

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารครั้งนี้ ได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องและตรงกับความต้องการนำมาใช้เพื่อการศึกษาครั้งนี้

#### 2.1 แนวคิดและหลักการจัดสวัสดิการ

##### ความหมายของสวัสดิการ

สวัสดิการ (Welfare) ในวงการบริหารธุรกิจและการบริหารงานบุคคล อาจเรียกกันหลายอย่างเช่น ผลประโยชน์เกื้อกูล ผลประโยชน์พิเศษ หมายถึง การกระทำขององค์กรหรือหน่วยงานที่กระทำขึ้นเพื่อเป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับบุคลากรหรือเพื่อให้บุคลากรได้รับสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่การบำรุงขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

การจัดสวัสดิการ หมายถึง ลักษณะประเภทของการบริการผลประโยชน์และกระบวนการจัดการให้มีการอำนวยความสะดวกในสิ่งต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้อยู่อย่างสุขกาย สุขใจ อันเป็นการจูงใจให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

##### วัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการ

การจัดสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่ หรือพนักงานในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้ตามที่กฎหมายบังคับ องค์กรหรือหน่วยงานจัดให้เพิ่มเติมด้วยความสมัครใจ หรือผู้ปฏิบัติงานร่วมมือกันจัดขึ้น ต่างก็มีวัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการดังนี้

1) เพื่อจูงใจให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในหน่วยงาน การจูงใจให้บุคคลสนใจเข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากจะให้ได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ดีและเป็นธรรมแล้ว ผู้จะเข้ามาปฏิบัติงานยังต้องพิจารณาว่าสวัสดิการที่หน่วยงานนั้นๆ จัดให้มีมากน้อยเพียงใดเมื่อเปรียบ เทียบกับหน่วยงานอื่นมีความแตกต่างกันอย่างไร

2) เพื่อรักษาผู้มีความรู้ความสามารถไว้ในหน่วยงาน และให้เกิดความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน เมื่อบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานแล้ว การที่หน่วยงานให้สวัสดิการที่ดี ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรายได้เพิ่มขึ้นและลดรายจ่ายลง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความจงรักภักดี และซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน

3) เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำรงชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน สวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้เพิ่มเติม จากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่เป็นตัวเงินเป็นการเพิ่มรายได้ของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนที่ไม่เป็นตัวเงินเป็นการลดรายจ่ายของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีระดับมาตรฐานการดำรงชีวิตดีขึ้น มีคุณภาพของชีวิตสูงขึ้น

4) เพื่อเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มตามความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน

5) เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานกับผู้ปฏิบัติงานและระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ด้วยกัน การที่หน่วยงานมีการให้สวัสดิการที่ดีและเพียงพอแก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการจูงใจเรียกร้องต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงาน

6) เพื่อลดความเครียด ส่งเสริมสุขภาพพลานามัยและสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานประจำวันย่อมเกิดความเครียด และความเหน็ดเหนื่อย สวัสดิการบางประเภทเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้พักผ่อน สนุกสนาน และได้ออกกำลังกาย สามารถลดความเครียดลงได้ และยังเป็นการส่งเสริมให้มีสุขภาพแข็งแรงและมีสุขภาพจิตที่ดีด้วย

### ประเภทของสวัสดิการ

โดยทั่วไปแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่จัดขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้าง เช่น การให้กู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ การช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล การประกันชีวิต การประกันสุขภาพ การตรวจสอบสุขภาพ บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

2. สวัสดิการด้านกีฬาและนันทนาการ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ได้รับความสนุกสนาน เป็นการพักผ่อน และลดความเคร่งเครียดจากการปฏิบัติงานประจำวัน ก่อให้เกิดความรักใคร่สามัคคีในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน สวัสดิการประเภทนี้ได้แก่ การจัดให้มีการเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ การจัดแข่งขันกีฬา การจัดงานสังสรรค์ในโอกาสต่างๆ

3. สวัสดิการด้านอำนวยความสะดวกสบาย เป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นเพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ เช่น การจัดบริการบ้านพัก จัด บริการ น้ำดื่ม การจัดบริการรถรับ-ส่ง จัดร้านอาหารให้หน่วยงาน เป็นต้น

การจัดสวัสดิการแต่ละประเภท ถึงแม้จะให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่บุคลากรก็ตาม แต่ความเป็นจริงมักจะมีการเหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียมกันในการให้บริการอยู่ในตัวมันเอง ทำให้

เกิดความ รู้สึกได้เปรียบและเสียเปรียบเกิดขึ้น ทั้งนี้เพราะสวัสดิการแต่ละประเภท ไม่สามารถจัดให้สนองตอบความต้องการของบุคลากรได้อย่างทั่วถึง และสามารถให้บริการได้ทุกคน

