

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน 2) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาปัจจัยจูงใจเพื่อยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล สังกัดสำนักงานเขต 8 ภาค 5 ซึ่งมีทั้งหมด 17 สาขา จำนวนพนักงานทั้งหมด 221 คน จำนวนพนักงานที่ตอบกลับมา 155 คน

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-35 ปี สถานภาพส่วนใหญ่สมรสแล้ว การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี อายุงานอยู่ในช่วง 6-10 ปี พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับเจ้าหน้าที่ 3 อัตราเงินเดือน อยู่ในช่วงระหว่าง 10,000-15,000 บาท

ในการศึกษาความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษา พบว่า ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ได้แก่ การให้ความสำคัญกับงาน เพื่อความสำเร็จในงานที่ทำ และ ลักษณะงานที่ทำ รวมถึงความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา สุดท้ายด้านสถานที่ ต่างมีผลต่อระดับความสำคัญของความพึงพอใจในระดับที่มาก ส่วนสภาพการทำงาน นโยบายการบริหารงาน ความก้าวหน้า ความมั่นคง ตัวผลิตภัณฑ์และราคา สุดท้ายคือเรื่องผลตอบแทน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานของธนาคารฯ ให้ความสำคัญกับการทำงานมากกว่าเรื่องอื่น ๆ

ในส่วนของการคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อช่วยเสริมหรือกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญกับเรื่องผลตอบแทน โดยเฉพาะเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ มาเป็นอันดับแรก ส่วนในเรื่องนโยบายการบริหารงานเป็นเรื่องรองลงมา ส่วนในเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดความท้อถอยในการทำงาน ก็คือ เรื่องผลตอบแทน โดยเฉพาะเงินเดือนและสวัสดิการเช่นเดียวกัน เรื่องนโยบายของผู้บริหารต้องมีความชัดเจน และสุดท้ายสภาพการทำงานต้องมีการปรับปรุงให้ดีกว่าปัจจุบัน

ABSTRACT

TE 150212

The objectives of this study were to find out 1) importance of factors affecting job satisfaction of the officers working at the Krungsri Ayudhya Bank Public Company Limited in Chiangmai and Lamphun province, and 2) how to improve those factors to raise the level of their satisfaction. The data was collected by means of questionnaires from 155 officers, out of the total of 221, working in 17 branches of the Region 8 Area 5 office, and then analyzed by the SPSS.

The results of the study showed that most of the officers were females, 31-35 years old, married, held a bachelor's degree, had 6-10 years working experience, and were level – 3 officers with salaries of 10,000- 15,000 baht.

The factors affecting the officers' job satisfaction which were of the greatest importance were working for success, job description and responsibility, relationship with colleagues and superiors, and place of work. Those of a moderate level of importance were working conditions, management policies, work progress and security, products and prices.

The factors which would raise the officers' level of job satisfaction were salaries and welfare, followed by management policies, while those which would discourage their work were also salaries and welfare. The officers also recommended clear management policies and improved working conditions.