

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานทุกระดับของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 4 สาขา รวม 57 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า/เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 – 30,000 บาท และระยะเวลาในการทำงานในธนาคารมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

2) ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร

ผลการศึกษาจะแบ่งปัจจัยจูงใจเป็น 2 ปัจจัยคือปัจจัยจูงใจและปัจจัยธำรงรักษา มีดังนี้

2.1) ปัจจัยจูงใจ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามปัจจัยจูงใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่ค่าเฉลี่ย 3.81 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ค่าเฉลี่ย 3.64 และ ด้านความรับผิดชอบที่ค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลางในด้านความก้าวหน้าในงานที่ค่าเฉลี่ย 3.48 ด้าน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตที่ค่าเฉลี่ย 3.34 แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยของแต่ละด้านพบว่า

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.88 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสามารถแก้ปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาได้ใช้ความรู้

ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.91 และการตัดสินใจในการทำงานแต่ละครั้งทำให้งานตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.89

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.81 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาธนาคารให้การยกย่อง/ชมเชยบุคคลากรที่ค่าเฉลี่ย 3.77 และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.75

ด้านความก้าวหน้าในงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.48 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการเรียนรู้งานด้านต่างๆ และพัฒนาตนเองที่ค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมามีโอกาสเรียนรู้และปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 3.75 และได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และเพิ่มทักษะเกี่ยวกับการทำงานตลอดปีที่ผ่านมาที่ค่าเฉลี่ย 3.56

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.64 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสามารถใช้ความรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบอยู่ได้ที่ค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมาลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันตรงกับความต้องการและงานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้และความถนัดที่ค่าเฉลี่ย 3.72 เท่ากัน และความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงาน ที่ค่าเฉลี่ย 3.61

ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.34 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรมที่ค่าเฉลี่ย 3.46 รองลงมาธนาคารมีการกำหนดขั้นตอนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.44 และบุคลากรในธนาคารมีความเสมอภาคด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่ค่าเฉลี่ย 3.32

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.64 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความพึงพอใจกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมาปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านเหมาะสม และการได้รับมอบหมายงานเฉพาะกิจอื่นของธนาคารที่สำคัญ นอกเหนือจากงานประจำที่ค่าเฉลี่ย 3.63 เท่ากัน และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงานที่ค่าเฉลี่ย 3.58

2.2) ปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือด้านความสัมพันธ์

กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมาด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่ค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านสภาพการทำงาน และ ด้านค่าตอบแทนที่ค่าเฉลี่ย 3.71 เท่ากัน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวที่ค่าเฉลี่ย 3.69 ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานที่ค่าเฉลี่ย 3.64 ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานที่ค่าเฉลี่ย 3.63 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.61 ด้านนโยบายและการบริหารงานที่ค่าเฉลี่ย 3.58 และ ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.52 แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยของแต่ละด้านพบว่า

ด้านนโยบายและการบริหารงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.58 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือโอกาสได้รับทราบแผนนโยบายในการดำเนินงาน และการชี้แจงอย่างชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.65 รองลงมา มีความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.63 และธนาคารมีการสื่อความ/ชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึงที่ค่าเฉลี่ย 3.61

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.52 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในการสั่งงาน และมอบหมายและผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างบรรยากาศ/ความไว้วางใจในการทำงานได้ที่ค่าเฉลี่ย 3.61 เท่ากัน รองลงมาผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงานที่ค่าเฉลี่ย 3.53 และส่วนมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลางในเรื่องผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.47

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.61 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามีความง่าย /สะดวกที่ค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมาผู้บังคับบัญชาวางตนเหมาะสมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.65 และผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.63

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.75 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและเป็นกันเองและได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และได้ร่วมเสนอความเห็นหรือร่วมกันวางแผนในงานกับเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 3.77 เท่ากัน รองลงมาธนาคารมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันที่ค่าเฉลี่ย 3.75 และในหมู่คณะมีความรักใคร่สามัคคีกันที่ค่าเฉลี่ย 3.67