### หลักการให้บริการสวัสดิการขององค์กร

1. บริการที่จะจัดให้จะต้องสนองต่อความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง และการจัดบริการ สวัสดิการควรจะได้ศึกษาให้ทราบถึงลักษณะความต้องการของบุคลากร ไม่ควรดำเนินการขึ้นมาโดยเห็นว่าบุคลากรบางกลุ่มเรียกร้อง เพราะบางครั้งองค์กรจัดโครงการด้านบริการขึ้นแล้ว แต่ไม่มีผู้ใช้ บริการนั้น
2. บริการที่จัดให้จะต้องสนองความต้องการของบุคคลทั้งหมด หรือโดยรวม ไม่ใช่เพื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น
3. การให้บริการแก่บุคลากรควรมีขอบเขตที่กว้างขวางเท่าที่จะทำได้ เพื่อทุกคนจะได้มีส่วนร่วมในการใช้บริการขององค์กรให้มากที่สุด
4. การให้บริการควรมีแบบอย่างอันเดียวกันแก่ทุกคนและมีความเสมอภาคกัน การให้ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันที่จะรับบริการจากองค์กร จะก่อให้เกิดความพอใจแก่ทุกฝ่าย
5. ควรจะคำนวณต้นทุนของการบริการที่ให้แก่บุคลากรได้อย่างถูกต้อง และมีหลักเกณฑ์ เชื่อ ถือได้ การให้บริการเป็นรายจ่ายอย่างหนึ่งของผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารจะต้องคำนวณได้ว่า ค่าใช้จ่ายดังกล่าวมีจำนวนเท่าใด เพื่อเป็นหลักในการควบคุมและสะดวกที่จะติดตามผลว่าคุ้มค่าหรือไม่

## 2.2 แนวคิดแรงจูงใจในการทำงาน

สิ่งที่จูงใจให้คนทำงานโดยแยกพิจารณาเป็น 2 ลักษณะ(ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ, 2528)

คือ

1) สิ่งจูงใจในทางสร้างสรรค์และสิ่งจูงใจในทางลบ

2) สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน

สิ่งจูงใจในทางสร้างสรรค์ที่นิยมใช้กันมากคือ เงิน ความมั่นคง คำสรรเสริญ และยกย่อง การมีความรู้สึกรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การแข่งขัน การเข้ามีส่วนร่วมส่วนการจูงใจในทางลบที่ปรากฏอยู่ทั่วไป ได้แก่ การว่ากล่าวตักเตือน การตัดเงินเดือน การลดตำแหน่ง การพักงาน การให้ออกจากงาน และการไล่ออกจากงาน

ถ้าพิจารณาสิ่งจูงใจในลักษณะที่เป็นเงินกับสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน สิ่งจูงใจที่เป็นเงินได้แก่ อัตราค่าจ้างและเงินเดือน โบนัส การแบ่งปันผลกำไร บำเหน็จ บำนาญ การจัดกองทุนสงเคราะห์ ค่า

ล่วงเวลาและสวัสดิการอื่นๆ ส่วนการจูงใจโดยสิ่งจูงใจที่มีใช้เงินได้แก่ การบริการด้านความ สะดวกสบายต่างๆ เช่นการจัดร้านอาหาร การให้ที่อยู่อาศัย การประกันภัย การประกันอุบัติเหตุ การ รักษาพยาบาล บริการห้องสมุด การบริการด้านคมนาคม การบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งกีฬาและ สันทนาการอื่นๆ

เครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน(กิติมา ปรีดีดิลก, 2529)ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ
2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ ซึ่งจะมีโอกาสแตกต่างไปจากคนอื่น เช่น ได้รับ เกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษ
3. สภาพแวดล้อมอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ใน สำนักงาน ตลอดจนวัตถุสิ่งของต่างๆ อยู่ในสภาพที่น่าพอใจ
4. การดึงดูดใจในทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน
5. การปรับสภาพการทำงาน ให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัย และตรงกับ ทักษะของบุคลากร
6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นคน สำคัญ ของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่
7. สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดบุคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดี ในการทำงาน

เหตุที่ความพึงพอใจของคนเป็นสิ่งสำคัญต่อผลสำเร็จและประสิทธิภาพของงาน (บุญทัน ดอกไธสง และละเอ็ด สาระภูมิ, 2529) องค์กรจำต้องเอาใจใส่ต่อความต้องการของคนในองค์กร เมื่อคนได้รับการเอาใจใส่จากองค์กรแล้ว ย่อมมีจิตอุทิศเพื่องาน ไม่เบื่องาน มีความพอใจในงานที่ ตนทำอย่างเต็มที่ (ฉันทะ) และมีความมุ่งมั่นในงาน ทำงานอะไรก็ให้สำเร็จ (วิริยะ) ไม่หิบบัโฮ่ง ทำงานประณีตนั้นคือทำงานโดยไม่ผิด มีสติควบคุมอยู่ตลอดเวลา (จิตตะ) และมีการไต่ตรองงาน นั้นว่าดีหรือเวลาอย่างไร (วิมังสา) เมื่อคนในองค์กรทำงานด้วยความสำนึกและเอาใจใส่ดังกล่าว ย่อมส่งผลดีต่องานและองค์กรในที่สุด

