

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 184 คน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-45 ปี มีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งในการปฏิบัติงานคือ ระดับปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้าและสินเชื่อ มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 15 - 24 ปี โดยมีทรัพย์สินเป็นโทรศัพท์มือถือมากที่สุด รองลงมาคือ รถยนต์ส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดไม่เคยย้ายสถานที่ทำงานก่อนที่จะมาทำงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำหรับที่ผู้เคยย้ายสถานที่ทำงานส่วนใหญ่สาเหตุที่ย้ายมาทำงานกับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย เพราะธนาคารเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีความมั่นคง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ การได้รับการยอมรับในความสามารถ และได้รับการยกย่องนับถือ และด้านความรับผิดชอบ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน

ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ความภาคภูมิใจในอาชีพ

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ และมีโอกาสเข้าทดสอบโครงการเรียนรู้เพื่อตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านลักษณะงานที่ทำ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด

ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ องค์กรมีการกำหนดขั้นทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาคือ ชีวิตส่วนตัว และตำแหน่งงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร

ด้านชีวิตส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือความรักความอบอุ่นในครอบครัว เป็นผลให้มีความพร้อมในการทำงาน

ด้านตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน ความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชา การวางตนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ความสะอาดของสถานที่ทำงาน

ด้านนโยบายและการบริหารของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้ระบบ HRMS การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ และการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานได้

ด้านค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ การลาภิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน

ส่วนที่ 4 ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

4.1 ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 125 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)
ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ และได้รับการยกย่องนับถือ	3.75 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)
ด้านลักษณะงานที่ทำ	3.57 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว	3.39 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ด้านความรับผิดชอบ	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 125 พบว่าปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ เพศไม่มีผลต่อปัจจัยย่อยโดยส่วนใหญ่ โดยพบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามเพศ โดยเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การตัดสินใจหรือ แก้ไขปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ

ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจไม่ต่างกันตามเพศ โดยพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความภาคภูมิใจในอาชีพ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามเพศ โดยพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีโอกาสเข้าทดสอบโครงการเรียนรู้เพื่อตนเอง

ด้านลักษณะงานที่ทำ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจไม่ต่างกันตามเพศ โดยพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด

ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจไม่ต่างกันตามเพศ โดยพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรมีการกำหนดขึ้นทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจไม่ต่างกันตามเพศ โดยพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด

4.2 ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 126 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ปัจจัย	อายุ					
	20-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	55 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.94 (มาก)
ด้านการได้รับการยอมรับใน ความสามารถและได้รับการยก ย่องนับถือ	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	3.44 (มาก)	2.63 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ด้านลักษณะงานที่ทำ	3.51 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ส่วนตัว	3.57 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ด้านความรับผิดชอบ	3.61 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 126 พบว่าปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ อายุมีผลต่อปัจจัยย่อยโดยส่วนใหญ่ โดยพบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามอายุ โดยพบว่าอายุ 20-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน อายุ 26-35 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ อายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน อายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง

ของความสำเร็จในงาน อายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ เท่ากัน

ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามอายุ โดยพบว่าอายุ 20-25 ปี อายุ 26-35 ปี อายุ 36-45 ปี และ 46-55 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความภาคภูมิใจในอาชีพ อายุ 55 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่านในการทำงานและมักจะมอบหมายงานที่สำคัญๆ เสมอ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามอายุ โดยพบว่า อายุ 20-25 ปี 26-35 ปี และ 36-45 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีโอกาสเข้าทดสอบโครงการเรียนรู้เพื่อตนเอง อายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา อายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ

ด้านลักษณะงานที่ทำ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามอายุ โดยพบว่าอายุ 20-25 ปี 26-35 ปี และ 36-45 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด อายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด และงานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามาเท่ากัน

ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามอายุ โดยพบว่าอายุ 20-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง อายุ 26-35 ปี 36-45 ปี และ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรมีการกำหนดขั้นทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน อายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การกำหนดหลักเกณฑ์หรือพิจารณาตัวบุคคลให้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นได้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามอายุ โดยพบว่าอายุ 20-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีโอกาสแสดงความสามารถและรับผิดชอบอย่างเต็มที่ อายุ 26-35 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี และ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด

4.3 ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ตารางที่ 127 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)	3.94 (มาก)
ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ	3.57 (มาก)	3.68 (มาก)	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.30 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.65 (มาก)	3.50 (มาก)
ด้านลักษณะงานที่ทำ	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว	3.28 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ด้านความรับผิดชอบ	3.75 (มาก)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 127 พบว่าปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อปัจจัยย่อยโดยส่วนใหญ่ โดยพบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน และผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ เท่ากัน

ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และความภาคภูมิใจในอาชีพ ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความภาคภูมิใจในอาชีพ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ และมีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีโอกาสเข้าทดสอบโครงการเรียนรู้เพื่อตนเอง การศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ การศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ มีโอกาสเข้าทดสอบโครงการเรียนรู้เพื่อตนเอง

ด้านลักษณะงานที่ทำ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืองานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด

ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือองค์กรมีการกำหนดขึ้นทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน และการกำหนดหลักเกณฑ์หรือพิจารณาตัวบุคคลให้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นได้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการกำหนดหลักเกณฑ์หรือพิจารณาตัวบุคคลให้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นได้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ระดับการศึกษาศรีและปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือองค์กรมีการกำหนดขึ้นทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน และมีโอกาสแสดงความสามารถและรับผิดชอบอย่างเต็มที่ และการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า การศึกษาศรีและปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

4.4 ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 128 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน					
	ปฏิบัติการ	บริการลูกค้า/สินเชื่อ	เจ้าหน้าที่อาวุโส	หัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ	ผู้จัดการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)	3.96 (มาก)	4.23 (มาก)	4.36 (มาก)	3.94 (มาก)
ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ	3.40 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.86 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	3.81 (มาก)
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.87 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.50 (มาก)
ด้านลักษณะงานที่ทำ	3.42 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.72 (มาก)	3.79 (มาก)	3.50 (มาก)
ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว	2.75 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ด้านความรับผิดชอบ	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 128 พบว่าปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานมีผลต่อปัจจัยย่อยโดยส่วนใหญ่ ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งบริการลูกค้า/สินเชื่อ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส และหัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ

ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งบริการลูกค้า/สินเชื่อ เจ้าหน้าที่อาวุโส หัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ และผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความภาคภูมิใจในอาชีพ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ หัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ และผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ ตำแหน่งในการปฏิบัติงานหน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีโอกาสเข้าทดสอบโครงการเรียนรู้เพื่อตนเอง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ มีโอกาสในการเรียนรู้ด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ด้านลักษณะงานที่ทำ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ หน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ เจ้าหน้าที่อาวุโส และหัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด ตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรมีการกำหนดขั้นทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน และการกำหนดหลักเกณฑ์หรือพิจารณาตัวบุคคลให้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นได้คำนึงถึงประโยชน์ของ

องค์กรเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ตำแหน่งในการปฏิบัติงานหน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ หัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ และผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรมีการกำหนดขั้นตอนทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน ตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การกำหนดหลักเกณฑ์หรือพิจารณาตัวบุคคลให้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีโอกาสแสดงความสามารถและรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ตำแหน่งในการปฏิบัติงานหน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ และเจ้าหน้าที่อาวุโส มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด ตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน และการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด เท่ากัน

4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามรายได้

ต่อเดือน

ตารางที่ 129 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	รายได้ต่อเดือน				
	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.95 (มาก)	4.15 (มาก)	3.94 (มาก)
ด้านการได้รับการยอมรับใน ความสามารถและได้รับการยกย่อง นับถือ	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)	3.81 (มาก)	3.98 (มาก)	3.81 (มาก)
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.39 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)
ด้านลักษณะงานที่ทำ	3.39 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)
ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ส่วนตัว	3.32 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ด้านความรับผิดชอบ	3.57 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.83 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 129 พบว่าปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตาม
รายได้ต่อเดือน รายได้ต่อเดือนมีผลต่อปัจจัยย่อยโดยส่วนใหญ่ ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยย่อย
ไม่แตกต่างกัน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตาม
ระดับรายได้ต่อเดือน โดยพบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดคือ การได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน รายได้ 20,001-30,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป
มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน รายได้

ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ

ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยพบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความภาคภูมิใจในอาชีพ รายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพและสังคมยอมรับ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยพบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีโอกาสเข้าทดสอบโครงการเรียนรู้เพื่อตนเอง รายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ

ด้านลักษณะงานที่ทำ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยพบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืองานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด และงานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด รายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยพบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรมีการกำหนดขึ้นทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การกำหนดหลักเกณฑ์หรือพิจารณาตัวบุคคลให้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นได้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยพบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีโอกาสแสดงความสามารถและรับผิดชอบอย่างเต็มที่ รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด

4.6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ตารางที่ 130 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตาม ระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย

ปัจจัย	ระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย					
	ไม่เกิน 5 ปี	5-14 ปี	15-24 ปี	25-34 ปี	35 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	4.05 (มาก)	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)
ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.95 (มาก)	3.70 (มาก)	3.94 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.52 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ด้านลักษณะงานที่ทำ	3.46 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.50 (มาก)
ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว	3.46 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
ด้านความรับผิดชอบ	3.61 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 130 พบว่าปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย ระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทยมีผลต่อปัจจัยย่อยโดยส่วนใหญ่ ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระยะเวลาการทำงาน โดยพบว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย ไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 5-14 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 15-24 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 25-34 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน

ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่างกันตามระยะเวลาการทำงาน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย ไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพและสังคมยอมรับ และความภาคภูมิใจในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 5-14 ปี 15-24 ปี 25-34 ปี และ 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความภาคภูมิใจในอาชีพ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระยะเวลาการทำงาน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย ไม่เกิน 5 ปี และ 5-14 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีโอกาสเข้าทดสอบโครงการเรียนรู้เพื่อตนเอง ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 15-24 ปี และ 25-34 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ และมีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านลักษณะงานที่ทำ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระยะเวลาการทำงาน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคาร กรุงไทย ไม่เกิน 5 ปี 5-14 ปี และ 15-24 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 25-34 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 35 ปีขึ้นไป มี

ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงานได้รับการควบคุมบังคับบัญชาน้อย ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นที่งานท้าทาย และงานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระยะเวลาการทำงาน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย ไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 5-14 ปี และ 25-34 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรมีการกำหนดขั้นทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 15-24 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การกำหนดหลักเกณฑ์หรือพิจารณาตัวบุคคลให้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นได้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรมีการกำหนดขั้นทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจนและหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระยะเวลาการทำงาน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย ไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีโอกาสแสดงความสามารถและรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 5-14 ปี และ 15-24 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 25-34 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน และการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 35ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 131 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา	3.71 (มาก)	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)
ด้านค่าตอบแทน	3.61 (มาก)	3.54 (มาก)	3.57 (มาก)
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.23 (มาก)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)
ด้านชีวิตส่วนตัว	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)
ด้านสภาพการทำงาน	3.72 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)
ด้านตำแหน่งงาน	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 131 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ เพศไม่มีผลต่อปัจจัยย่อยโดยส่วนใหญ่ ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน

ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามเพศ โดยพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้ระบบ HRMS การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่

เพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่ง มีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจไม่ต่างกันตามเพศ โดยพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามเพศ โดยพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน เพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจไม่ต่างกันตามเพศ โดยพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจไม่ต่างกันตามเพศ โดยพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

ด้านค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามเพศ โดยพบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน, เชื้อรถและอื่นๆ เพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การลาภิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามเพศ โดยพบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความมั่นคงของธนาคาร และภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร เท่ากัน เพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร

ด้านชีวิตส่วนตัว จำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามเพศ โดยพบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต เพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลให้มีความพร้อมในการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามเพศ โดยพบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศของสถานที่ทำงาน เพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของสถานที่ทำงาน

ด้านตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามเพศ โดย พบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน เพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 132 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ปัจจัย	อายุ					
	20-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	55 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา	3.87 (มาก)	3.76 (มาก)	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)	3.65 (มาก)	3.72 (มาก)	3.53 (มาก)	3.72 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.09 (มาก)	3.99 (มาก)	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น	4.04 (มาก)	3.84 (มาก)	3.61 (มาก)	3.59 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ด้านค่าตอบแทน	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)	4.36 (มาก)	3.72 (มาก)	4.22 (มาก)
ด้านชีวิตส่วนตัว	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)	4.22 (มาก)	3.67 (มาก)	4.09 (มาก)
ด้านสภาพการทำงาน	3.82 (มาก)	3.64 (มาก)	3.55 (มาก)	3.79 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
ด้านตำแหน่งงาน	4.02 (มาก)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)	3.93 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 132 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ อายุไม่มีผลต่อปัจจัยย่อยโดยส่วนใหญ่ ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน

ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามอายุ โดยพบว่าอายุ 20-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย และการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อายุ 26-35 ปี และ 36-45 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้ระบบ HRMS การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ อายุ 46-55 ปี และ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจไม่ต่างกันตามอายุ โดยพบว่าทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามอายุ โดยพบว่าอายุ 20-25 ปี และ 36-45 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน อายุ 26-35 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชาและการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การวางตนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา อายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง และการได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา และการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามอายุ โดยพบว่าอายุ 20-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน อายุ 26-35 ปี และ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง อายุ 36-45 ปี และ 46-55 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามอายุ โดยพบว่าอายุ 20-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน อายุ 26-35 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงข้อคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน อายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย อายุ

46-55 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การร่วมกันวางแผนปฏิบัติงาน อายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง

ด้านค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามอายุ โดยพบว่า อายุ 20-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สวัสดิการด้านโบนัส การลาพัก ลาป่วย ลาพักผ่อน และสวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถ และอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อายุ 26-35 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เงินเดือนที่ได้รับ อายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การลาพัก ลาป่วย ลาพักผ่อน อายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถและอื่นๆ อายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

ด้านความมั่นคงในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามอายุ โดยพบว่าอายุ 20-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความมั่นคงของธนาคาร อายุ 26-35 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร อายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความมั่นคงของธนาคารและภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคาร เท่ากัน

ด้านชีวิตส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามอายุ โดยพบว่า อายุ 20-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน อายุ 26-35 ปี 36-45 ปี 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลให้มีความพร้อมในการทำงาน อายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต

ด้านสภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามอายุ โดยพบว่าอายุ 20-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศของสถานที่ทำงาน อายุ 36-45 ปี 46-55 ปี และ 55 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของสถานที่ทำงาน อายุ 26-35 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีแสงสว่างและการถ่ายเทอากาศของสถานที่ทำงานและความสะอาดของสถานที่ทำงาน

ด้านตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามอายุ โดยพบว่า อายุ 20-25 ปี และ 46-55 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน อายุ 26-35 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ อายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติใน

ปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ อายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ และความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน

5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ตารางที่ 133 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัย	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)	3.77 (มาก)	3.65 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.85 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.97 (มาก)	3.72 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.00 (มาก)	3.65 (มาก)	3.78 (มาก)	4.01 (มาก)	3.81 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น	3.80 (มาก)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)	3.77 (มาก)	3.67 (มาก)
ด้านค่าตอบแทน	3.59 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.88 (มาก)	4.26 (มาก)	4.22 (มาก)	4.30 (มาก)	4.22 (มาก)
ด้านชีวิตส่วนตัว	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	4.09 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)
ด้านสภาพการทำงาน	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)
ด้านตำแหน่งงาน	4.19 (มาก)	3.62 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 133 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ระดับการศึกษาสูงสุดไม่มีผลต่อปัจจัยย่อยโดยส่วนใหญ่ ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน

ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้ ระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึงโดยใช้ระบบ HRMS การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้ และการชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึงโดยใช้ระบบ HRMS การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า ปริญญาตรีและปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน ระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาที่มีความชัดเจน ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา การวางตนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา ระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาที่มีความชัดเจน ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชา และการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าการศึกษาาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า ปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย การศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง และการช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง และการช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงข้อคิดเห็น และรับฟังซึ่งกันและกัน และการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เงินเดือนที่ได้รับ และสวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้านซื้อรถและอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ระดับการศึกษานูปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถและอื่นๆ

ด้านความมั่นคงในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ระดับการศึกษานูปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความมั่นคงของธนาคาร

ด้านชีวิตส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลให้มีความพร้อมในการทำงาน ระดับการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต

ด้านสภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของสถานที่ทำงาน และชั่วโมงการทำงาน เท่ากัน ระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศของสถานที่ทำงาน และชั่วโมงการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของสถานที่ทำงาน

ด้านตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ และความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ

5.4 ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 134 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน					
	ปฏิบัติการ	บริการลูกค้า/สินค้าเชื่อ	เจ้าหน้าที่อาวุโส	หัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ	ผู้จัดการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร	3.40 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.51 (มาก)	3.77 (มาก)	3.93 (มาก)	3.59 (มาก)
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา	3.32 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	3.65 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.33 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	3.98 (มาก)	3.72 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.33 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)	3.93 (มาก)	4.16 (มาก)	3.81 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น	3.24 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)
ด้านค่าตอบแทน	3.00 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.33 (ปานกลาง)	4.17 (มาก)	4.22 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)
ด้านชีวิตส่วนตัว	3.26 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	4.35 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)
ด้านสภาพการทำงาน	3.15 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)	3.78 (มาก)	4.12 (มาก)	3.63 (มาก)
ด้านตำแหน่งงาน	3.53 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	4.08 (มาก)	4.43 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 134 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน มีผลต่อปัจจัยย่อยโดยส่วนใหญ่ ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน

ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าระดับปฏิบัติการ และเจ้าหน้าที่อาวุโส มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้ ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานหน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ หัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ และผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้ระบบ HRMS การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าระดับปฏิบัติการ หน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ และเจ้าหน้าที่อาวุโส มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับหัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง การให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานและสอนงาน และการสร้างบรรยากาศความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน และความยุติธรรมในการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าระดับปฏิบัติการ หัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ และผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานหน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชา ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การวางตนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าระดับปฏิบัติการ หน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ และ

เจ้าหน้าที่อาวุโส มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับหัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงข้อคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และการร่วมกันวางแผนปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าระดับปฏิบัติการ และระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับหน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและการปรึกษาหารือระหว่างกัน เมื่อประสบปัญหาการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับหัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และการปรึกษาหารือระหว่างกัน เมื่อประสบปัญหาการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

ด้านค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ และ หัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถและอื่นๆ ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานหน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การลาภิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เงินเดือนที่ได้รับ และการลาภิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถและอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ และระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานหน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความมั่นคงของธนาคาร ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับหัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ และ

ผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความมั่นคงของธนาคาร และภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านชีวิตส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าระดับปฏิบัติการ และระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความรักความอบอุ่นใน ครอบครัวเป็นผลให้มีความพร้อมในการทำงาน และมีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน ระดับปฏิบัติงานหน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ และระดับหัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลให้มีความพร้อมในการทำงาน ตำแหน่งระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต

ด้านสภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขนาดของสถานที่ทำงาน ระดับปฏิบัติงานหน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ และเจ้าหน้าที่อาวุโส มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของสถานที่ทำงาน ระดับหัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศของสถานที่ทำงาน และความสะอาดของสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานกับปริมาณงาน และแสงสว่างและการถ่ายเทอากาศของสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ระดับปฏิบัติงานหน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส และผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ ระดับหัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ และความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

5.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามรายได้

ต่อเดือน

ตารางที่ 135 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	รายได้ต่อเดือน				
	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านนโยบายและการบริหารงาน ของธนาคาร	3.69 (มาก)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	3.59 (มาก)
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ของผู้บังคับบัญชา	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.60 (มาก)	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)	3.84 (มาก)	3.72 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลใน แผนกอื่น	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)
ด้านค่าตอบแทน	3.39 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.79 (มาก)	3.57 (มาก)
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.40 (มาก)	4.22 (มาก)
ด้านชีวิตส่วนตัว	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)	3.96 (มาก)	4.31 (มาก)	4.09 (มาก)
ด้านสภาพการทำงาน	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.63 (มาก)
ด้านตำแหน่งงาน	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.99 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 135 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงาน จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน รายได้ต่อเดือนไม่มีผลต่อปัจจัยย่อยโดยส่วนใหญ่ ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน

ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้ระบบ HRMS การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ และความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้ระบบ HRMS การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา และการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การวางตนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา รายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย รายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสนิท

สนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง และการช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย รายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง

ด้านค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน และสวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถ และอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เงินเดือนที่ได้รับ และการลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เงินเดือนที่ได้รับ รายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

ด้านความมั่นคงในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจแตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความมั่นคงของธนาคาร รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร รายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความมั่นคงของธนาคาร

ด้านชีวิตส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรัก ความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลให้มีความพร้อมในการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศของสถานที่ทำงาน รายได้ต่อเดือน

30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของสถานที่ทำงาน

ด้านตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

5.6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ตารางที่ 136 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย

ปัจจัย	ระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย					
	ไม่เกิน 5 ปี	5-14 ปี	15-24 ปี	25-34 ปี	35 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร	3.76 (มาก)	3.56 (มาก)	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา	3.74 (มาก)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)	3.74 (มาก)	3.87 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.90 (มาก)	3.77 (มาก)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	4.12 (มาก)	3.81 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น	3.88 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)	3.76 (มาก)	3.67 (มาก)
ด้านค่าตอบแทน	3.49 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.26 (มาก)	4.09 (มาก)	4.28 (มาก)	4.31 (มาก)	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)
ด้านชีวิตส่วนตัว	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)
ด้านสภาพการทำงาน	3.75 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.76 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ด้านตำแหน่งงาน	3.82 (มาก)	3.69 (มาก)	3.82 (มาก)	4.10 (มาก)	3.70 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 136 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในธนาคารกรุงไทย ระยะเวลาในการทำงานไม่มีผลต่อปัจจัยย่อยโดยส่วนใหญ่ ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน

ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระยะเวลาการทำงาน โดยพบว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย ไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้ระบบ HRMS การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ และความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 5-14 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้ระบบ HRMS การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 15-24 ปี และ 25-34 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้ ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้ระบบ HRMS การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ ความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย ความยืดหยุ่นในการบริหาร และการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระยะเวลาการทำงาน โดยพบว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย ไม่เกิน 5 ปี 5-14 ปี และ 25-34 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 15-24 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสั่งงาน มอบหมายงานมีความชัดเจน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความยุติธรรมในการมอบหมายงาน การให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานและสอนงาน การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน และความยุติธรรมในการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระยะเวลาการทำงาน โดยพบว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย ไม่เกิน 5 ปี และ 5-14 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 15-24 ปี และ 25-34 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชา และการวางตนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง และการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระยะเวลาการทำงาน โดยพบว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย ไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงข้อคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน และการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 5-14 ปี 15-24 ปี และ 25-34 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และการร่วมกันวางแผนปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระยะเวลาการทำงาน โดยพบว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย ไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงข้อคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกันและการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 5-14 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 15-24 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง และการช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และการร่วมกันวางแผนปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระยะเวลาการทำงาน โดยพบว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย ไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน, ซื้อรถและอื่นๆ ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 5-14 ปี และ 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เงินเดือนที่ได้รับ ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 15-24 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การลาพัก ลาป่วย ลาพักผ่อน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 25-34 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน, ซื้อรถและอื่นๆ