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.72 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นที่ค่าเฉลี่ย 3.95

รองลงมาผู้ได้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานที่ค่าเฉลี่ย 3.76 และความสัมพันธ์ของท่านกับผู้ได้บังคับบัญชามีที่ค่าเฉลี่ย 3.70

ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.63 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือได้รับการยอมรับในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบันที่ค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมาตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันมีความสำคัญต่อธนาคารที่ค่าเฉลี่ย 3.72 และตำแหน่งงานที่รับผิดชอบมีความมั่นคงที่ค่าเฉลี่ย 3.67

ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.64 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือธนาคารมีความมั่นคงแข็งแรงที่ค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาความมั่นคงในหน้าที่การงานที่ค่าเฉลี่ย 3.95 และความต้องการเปลี่ยนงานใหม่มักน้อยที่ค่าเฉลี่ย 3.88

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.69 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการทำงานที่ธนาคารจะสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ที่ดีที่ค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาสภาพภูมิประเทศและสภาวะการครองชีพในพื้นที่ ได้รับความช่วยเหลือด้านสวัสดิการเพิ่มพิเศษจากหน่วยงานมากกว่าพื้นที่อื่นที่ค่าเฉลี่ย 3.77 และการทำงานที่ธนาคารมีส่วนในการสร้างความรักความอบอุ่นในครอบครัวที่ค่าเฉลี่ย 3.63

ด้านสภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.71 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสภาพแวดล้อม บรรยากาศ และสุขลักษณะของสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมาจำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับที่ค่าเฉลี่ย 3.75 และมีเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ที่ทันสมัย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้การทำงานดีขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 3.70

ด้านค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.71 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือค่าตอบแทนอื่นชดเชยพื้นที่ห่างไกลให้กับพนักงานในจังหวัดแม่ฮ่องสอนเพิ่มขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาการกำหนดสิทธิในวันลา ลาภิจ ลาป่วย และลาหยุดพักผ่อน มีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.77 และสวัสดิการด้านเงินกู้พนักงานมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.63

3) ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานธนาคาร

3.1) ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานธนาคารจำแนกตามปัจจัยจูงใจ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงานจำแนกตามปัจจัยจูงใจที่มีจำนวนสูงสุด 3 อันดับคือ ขั้นตอนการพิจารณาผลตอบแทนไม่ชัดเจน จำนวน 19 ราย

คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาเป้าหมายสูงปฏิบัติได้ยาก จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.8 ความไม่ยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3

3.2) ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานธนาคารจำแนกตามปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับการทำงานจำแนกตามปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยที่มีจำนวนสูงสุด 3 อันดับคือ การพิจารณาผลตอบแทนไม่ชัดเจนมากที่สุด จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาขาดความสามัคคีในหมู่คณะ หรือเพื่อนร่วมงาน และเทคโนโลยีที่สารสนเทศ(IT) ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสม 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.8 เท่ากัน และผลตอบแทนการทำงานไม่เหมาะสม (เงินเดือน โบนัส บำเหน็จ และสวัสดิการต่างๆ)จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.3

4) ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารจำแนกตามเพศ

4.1) ความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยจุดใจจำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจุดใจจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่ค่าเฉลี่ย 4.02 และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนเพศหญิงพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่ค่าเฉลี่ย 3.63 เท่ากัน รองลงมาด้านความรับผิดชอบ ที่ค่าเฉลี่ย 3.48 และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ค่าเฉลี่ย 3.44

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.18 และเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.63 ปัจจัยย่อยที่เพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถแก้ปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายเพศชายพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาการเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 4.27 และการตัดสินใจในการทำงานแต่ครั้งทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 4.15 เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาการตัดสินใจในการทำงานแต่ครั้งทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.68 และสามารถแก้ปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.61

