

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม
THE STUDY OF EMPLOYEE SATISFACTION AT THE GOVERNMENT
SAVINGS BANK IN NAKHON PATHOM PROVINCE

กวิสรา กิ่งทอง¹ ทิฆัมพร พันล็กเดช² ปณิตา ราชแพทยาคม³

Kawisara Kingthong, Tikhamporn Punluekdej, Panita rachapaettayakom

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม และ 2) ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม จำนวน 120 คน เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐมมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผลประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐมมีปัจจัยด้านระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

Received: 2020-07-14 Revised: 2020-08-27 Accepted: 2020-08-27

^{1 2 3}หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชีย
อาคเนย์ Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School,
Southeast Asia University. E-mail: s6141510038@sau.ac.th

คำสำคัญ (Keywords): ความพึงพอใจในงาน; ธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม; การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

Abstract

The purpose of this research are : 1) to study level of the job satisfaction of employee of a commercial bank in Nakhon Pathom Province ; and 2) to compare the satisfaction factor of job performance for the employees of the Government Saving Bank in Nakhon Pathom Province. Classified by personal factor. It is a Quantitative research. The total samples were 120 employees of the Government Saving Bank in Nakhon Pathom Province. The research tool is the questionnaires. The statistics tool for data analysis are mean, percentage, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA. The results of this research revealed that 1) the employees of the Government Saving Bank in Nakhon Pathom Province satisfied in their jobs at the high level. While considering in each aspect, we found that the level of job succession, environment condition and job sustain, job characteristic, job progression, respect from Co-workers, were in the high level, and for the benefits of a return was in the medium level. 2) The comparison of the satisfaction factor of job performance of the employees of the Government Saving Bank in Nakhon Pathom Province, classifying by operational factor, found that the employees of the Government Saving Bank in Nakhon Pathom Province, who being different in education degree and monthly income factor, had a different in satisfaction factor with the statistically significant level at 0.05. And the employees, who being different in the factor of : gender, age factor, marital status, operating period, had not a difference with a satisfaction factor.

Keywords: job satisfaction; the Government Saving Bank in Nakhon Pathom Province; One-way ANOVA.

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันสภาพแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงภายใต้โลกาภิวัตน์ที่มีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอย่างไม่หยุดยั้ง ส่งผลให้การบริหารเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งต่อการ

ดำเนินงานขององค์การหรือหน่วยงาน เพราะเป็นเครื่องมือที่ใช้ให้เห็นถึงความสำเร็จ ความล้มเหลว ความมีประสิทธิภาพหรือความไร้ประสิทธิภาพขององค์การ การบริหารเป็นลักษณะการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในองค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ การที่จะบริหารให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ย่อมต้องอาศัยทรัพยากรในองค์การเป็นองค์ประกอบ แต่ปัจจัยที่ยอมรับและเป็นตัวบ่งชี้ คือ ศักยภาพของบุคลากรในองค์การ หรือบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากปัจจัยส่วนนี้จะเป็นกลไกที่ผลักดันให้ปัจจัยอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุ อุปกรณ์ และการบริหารจัดการให้เกิดความเคลื่อนไหวและมีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพได้ บุคลากรขององค์การจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุด ดังนั้นการทำให้บุคคลในองค์การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะการที่บุคคลรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เขาจะมีความตั้งใจ อุทิศตน สละเวลาและทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานให้องค์การอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ (ธัญนันท์ บุญอยู่, 2551 : 1)

พนักงานที่ทำงานในองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารองค์การ โดยองค์การจะมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์การที่มีคุณภาพเป็นสำคัญ การสร้างบุคลากรภายในองค์การให้ทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้อย่างกลมกลืนนั้น องค์การจะต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่บุคลากรควบคู่ไปกับการปรับปรุงการบริหารให้ทันกับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วอยู่เสมอ เนื่องจากสภาพแวดล้อมในปัจจุบันทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น รวมถึงความยุ่งยาก ซับซ้อนของการจัดการองค์การในการรับมือกับสถานการณ์และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคลากรจะต้องปรับในทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและวิทยาการทางเทคโนโลยีอยู่เสมอ บุคลากรในองค์การเปรียบเสมือนต้นทุนที่มีคุณค่า อีกทั้งยังเป็นต้นทุนที่องค์การต้องรักษาและลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีคุณค่าเหมาะสมกับองค์การ โดยความมีคุณค่าของบุคลานั้นก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งเป็นหลักประกันในการทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าและอยู่รอดด้วยความมั่นคงประกอบกันทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่น ยอมรับค่านิยม เป้าหมายขององค์การได้อย่างเต็มใจที่จะทำงานให้องค์การประสบความสำเร็จ

ธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐมถือเป็นธนาคารที่มีสถานะรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง เป็นธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย เน้นการให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท พัฒนา

ผู้ประกอบการรายย่อย โดยมีรูปแบบของสินเชื่อและชนิดการฝากเงินรายย่อยมากมาย อีกทั้งยังสร้างเงินทุนหมุนเวียนในกลุ่มชุมชน โครงการธนาคารเพื่อประชาชนโดยให้สินเชื่อระยะสั้น แก่ผู้ประกอบการรายย่อยจะช่วยให้ประชาชนมาเป็นหนี้ในระบบ ที่สามารถตรวจสอบได้ และการเก็บดอกเบี้ยตามความเป็นจริง เป็นช่องทางการรับและจ่ายเงินกู้ จากโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อีกทั้งยังลงทุนในการพัฒนาประเทศของหน่วยงานรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ ให้บริการรูปแบบเงินฝากที่หลากหลายเหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย รวมทั้งมีการให้บริการตามหลักศาสนาอิสลาม ปัจจุบันมีจำนวนสาขาทั้งหมด 1,507 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐมแบ่งออกเป็น 14 สาขา ได้แก่ สาขานครปฐม สาขาบางเลน สาขากำแพงแสน สาขาสนามจันทร์ สาขาดอนตูม สาขาโฮมโปรนครปฐม สาขาสามพราน สาขาอ้อมใหญ่ สาขานครชัยศรี สาขาศาลายา สาขาบึงขี้ส้มใหญ่ สาขาพุทธมณฑลสาย4 สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า ศาลายา และสาขาดอนหวาย ซึ่งบุคลากรของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐมมีทั้งหมด 240 คน ซึ่งมีการพัฒนาหรือเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรตามแผนอัตราทุกปี แต่บุคคลส่วนใหญ่ก็ยังไม่ได้รับการเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรอย่างถูกต้องเหมาะสมตรงตามที่ต้องการและขาดความต่อเนื่องส่งผลทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร ดังนั้นผู้บริหารองค์การจึงจำเป็นต้องตระหนักในการเลือกแนวทางหรือใช้กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจพัฒนา และรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่ในหน่วยงานของตนตลอดไป เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและส่งผลบุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ (ปริญญา สัตยธรรม, 2550 ; สุริยะ ประเสริฐศรี, 2553 ; สันติ โกเศชโยธิน, 2554)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม โดยเล็งเห็นถึงการปรับปรุงการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะทางด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อดำรงอยู่ของหน่วยงาน เนื่องจากภายในธนาคารออมสิน จังหวัดนครปฐม มีการโยกย้ายพนักงานเป็นประจำทุกปี ทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง จึงควรมีการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้พนักงานมีขวัญ กำลังใจ มีความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการทำวิจัยในครั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำเสนอให้

ผู้เกี่ยวข้องวางแผนและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นแนวทางการปรับปรุงองค์การด้านการวางแผนการบริหารงานและเป็นแนวทางในการปรับปรุงองค์การเพื่อส่งผลต่อการเจริญเติบโตของธนาคารออมสินต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย (Research Hypothesis)

ผลจากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยสามารถสรุปออกมาได้เป็นสมมติฐาน คือ พนักงานของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยเพื่อการศึกษาเรื่อง เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยปริมาณ (Qualitative research) เพื่อให้ได้ข้อมูลในประเด็นผู้วิจัย จึงได้ศึกษาวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม จำนวน 240 คน มีวิธีการได้มาซึ่งการกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยการใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane) ภายใต้อัตราความเชื่อมั่น 95% ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ $\pm 5\%$ ได้จำนวน 120 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ในแต่ละสาขา โดยให้สัดส่วนได้กลุ่มตัวอย่างดัง ตารางที่ 1 ตารางแสดงสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มสาขา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สาขานครปฐม	22	11
สาขาบางเลน	14	7
สาขากำแพงแสน	14	7
สาขาสนามจันทร์	20	10
สาขาดอนตูม	14	7
สาขาโฮมโปร นครปฐม	20	10
สาขาสามพราน	20	10
สาขาอ้อมใหญ่	14	7
สาขานครชัยศรี	20	10
สาขาศาลายา	20	10
สาขาศึกษา อ้อมใหญ่	14	7
สาขาพุทธมณฑลสาย 4	14	7
สาขาดอนหวาย	14	7
สาขาเซ็นทรัลพลาซา ศาลายา	20	10
รวม	240	120