ด้านความมั่นคงในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระยะเวลาการทำงาน โดยพบว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย ไม่เกิน 5 ปี และ 25-34 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความมั่นคงของธนาคาร ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 5-14 ปี และ 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 15-24 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความมั่นคงของธนาคาร และภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคารมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านชีวิตส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระยะเวลาการทำงาน โดยพบว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย ไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 5-14 ปี และ 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลให้มีความพร้อมในการทำงาน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 15-24 ปี และ 25-34 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต

ด้านตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่างกันตามระยะเวลาการทำงาน โดยพบว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย ไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ และความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 5 - 14 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 15 - 24 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 25 - 34 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ และความ

พอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ และความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของ เฮอรัสบีกร์ก (Herzberg) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Factor) ในด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย โอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว และความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factor) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร วิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน และตำแหน่งงาน

ผลการศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคาร กรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ด้านปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัย ภายใน ความต้องการภายในของพนักงานที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง โดยจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจและเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง และจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ และด้านความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พัชนีชา อ้วนสอาด (2544) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาในเขตจังหวัดเชียงรายและจังหวัดพะเยา พบว่าระดับความพึงพอใจ ในงานของพนักงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในที่ทำงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย ความรับผิดชอบ และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของ มณฑนา เสนาธรรม (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการ

ทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่า ในปัจจัยย่อยของ ปัจจัยจูงใจที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ แต่ไม่สอดคล้องกันในด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ซึ่งผลการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้การศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิด แรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก นั้น ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของมัณฑนา เสนาธรรม (2545) ที่พบมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

อันดับสุดท้ายที่ต่ำกว่าตัวแปรย่อยอื่นคือด้าน โอกาสเจริญเติบโตส่วนตัว การศึกษา ไม่สอดคล้องกับการศึกษา มัณฑนา เสนาธรรม (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง ที่ผลการศึกษาพบว่าอันดับสุดท้าย คือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พัทธนิยา อ้วนสอาด (2544) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาในเขตจังหวัดเชียงรายและจังหวัดพะเยา พบว่าอันดับสุดท้าย คือ ด้านลักษณะงานที่ ปฏิบัติ

ส่วนความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับปานกลาง คือ โอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว มีสอดคล้องกับการศึกษาของมัณฑนา เสนาธรรม (2545) ในเรื่องโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพัธนิยา อ้วนสอาด (2544) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษา ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาในเขตจังหวัด เชียงรายและจังหวัดพะเยา ซึ่งพบว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ด้านปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกัน ไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงแต่เป็นเพียงสิ่งที่จะช่วยสกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งส่วนใหญ่ จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่ เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าถ้าให้ ปัจจัยเหล่านี้แล้ว จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก อันดับแรก คือ ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งไม่

สอดคล้องกับการศึกษาของมัณฑนา เสนาธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจ ในระดับมาก ในด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ

และจากการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และตำแหน่งงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มัณฑนา เสนาธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยค่าจ้าง พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัวและความมั่นคงในงาน แต่ผลการศึกษาแต่ไม่สอดคล้องในด้านปัจจัยย่อยของปัจจัยค่าจ้างที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพัชนียา อ้วนสอาด (2544) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาในเขตจังหวัดเชียงรายและจังหวัดพะเยา พบว่าระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ นโยบายและการบริหาร รองลงมาคือ ความมั่นคงของงาน และการปกครองบังคับบัญชา

แต่ผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และตำแหน่งงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชนียา อ้วนสอาด (2544) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาในเขตจังหวัดเชียงรายและจังหวัดพะเยา ที่พบว่า ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มัณฑนา เสนาธรรม (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายการบริหารงาน สภาพการทำงานและวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

อันดับสุดท้ายที่ต่ำกว่าตัวแปรย่อยอื่นคือด้านค่าตอบแทน สอดคล้องกับการศึกษาของ มัชฌานา เสนาธรรม (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง ในด้านเงินเดือน สวัสดิการ และสอดคล้องกับ พชฌินยา อ้วนสอาด (2544) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาในเขตจังหวัดเชียงรายและจังหวัดพะเยา ในด้านเงินเดือน

ข้อค้นพบ

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ พบว่าความพึงพอใจของพนักงานมีระดับค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน และมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

โดยรวมพบว่าตัวแปรส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในปัจจุบันกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน กับปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานดังนี้

- อายุ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านแรงจูงใจในการทำงาน
- ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านแรงจูงใจในการทำงาน
- รายได้ต่อเดือนมีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านแรงจูงใจในการทำงาน
- ระยะเวลาการทำงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านแรงจูงใจในการทำงาน
- ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจในปัจจุบันที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน พบว่า พนักงานระดับตำแหน่งในการปฏิบัติการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่องผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ แต่ระดับตำแหน่งผู้จัดการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในเรื่องการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ

1.2 ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่พนักงานอายุช่วงอื่นมีความพึงพอใจในระดับมาก

และเมื่อจำแนกตามตามระดับการศึกษาพบว่า พนักงานทุกระดับการศึกษามี

ความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน ในเรื่อง มีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน

เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยเกือบทุกด้านในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทยไม่เกิน 5 ปี และ 5-14 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านมีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

1.3 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุ 46-55 ปี และ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และพนักงานระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ และรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับปานกลาง

ด้านระดับการศึกษาพบว่า ทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน ในเรื่อง มีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน

และด้านระยะเวลาการทำงาน พนักงานทุกระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านมีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน ในระดับน้อย

1.4 ด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่าพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง เกือบทุกปัจจัย และพนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี และ 55 ปีขึ้นไป และพนักงานการศึกษาระดับปริญญาโท พนักงานระดับปฏิบัติการ บริการลูกค้า/สินเชื่อ และรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทยไม่เกิน 5 ปี 5-14 ปี และ 25-34 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน

1.5 ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว พบว่า พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย และเกือบทุกช่วงอายุ ทุกระดับการศึกษา เกือบทุกตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ทุกระดับรายได้ และทุกระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เหมือนกัน

1.6 ด้านความรับผิดชอบ พบว่าพนักงานในระดับตำแหน่งปฏิบัติการ และ บริการลูกค้า/สินเชื่อ รายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย 5-14 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน

2. ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2.1 ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร พบว่า พนักงานอายุ 55 ปีขึ้นไป และพนักงานระดับตำแหน่งปฏิบัติการ และพนักงานอายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

พนักงานตำแหน่งระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานธนาคารกรุงไทย 5-14 ปี และ 15-24 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย และความยืดหยุ่นในการบริหารในระดับปานกลาง

1.2 ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับปานกลาง

พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานธนาคารกรุงไทย 5-14 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง

1.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานธนาคารกรุงไทย 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

1.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

1.5 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น พบว่าพนักงานอายุ 55 ปีขึ้นไป และพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานธนาคารกรุงไทย 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการปรึกษาหารือกันเมื่อประสบปัญหาการทำงานในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติการและระดับผู้จัดการมีความพึงพอใจต่อการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาทำงานในระดับปานกลาง

1.6 ด้านค่าตอบแทน พบว่า ทั้งพนักงานชายและพนักงานหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสวัสดิการด้านชุดฟอร์ม ผลการขึ้นเงินเดือนที่ผ่านๆ มา ในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท 20,001 –30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานธนาคารกรุงไทยไม่เกิน 5 ปี 5-14 ปี และ 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.7 ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งปฏิบัติระดับหัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ ระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจในทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด

1.8 ด้านชีวิตส่วนตัว พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ในขณะที่พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับผู้จัดการมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด

2.9 ด้านสภาพการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานธนาคารกรุงไทย 5-14 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความเหมาะสมของจำนวนพนักงานกับปริมาณงาน ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และชั่วโมงการทำงาน ในระดับปานกลาง ในขณะที่พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานธนาคารกรุงไทย 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความเหมาะสมจำนวนพนักงานกับปริมาณงาน ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ขนาดของสถานที่ทำงาน แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศของสถานที่ทำงานในระดับปานกลางเหมือนกัน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะเห็นได้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่พบว่ามีบางปัจจัยในส่วนของปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานในด้านโอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งจากทฤษฎีของ เฮอร์สเบิร์ก (Herzberg) ที่กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factor) นั้นเป็นปัจจัยที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเหล่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้เพราะการใช้เงิน หรือ

สิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการลงโทษจะทำให้พนักงานทำงานด้วยความไม่เต็มใจ มีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องานที่ทำ ดังนั้นจึงควรที่จะใช้ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Factor) เช่น การออกแบบงานให้งานมีความน่าทำทำ ทายความสามารถ ได้มีการพัฒนาตนเอง เป็นต้น พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงานทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรควรปรับปรุงปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ให้ครบถ้วน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน โดยผู้ศึกษาได้จัดลำดับตามความสำคัญตามปัจจัยแต่ละด้านดังนี้

1. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผลการวัดผลสำเร็จของงานไม่เที่ยงตรง ทำให้วิธีการมาตรฐานการวัดไม่เป็นไปตามเป้าหมายควรให้การสนับสนุนพนักงานปฏิบัติการ สร้างมาตรฐานให้มีมาตรฐาน ควรมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน เกณฑ์การวัดและให้การสนับสนุนพนักงาน ตำแหน่งปฏิบัติการให้ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

1.2 ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ พนักงานทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง มีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน ธนาคารควรมีหลักเกณฑ์การพิจารณาและกำหนดไว้อย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติและวัดได้ และให้ความสำคัญต่อพนักงานที่ทำงานดี มีคุณสมบัติเหมาะสมในการเลื่อนตำแหน่ง มีผลงานประจักษ์ชัดเป็นที่ยอมรับและสามารถวัดผลงานได้ด้วยตัวเลข ตัวชี้วัด ควรได้รับความสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น การจัดโครงการพนักงานดีเด่น การมอบรางวัล การชมเชย ประกาศเกียรติคุณ ต่อความสำเร็จของพนักงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงานในการทำงานให้มากขึ้น ธนาคารควรมีรางวัลตอบแทนความดีความชอบ ในผลการปฏิบัติสำหรับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกรุงไทย ไม่เกิน 5 ปี 5-14 ปี ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ผลงานประจักษ์ชัดและมีความยุติธรรมในการจัดสรรรางวัลให้พนักงาน

ควรส่งเสริมให้พนักงาน อายุ 55 ปีขึ้นไปได้เป็นผู้นำในการจัดทำกิจกรรมคุณภาพการบริการ กิจกรรม 5 ส. จัดการแข่งขันกีฬาภายใน ความมีส่วนร่วมขององค์กรหรือได้มีส่วนร่วมในการออกแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากองค์กร/ผู้บังคับบัญชา เรื่องความมีเกียรติมีศักดิ์ศรีในอาชีพและสังคมยอมรับ

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการยอมรับในผลงานและความสามารถของพนักงาน ปฏิบัติการในด้านที่ได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ และสังคมยอมรับ การได้รับการยอมรับจากองค์กร/ผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับจากเพื่อน

ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาควรให้ความไว้วางใจในการทำงานและมักจะมอบหมายงานที่สำคัญๆ เสมอ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานปฏิบัติการเพิ่มขึ้น

1.3 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ในเรื่อง การมีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน และการได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น ในระดับนี้ผู้บังคับบัญชาควรร่วมกันแก้ไขปัญหามาให้เกิดความเป็นธรรมในการทำงาน ได้แก่ ควรจะมีการเลื่อนตำแหน่งตามระดับอาวุโส ประกอบการพิจารณาด้วย และควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการพัฒนา เช่น การฝึกอบรม การลาศึกษาต่อ หรือดูงาน ซึ่งอาจส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการสนับสนุนได้ ออกแบบงานให้มีความน่าสนใจ แปลกใหม่และงานที่ท้าทาย งานที่เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ มีการหมุนเวียนงาน โดยให้มีพนักงานที่มีคุณสมบัติ และความสามารถใกล้เคียงกัน ได้มีโอกาสเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อลดความเบื่อหน่ายและความจำเจ มีการประชุมกลุ่มย่อย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อแก้ปัญหาาร่วมกัน จัดคนให้เหมาะสมกับงานและความรู้ที่ได้ศึกษามา

พนักงานที่มีอายุ 46-55 ปี และ 55 ปีขึ้นไปควรได้รับการอบรมหลักสูตรต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และเปิดให้มีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน รวมทั้งเปิดโอกาสเข้าทดสอบโครงการเรียนรู้เพื่อตนเอง เพื่อให้บุคลากรมีทักษะและความรู้เพิ่มขึ้น สามารถนำไปใช้และพัฒนาตนเองได้ และการได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น

ส่วนพนักงานเจ้าหน้าที่อาวุโสและหัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการพัฒนา เช่น มีการจัดฝึกอบรมสำหรับพนักงาน ทั้งพนักงานเก่า และพนักงานใหม่ เพื่อรักษาความสามารถที่มีอยู่ เพื่อเพิ่มทักษะใหม่และความรู้ใหม่ ปรับปรุงอยู่เสมอ

พนักงานทุกระดับ ธนาคารควรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือนโยบายพิจารณาการเลื่อนขั้น ที่มีความยุติธรรม ควรได้รับความเป็นธรรมให้เทียบกัน ผู้บริหารควรชี้แจงกฎเกณฑ์ระเบียบในการสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในเรื่องการศึกษาต่อ ดูงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

สำหรับพนักงานปฏิบัติการ ควรมีการพัฒนางานอาชีพช่วยสนับสนุนให้พนักงานในธนาคารมีโอกาส ก้าวหน้าในงาน ตามศักยภาพที่มีอยู่ในตัวของพนักงาน เช่น มีการมอบหมายงานที่ท้าทายเพิ่มขึ้น ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับงานธนาคาร การพัฒนาด้านการทำงานเป็นทีม เพื่อมีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา

1.4 ด้านลักษณะงานที่ทำ ซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความ

เป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงานได้รับการควบคุมบังคับบัญชาน้อย งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา และลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ท้าทาย ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดสรรพนักงานให้ทำงานเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ให้ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา ควรมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงานให้ทำอย่างต่อเนื่อง โดยให้พนักงานที่มีคุณสมบัติและความสามารถใกล้เคียงกันได้มีโอกาสเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อลดความเบื่อหน่าย ความจำเจ และควรออกแบบงานให้มีความน่าสนใจ แปลกใหม่และงานที่ท้าทาย งานที่เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์

1.5 ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน ในระดับนี้ผู้บริหารควรร่วมกันแก้ไขเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โดยมีการกำหนดขั้นทางการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้ชัดเจน ให้เกิดความเสมอภาค โดยยึดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งให้มีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรม และกำหนดหลักเกณฑ์หรือพิจารณาตัวบุคคลให้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลักประกอบการพิจารณาด้วย ผู้บริหารควรสนับสนุนจัดให้พนักงานได้พัฒนาตนเองให้โอกาสในการเจริญเติบโต โดยมีการกำหนดมาตรฐานและพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง จัดปัญหาความไม่เป็นธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

1.6 ด้านความรับผิดชอบ ควรมีความเหมาะสมของปริมาณและเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน ให้มีการประชุมกลุ่มมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไข จัดสรรอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงานการมอบหมายงานให้สอดคล้องกับทักษะและความถนัดของแต่ละบุคคล และคำนึงถึงความรู้ความชำนาญ ความต้องการและนิสัยของแต่ละบุคคลให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดย ไม่ถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด

2. ปัจจัยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2.1 ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ควรมีความยืดหยุ่นในการบริหารมีความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยเน้นการใช้ระบบ HRMS การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่มากขึ้น เพิ่มทักษะความรู้ และมีการอบรมความรู้ การใช้คอมพิวเตอร์ (Computer) ให้พนักงานทุกระดับมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ตลอดจนการศึกษาความสามารถของระบบ HRMS ได้อย่างทั่วถึง ระเบียบคำสั่งมีความชัดเจน มีขั้นตอนในการปฏิบัติ และมีความยืดหยุ่น พนักงานสามารถปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ควรให้ความสำคัญในเรื่อง การ

ตั้งงาน มอบหมายงานที่มีความชัดเจน มีความยุติธรรมในการมอบหมายงาน การรับฟัง ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา และเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดง ความคิดเห็นเพื่อเป็นการพัฒนาตนเอง และเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าพบเพื่อปรึกษาหารือและ รับฟังปัญหา หรือการพิจารณาผลการทำงานของพนักงานด้วยความยุติธรรม เพื่อลดความต้อถอย ในการทำงาน มีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน

ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับจิตวิทยาความเป็นผู้นำ ภาวะผู้นำ(Reader Ship) ลักษณะ ความเป็นผู้นำ (Human Relation) ให้แก่พนักงานระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจสภาพหรือระดับการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และเป็นการสร้าง บรรยากาศที่ดีในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