### 2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องแม้ไม่พบงานวิจัยใดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินแต่มีงานวิจัยอื่นที่มีลักษณะที่คล้ายกัน ดังนี้

เป็นหนึ่งใน **ไชยชิต (2536)** ได้ศึกษาถึงสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ วัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (2) เพื่อศึกษาระดับของความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทั่วไป กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ โดยศึกษาระหว่างกลุ่มของตัวแปรอิสระแต่ละตัว(สถานภาพทั่วไป) นอกจากนี้ได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจระหว่างตำแหน่งงานในแต่ละระดับของตัวแปรอิสระ เป็นกรณีพิเศษ โดยการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ จำนวน 733 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows วิเคราะห์ข้อมูลและตัวสถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติไค-สแควร์ ค่าสัมประสิทธิ์การจรรยา และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลของการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.15 อยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับสถานภาพทั่วไป พบว่ามี 2 กรณีเท่านั้น ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือน ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจเฉลี่ยในการปฏิบัติงาน ซึ่งมี 2 กรณี คือ กรณีที่ 1 ระหว่างกลุ่มที่ต่างกันในทุกกรณีของสถานภาพทั่วไป พบว่าการทดสอบความพึงพอใจเฉลี่ยในการปฏิบัติงานเมื่อจำแนกตามสถานภาพทั่วไปที่แตกต่างกัน พบว่ากลุ่มที่ต่างกันในแต่ละตัวแปรมีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มทุกตัวแปร ยกเว้นตัวแปรเพศ กรณีที่ 2 ระหว่างตำแหน่งในแต่ละระดับของสถานภาพทั่วไป เป็นการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจเฉลี่ยระหว่างตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานทั้ง 3 ระดับ มีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกัน และมีความพึงพอใจเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ระดับผู้บริหาร ระดับผู้ควบคุม และระดับทั่วไป

ข้อเสนอแนะ ธนาคารกสิกรไทยควรให้ความสนใจในเรื่องต่อไปนี้เป็นพิเศษ คือเรื่องของเงินเดือน ความก้าวหน้าในตำแหน่งและการประสานงานกับผู้บังคับบัญชา และสร้างแรงจูงใจให้อยากทำงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน



**อัญญาภา เครื่องมั่นคงภักดี (2542)** ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ รวม 6 ด้าน คือ ด้านการให้กู้เงิน ด้านการเคหสงเคราะห์ ด้านการสงเคราะห์ข้าราชการ ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ด้านการกีฬาและนันทนาการ และด้านสวัสดิการอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน ตำแหน่งหน้าที่ ตลอดจนการใช้บริการสวัสดิการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ อาจารย์ 805 คน ข้าราชการ 1,955 คน และลูกจ้าง 1,004 คน และสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ และหาค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่และการใช้บริการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับเงินเดือนแล้ว มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**พรชัย ทิฆัมพรวรรณ (2542)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท พี.ที. เคมีคอลส์ จำกัด โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยแรงจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งได้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานในแผนก Non-penicillin, Non-sterile จำนวน 72 คน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จในระดับมาก ด้านลักษณะงานทำ และการได้รับการยอมรับนับถือพอในในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าพอใจในระดับน้อย ส่วนปัจจัยค่าจูนนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยทั้งในด้านความมั่นคงในงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายของบริษัท ด้านสภาพการทำงานและด้านค่าจ้าง ยกเว้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความพอใจในระดับปานกลาง โดยพบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูนต่างกัน

**มนตรี บุญดี (2546)** ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เป็นการศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามแบบ

มาตราส่วนประมาณค่า เป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินระดับปฏิบัติการในสำนักงานใหญ่ จำนวน 330 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติไค-สแควร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่

ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 5 ด้าน จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงานยังไม่เพียงพอที่จะพัฒนาการทำงานและการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารควรที่จะพิจารณาปรับปรุงระดับความพึงพอใจในประเด็น (1) เงินเดือนและค่าตอบแทนให้อยู่ในระดับเดียวกับสถาบันการเงินอื่นของรัฐ (2) การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย และเป้าหมายของธนาคาร (3) หลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งพนักงาน (4) ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงานและ (5) การพิจารณาความดีความชอบจากผลงานประจำปี อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 2.4 กรอบและแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว สามารถกำหนดกรอบแนวคิดที่จะทำการศึกษาได้ดังนี้

