

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการทำงานของพนักงานหญิงของธนาคารพาณิชย์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการทำงานของพนักงานหญิงของธนาคารพาณิชย์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการทำงานของพนักงานหญิงของธนาคารพาณิชย์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของ พนักงานหญิงของธนาคารพาณิชย์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า พนักงานหญิงของธนาคารพาณิชย์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้มีอายุ 26 – 35 ปี ร้อยละ 65.15 พนักงานหญิงจบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 52.5 พนักงานหญิงมีสถานภาพโสด ร้อยละ 61.9 พนักงานหญิง ส่วนใหญ่ยังไม่มีบุตร ร้อยละ 76 และมีบุตรแล้ว ร้อยละ 24 พนักงานหญิงทำงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 62.1 พนักงานหญิงส่วนใหญ่ทำงานมาแล้ว 1 - 5 ปี ร้อยละ 56.3 พนักงานหญิงได้ทำงานตามสาขาวิชาที่ได้เรียนจบมา ร้อยละ 77 พนักงานหญิง มีความต้องการ เงินเดือนและสวัสดิการ ร้อยละ 48 พนักงานหญิงเป็นพนักงาน Full Time ทั้งหมด จากการศึกษพบว่า พนักงานหญิงเคยทำงานที่อื่นมา ร้อยละ 69.4 พนักงานหญิงส่วนใหญ่เคยทำงานจากที่อื่นมาก่อนเป็นระยะเวลา 1 - 5 ปี ร้อยละ 14.9 พนักงานหญิงส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารการรับสมัครงานจากบุคคลอื่นแนะนำ ร้อยละ 50.3 พนักงานหญิงได้ทำงานตามสาขาวิชาที่ได้เรียนจบมา ร้อยละ 77 เหตุผลที่พนักงานหญิงส่วนใหญ่เลือกเงินเดือนและสวัสดิการ ร้อยละ 48 ความต้องการเปลี่ยนงานของพนักงานหญิงมี ร้อยละ 63.9 สาเหตุหนึ่งที่พนักงานหญิงต้องการเปลี่ยนงานเนื่องจาก การเบื่องานที่ทำอยู่ ร้อยละ 55.6 พนักงานหญิงมีสวัสดิการด้านการประกันชีวิต ร้อยละ 93.7

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการทำงานของพนักงานหญิงของธนาคารพาณิชย์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาความพึงพอใจการทำงานของพนักงานหญิงของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานทางด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยดังกล่าวมีทั้งสิ้น 12 ด้าน พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีอยู่ 2 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง มีอยู่ 10 ด้าน สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

2.1.1 ด้านการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า

พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน

2.1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า

พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพและสังคมยอมรับ การได้รับการยอมรับจากองค์กร/ผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่านในการทำงานและมักมอบหมายงานที่สำคัญๆเสมอ และ ความภาคภูมิใจในอาชีพ

2.1.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า

พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงานได้รับการควบคุมบังคับบัญชาน้อย ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ท้าทาย งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด และงานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา

2.1.4 ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า

พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน ระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับความต้องการ การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ โอกาสแสดงความสามารถได้รับรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่ และการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ โดยไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.1.5 ด้านความก้าวหน้า โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า

พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ และมีโอกาสในการเรียนรู้ทางด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา

พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีโอกาสดูงาน

2.1.6 เงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า

พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับ ความยุติธรรมของการเลื่อนขั้นเงินเดือน ผลการขึ้นเงินเดือนที่ผ่านๆมา สวัสดิการด้านโบนัส การลาพัก ลาป่วย ลาพักผ่อน สวัสดิการด้านชุดฟอร์มทำงาน และสวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถ

2.1.7 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า

พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ได้แก่ องค์กรมีการกำหนดคู่ทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรม และการกำหนดหลักเกณฑ์หรือพิจารณาตัวบุคคลให้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

2.1.8 ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย การร่วมกันวางแผนปฏิบัติงาน การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน และการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา ความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชา การวางตนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ผู้ใต้บังคับบัญชากระตือรือร้นในการปฏิบัติตามคำสั่ง ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการทำงานให้เสร็จตามกำหนด และผู้ใต้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน

2.1.9 ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า

พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ และความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน

2.1.10 ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า

พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงาน เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ ขนาดของสถานที่ทำงาน แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศ ความสะอาด และชั่วโมงการทำงาน

2.1.11 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า

พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับ มาก ได้แก่ ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลให้มีความพร้อมในการทำงาน

พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ได้แก่ มีความผูกพันต่อที่ทำงานจนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต

2.1.12 ด้านความมั่นคง โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า

พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมหรือกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ สวัสดิการ (เงินเดือน) โบนัส ควรจะกำหนดให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน พนักงานมีความต้องการค่าตอบแทนให้สูงขึ้นจากการขยายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร พนักงานมีความต้องการเพื่อนร่วมงานที่ดี และผู้บังคับบัญชาที่ดี
- 2) ปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดความท้อถอยในการทำงาน ได้แก่ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เรื่องการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง มีข้อจำกัดของการทำงานของพนักงานหญิง ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน
- 3) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงแก้ไขในสถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ได้แก่ ทางด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานหญิงในธนาคารพาณิชย์จำนวน 396 ราย ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานหญิงในธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือตอนบนทั้งหมด เพื่อเป็นข้อมูลและรายละเอียดให้แก่พนักงานหญิงในธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือตอนบน สามารถตัดสินใจในการทำงานธนาคารพาณิชย์มากขึ้น