

**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16**  
**The level of job satisfaction of employees working for a bank**  
**for Government Savings Bank, Sector 16**

จิตภา วิชัยกุล<sup>1</sup>  
Chidapha Vichaiikul

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการปฏิบัติงาน ประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 จำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานธนาคารออมสินในภาค 16 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานธนาคารที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปัจจัยการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานธนาคารออมสินในภาค 16 มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ธนาคารออมสินควรมีการกระจายงานให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมหรือยุติธรรม ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ธนาคารควรมีการพิจารณาสวัสดิการให้กับพนักงาน เช่น ค่าล่วงเวลาจากการทำงาน สวัสดิการสำหรับตัวพนักงานและบุคคลในครอบครัวของพนักงาน เป็นต้น ด้านความก้าว

---

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Graduate student of the Master of Business Administration program, Ramkhamhaeng University; Email: nan.pink.2@gmail.com

หน้าในงาน ธนาคารควรจัดการฝึกฝนอบรม พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และควรส่งเสริมการพัฒนา โอกาสในการทำงานของพนักงาน โดยมีการเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้นตามโอกาสและความเหมาะสมของ พนักงาน ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ธนาคารออมสินควรมีการจัดสถานที่ในการทำงานให้มีความปลอดภัย โปร่ง ไม่แออัด อากาศถ่ายเท และอาจจะมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ธนาคารออมสินในภาค 16 ควรมีการจัดอบรมเชื่อม ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานเพื่อให้เกิดความรักใคร่ ความสัมพันธ์ที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้าน นโยบายและการบริหาร ผู้บริหารงานภายในธนาคารควรเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้แสดง ความคิดเห็น ทักษะคิดในการทำงาน ปัญหาที่พบเจอในแต่ละช่วงเวลาของการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความรู้สึกร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจในการทำงาน, ธนาคารออมสิน

### **ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

จากสภาพปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีระบบข้อมูลสารสนเทศ รวมไปถึง ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาการใหม่ๆที่เข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทำให้การดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในสังคมประชาชนในสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหลายๆ ปัจจัย ไม่ว่าจะเป็น การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร และทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้นชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนจะเกิดการแข่งขันที่ เพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการนำกลยุทธ์ และเทคนิควิธีการต่างๆ ได้นำมาใช้เพื่อก้าวเข้าสู่การสร้างความได้เปรียบทางด้าน การตลาดในองค์กรธุรกิจ และการเป็นผู้นำทางด้านธุรกิจ

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐอยู่ภายใต้การควบคุมของกระทรวงการคลังในรูปของรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสินเริ่มก่อตั้งในประเทศไทยในรัชสมัยของ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว วัตถุประสงค์ในการก่อตั้งเพื่อประกอบ ธุรกิจทางการเงินเป็นการระดมเงินออมจากผู้ออมรายย่อยเช่น นักเรียน นักศึกษาข้าราชการ ประชาชน ที่มีรายได้น้อย และปานกลาง โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีการเก็บออมได้ อย่างถูกวิธี สร้างนิสัยการใช้จ่ายอย่าง ประหยัด โดยธนาคารจะนำเงินออมดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการลงทุนด้านต่างๆ ซึ่งเงินฝากส่วนใหญ่ของธนาคารออมสิน นำไปลงทุนในหลักทรัพย์ของรัฐบาลเช่น พันธบัตรรัฐบาล ให้รัฐบาลกู้ ปัจจุบันธนาคารออมสินมีธุรกิจ และบริการที่สามารถรองรับและเข้าถึงความต้องการของประชาชนอย่างหลากหลายทั้งด้านเงินฝาก สลากออมสิน สงเคราะห์ชีวิต ประกัน ชีวิต และสินเชื่อ รวมทั้งการดำเนินภารกิจภายใต้ นโยบายที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล เช่น โครงการธนาคารประชาชน โครงการกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง และขยายธุรกิจรูปแบบต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีส่วนร่วมในการเสริมสร้าง และ พัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศเพื่อให้เป็นสถาบันที่มุ่งประโยชน์สูงสุดสำหรับประชาชน