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.02 และเพศหญิงมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.63 ปัจจัยย่อยที่เพศชายพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมาธนาคารให้การยกย่องชมเชยบุคคลากรที่ค่าเฉลี่ย 4.00 และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.92 เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาเพศชายที่ค่าเฉลี่ย 3.61 และธนาคารให้การยกย่องชมเชยบุคคลากรที่ค่าเฉลี่ย 3.58

ด้านความก้าวหน้าในงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.65 และเพศหญิงมีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.34 ปัจจัยย่อยที่เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเรียนรู้งานด้านต่างๆ และพัฒนาตนเองที่ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมามีโอกาสเรียนรู้และปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 4.04 และเพิ่มทักษะเกี่ยวกับการทำงานตลอดปีที่ผ่านมาที่ค่าเฉลี่ย 4.00 เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเรียนรู้งานด้านต่างๆ และพัฒนาตนเองโดยที่ค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมามีโอกาสเรียนรู้และปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 3.52 ความต้องการเปลี่ยนงานในหน้าที่ในสายงานเดิมที่ค่าเฉลี่ย 3.19 เรื่องได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และเพิ่มทักษะเกี่ยวกับการทำงานตลอดปีที่ผ่านมาที่ค่าเฉลี่ย 3.19

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.87 และเพศหญิงมีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.44 ปัจจัยย่อยที่เพศชายพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันตรงกับความต้องการที่ค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมางานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้และความถนัดที่ค่าเฉลี่ย 4.04 และสามารถใช้ความรู้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบอยู่ได้โดยที่ค่าเฉลี่ย 3.96 เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถใช้ความรู้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบอยู่ได้ที่ค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมางานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้และความถนัดที่ค่าเฉลี่ย 3.45 งานที่รับผิดชอบมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินโดยความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันตรงกับความต้องการที่ค่าเฉลี่ย 3.39 เท่ากัน

ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายมีความพึง

พอใจที่ระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.49 และเพศหญิงมีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.21 ปัจจัยย่อยที่เพศชายพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการกำหนดขั้นตอนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมาหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรมที่ค่าเฉลี่ย 3.58 และบุคลากรในธนาคารมีความเสมอภาคด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่ค่าเฉลี่ย 3.50 เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรมที่ค่าเฉลี่ย 3.35 รองลงมาธนาคารมีการกำหนดขั้นตอนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.29 การเลื่อนตำแหน่งในธนาคารมีการคำนึงถึงลักษณะงานหรือสายงานอย่างเหมาะสม และบุคลากรในธนาคารมีความเสมอภาคด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่ค่าเฉลี่ย 3.16 เท่ากัน

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ ค่าเฉลี่ย 3.84 ปัจจัยย่อยที่เพศชายพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความพึงพอใจกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.88 และการได้รับมอบหมายงานเฉพาะกิจอื่นๆของหน่วยงานนอกเหนือจากงานประจำที่ค่าเฉลี่ย 3.81 เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความพึงพอใจกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมาการได้รับมอบหมายงานเฉพาะกิจอื่นๆของหน่วยงานนอกเหนือจากงานประจำที่ค่าเฉลี่ย 3.48 การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน และการได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือ ให้มีอำนาจในการตัดสินใจที่ค่าเฉลี่ย 3.45 เท่ากัน

4.2) ความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยจำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.97 และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวที่ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเพศหญิงพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 3.59 รองลงมาด้านค่าตอบแทนที่ค่าเฉลี่ย 3.55 และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานที่ค่าเฉลี่ย 3.53

ด้านนโยบายและการบริหารงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ ค่าเฉลี่ย 3.84 และเพศหญิงมีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.37 ปัจจัยย่อยที่เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีโอกาสได้รับทราบแนวนโยบายในการดำเนินงาน

