)

สอดคล้องกับงานวิจัยของปรียารัตน์ ธัญญะกิจ (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอล แอนด์ เอส ชิบบาคอน (ประเทศไทย) จำกัด

พบว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน คือด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน และ การศึกษาของ เจนจิราพร รอนไพริน (2558) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้วพบว่าความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า มีแรงจูงใจในระดับมาก คือ ด้านความมั่นคงในงานด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

การอภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันโดยไม่คำนึงถึงเครื่องหมาย ของตัวแปรอิสระ 5 ตัว (JOB WOR REL MAN ENV) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงาน กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำที่สุดถึงต่ำมาก (มีค่า Pearson's r Coefficient ระหว่าง-.002 ถึง -.057) โดยความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน (REL) กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน (ค่าเป็นบวก) ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ปริมาณงาน นโยบายการบริหารงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (JOB, WOR, MAN, ENV) กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทิศทางตรงข้าม

ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงจังหวัดกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัยส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงในการท างาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

กลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพหม้ายและสมรส, กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท, กลุ่มและระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น และพบว่ากลุ่มที่มีสถานภาพต่างกัน และรายได้ต่างกัน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ผู้บริหารควรให้ความสำคัญสร้างขวัญกำลังใจ ปรับปรุงรายได้ ให้ทุนศึกษาต่อหาความรู้ ฝึกอบรมทักษะการปฏิบัติงานและ โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและเกณฑ์การวัดผลในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมและ โปร่งใส เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและเต็มใจปฏิบัติงาน ยกกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสารจำกัด.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสารจำกัด.
- เกษม สวัสดิ์. (2556). ธรรมชาติกับการบริหารจัดการสถาบันการเงินไทย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จำแลง สงหนู. (2549). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรายวัน ในสายการผลิตของโรงงานผลิตดีซีดีซี คอนเวอเตอร์ ของบริษัทเคลต้าอิเล็กทรอนิกส์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน). รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วราภรณ์ ตุ่นยอด. (2561). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผล ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยครูสุริยเทพ.
- ตติยา วินาธา. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จของผลงานที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท สวัสดิ์อุดมเอ็นจิเนียริง (ระยอง) จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรินทร์ จงมีสุข. (2561). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อยูชยา แคปิตอล ออโต้ลิส จำกัด (มหาชน) (กรุงเทพฯ ออโต้) ภายหลังการรวมกิจการ เข้ากับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- นายเทอดศักดิ์ ฤทธิโชค. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายวิเทศพาณิชย์ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นาย ธีรพงษ์ บุตรสมบัติ. (2549). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท พรีเมียม (ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปริญรัตน์ รัชญะกิจ. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอล แอนด์ เอส ชิบาคอน (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์
บช.ม.(การจัดการทั่วไป),พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

วุฒิพงษ์ กุลวงษ์.(2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดี เอช เอ สยามเวลา
จำกัด.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
นายพิพัฒน์ มีเถื่อน.(2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวิลด์
อิเล็กทรอนิกส์ แมริเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยเกริก.

นางสาวธัญพร สิ้นพัฒน์พงศ์.(2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานการไฟฟ้านครหลวงจังหวัดกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอมอร อังสัจพงษ์. (2545). ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขาเขต 14
(นครสวรรค์). บริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย, กำแพงเพชร: สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.

Kotler, P. (1997). Marketing Management. 9th ed. Englewood Cliffs, New Jersey:
Prentice-Hall.

คืออิเล็กทรอนิกส์รายงานการพัฒนาย่างยั่งยืน ประจำปี 2562.เข้าถึงได้

<https://www.gsb.or.th/media/2021/01/GSB-SR-REPORT-CC2021-Lowres.pdf> ธนาคาร
ออมสิน (วันที่สืบค้น 17 ธันวาคม 2563).