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อนวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 2) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 3) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 4) ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง 5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน 6) ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปสอบถาม พนักงานของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม เพื่อให้การศึกษาวิจัยดำเนินการไปอย่างน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) ขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงผู้อำนวยการเขตนครปฐมของธนาคารออมสิน เพื่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม

2) เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นไปตามความเป็นจริง ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแทนผู้วิจัย ซึ่งเป็นผู้อำนวยการเขตนครปฐมของธนาคารออมสิน และการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 - 30 เมษายน พ.ศ. 2563 ได้แบบสอบถามจำนวน 120 ฉบับ มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 100

3) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยวิธีการทางสถิติและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบความเรียง

3) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม

3.1 การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) โดยการใช้การทดสอบว่า t-test เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้การทดสอบค่า F-test เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ สถานภาพการ

สมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน เมื่อทดสอบด้วยสถิติแล้วปรากฏว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparision) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัย (Research Results)

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.2 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 60.8 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 50.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.2 มีอายุการทำงาน ร้อยละ 52.5 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 71.3

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม

(n = 120)

ปัจจัยความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.91	.581	มาก
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.09	.539	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.54	.565	มาก
ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	3.94	.630	มาก
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.78	.846	มาก

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.49	.877	ปานกลาง
รวม	3.79	.526	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อแยกเป็นหลายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง มีค่าเฉลี่ย 3.94 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย 3.78 และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ

2. สมมติฐาน พนักงานของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. เพศ		✓
2. อายุ		✓
3. ด้านสถานภาพ		✓
4. ระดับการศึกษา	✓	
5. อายุการทำงาน		✓
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓	

จากข้อมูลในตารางที่ 3 เปรียบเทียบเปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ (.128) อายุ (.098) สถานภาพ (.156) และ อายุในการทำงาน (.658) แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ

ในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วน ปัจจัยบุคคลด้าน ระดับการศึกษา (.013) และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (.022) แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิจัย ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้วยการเรียงลำดับไว้ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของนางอัญชลี ลีละวุฒิกุล (2555) โดยศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา : บริษัท ไบโอโกรว์ (ทีเอช) จำกัด ในภาพรวมและในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความเพียงพอของรายได้ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านสวัสดิการความมั่นคง ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์กันเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยอ้างอิงตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัย การเปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธานี นุกูลอึ้งอารีย์ (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด จากการศึกษ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยขออภิปรายว่า การที่ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐมนั้นมีระบบในการทำงานที่ชัดเจนเป็นขั้นเป็นตอนมี

แนวทางในการปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งของธนาคาร ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการแสดงออกหรือนำเสนอผลงานไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และอายุการทำงานจะเป็นเท่าใดก็ตาม และมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ (Research Suggestions)

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำงานศึกษาวิจัยประชากรที่เป็นพนักงานที่ทำงานในพนักงานของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐมเท่านั้น ดังนั้นควรมีการศึกษาวิจัยประชากรกลุ่มอื่นๆ เช่น คณะกรรมการผู้บริหารของธนาคารออมสิน เพราะการที่องค์กรจะไปสู่เป้าหมายได้นั้นมิใช่เป็นเพราะพนักงานที่เป็นพนักงานทำงานประจำที่ธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐมเท่านั้น หากแต่พนักงานทุกๆ คนที่อยู่ในองค์กรล้วนมีความสำคัญและเป็นการสำคัญที่จะผลักดันให้องค์กรขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมาย

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีต่อความสัมพันธ์ในการทำงานของพนักงานที่ทำงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐมเพื่อทราบถึงข้อมูลที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานของพนักงาน และนำผลของการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพนักงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- ธัญนันท์ บุญอยู่ และ สมใจ บุญทานนท์. (2551). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทไทยยนต์ปัส บ้านโป่ง จำกัด. **วิทยานิพนธ์**. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. **สารนิพนธ์สาขาวิทยาศาสตร์บัณฑิต**. สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.
- เรณู สุขฤทธิกิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). **การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วงศ์วรวิศ สมฤทธิ์ฐิติกุล. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พิชชา ฮัท บริษัท ยัม เรสเทอรองตส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด. **งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- วิเชียร วัฒนา. (2547). สภาพและปัญหาการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สันติ โกเศโยธิน. (2554). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในสังกัด ส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี. วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. **ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- สุธานี นุกูลยิ่งอารี. (2555). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). **การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, คณะเกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุริยะ ประเสริฐสร. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ. คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกริก.
- อัญชลี ลีละวุฒิกาญจน์. (2555). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณี : บริษัท ไปโอโกร์ว (ทีเอช) จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. **ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.