ควรมอบหมายงานให้พนักงานระดับปฏิบัติการเพิ่มขึ้น คำนึงถึงความรู้ความชำนาญ นิสัยความต้องการของพนักงานแต่ละคน ผู้บังคับบัญชาดูแลติดตามการทำงานของพนักงานอย่าง ใกล้ชิด เพื่อทราบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่พนักงานจะได้รับรู้และ ปรับเปลี่ยนแก้ไขข้อบกพร่องของตนเอง สนับสนุนการทำงานเป็นทีม มีการประชุมกลุ่มย่อยและ เปิดโอกาสให้รับฟังข้อคิดเห็น ทุกคนได้มีส่วนร่วมในงาน ข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา

การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา ควรคำนึงถึงความรู้ความชำนาญ ความต้องการ และนิสัยของพนักงานแต่ละคน

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้พนักงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ได้มีส่วนร่วมในการทำงาน มีการประชุมกลุ่ม ร่วมกันทำงานเป็นทีม เพื่อ แก้ไขปัญหาาร่วมกัน มีการจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ความสามัคคีระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานอาวุโส สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่ พนักงาน สนับสนุนช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา

2.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานปฏิบัติการ ควรจัดกิจกรรมที่มีส่วน ร่วมในการวางแผน ช่วยเหลือ ปรึกษาหารือ เช่น งานกีฬาภายใน จัดให้มีการทำกิจกรรม 5 ส. งานประชุมกลุ่มย่อย

2.5 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น จัดให้มีการกิจกรรมที่มีส่วนร่วมในการทำงาน การระดมความคิดเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน กิจกรรมที่ก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีภายใน ธนาคาร เช่น งานกีฬาภายในเขต จังหวัดเชียงใหม่ งานปีใหม่ โดยเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อที่จะมีการเรียนรู้กันเอง ภายในทีม มีการแข่งขันความรู้ ฟังพาอาศัยกัน รู้จักรับผิดชอบกัน จัดโครงการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้มีวิธีการคิดใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์อันดี

กับบุคคลในแผนกอื่น และควรเปิดโอกาสให้มีการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน และเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงข้อคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน

2.6 ด้านค่าตอบแทน สิ่งที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ สวัสดิการด้านชุดฟอร์มพนักงาน เป็นปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากรูปแบบหรือสีไม่เป็นไปตามสมัยนิยม หรืออาจไม่มีความคล่องตัวในการทำงาน และควรจะจัดสรรงบประมาณในการเปลี่ยนชุดฟอร์มและมิงงบประมาณให้กับพนักงานในการตัดชุดฟอร์มปีละครั้ง เนื่องจากทางธนาคารมีการจัดสวัสดิการด้านชุดฟอร์มให้มีการเปลี่ยน 4 ปีต่อ 1 ครั้ง ควรออกแบบให้ทันสมัย จัดจ้างบริษัทภายนอกมาเป็นผู้ดำเนินการ เพื่อลดปัญหาด้านความไม่พอดีในการสวมใส่ หรือธนาคารเป็นผู้จัดหาผ้าแจกจ่ายให้กับพนักงานนำไปตัดเย็บเองตามแบบฟอร์มของธนาคาร โดยมีกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จอย่างพร้อมเพรียงกัน ส่วนผลการขึ้นเงินเดือนที่ผ่านมา ควรพิจารณาให้ความเป็นไปหลักเกณฑ์มีการสร้างตัวชีวิตมาเป็นเครื่องมือประกอบการพิจารณา เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้ปฏิบัติงาน พิจารณาให้พนักงานด้วยความยุติธรรม เพื่อเป็นการลดความขัดแย้งและสร้างความพึงพอใจของพนักงานมากขึ้น

2.7 ด้านความมั่นคง พนักงานปฏิบัติการเกิดความรู้สึกไม่มีความมั่นคงในการทำงาน เนื่องจากระดับความรู้ต่ำ กลัวการถูกเลิกจ้าง ไม่มีความรู้ความเข้าใจหรือวิธีการปฏิบัติตามนโยบาย ควรให้โอกาสพนักงานมีการศึกษาเพิ่มขึ้น ตรงกับสายงานวิชาชีพที่ธนาคารต้องการ

2.8 ด้านชีวิตส่วนตัว ควรให้ความช่วยเหลือและแนะนำถึงการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ปัญหาการขอย้ายของพนักงานต้องได้รับการแก้ไข เนื่องจากพนักงานต้องการอยู่ใกล้ชิดกับครอบครัว จะทำให้ลดค่าใช้จ่ายไม่จำเป็นลง ทำให้ครอบครัวอบอุ่นและพนักงานสามารถทุ่มเทให้กับการทำงานได้มากขึ้น ควรจัดให้มีสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยเพื่อให้พนักงานได้มีเวลาในการดูแลครอบครัวมากขึ้น และเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2.9 ด้านสภาพการทำงาน ควรจัดสรรจำนวนพนักงานกับปริมาณงานให้เหมาะสม ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมที่จะใช้งานได้ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเอื้ออำนวยต่อการทำงาน บรรยากาศที่ดี เช่น ความสะอาดสบาย สะอาด แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศของสถานที่ทำงาน และขนาดของสถานที่ทำงานควรมีการปรับปรุงขนาดของสถานที่ทำงาน อาคารสถานที่บางสาขาที่คับแคบไม่ทันสมัย และปัญหาที่จอดรถที่ไม่เพียงพอจะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน

2.10 ด้านตำแหน่งงาน ควรสนับสนุนพนักงานได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นสำหรับพนักงานที่ทำงานดี มีคุณสมบัติเหมาะสมในการเลื่อนตำแหน่ง ผู้บริหารควรอธิบายชี้แจงทำให้

พนักงานเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของงานที่พนักงานรับผิดชอบ เพราะทุกตำแหน่งงานมีความสำคัญต่อภาพพจน์และความสำเร็จของธนาคาร จะทำให้พนักงานรับรู้ถึงความสำคัญของงานของตนทำให้ภาคภูมิใจและจงใจให้พนักงานทำงานเต็มความสามารถ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved