

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบิร์ก(Herzberg) ได้แก่ปัจจัยจูงใจในการทำงาน(Motivation Factor)และปัจจัยสุขอนามัย(Hygiene Factor)วัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยใดมากที่สุดและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 122 คนและเพื่อให้การสรุปผล และการอภิปรายผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาจึงได้สรุปผลการศึกษา 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา ได้แก่

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 สรุปผลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่เพศ รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด และระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 สรุปปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่ จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 122 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.30 และเพศชาย ร้อยละ 37.70 มีอายุ อยู่ระหว่าง 36-45 ปี

สถานภาพ มีสถานภาพโสด ร้อยละ 36.89 สมรส/อยู่ด้วยกัน ร้อยละ 58.20 และ  
สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ร้อยละ 4.91

มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่า ร้อยละ 72.95 และการศึกษาสูงกว่าระดับ  
ปริญญาตรี ร้อยละ 27.05

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน มีตำแหน่งระดับปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้า ร้อยละ 75.41 และ  
ตำแหน่งระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป ร้อยละ 24.59

มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท/เดือน ร้อยละ 75.41 และรายได้สูงกว่า 30,000 บาท/เดือน  
ร้อยละ 24.59

มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารกรุงศรีฯต่ำกว่า 15 ปี ร้อยละ 77.05 และ  
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.95

## ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรี อยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด  
(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับพึง  
พอใจ และพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อ  
ปัจจัยสุขอนามัย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ หากพิจารณาตามแนวความคิดทฤษฎีสองปัจจัย  
ของเฮอรัลด์เบอร์ก ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยดังกล่าว มีดังต่อไปนี้

### 1. ปัจจัยเชิงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงาน(Motivation Factor)

จากผลวิเคราะห์ปัจจัยดังกล่าว มีทั้งสิ้น 6 ด้าน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด  
(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ 4 ด้านและในระดับเฉยๆ 2  
ด้าน

สรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

**ด้านความสำเร็จในการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ  
พึงพอใจ ได้แก่ การตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง  
ของความสำเร็จในงาน การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน การได้ใช้ความรู้ใน  
การปฏิบัติงาน ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

**ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและการยกย่องนับถือ** ผู้ตอบแบบสอบถามมี  
ความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ ได้แก่ ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากเพื่อน

ร่วมงาน การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการทำงาน และมักจะมอบหมายงานที่สำคัญเสมอๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ได้แก่ วิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการมอบหมายงาน มีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน

**ด้านลักษณะงานที่ทำ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ ได้แก่งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้มีโอกาสแสดงความสามารถเต็มที่

**ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ

**ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจ ได้แก่ มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ มีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่างๆเพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา ส่วนความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ได้แก่ มีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน มีโอกาสเข้าทดสอบโครงการเรียนรู้เพื่อตนเอง และการได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง

**ด้านความรับผิดชอบ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ ได้แก่ มีโอกาสแสดงความสามารถและรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน

## 2.ปัจจัยสุขอนามัย(Hygiene Factor)

จากผลวิเคราะห์ปัจจัยดังกล่าว มีทั้งสิ้น 10 ด้าน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ 8 ด้าน และในระดับเฉยๆ 2 ด้าน

สรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

**ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ได้แก่ ความยืดหยุ่นในการบริหาร ความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจนสามารถปฏิบัติงานได้ส่วนความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ ได้แก่ การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารบุคคลสมัยใหม่ การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร

**ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาสายตรง** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ ได้แก่ ให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

การสั่งงาน มอบหมายงานมีความชัดเจน ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของ  
ผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ได้แก่ ความยุติธรรมในการมอบหมายงาน  
ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน

**ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาสายตรง** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ  
พึงพอใจ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม ความจริงใจและมีความเป็นกันเอง การได้รับความ  
ความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา

**ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึง  
พอใจ ได้แก่ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง การช่วยเหลือกันในการทำงานให้  
สำเร็จตามเป้าหมาย การร่วมกันวางแผนปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหา ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้  
แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน

**ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึง  
พอใจ ได้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความ  
ร่วมมือในการทำงานให้เสร็จตามกำหนด ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับนับถือในตัวท่าน

**ด้านตำแหน่งงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ ได้แก่  
ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา  
การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มี  
เกียรติ ความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน

**ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพึง  
พอใจ ได้แก่ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร ความมั่นคงของธนาคาร ความมั่นคงใน  
ตำแหน่งหน้าที่การงาน

**ด้านสภาพการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ ได้แก่  
ชั่วโมงการทำงานมีความเหมาะสม ความสะอาดของสถานที่ทำงาน แสงสว่างและการถ่ายเท  
อากาศของสถานที่ทำงาน ขนาดของพื้นที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ส่วนความพึงพอใจใน  
ระดับเฉยๆ ได้แก่ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความเหมาะสมของ  
จำนวนพนักงานกับปริมาณงาน

**ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ  
ได้แก่ ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลทำให้มีความพร้อมในการทำงาน ความสะดวกใน  
การเดินทางมาทำงาน

**ด้านค่าตอบแทน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ได้แก่ เงินเดือนที่  
ได้รับ สวัสดิการด้านลาภกิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน ด้านค่ารักษาพยาบาล ด้านค่าชุดฟอร์มพนักงาน

ด้านโบนัสในปีที่ผ่านมา ผลการขึ้นเงินเดือนปีที่ผ่านมา และความยุติธรรมของการเลื่อนขึ้นเงินเดือน มีเพียงปัจจัยย่อยในด้านสวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซีร็ด กู้ 5 เท่าและอื่นๆเท่านั้นที่พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ

ส่วนที่ 3 สรุปผลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตารางที่ 138 แสดงการสรุปความพึงพอใจอันดับแรกในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	
	ชาย	หญิง
ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการทำงาน	การได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน	การตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ
ความพึงพอใจต่อการได้รับการยอมรับในความสามารถและการยกย่องนับถือ	ความภาคภูมิใจในอาชีพ	ความภาคภูมิใจในอาชีพ
ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	มีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา	มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ
ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ทำ	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด
ความพึงพอใจต่อด้านความรับผิดชอบ	ความเหมาะสมของปริมาณงาน	มีโอกาสแสดงความสามารถและรับผิดชอบอย่างเต็มที่
ความพึงพอใจต่อด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน	ธนาคารมีการเลื่อนตำแหน่งโดยคำนึงถึงลักษณะงานที่รับผิดชอบเดิม	ธนาคารมีการเลื่อนตำแหน่งโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก
ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาสายตรง	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม ความจริงใจและมีความเป็นกันเอง	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม ความจริงใจและมีความเป็นกันเอง
ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง

ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับผู้ได้บังคับบัญชา	ผู้ได้บังคับบัญชากระตือรือร้นในการปฏิบัติตามคำสั่งของท่าน ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการทำงานให้เสร็จตามกำหนด ผู้ได้บังคับบัญชายอมรับนับถือในตัวท่าน ผู้ได้บังคับบัญชาได้ให้ความช่วยเหลือเอาใจใส่ในเรื่องทั่วไป	ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการทำงานให้เสร็จตามกำหนด ผู้ได้บังคับบัญชายอมรับนับถือในตัวท่าน ผู้ได้บังคับบัญชาได้ให้ความช่วยเหลือเอาใจใส่ในเรื่องทั่วไป
ความพึงพอใจต่อวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาสายตรง	การสั่งงาน มอบหมายงานมีความชัดเจน	การสั่งงาน มอบหมายงานมีความชัดเจน
ความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร	ความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย	การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารบุคคลสมัยใหม่
ความพึงพอใจต่อด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	ความมั่นคงของธนาคาร	ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร
ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน	ชั่วโมงการทำงาน	ชั่วโมงการทำงาน
ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถ กู้ 5 เท่าและอื่นๆ	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถ กู้ 5 เท่าและอื่นๆ
ความพึงพอใจต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลทำให้มีความพร้อมในการทำงาน	ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลทำให้มีความพร้อมในการทำงาน
ความพึงพอใจต่อตำแหน่งงาน	ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ได้บังคับบัญชา	การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ

ตารางที่ 139 แสดงการสรุปความพึงพอใจอันดับแรกในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัย	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20.000	20.001-30.000	30.001 ขึ้นไป
ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการทำงาน	การตัดสินใจหรือแก้ไข ปัญหาในงานของตนเอง สำเร็จ	การตัดสินใจหรือแก้ไข ปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน	การได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน
ความพึงพอใจต่อการได้รับการยอมรับในความสามารถ และการยกย่องนับถือ	ความภาคภูมิใจในอาชีพ	ความภาคภูมิใจในอาชีพ	การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ	มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ	มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ
ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ทำ	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับ ความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับ ความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับ ความถนัด
ความพึงพอใจต่อด้านความรับผิดชอบ	การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ในการกำหนดแผนงาน และแนวทางการปฏิบัติงาน	มีโอกาสดำเนินการ ความสามารถและ รับผิดชอบอย่างเต็มที่	การมีส่วนร่วม รับผิดชอบในการ กำหนดแผนงานและ แนวทางการปฏิบัติงาน
ความพึงพอใจต่อด้านโอกาส ในการเจริญเติบโตในหน้าที่ การงาน	ธนาคารมีการเลื่อน ตำแหน่งโดยคำนึงถึง ลักษณะงานที่รับผิดชอบ เดิม	ธนาคารมีการเลื่อน ตำแหน่งโดยคำนึงถึง ประโยชน์ขององค์กร เป็นหลัก	ธนาคารมีการเลื่อน ตำแหน่งโดยคำนึงถึง ลักษณะงานที่ รับผิดชอบเดิม
ความพึงพอใจต่อ ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาสายตรง	ผู้บังคับบัญชาให้ความ สนิทสนม ความจริงใจ และมีความเป็นกันเอง	ผู้บังคับบัญชาให้ความ สนิทสนม ความจริงใจ และมีความเป็นกันเอง	การได้รับความ ช่วยเหลือในเรื่องทั่วไป จากผู้บังคับบัญชา
ความพึงพอใจต่อ ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ความสนิทสนม ความ จริงใจและความเป็น กันเอง	ความสนิทสนม ความ จริงใจและความเป็น กันเอง	ความสนิทสนม ความ จริงใจและความเป็น กันเอง
ความพึงพอใจต่อ ความสัมพันธ์ระหว่างท่าน	ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับ นับถือในตัวท่าน	ผู้ใต้บังคับบัญชาขอ คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา	ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ ความร่วมมือในการ

กับผู้ได้บังคับบัญชา		ในการทำงาน	ทำงานให้เสร็จตามกำหนด ผู้ได้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้ได้บังคับบัญชายอมรับนับถือในตัวท่าน ผู้ได้บังคับบัญชาได้ให้ความช่วยเหลือเอาใจใส่ในเรื่องทั่วไป
ความพึงพอใจต่อวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาสายตรง	ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ได้บังคับบัญชา	ให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา	ให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา
ความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร	การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร การกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้	การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารบุคคลสมัยใหม่	ความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย
ความพึงพอใจต่อด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร	ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร	ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน
ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน	ชั่วโมงการทำงาน	ชั่วโมงการทำงาน	ชั่วโมงการทำงาน
ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถ กู้ 5 เท่าและอื่นๆ	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถ กู้ 5 เท่าและอื่นๆ	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถ กู้ 5 เท่าและอื่นๆ
ความพึงพอใจต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลทำให้มีความพร้อมในการทำงาน	ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลทำให้มีความพร้อมในการทำงาน	ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลทำให้มีความพร้อมในการทำงาน
ความพึงพอใจต่อตำแหน่งงาน	ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ	ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ



	ให้ปฏิบัติของ ผู้บังคับบัญชาต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา		มอบหมายให้ปฏิบัติ ของผู้บังคับบัญชาต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับใน ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ในปัจจุบันเป็นตำแหน่ง ที่มีเกียรติ ความพอใจในตำแหน่ง งานปัจจุบัน
--	---	--	---

ตารางที่ 140 แสดงการสรุปความพึงพอใจอันดับแรกในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ปัจจัย	ระยะเวลาในการทำงาน		
	ไม่เกิน 5 ปี	5-14 ปี	15 ปีขึ้นไป
ความพึงพอใจต่อ ความสำเร็จในการทำงาน	การตัดสินใจหรือแก้ไข ปัญหาในงานของตนเอง สำเร็จ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ของความสำเร็จในงาน	การตัดสินใจหรือแก้ไข ปัญหาในงานของ ตนเองสำเร็จ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ของความสำเร็จในงาน	การตัดสินใจหรือแก้ไข ปัญหาในงานของ ตนเองสำเร็จ
ความพึงพอใจต่อการได้รับ การยอมรับในความสามรถ และการยกย่องนับถือ	ความภาคภูมิใจในอาชีพ	ความภาคภูมิใจใน อาชีพ	ความภาคภูมิใจใน อาชีพ
ความพึงพอใจต่อ ความก้าวหน้าในหน้าที่การ งาน	มีโอกาสได้เข้ารับการ ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์ในงาน ที่รับผิดชอบ มีโอกาสในการเรียนรู้งาน ด้านต่างๆเพื่อพัฒนา ตนเองตลอดเวลา	มีโอกาสได้เข้ารับการ ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์ใน งานที่รับผิดชอบ	มีโอกาสได้เข้ารับการ ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์ใน งานที่รับผิดชอบ
ความพึงพอใจต่อลักษณะ งานที่ทำ	ความเป็นอิสระในการ ปฏิบัติงาน	งานที่ทำเป็นงานที่ตรง กับความถนัด	ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็น งานที่ทำให้มีโอกาส แสดงความสามารถ เต็มที่

			งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด
ความพึงพอใจต่อด้านความรับผิดชอบ	การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน	ความเหมาะสมของปริมาณงาน	มีโอกาสแสดงความสามารถและรับผิดชอบอย่างเต็มที่
ความพึงพอใจต่อด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน	ธนาคารมีการเลื่อนตำแหน่งโดยคำนึงถึงลักษณะงานที่รับผิดชอบเดิม	ธนาคารมีการเลื่อนตำแหน่งโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	ธนาคารมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามหลักคุณธรรม
ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาสายตรง	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม ความจริงใจ และมีความเป็นกันเอง	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม ความจริงใจ และมีความเป็นกันเอง	การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา
ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง	ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง	ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย
ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชา	ผู้ได้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้ได้บังคับบัญชายอมรับนับถือในตัวท่าน	ผู้ได้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้ได้บังคับบัญชาขอรับนับถือในตัวท่าน ผู้ได้บังคับบัญชาได้ให้ความช่วยเหลือเอาใจใส่ในเรื่องทั่วไป	ผู้ได้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน
ความพึงพอใจต่อวิธีการปกครองบังคับบัญชา	ให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงาน	ให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในการ	การสั่งงาน มอบหมายงานมีความชัดเจน

ของผู้บังคับบัญชาสายตรง	ของผู้ใต้บังคับบัญชา	ปฏิบัติงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชา	
ความพึงพอใจต่อนโยบาย และการบริหารงานของ ธนาคาร	การเขียนนโยบายเป็นลาย ลักษณ์อักษร การกำหนดหน้าที่ ความ รับผิดชอบในตำแหน่งมี ความชัดเจนและสามารถ ปฏิบัติงานได้	การเขียนนโยบายเป็น ลายลักษณ์อักษร การชี้แจงนโยบายให้ ทราบอย่างทั่วถึง โดย ใช้การจัดการ สารสนเทศเพื่อการ บริหารบุคคลสมัยใหม่	การชี้แจงนโยบายให้ ทราบอย่างทั่วถึง โดย ใช้การจัดการ สารสนเทศเพื่อการ บริหารบุคคลสมัยใหม่ ความชัดเจนในการ ปฏิบัติตามนโยบาย
ความพึงพอใจต่อด้านความ มั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	ความมั่นคงของธนาคาร	ภาพลักษณ์และชื่อเสียง ของธนาคาร	ความมั่นคงของ ธนาคาร ภาพลักษณ์และชื่อเสียง ของธนาคาร
ความพึงพอใจต่อสภาพการ ทำงาน	ชั่วโมงการทำงาน	ชั่วโมงการทำงาน	ชั่วโมงการทำงาน
ความพึงพอใจต่อ ค่าตอบแทน	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อ บ้าน ซื้อมอเตอร์ 5 เท่าและ อื่นๆ	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อ ซื้อบ้าน ซื้อมอเตอร์ 5 เท่า และอื่นๆ	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อ ซื้อบ้าน ซื้อมอเตอร์ 5 เท่า และอื่นๆ
ความพึงพอใจต่อชีวิตความ เป็นอยู่ส่วนตัว	ความรักความอบอุ่นใน ครอบครัวเป็นผลทำให้มี ความพร้อมในการทำงาน	ความรักความอบอุ่นใน ครอบครัวเป็นผลทำให้ มีความพร้อมในการ ทำงาน	ความรักความอบอุ่นใน ครอบครัวเป็นผลทำให้ มีความพร้อมในการ ทำงาน
ความพึงพอใจต่อตำแหน่ง งาน	ความพอใจในตำแหน่ง งานปัจจุบัน	ความสำคัญในตำแหน่ง หน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายให้ปฏิบัติ ของผู้บังคับบัญชาต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา	การได้รับการยอมรับใน ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ

**ตารางที่ 141** แสดงการสรุปความพึงพอใจอันดับแรกในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัย	อายุ	
	20 - 35 ปี	36 ปี ขึ้นไป
ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการทำงาน	ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน	การตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ
ความพึงพอใจต่อการได้รับการยอมรับในความสามารถและการยกย่องนับถือ	ความภาคภูมิใจในอาชีพ	ความภาคภูมิใจในอาชีพ
ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ	มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ
ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ทำ	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด
ความพึงพอใจต่อด้านความรับผิดชอบ	การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน มีโอกาสแสดงความสามารถและรับผิดชอบอย่างเต็มที่	ความเหมาะสมของปริมาณงาน
ความพึงพอใจต่อด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน	ธนาคารมีการเลื่อนตำแหน่งโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	ธนาคารมีการเลื่อนตำแหน่งโดยคำนึงถึงลักษณะงานที่รับผิดชอบเดิม
ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาสายตรง	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม ความจริงใจและมีความเป็นกันเอง	การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา
ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง	ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง
ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชา	ผู้ได้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการทำงานให้เสร็จตามกำหนด ผู้ได้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้ได้บังคับบัญชาได้ให้ความช่วยเหลือเอาใจใส่ในเรื่องทั่วไป

ความพึงพอใจต่อวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาสายตรง	การสั่งงาน มอบหมายงานมีความชัดเจน ให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	ให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา
ความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร	การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร	ความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย
ความพึงพอใจต่อด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	ความมั่นคงของธนาคาร	ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร
ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน	แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศของสถานที่ทำงาน	ชั่วโมงการทำงาน
ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซีอร์ด กู้ 5 เท่าและอื่นๆ	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซีอร์ด กู้ 5 เท่าและอื่นๆ
ความพึงพอใจต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลทำให้มีความพร้อมในการทำงาน	ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลทำให้มีความพร้อมในการทำงาน
ความพึงพอใจต่อตำแหน่งงาน	ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายให้ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ

ตารางที่ 142 แสดงการสรุปความพึงพอใจอันดับแรกในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัย	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	หย่าร้าง
ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการทำงาน	ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน	การตัดสินใจหรือแก้ไข ปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ	การตัดสินใจหรือแก้ไข ปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ
ความพึงพอใจต่อการได้รับการยอมรับในความสามารถ และการยกย่องนับถือ	ความภาคภูมิใจในอาชีพ	ความภาคภูมิใจในอาชีพ	ความภาคภูมิใจในอาชีพ
ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ	มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ	มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ มีโอกาสในการเรียนรู้ งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา
ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ทำ	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับ ความถนัด	ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้มีโอกาสดำเนินการ แสดงความสามารถเต็มที่
ความพึงพอใจต่อด้านความรับผิดชอบ	การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ในการกำหนดแผนงาน และแนวทางการปฏิบัติงาน	ความเหมาะสมของ ปริมาณงาน	มีโอกาสดำเนินการ แสดงความสามารถ และ รับผิดชอบอย่างเต็มที่
ความพึงพอใจต่อด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน	ธนาคารมีการเลื่อนตำแหน่ง โดยคำนึงถึง ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	ธนาคารมีการเลื่อนตำแหน่ง โดยคำนึงถึง ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	ธนาคารมีการเลื่อนตำแหน่ง โดยคำนึงถึง ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก
ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาสายตรง	ผู้บังคับบัญชาให้ความ สนับสนุน ความจริงใจ และมีความเป็นกันเอง	ผู้บังคับบัญชาให้ความ สนับสนุน ความจริงใจ และมีความเป็นกันเอง การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไป	ผู้บังคับบัญชาให้ความ สนับสนุน ความจริงใจ และมีความเป็นกันเอง การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไป

ความพึงพอใจต่อ ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ความสนิทสนม ความ จริงใจและความเป็น กันเอง	จากผู้บังคับบัญชา ความสนิทสนม ความ จริงใจและความเป็น กันเอง	จากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือกันในการ ทำงานให้สำเร็จตาม เป้าหมาย การร่วมกันวางแผน ปฏิบัติงานและแก้ไข ปัญหา
ความพึงพอใจต่อ ความสัมพันธ์ระหว่างท่าน กับผู้บังคับบัญชา	ผู้ใต้บังคับบัญชา กระตือรือร้นในการ ปฏิบัติตามคำสั่งของท่าน ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความ ร่วมมือในการทำงานให้ เสร็จตามกำหนด ผู้ใต้บังคับบัญชาขอ คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา ในการทำงาน ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับ นับถือในตัวท่าน	ผู้ใต้บังคับบัญชาขอ คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา ในการทำงาน	ผู้ใต้บังคับบัญชา กระตือรือร้นในการ ปฏิบัติตามคำสั่งของ ท่าน ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ ความร่วมมือในการ ทำงานให้เสร็จตาม กำหนด ผู้ใต้บังคับบัญชาขอ คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา ในการทำงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับนับถือในตัว ท่าน
ความพึงพอใจต่อวิธีการ ปกครองบังคับบัญชา ของผู้บังคับบัญชาสายตรง	ให้ความเชื่อถือและ ไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชา	ให้ความเชื่อถือและ ไว้วางใจในการ ปฏิบัติงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชา	การสั่งงาน มอบหมาย งานมีความชัดเจน
ความพึงพอใจต่อนโยบาย และการบริหารงานของ ธนาคาร	การเขียนนโยบายเป็นลาย ลักษณ์อักษร	การชี้แจงนโยบายให้ ทราบอย่างทั่วถึง โดย ใช้การจัดการ สารสนเทศเพื่อการ บริหารบุคคลสมัยใหม่	การกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบใน ตำแหน่งมีความชัดเจน และสามารถปฏิบัติงาน ได้
ความพึงพอใจต่อด้านความ มั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	ภาพลักษณ์และชื่อเสียง ของธนาคาร	ความมั่นคงของ ธนาคาร ภาพลักษณ์และชื่อเสียง ของธนาคาร	ความมั่นคงของ ธนาคาร ภาพลักษณ์และชื่อเสียง ของธนาคาร

ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน	แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศของสถานที่ทำงาน	ชั่วโมงการทำงาน	แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศของสถานที่ทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงาน ชั่วโมงการทำงาน
ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถ กู้ 5 เท่าและอื่นๆ	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถ กู้ 5 เท่าและอื่นๆ	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถ กู้ 5 เท่าและอื่นๆ
ความพึงพอใจต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลทำให้มีความพร้อมในการทำงาน	ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลทำให้มีความพร้อมในการทำงาน	ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลทำให้มีความพร้อมในการทำงาน
ความพึงพอใจต่อตำแหน่งงาน	ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ	การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 143 แสดงการสรุปความพึงพอใจอันดับแรกในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัย	ระดับการศึกษา	
	อนุปริญญา - ป.ตรี	ป.โท หรือสูงกว่า
ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการทำงาน	การตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ	การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน
ความพึงพอใจต่อการได้รับการยอมรับในความสามารถและการยกย่องนับถือ	ความภาคภูมิใจในอาชีพ	การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ	มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ
ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ทำ	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด
ความพึงพอใจต่อด้านความรับผิดชอบ	มีโอกาสดำเนินการแสดงความสามารถและรับผิดชอบอย่างเต็มที่	การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน มีโอกาสดำเนินการแสดงความสามารถและรับผิดชอบอย่างเต็มที่
ความพึงพอใจต่อด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน	ธนาคารมีการเลื่อนตำแหน่งโดยคำนึงถึงลักษณะงานที่รับผิดชอบเดิม	ธนาคารมีการเลื่อนตำแหน่งโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก
ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาสายตรง	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม ความจริงใจและมีความเป็นกันเอง	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม ความจริงใจและมีความเป็นกันเอง
ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง	ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง
ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	ผู้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการทำงานให้เสร็จตามกำหนด ผู้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับนับถือในตัวท่าน

		ผู้ได้บังคับบัญชาได้ให้ความช่วยเหลือเอาใจใส่ในเรื่องทั่วไป
ความพึงพอใจต่อวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาสายตรง	ให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา	ให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา
ความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร	การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้	การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารบุคคลสมัยใหม่
ความพึงพอใจต่อด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	ความมั่นคงของธนาคาร	ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร
ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน	ชั่วโมงการทำงาน	ชั่วโมงการทำงาน
ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซีบอร์ด กู้ 5 เท่าและอื่นๆ	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซีบอร์ด กู้ 5 เท่าและอื่นๆ
ความพึงพอใจต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลทำให้มีความพร้อมในการทำงาน	ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลทำให้มีความพร้อมในการทำงาน
ความพึงพอใจต่อตำแหน่งงาน	ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายให้ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ได้บังคับบัญชา	ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ

ตารางที่ 144 แสดงการสรุปความพึงพอใจอันดับแรกในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน	
	ปฏิบัติการ / บริการ	ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป
ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการทำงาน	การตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ	การได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน
ความพึงพอใจต่อการได้รับการยอมรับในความสามารถและการยกย่องนับถือ	ความภาคภูมิใจในอาชีพ	การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ	มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ
ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ทำ	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด	งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด
ความพึงพอใจต่อด้านการรับผิดชอบ	มีโอกาสดำเนินการแสดงความสามารถและรับผิดชอบอย่างเต็มที่	การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน
ความพึงพอใจต่อด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน	ธนาคารมีการเลื่อนตำแหน่งโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	ธนาคารมีการเลื่อนตำแหน่งโดยคำนึงถึงลักษณะงานที่รับผิดชอบเดิม ธนาคารมีการเลื่อนตำแหน่งโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก
ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาสายตรง	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม ความจริงใจและมีความเป็นกันเอง	การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา
ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง	ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง
ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชา	ผู้ได้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	ผู้ได้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน
ความพึงพอใจต่อวิธีการปกครองบังคับบัญชา	ให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา	ให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา

ของผู้บังคับบัญชาสายตรง		
ความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร	กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้	ความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย
ความพึงพอใจต่อด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร	ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร
ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน	แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศของสถานที่ทำงาน	ชั่วโมงการทำงาน
ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซีบอร์ด กู้ 5 เท่าและอื่นๆ	สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซีบอร์ด กู้ 5 เท่าและอื่นๆ
ความพึงพอใจต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลทำให้มีความพร้อมในการทำงาน	ความรักความอบอุ่นในครอบครัวเป็นผลทำให้มีความพร้อมในการทำงาน
ความพึงพอใจต่อตำแหน่งงาน	ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ

#### ส่วนที่ 4 สรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาที่พบ เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่

1. ปัญหาด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา
2. ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. ปัญหาด้านนโยบายและการบริหารงาน
4. ปัญหาด้านสภาพการทำงาน

#### 5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่ ตามทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเฮอริสเบอร์ก(Herzberg) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจในการทำงาน (Motivation Factor) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยสุขอนามัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมในปัจจัยจูงใจในการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก (Herzberg) ที่พบว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) นั้นเป็นปัจจัยที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้

พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ดังนั้นจึงควรใช้ปัจจัยสุขอนามัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและผู้บริหารควรปรับปรุงปัจจัยทั้ง 2 ให้ครบถ้วน มีความสมดุลกันเพื่อสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจให้แก่พนักงาน

จากผลการศึกษาอภิปรายเปรียบเทียบ การศึกษาของอภิวันท์ มหาวัจน์(2549) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีความสอดคล้องกันในเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ แต่ไม่สอดคล้องกันในด้านลักษณะงานและโอกาสในการเจริญเติบโต และยังสอดคล้องกับการศึกษาของจารุมาศ ปาละรัตน์(2548)ที่ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ในปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานและด้าน โอกาสในการเจริญเติบโตแต่ไม่สอดคล้องกันในการได้รับการยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งจารุมาศ ปาละรัตน์(2548)ได้ศึกษาถึงปัจจัยต่างๆที่พนักงานให้ความสำคัญในการทำงาน และเนื่องจากธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารที่คอยกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ต่างๆในประเทศ ทำให้พนักงานได้รับการยอมรับนับถือและมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกับพนักงานธนาคารพาณิชย์อื่นๆ และยังให้ความสำคัญในด้านค่าตอบแทน นโยบายการบริหารงานที่แตกต่างกันอีกด้วย และสอดคล้องกับการศึกษาของมณฑนา เสนาธรรม(2545)ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดลำปาง ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน แต่ไม่สอดคล้องกันในการได้รับการยอมรับในความสามารรถ ส่วนในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานการศึกษามีความสอดคล้องกัน กล่าวคือพนักงานมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ

ส่วนในด้านปัจจัยสุขอนามัยมีความสอดคล้องกับการศึกษาของอภิวันท์ มหาวัจน์(2549)ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัวและตำแหน่งงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของจารุมาศ ปาละรัตน์(2548)ที่ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แต่ไม่สอดคล้องกันในด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและด้านนโยบายและการบริหาร และสอดคล้องกับการศึกษาของมณฑนา เสนาธรรม(2545)ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดลำปาง ในด้าน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านตำแหน่งงาน และมีความสอดคล้องกันในด้านค่าตอบแทนที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ

### 5.3 ข้อค้นพบ

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจของพนักงานมีระดับค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันและมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

โดยรวมพบว่าตัวแปรส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในปัจจุบันใจในการทำงานกับปัจจัยสุขอนามัยในการทำงาน ดังนี้

#### ปัจจัยจูงใจในการทำงาน

พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในทุกปัจจัยโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่เป็นเพศหญิง

พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบต่องานในระดับพึงพอใจ

พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับเฉยๆ และมีความพึงพอใจในปัจจุบันย่อด้้นความยุติธรรมในการมอบหมายงาน วิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาและมีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงานในระดับเฉยๆเช่นกัน

#### ปัจจัยสุขอนามัยในการทำงาน

พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคารรวมทั้งความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนในระดับเฉยๆ

พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาสายตรงในปัจจุบันย่อด้้นความยุติธรรมในการมอบหมายงานและความยุติธรรมในการพิจารณาผลงานในระดับเฉยๆ

พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานของธนาคารในปัจจุบันย่อด้้นความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบายความยืดหยุ่นในการบริหารและการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้ในระดับเฉยๆ

ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านความเหมาะสมของจำนวนพนักงานกับปริมาณงานและความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในระดับเฉยๆ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยามีความพึงพอใจต่อปัจจัยสุขอนามัย(Hygiene Factor)มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจ มากกว่าปัจจัยจูงใจในการทำงาน(Motivation Factor) แต่พบว่ามีบางปัจจัยในส่วนของปัจจัยจูงใจในการทำงานคือความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและในปัจจัยสุขอนามัยคือความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ ซึ่งจากทฤษฎีของเฮร์สเบิร์ก(Herzberg)ที่กล่าวไว้ว่าปัจจัยสุขอนามัยในการทำงาน(Hygiene Factor)นั้นเป็นปัจจัยที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการลงโทษจะทำให้พนักงานทำงานด้วยความไม่เต็มใจ มีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องานที่ทำ ดังนั้นจึงควรที่จะใช้ปัจจัยสุขอนามัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน(Motivation Factor) เช่นการออกแบบงานให้มีความท้าทายความสามารถ ได้มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอด เป็นต้น พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้ทำงานอย่างมีความสุข ดังนั้นผู้บริหารควรปรับปรุงปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ให้ครบถ้วนเพื่อสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจให้แก่พนักงาน โดยผู้ศึกษาได้จัดลำดับความสำคัญตามปัจจัยแต่ละด้านดังนี้

#### ปัจจัยจูงใจในการทำงาน

-ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการทำงาน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยสูงสุดในปัจจัยย่อยคือการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในงานของตนเองสำเร็จ ในส่วนของผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเมื่อเทียบกับทุกปัจจัยย่อยแต่ก็ยังอยู่ในระดับพึงพอใจ ซึ่งถ้าหากผู้บริหารเพิ่มความสนใจในเรื่องนี้โดยกำหนดเป้าหมายที่เป็นไปได้ และพนักงานสามารถทำได้โดยไม่มีความกดดันมากจนเกินไปความพึงพอใจในด้านนี้อาจจะมีค่าเฉลี่ยเพิ่มสูงขึ้น

-ด้านความสามารถและการยกย่องนับถือ พบว่าค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยที่น้อยที่สุดคือมีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาส่วนใหญ่ให้ความสนใจในเรื่องนี้ในอันดับสุดท้าย ความภาคภูมิใจในอาชีพของตนและการ

ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้ความสำคัญในระดับพึงพอใจ หากผู้บริหารให้ความสำคัญและมีการยกย่องชมเชยพนักงานที่ทุ่มเทให้กับการทำงาน โดยอาจจะประกาศให้เป็นบุคลากรดีเด่นประจำเดือน หรือมีรางวัลตอบแทนเล็กน้อยก็จะทำให้พนักงานมีกำลังใจและทุ่มเทให้กับการทำงานมากขึ้นและเป็นแบบอย่างให้แก่เพื่อนพนักงานคนอื่น ๆ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กร

-ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่าความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาอยู่ในระดับเฉยๆ ซึ่งหมายความว่าพนักงานไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความก้าวหน้าในเรื่องการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบและเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้งานด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการให้บริการของพนักงาน

-ด้านลักษณะงานที่ทำ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้ความสำคัญในเรื่องงานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด ดังนั้นผู้บริหารควรจะต้องสังเกตและบริหารจัดการบุคลากรในองค์กรให้เหมาะสมกับความถนัดในแต่ละบุคคล เช่นผู้ที่มีความถนัดในเรื่องการบริหารจัดการ การตลาด เป็นต้น และจัดการฝึกอบรมหรือหาแนวทางพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

-ด้านความรับผิดชอบ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านมีโอกาสแสดงความสามารถและรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ซึ่งในด้านการทำงานที่เน้นการให้บริการทางการเงินรวมทั้งการนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคาร ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่โดยสังเกตจากเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ว่าพนักงานแต่ละคนสามารถทำผลงานได้ตรงตามเป้าหมายหรือไม่ ทั้งนี้เป้าหมายไม่ควรจะสูงจนพนักงานเกิดความท้อแท้ในการทำงาน

### ปัจจัยสุขอนามัยในการทำงาน

เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงไม่ควรมองข้ามปัจจัยด้านนี้เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและทุ่มเทให้กับการทำงานเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

-ด้านความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยตรง พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในด้านผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม ความจริงใจและมีความเป็นกันเอง เช่นเดียวกับด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นผู้บริหารต้องสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ให้ความยุติธรรมกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันมีจิตวิทยาในการ



ปกครองบังคับบัญชาเพื่อประสานพนักงานในแต่ละสาขาให้เกิดความสามัคคี เล็งเห็นประโยชน์สูงสุดขององค์กรการทำงานก็จะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

-ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าเพื่อนร่วมงานไม่มีความจริงจังในการทำงานไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมาย ซึ่งผู้บริหารควรจัดการอบรมเพื่อปลูกฝังให้พนักงานมีการช่วยเหลือกัน มีความสามัคคีและรู้จักการทำงานเป็นทีม

-ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาสายตรง พบว่าไม่มีความยุติธรรมและเท่าเทียมกันในการพิจารณาผลงานของผู้บังคับบัญชา และการใช้อำนาจในทางที่ผิดของผู้บังคับบัญชา ซึ่งผู้บริหารจะต้องปลูกฝังค่านิยมให้ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีภาวะผู้นำ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำตลอดจนสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาไปในทางที่ถูกต้อง

-ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร เนื่องจากในปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าในเทคโนโลยีด้านการสื่อสารทันสมัยมากขึ้น การกำหนดนโยบายและการบริหารงานของธนาคารสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว พนักงานทุกคนสามารถทราบข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วโดยผ่านระบบการจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารบุคคลสมัยใหม่ของธนาคาร ดังนั้นนโยบายต่างๆที่กำหนดโดยสำนักงานใหญ่ต้องผ่านการกลั่นกรองอย่างดีเสียก่อนแล้วจึงแจ้งให้แก่พนักงานทุกคนทราบ ไม่ควรเป็นนโยบายที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่แน่นอนเพราะจะทำให้พนักงานเกิดความสับสนและไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ผู้บริหารควรประชุมชี้แจงเรื่องนโยบายการปฏิบัติงานให้ชัดเจน อย่างทั่วถึงเพื่อเป้าหมายเดียวกันผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ออกมาจะต้องมีความโดดเด่นสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

-ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของธนาคารมากที่สุด เนื่องจากธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ต้องให้ความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือแก่ผู้มาใช้บริการ หากชื่อเสียงของธนาคารออกไปในทางลบจะทำให้ขาดความน่าเชื่อถือจากผู้มาใช้บริการ ทำให้พนักงานทำงานยากมากขึ้น และต้องสูญเสียเวลาสูญเสียงบประมาณในการฟื้นฟูชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรตระหนักให้มาก

-ด้านสภาพการทำงาน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เนื่องจากทุกธนาคารหรือสถาบันการเงินต่างก็มีระยะเวลาชั่วโมงการทำงานที่ใกล้เคียงกัน จะแตกต่างกันบางสถาบันการเงินเท่านั้น พนักงานจึงมีความรู้สึกว่าเป็นวัฒนธรรมของสถาบันการเงิน ไม่มีความรู้สึกแตกต่างกัน แต่ผู้บริหารก็ไม่ควรมองข้ามเรื่องชั่วโมงการทำงาน เพราะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่พนักงานปฏิบัติ การทำงานจะมีประสิทธิภาพมากแค่ไหนจึงขึ้นอยู่กับบริการที่ให้บริการทำให้เกิดความประทับใจ ฟังพอใจแก่ผู้มาใช้บริการทั้งลูกค้าราย

เก่าและลูกค้ารายใหม่ รวมถึงสถานที่ทำการต้องสะอาดมีพื้นที่กว้างพอสำหรับลูกค้า มีเก้าอี้นั่ง มีน้ำดื่มไว้บริการ แสงสว่างเพียงพอ จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ ถ้าหากมีเครื่องฝากเงินสดก็จะช่วยลดปริมาณธุรกรรมของพนักงานลงได้

-ด้านค่าตอบแทน เป็นปัจจัยที่พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้ความสำคัญน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทุกปัจจัย สาเหตุเนื่องมาจากค่าตอบแทน(เงินเดือน)ที่ได้รับจะไม่มีแตกต่างกันมากขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำงานและตำแหน่งงานเป็นหลัก จากการศึกษาพบว่าพนักงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการให้บริการแก่ลูกค้า และระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่ใกล้เคียงกัน พนักงานได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านสวัสดิการที่ธนาคารมีให้ เช่น สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถ กู้ 5 เท่า เป็นต้นซึ่งเป็นสิ่งที่ธนาคารมอบสิทธิให้แก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเพราะเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจรักและทุ่มเทให้กับการทำงานมากขึ้น

-ด้านชีวิตความเป็นอยู่และตำแหน่งงาน เนื่องจากพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาส่วนใหญ่สมรสแล้ว ความรักความอบอุ่นในครอบครัวจึงเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง นอกจากนี้ในด้านตำแหน่งงานพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและการได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ หากผู้บริหารมีจิตวิทยาในการบริหารงานที่ดีแล้ว พนักงานก็จะปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท เพื่อเป้าหมายของความสำเร็จ ทั้งนี้เป้าหมายที่ได้รับมอบจากผู้บริหารต้องเป็นสิ่งที่สามารถทำได้ ไม่ใช่เป้าหมายที่สูงจนเกินไปจนพนักงานเกิดความเครียดและท้อแท้ ซึ่งจะไม่เป็นผลดีต่อองค์กร รวมทั้งการโยกย้ายพนักงานต้องมีความเหมาะสมและมีความเป็นธรรม