ในส่วนของพนักงานธนาคารออมสินภาค 16 มีทั้งหมด 6 เขต ประกอบด้วยเขตพังงา เขตภูเก็ต เขตชุมพร 1 เขตชุมพร 2 เขตสุราษฎร์ธานี 1 และเขตสุราษฎร์ธานี 2 ตามโครงสร้างได้แบ่งสายงานความรับผิดชอบตามตำแหน่ง ต่างๆ ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธุรการ เทลเลอร์ การเงิน/บัญชี สินเชื่อ และลูกจ้างชั่วคราว การปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารออมสินเป็นงานที่ต้องให้บริการลูกค้าที่หลากหลายอาชีพ และต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน

ต่างๆกับกลุ่มลูกค้า กลุ่มผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ซึ่งการทำงานในปัจจุบันจำเป็นต้องทำงานภายใต้เป้าหมายที่ธนาคาร กำหนดเป็นตัวชี้วัดผล การดำเนินงาน : KPI (Key Performance Indicator) ของแต่ละสำนักงาน เช่น การบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ กลยุทธ์และการตลาดที่สนับสนุนธุรกิจ การควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและงาน บริหารจัดการทั่วไปที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นตัวควบคุมการทำงานของพนักงานให้เกิดความกระตือรือร้นและ เกิดความกดดันในการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานเป็นไปเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน นโยบายการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ส่งผลกระทบต่อจิตใจและร่างกายที่จะมีปฏิกริยาตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้นๆ โดย ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญส่งผลกระทบต่อให้บริการลูกค้าเป็นสิ่งที่แสดงถึงความเต็มใจในการให้บริการของ พนักงานกับผู้ใช้บริการในทุกระดับ พนักงานธนาคารเป็นเกณฑ์สำคัญที่จะทำให้ธนาคารออมสินภาค 16 สามารถดำเนินงาน ตามเป้าหมายที่วางไว้ได้

จากปัญหาดังกล่าวอาจมีการแก้ไขได้ โดยการทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัย หลายๆ ปัจจัยที่แตกต่างกันออกไป ความสำเร็จ และการได้รับการยกย่องจากหัวหน้างาน หรือจากเพื่อนร่วมงาน อาจทำให้ สามารถเอาชนะปัญหาเงินเดือนน้อย ความไม่พอใจในนโยบายและภาวะของงานที่ไม่ดี หากผู้บริหารธนาคารได้ทราบว่า พนักงานในหน่วยงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับไหน ก็จะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะสามารถหาทางแก้ไขและปรับปรุง เพื่อที่จะได้ตอบสนองและเสริมสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานได้ถูกต้อง ลดการลาออกของพนักงาน และการขอ โยกย้ายใน สถานที่ทำงาน ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในธนาคารออมสินเขตจังหวัดพังงามีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดพังงา ซึ่งเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ธนาคารในการวางแผนงานแนวทางในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ร่วมกันทั้งฝ่ายบริหารและ ฝ่ายปฏิบัติงาน โดยที่พนักงานธนาคารมีความพร้อมทางด้านร่างกายจิตใจ อารมณ์ ความคิด และนำความรู้ ไปสู่การทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการ ทำงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ออมสินในภาค 16

### **สมมติฐานของการวิจัย**

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน และระยะเวลา ในการทำงาน ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 ที่ต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินใน ภาค 16

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ได้มุ่งศึกษาความสำเร็จในการทำงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงและความปลอดภัย เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

### ขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย

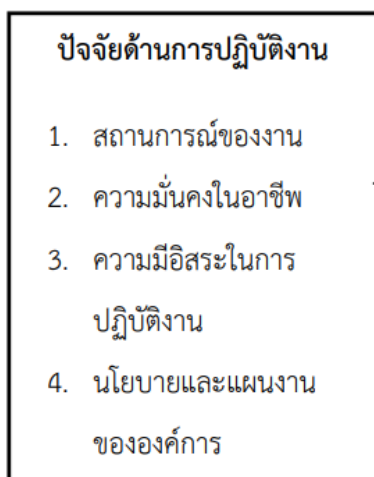
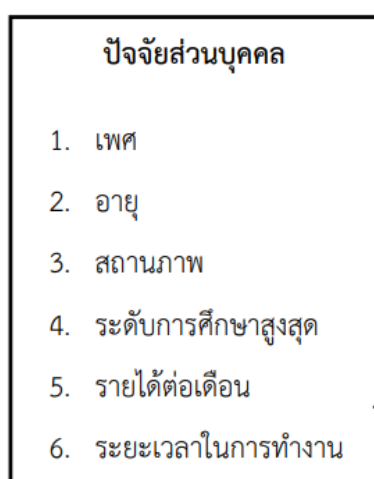
งานวิจัยนี้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ พนักงานธนาคารออมสินภายในภาค 16 และมีข้อมูลประชากรทั้งหมด 6 เขต ซึ่งได้แก่ เขตพังงา เขตภูเก็ต เขตชุมพร1 เขตชุมพร2 เขตสุราษฎร์ธานี1 และเขตสุราษฎร์ธานี2

### ขอบเขตด้านเวลา

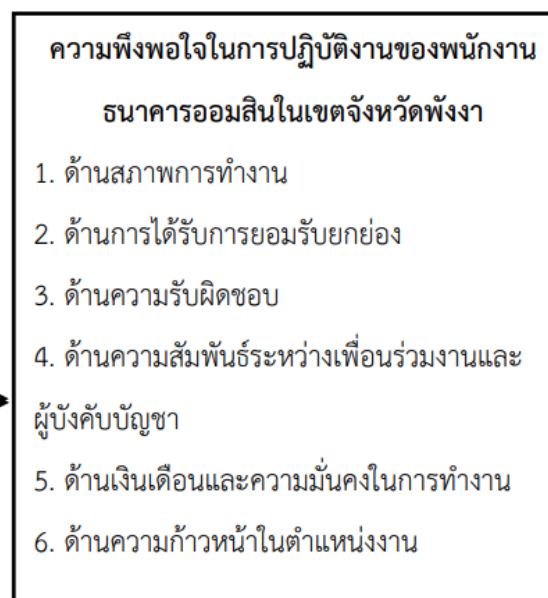
ในการทำวิจัยและเก็บข้อมูลครั้งนี้อยู่ในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2563 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ.2564

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรต้น



### ตัวแปรตาม



## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบหรือพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกเป็นสุขในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายในสภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกต้อง โดยมีสิ่งตอบแทนทางด้านวัตถุและจิตใจ และยังมีภาวะแวดล้อมเป็นตัวจูงใจ หากบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมาก ก็จะเสียสละอุทิศกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ดังนั้น บุคคลใดจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานขณะนั้น

เดวิส และนิวสโตม (Davis & Newstorm, 2009 อ้างถึงใน พิษิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานคือ ชุดของความรู้สึก (Feeling) ที่ชื่นชมหรือไม่ชื่นชมของพนักงานที่มีต่องาน มีความแตกต่างระหว่างความรู้สึกกับองค์ประกอบ 2 ประการของทัศนคติของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกในเรื่องความเพลิดเพลินหรือความเจ็บปวด (เช่น ฉันชอบที่จะมีงานหลาย ๆ อย่างให้ทำ) ซึ่งแตกต่างไปจากความคิดที่เป็นรูปธรรม (เช่น งานของฉัน สลัดซับซ้อน) และพฤติกรรมที่ตั้งใจ (เช่น ฉันตั้งใจที่จะลาออกจากงานนี้ภายใน 3 เดือน) เมื่อผนวก 3 ส่วนทัศนคติเข้าด้วยกันก็จะช่วยผู้จัดการผู้บริหารเข้าใจปฏิกิริยาของพนักงานต่องาน และ พยากรณ์ผลต่อพฤติกรรมในอนาคต

กรภัทร์ เจริญสุข (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดราชบุรี ประชากร คือ พนักงานบมจ. ธนาคารกรุงไทยที่ปฏิบัติงาน ในจังหวัดราชบุรี จำนวน 141 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจำนวนมากไปหาจำนวนน้อย ได้แก่ ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบาย และการบริหารงาน และด้านสภาพการทำงานตามลำดับ

กุลธิดา มะลิซ้อน (2552) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการจัดการความรู้ที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ SMEs งานวิจัยนี้ศึกษาอิทธิพลของการจัดการความรู้ขององค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยพิจารณาจากกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 กระบวนการ คือ การสร้างความรู้ การสะสมความรู้ การแบ่งปันความรู้ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์และการหาความรู้ภายใน โดยใช้บริษัทวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลเป็นกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ผลสำรวจโดยแบบสอบถามพบว่า บางกระบวนการของการจัดการความรู้ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีเพียงแค่การแบ่งปันความรู้การนำความรู้ไปใช้ และการหาความรู้ภายในองค์กรเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทำให้ทราบว่าบุคลากรยังไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องของการสร้างความรู้และการสะสมความรู้ หรือบุคลากรยังไม่ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจเนื่องมาจากธรรมชาติของคนและวัฒนธรรมขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่ากระบวนการทั้งสามที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานจะต้องดำเนินไปพร้อม ๆ กัน

ศรินทิพย์ คล่องพวยบาล (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. ด้านประชากรศาสตร์ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี อัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท สถานภาพโสด เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ในด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านปัจจัยค้ำจุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายได้ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก

3. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านความพึงพอใจ ความประทับใจ ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลิน ความสุข อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความผ่อนคลายอยู่ในระดับปานกลาง

4. ประสิทธิภาพในการทำงานพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุม และบริหารสินเชื่อรายย่อยมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก

5. ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความผ่อนคลาย ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลินในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่ทำงานในธนาคารออมสินในภาค 16 ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 934 ราย รวมทั้งหมด 6 เขตด้วยกัน ประกอบด้วย เขตพังงา เขตภูเก็ต เขตชุมพร 1 เขตชุมพร 2 เขตสุราษฎร์ธานี 1 และเขตสุราษฎร์ธานี 2 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563)

2. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Quota กำหนดการสุ่มพนักงานจากทุกเขต เขตละ 30 ราย จำนวนรวมทั้งหมด 180 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกศึกษาเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 เป็นแบบปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) เป็นคำถามเกี่ยวกับในการปฏิบัติงานด้านสถานการณ์ของงานและภาระงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และด้านนโยบายและแผนงานขององค์กร

ตอนที่ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับยกย่อง ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ได้ค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of

Item-Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 0.97 จากนั้นนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try Out) 10 % ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.94 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย (Compare Means)

โดยสมมติฐานข้อ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 ที่ต่างกัน ใช้สถิติการทดสอบด้วย T-Test และการทดสอบด้วย One-Way ANOVA

สมมติฐานข้อ 2. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 ใช้สถิติการทดสอบด้วย Regression

### ผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.40) มีอายุ 31 - 35 ปี (ร้อยละ 26.70) สถานภาพการสมรส (ร้อยละ 47.20) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66.10) รายได้ส่วนใหญ่ 15,000-25,000 บาท (ร้อยละ 43.30) และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี (ร้อยละ 40.00)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวมของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับ			
	$\bar{X}$	ลักษณะ	แปลผล	อันดับ
ภาพรวมปัจจัยด้านสถานการณ/ ภาระงาน	4.22	0.44	มากที่สุด	2
ภาพรวมปัจจัยด้านความมั่นคงในอาชีพ	4.20	0.47	มาก	3
ภาพรวมปัจจัยด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	4.20	0.43	มาก	3
ภาพรวมปัจจัยด้านนโยบายและแผนงานขององค์กร	4.26	0.38	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.22	0.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและแผนงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.38) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสถานการณ/ ภาระงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.44) และปัจจัยด้านความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.47) ปัจจัยด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.47) มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวมขององค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ			อันดับ
	$\bar{X}$	ลักษณะ S.D.	ระดับ	
			ระดับ	
1.ด้านสภาพการทำงาน	4.15	0.47	มาก	3
2.ด้านการได้รับการยอมรับยกย่อง	4.08	0.51	มาก	4
3.ด้านความรับผิดชอบ	4.17	0.43	มาก	2
4.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	4.23	0.43	มากที่สุด	1
5.ด้านเงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน	4.07	0.60	มาก	5
6.ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	4.02	0.58	มาก	6
ภาพรวม	4.12	0.50	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.43) รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.43) ด้านสภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.47) ด้านการได้รับการยอมรับยกย่อง ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.51) ด้านเงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.60) และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 โดยใช้สถิติการทดสอบด้วย Regression

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	$\beta$	Std. Error			
1.ปัจจัยด้านสถานการณ์/ ภาระงาน	0.295	0.059	0.325	5.012	0.000*
2.ปัจจัยด้านความมั่นคงในอาชีพ	0.207	0.064	0.242	3.243	0.001*
3.ปัจจัยด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	0.119	0.074	0.128	1.614	0.108
4.ปัจจัยด้านนโยบายและแผนงานขององค์กร	0.216	0.071	0.207	3.039	0.003*

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานการณ์/ ภาระงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงในอาชีพ และปัจจัยด้านนโยบายและแผนงานขององค์กร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $P < 0.05^*$

## อภิปรายผล

### ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 นั้น มุ่งเน้นความร่วมมือร่วมใจของพนักงานทุกคน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ธนาคารจึงส่งเสริมความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจกัน และให้ความสำคัญกับกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในแต่ละตำแหน่งและระหว่างสายงาน รวมถึงการเพื่อเติมความรู้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองในหน้าที่การงานของตน ซึ่งความสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีนทิพย์ คล่องพวยบาล (2551) ได้ทำการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าตอบแทน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ แสงสว่างภายในบริเวณที่ทำงาน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดที่เป็นเช่นนี้ เพราะมนุษย์ส่วนใหญ่ชอบแสงสว่าง เนื่องจากแสงสว่างภายในบริเวณที่ทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานสำเร็จได้ตามเป้าหมาย ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับทฤษฎีของเฮอริสเบิร์ก (Herzberg, 1982 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 91) กล่าวไว้ว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานด้านสภาพการทำงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) การให้ความสำคัญด้านแสงสว่างภายในบริเวณที่ทำงาน ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. ความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับยกย่อง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การได้รับการยอมรับในการปรับเปลี่ยนระบบงานในองค์กร เนื่องจากการที่พนักงานได้รับการยอมรับในการปรับเปลี่ยนระบบงานในองค์กร จะทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการทำงานยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอรอุมา คมสัน (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการยอมรับ รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านสถานภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความเจริญก้าวหน้า โดยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากการที่พนักงานมีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่ชัดเจนแล้ว ทำให้พนักงานสามารถกำหนดผลลัพธ์ของตนเองได้ด้วยตนเอง มีหน้าที่ที่ตรงกับความสามารถ ความถนัดของตน ซึ่งนำมาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับแนวคิดของเฮิร์ตสเบิร์ก (Herzberg, 1982 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 91) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายที่ได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดเป็นปัจจัยให้บุคคลอยากทำงาน

4. ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บรรยากาศการทำงานร่วมกันภายในสาขาที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นผลมาจากการที่พนักงานมีสภาพสิ่งแวดล้อมภายในการทำงานที่ดี มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อป้องกันความบกพร่องและผิดพลาด ซึ่งผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีนทิพย์ คล่องพยาบาล (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยข้างต้น ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความมั่นคงและความมีเสถียรภาพของธนาคาร เนื่องจากงานธนาคารเป็นงานที่เกี่ยวกับการเงินโดยตรง และความซื่อสัตย์ต่อตนเองและลูกค้าที่เป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่พนักงานต้องมี เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงเพื่อไม่ให้เกิดการทุจริต ความมั่นคงและความมีเสถียรภาพของธนาคารเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณา คมสัน (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการยอมรับ รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จ ในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านสถานภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความเจริญก้าวหน้า โดยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

6. ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความก้าวหน้าของแต่ละตำแหน่งงาน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจจะสรุปได้ว่า ในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาธนาคารได้มีการปรับเปลี่ยนการทำงานไปตามยุคสมัย เพื่อให้ก้าวทันตามเทคโนโลยี เมื่อต้องปรับเปลี่ยนในแต่ละตำแหน่งงานจำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ เรียนรู้สิ่งใหม่ที่เข้ามา ต่อไปเมื่อได้ทำตำแหน่งที่สูงขึ้น ย่อมต้องมีความรับผิดชอบที่มากขึ้น การเรียนรู้งานก็ย่อมต้องมีมากขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งตรงกับแนวคิดของเฮร์สเบิร์ก (Herzberg, 1982 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 91) ความก้าวหน้า (Advancement) คือ ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรมีโอกาสได้ศึกษา เพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมเป็นปัจจัยให้บุคคลอยากทำงาน

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

คุณสมบัติของพนักงานสาขาส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาอย่างชัดเจน ดังนั้นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สรรหาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานสาขาจะต้องทำหน้าที่ในการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงกับคุณสมบัติพนักงานสาขา อันได้แก่ ความรู้ในหน้าที่ที่พนักงานต้องทราบ และนำมาเป็นประโยชน์ในงานสาขา เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ดังนั้นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สรรหาจะต้องมีความละเอียดรอบคอบ และพิจารณาสรรหาบุคลากร เพื่อจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

##### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เท่าที่ผ่านมามีผู้วิจัยได้วิจัยขึ้นมาแล้วนั้น ข้อเสนอแนะ โดยการทำแบบสอบถามอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอต่อข้อมูล อาจใช้วิธีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อให้เป็นข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรม และมีแนวปฏิบัติมากขึ้น โดยได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1. ผู้บริหารในองค์กรควรกำหนดนโยบายแผนปฏิบัติงาน โดยการเพิ่มเติมหรือลดระเบียบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในองค์กรเหมาะสมกับงาน การตัดสินใจ และมีอิสระในการทำงานมากขึ้น

2. องค์กรควรจัดลำดับความสำคัญในการสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสเข้าร่วมสัมมนา อบรม ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ สำนักงานต่าง ๆ ให้ทันสมัยมากขึ้น

3. ผู้บริหารควรสร้างความเข้าใจกับพนักงานเกี่ยวกับวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานในองค์กรส่งผลต่อผลประกอบการของธนาคารที่ดีเยี่ยมต่อไป

#### **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ**

1. ควรจัดฝึกอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรับผิดชอบในการทำงาน โดยพนักงานทุกคนควรได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน ส่งผลให้การทำงานเป็นไปในมาตรฐานเดียวกันสามารถให้คำแนะนำ ความรู้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

2. จัดหน่วยงานพัฒนาแก้ไขเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ โดยเฉพาะ เครื่อง คอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ที่มีไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย โดยให้ความสำคัญและสนับสนุนความทันสมัย ในด้านเทคโนโลยีและใช้งานได้จริง

3. จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจใน วัฒนธรรมขององค์กรและสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้มากยิ่งขึ้น

#### **ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ**

1. ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ ทราบข้อมูลรายละเอียดมากกว่าการใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว

2. ศึกษาเปรียบเทียบการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผล ต่อการสร้างแรงจูงใจที่แท้จริง เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรให้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น

#### **ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป**

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาค 16 ในครั้งนี้ เป็น การศึกษาถึงธนาคารออมสินเฉพาะในภาค 16 เท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในภาคอื่นๆ หรือ ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านความสำเร็จในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านการ ยอมรับนับถือจากสังคมภายนอก เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

- กุลธิดา มะลิซ้อน. (2552) ศึกษาอิทธิพลของการจัดการความรู้ที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ SMEs วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, คณะสถิติประยุกต์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ขวัญชนก อินทะพงษ์. (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกำลังขวัญในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นเรศ ภูโลกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สำนักพหุโยธิน กรุงเทพมหานคร ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รมย์ชลิ สุวรรณชัยรักษ์. (2550), ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไปบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538), ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. ข่าวสารวิจัยการศึกษา, 18(3), 8-11.
- ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล. (2551). ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย, สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรอุมา คมสัน. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.