

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริหาร และพนักงานฝ่ายบริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตาม สถานภาพในหน่วยงาน เพศ และประสบการณ์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก คือ สาขาพิษณุโลก สาขาห้าแยกโคกมะตูม สาขาวังทอง สาขาบางกระทุ่ม สาขาขอนแก่น และสาขาขอนแก่นสิงห์วัฒน์ จำนวน 120 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก รวม 5 ด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำหนังสือจากสถาบันราชภัฏพิบูลสงครามถึงผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก 6 สาขา เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้พนักงานธนาคารจำนวน 120 ฉบับด้วยตนเองและได้รับกลับคืน 120 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด ภายในเวลา 10 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก การหาค่าเฉลี่ย เลขคณิต และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ในจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามสถานภาพในหน่วยงาน เพศ และประสบการณ์การทำงาน โดยการทดสอบค่าที (t - test)

สรุปผลการวิจัย

ผลของการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความมั่นคงของธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อชื่อเสียง การเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป และสินทรัพย์ของธนาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นความพึงพอใจต่อนโยบายการลดพนักงาน และภาวะวิกฤตด้านเศรษฐกิจ ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

1.2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริหารของธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความพึงพอใจต่อการบริหารโดยยึดถือนโยบายอนุรักษ์ลูกค้าใหม่ และการบริหารโดยให้พนักงานตระหนักถึงนโยบายขยายธุรกิจของธนาคารอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความพึงพอใจต่อการให้ลูกค้าเลือกใช้บริการโอนเงินได้หลายวิธี - และการดึงดูดลูกค้าโดยการให้บริการบัตร เอทีเอ็ม บัตรหลวงปริเมียร์ บัตรหลวงเดบิต บัตรหลวงโฟน อยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านโอกาสและความก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความพึงพอใจการพัฒนาพนักงาน โดยวิธีสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตาม สถานภาพในหน่วยงาน เพศ และประสบการณ์

2.1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามสถานภาพในหน่วยงาน โดยภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายบริหาร และพนักงานฝ่ายบริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านความมั่นคงของธนาคาร ด้านระบบบริหารของธนาคาร และด้านระบบบริการของธนาคาร มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมพบว่า พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน มีเพียงด้านสวัสดิการของธนาคารเพียงด้านเดียว แต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีเพียงความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนเท่านั้นที่แตกต่างกัน

2.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามประสบการณ์ โดยภาพรวม พบว่าพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน มีเพียงด้านสวัสดิการของธนาคารเพียงด้านเดียว แต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า สวัสดิการเงินกู้ของพนักงานเพื่อซื้อที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่อยู่อาศัยเท่านั้นที่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. จากผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า พนักงานฝ่ายบริหาร และพนักงานฝ่ายบริการ มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการของธนาคาร และโอกาสความก้าวหน้าแตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับทฤษฎีของ บาร์นาร์ด (Barnard) ที่กล่าวว่า โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น ๆ

เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับตำแหน่งที่มีอำนาจมากกว่าเดิม จะเป็นเครื่องกระตุ้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับทฤษฎีของ กิลเมอร์ (Gillmer) ที่กล่าวว่า สิ่งตอบแทน เช่น เงินบำเหน็จ การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัยเป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจแตกต่างกัน สำหรับความพึงพอใจ ด้านความมั่นคงของธนาคาร และด้านระบบบริหารของธนาคาร พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เพราะ ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีชื่อเสียงเป็นอันดับ 1 ของประเทศไทย และเป็นธนาคารที่ได้รับการจัดอันดับความเชื่อมั่น ของหลายสถาบันในต่างประเทศ มีสินทรัพย์ และกองทุนรวมเพียงพอ ที่ทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจ ในความมั่นคง และความยั่งยืนของอาชีพ การบริหารงานของธนาคารเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมกันอย่างกว้างขวาง ทุกระดับชั้น พนักงานทุกคนต้องช่วยกันประชาสัมพันธ์งานของธนาคาร ในบริการด้านต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าประทับใจ และพร้อมที่จะสนองตอบลูกค้าได้ทุกบริการ สิ่งเหล่านี้จึงทำให้พนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายบริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. จากผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจด้านความมั่นคงของธนาคาร ด้านระบบบริหารของธนาคาร ด้านระบบบริการของธนาคาร และ โอกาสความก้าวหน้าของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันเพศชาย และเพศหญิงมีความเสมอภาคกันมากขึ้น และเพศหญิงเป็นที่ยอมรับของสังคมว่ามีความรู้ความสามารถเท่ากับเพศชาย สามารถเป็นผู้นำหรือผู้บริหารได้ ดังนั้น พนักงานเพศชาย และเพศหญิงที่ทำงานอยู่ในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมีลักษณะงานบริการเหมือนกัน มีนโยบายการบริหารแบบเดียวกัน ได้รับค่าตอบแทนในเรื่องเงินเดือนเงินเพิ่มพิเศษอื่น ๆ และการมีโอกาสดังกล่าวจะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตเท่าเทียมกัน มีสถานะของอาชีพเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมเช่นเดียวกันจึงทำให้พนักงานเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านสวัสดิการ ซึ่งพบว่า มีเพียงหลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนเพียงด้านเดียว ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับ กิลเมอร์ (Gillmer) ที่กล่าวว่า การรักษาพยาบาลเป็นสิ่งตอบแทนซึ่งเป็นองค์ประกอบทำให้ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ทั้งนี้ยังพบว่าพนักงานธนาคารที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่เกี่ยวกับสิทธิการสะสมวันลาพักผ่อนข้ามปีได้ สวัสดิการเงินกู้ของพนักงานเพื่อซื้อที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่อยู่อาศัย กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นหลักประกันแก่ครอบครัวพนักงาน เมื่อพ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน และนโยบาย

การตรวจสอบภาพประจำปีแก่พนักงาน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้สิทธิการลาต่าง ๆ เท่า เทียมกัน ทั้งการลาอุปสมบท การลาไปประกอบพิธีฮัจย์ การลาระคมพล การลาคลอด ส่วน การลาพักผ่อน ธนาคารก็ให้สิทธิและโอกาสสะสมวันลาได้ เพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียด มีการพักผ่อนชั่วคราวระยะเวลาหนึ่งให้หายเหนื่อยทางร่างกาย ซึ่งนับว่าเป็นผลดีแก่พนักงาน ทั้งในด้านขวัญและกำลังใจ ส่วนการกู้เงินสวัสดิการ ธนาคารใช้ฐานของเงินเดือน และอายุงาน มาเป็นตัวเกณฑ์กำหนดวงเงินซึ่งมีความยุติธรรม นอกจากนั้นยังได้รับประโยชน์จากการดำเนินการ กองทุนของธนาคาร เงินสำรองเลี้ยงชีพเช่นเดียวกัน ส่วนการตรวจสอบภาพประจำปี ธนาคาร ได้ให้บริการแก่พนักงาน โดยยึดหลักการให้บริการการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการส่งเสริมสุขภาพ โดยไม่มีกฎเกณฑ์เฉพาะเพศชาย และเพศหญิงในการใช้สิทธิต่าง ๆ ด้วย เหตุผลดังกล่าว จึงทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. จากผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามประสบการณ์ พบว่า ความพึงพอใจด้านความมั่นคง ของธนาคาร ด้านระบบบริหารของธนาคาร ด้านระบบบริการของธนาคาร และโอกาสความ ก้าวหน้าของพนักงาน ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อความ มั่นคงของธนาคารเหมือนกัน มีการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรระหว่างพนักงานรุ่นพี่กับรุ่นน้อง การมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ให้บริการแก่ลูกค้าแบบเดียวกัน มีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน ในหน่วยงาน เพราะทุกคนจะต้องให้ความร่วมมือกันเป็นอย่างดีในการทำงาน งานจึงจะสำเร็จได้ รวดเร็ว มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามวาระและอายุงาน ซึ่งไม่กระทบกระเทือนกัน จึงทำให้ ความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกัน

สำหรับด้านสวัสดิการ ซึ่งพบว่า มีเพียงสวัสดิการเงินกู้ของพนักงานเพื่อซื้อที่ดิน หรือสิ่งปลูกสร้างที่อยู่อาศัย เพียงด้านเดียวเท่านั้นที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตาม สมมุติฐานที่ตั้งและสอดคล้องกับทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) ที่กล่าวว่าความต้องการขั้น พื้นฐานในเรื่องที่อยู่อาศัยเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ หากบุคคลได้รับการตอบสนอง แล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จะเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมให้บุคคลที่ได้รับการตอบสนองและไม่ได้รับการตอบสนอง มีความ พึงพอใจแตกต่างกัน แต่ทั้งนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจ ที่เกี่ยวกับการสะสมสิทธิการลาพักผ่อนข้ามปีได้ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นหลักประกัน แก่ครอบครัวพนักงาน เมื่อพ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน นโยบายการตรวจสอบภาพประจำปี

แก่นักงาน และหลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ได้รับสิทธิเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ดังกล่าวเท่าเทียมกันทุกเรื่อง เช่นการลาพักผ่อนข้ามปี มีสิทธิสะสมวันลาได้ 1 ปี เช่นเดียวกัน มีเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเดือนละ 3% เท่ากัน เมื่อพ้นสภาพก็สามารถเบิกคืนได้เช่นเดียวกัน มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี โดยไม่จำกัดอายุงานมีกฎเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนได้เท่ากัน จึงมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรจัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงว่าพนักงานมีปฏิกิริยาหรือความรู้สึกต่อการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา และต้องคัดกรองอย่างไร และจะได้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่แท้จริง
2. ผู้บริหารระดับสูง ควรให้ความสนใจในการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานบุคลากรของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้พนักงานได้มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอย่างเหมาะสม
3. ฝ่ายบริหารควรมีการปรับสวัสดิการ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเบิกค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ควรสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง และให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของธนาคาร ทั้งในภาพรวมและในแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลที่จะสามารถนำไปสู่การพัฒนาของธนาคารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น