และการชี้แจงอย่างชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมามีความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบาย ชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.92 และธนาคารมีการสื่อความ/ชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึงที่ ค่าเฉลี่ย 3.81 เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือธนาคารมีการสื่อความ/ชี้แจง เกี่ยวกับนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึงที่ค่าเฉลี่ย 3.45 รองลงมาในการกำหนดหน้าที่และความ รับผิดชอบในตำแหน่งงานมีความเหมาะสม และมีความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบาย ชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.39 เท่ากัน และมีโอกาสได้รับทราบแนวนโยบายในการดำเนินงาน และการชี้แจง อย่างชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.35

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการ ทำงานด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.78 และเพศหญิงมีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.30 ปัจจัยย่อย จะเห็น ว่าเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างบรรยากาศ/ความ ไว้นื้อเชื่อใจในการทำงานได้ที่ค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในการสั่งงาน และมอบหมาย และผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.81 เท่ากัน และผู้บังคับบัญชามีการแนะนำ/สอนงาน และผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการ พิจารณาผลงานที่ค่าเฉลี่ย 3.69 เท่ากัน เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในการสั่งงาน และมอบหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.45 รองลงมาผู้บังคับบัญชามี ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงานที่ค่าเฉลี่ย 3.39 และผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างบรรยากาศ/ ความไว้นื้อเชื่อใจในการทำงานได้ที่ค่าเฉลี่ย 3.35

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการ ทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจที่ระดับ มากที่ค่าเฉลี่ย 3.97 และเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.31 ปัจจัยย่อยที่เพศชายมี ความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชาวางตนเหมาะสมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่ ค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามีความง่าย /สะดวก และผู้บังคับบัญชามี ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน และผู้บังคับบัญชามีความจริงใจและเป็นกันเองที่ค่าเฉลี่ย 3.92 เพศหญิงมีความพึงพอใจมี ค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามีความง่าย /สะดวกที่ค่าเฉลี่ย 3.39 รองลงมาผู้บังคับบัญชาวางตนเหมาะสมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการ บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.32 เท่ากัน และผู้บังคับบัญชามีความจริงใจและเป็นกันเอง และได้รับ ความช่วยเหลือและความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.26

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.93 และเพศหญิงมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 3.59 ปัจจัยย่อยที่เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือธนาคารมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน ได้ร่วมเสนอความเห็นหรือร่วมกันวางแผนในงานกับเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน รองลงมาได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 3.92 และในหมู่คณะมีความรักใคร่สามัคคีกันที่ค่าเฉลี่ย 3.88 เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและเป็นกันเองที่ค่าเฉลี่ย 3.71 รองลงมา ได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 3.65 และได้ร่วมเสนอความเห็นหรือร่วมกันวางแผนในงานกับเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 3.58

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชาจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.98 และเพศหญิงมีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.13 ปัจจัยย่อยที่เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นที่ค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาผู้ได้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานที่ค่าเฉลี่ย 4.00 ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามคำสั่ง และความสัมพันธ์ของท่านกับผู้ได้บังคับบัญชามีที่ค่าเฉลี่ย 3.92 เท่ากัน เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้ได้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานและการเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นที่ค่าเฉลี่ย 3.33 เท่ากัน รองลงมาผู้ได้บังคับบัญชากระตือรือร้นในการปฏิบัติตามคำสั่งผู้ได้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามคำสั่ง และความสัมพันธ์ของท่านกับผู้ได้บังคับบัญชามีที่ค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.85 และเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.45 ปัจจัยย่อยที่เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความพึงพอใจในการทำงานได้รับการยอมรับในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบันที่ค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันมีความสำคัญต่อธนาคารที่ค่าเฉลี่ย 4.00 และเรื่องตำแหน่งงานที่รับผิดชอบมีความมั่นคงที่ค่าเฉลี่ย 3.81 เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบมีความมั่นคงที่ค่าเฉลี่ย 3.55 รองลงมาตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันมีความสำคัญต่อธนาคาร ได้รับการยอมรับในตำแหน่งที่

ปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบันมีโอกาสดำเนินหน้าที่ค่าเฉลี่ย 3.48 เท่ากัน และการโยกย้ายและการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.23

ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจที่ระดับมาก โดยเพศชายพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย 3.77 และเพศหญิงมีความพึงพอใจที่ระดับระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.53 ปัจจัยย่อยที่เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง แข็งแกร่งที่ค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาความมั่นคงในหน้าที่การงานที่ค่าเฉลี่ย 4.23 และบทบาทหน้าที่ของสหภาพแรงงานมีส่วนช่วยในเรื่องความมั่นคงของอาชีพที่ค่าเฉลี่ย 3.96 เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง แข็งแกร่งที่ค่าเฉลี่ย 3.84 รองลงมาความมั่นคงในหน้าที่การงานที่ค่าเฉลี่ย 3.71 และบทบาทหน้าที่ของสหภาพแรงงานมีส่วนช่วยในเรื่องความมั่นคงของอาชีพที่ค่าเฉลี่ย 3.65

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.96 และเพศหญิงมีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.46 ปัจจัยย่อยที่เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การทำงานที่ธนาคารจะสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ที่ดีที่ค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาการทำงานที่ธนาคารมีส่วนในการสร้างความรักความอบอุ่นในครอบครัวที่ค่าเฉลี่ย 3.96 และการทำงานที่ธนาคารช่วยทำให้มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายดีและสภาพภูมิประเทศและสภาวะการครองชีพในพื้นที่ได้รับความช่วยเหลือด้านสวัสดิการเพิ่มพิเศษจากหน่วยงานมากกว่าพื้นที่อื่นที่ค่าเฉลี่ย 3.92 เท่ากัน เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สภาพภูมิประเทศและสภาวะการครองชีพในพื้นที่ได้รับความช่วยเหลือด้านสวัสดิการเพิ่มพิเศษจากหน่วยงานมากกว่าพื้นที่อื่นที่ค่าเฉลี่ย 3.65 รองลงมาการทำงานที่ธนาคารจะสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ที่ดีที่ค่าเฉลี่ย 3.61 และการเดินทางเป็นอุปสรรคในการให้เวลากับครอบครัวที่ค่าเฉลี่ย 3.45

ด้านสภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.95 และเพศหญิงมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 3.50 ปัจจัยย่อยที่เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สภาพแวดล้อมบรรยากาศ และสุขลักษณะของสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาจำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ ระยะเวลาในการทำงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละวันมีความเหมาะสม มีเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้การทำงานดีขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 3.96 เท่ากัน และ เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการ

ทำงานมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.77 เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ จำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ และสภาพแวดล้อมบรรยากาศ และสุขลักษณะของสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.58 เท่ากัน รองลงมาคือเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้การทำงานดีขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 3.48 และระยะเวลาในการทำงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละวันมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.45

ด้านคำตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.89 และเพศหญิงมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.55 ปัจจัยย่อยที่เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าตอบแทนอื่นชดเชยพื้นที่ห่างไกลให้กับพนักงานในจังหวัดแม่ฮ่องสอนเพิ่มขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาการกำหนดสิทธิในวันลา ลาภิจ ลาป่วย และลาหยุดพักผ่อนมีความเหมาะสมโดยที่ค่าเฉลี่ย 4.04 และเรื่องเงินเดือน/โบนัสที่ได้รับที่ค่าเฉลี่ย 3.77 เพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าตอบแทนอื่นชดเชยพื้นที่ห่างไกลให้กับพนักงานในจังหวัดแม่ฮ่องสอนเพิ่มขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมาสวัสดิการด้านเงินกู้พนักงานมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.58 การกำหนดสิทธิในวันลา ลาภิจ ลาป่วย และลาหยุดพักผ่อนมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.55

5) ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารจำแนกตามระยะเวลาทำงาน

5.1) ความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยจุดใจจำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจุดใจจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี พึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ค่าเฉลี่ย 3.66 รองลงมาด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่ค่าเฉลี่ย 3.64 และด้านความรับผิดชอบที่ค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี พึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ที่ค่าเฉลี่ย 3.95 และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ค่าเฉลี่ย 3.81

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดโดยที่ค่าเฉลี่ย 3.66 และระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.08 ปัจจัยย่อยที่ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมาการตัดสินใจในการทำงานแต่ละครั้งทำให้งานตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.70 สามารถแก้ปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย และสามารถปฏิบัติงานได้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.63 เท่ากัน ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึง

พอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับคือ สามารถแก้ปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาการเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 4.13 ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานตามเป้าหมาย และการตัดสินใจในการทำงานแต่ละครั้งทำให้งานตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 4.07

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ ค่าเฉลี่ย 3.64 และระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.95 ปัจจัยย่อย ที่ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาธนาคารให้การยกย่อง/ชมเชยบุคคลากร และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.59 เท่ากัน และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.48 ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาธนาคารให้การยกย่อง/ชมเชยบุคคลากรที่ค่าเฉลี่ย 3.93 และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.90

ด้านความก้าวหน้าในงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ ค่าเฉลี่ย 3.44 และระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปีมีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.51 ปัจจัยย่อย ที่ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเรียนรู้งานด้านต่างๆและพัฒนาตนเองที่ค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมามีโอกาสเรียนรู้และปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 3.59 ความต้องการเปลี่ยนงานในหน้าที่ในสายงานอื่น/การข้ามสายงาน และได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และเพิ่มทักษะเกี่ยวกับการทำงานตลอดปีที่ผ่านมาที่ค่าเฉลี่ย 3.30 เท่ากัน ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการเรียนรู้งานด้านต่างๆและพัฒนาตนเอง โดยที่ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมามีโอกาสเรียนรู้และปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 3.90 และได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และเพิ่มทักษะเกี่ยวกับการทำงานตลอดปีที่ผ่านมาที่ค่าเฉลี่ย 3.80

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ ค่าเฉลี่ย 3.44 และระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปีมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.81 ปัจจัยย่อย ที่ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับ

แรกคือ สามารถใช้ความรู้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบอยู่ได้โดยที่ค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมางานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้และความถนัดที่ค่าเฉลี่ย 3.56 และเรื่องความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงานที่ค่าเฉลี่ย 3.41 ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุดคือมีความพึงพอใจในการทำงานในลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันตรงกับความต้องการที่ค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาสามารถใช้ความรู้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบอยู่ได้และงานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้และความถนัดที่ค่าเฉลี่ย 3.87 และความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงานที่ค่าเฉลี่ย 3.80

ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.36 และระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.33 ปัจจัยย่อยที่ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการกำหนดขั้นตอนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งชัดเจนและ การเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรมที่ค่าเฉลี่ย 3.41 เท่ากัน รองลงมาบุคลากรในธนาคารมีความเสมอภาคด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่ค่าเฉลี่ย 3.37 และการเลื่อนตำแหน่งในธนาคารมีการคำนึงถึงลักษณะงานหรือสายงานอย่างเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.33 ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความพึงพอใจในการทำงานในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรมที่ค่าเฉลี่ย 3.50 รองลงมาธนาคารมีการกำหนดขั้นตอนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.47 และบุคลากรในธนาคารมีความเสมอภาคด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่ค่าเฉลี่ย 3.27

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.50 และระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปีมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.77 ปัจจัยย่อย ที่ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความพึงพอใจกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ค่าเฉลี่ย 3.59 รองลงมาการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน และการได้รับมอบหมายงานเฉพาะกิจอื่นของธนาคารที่สำคัญนอกเหนือจากงานประจำที่ค่าเฉลี่ย 3.52 เท่ากัน และปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านเหมาะสมระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.44 ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความพึงพอใจกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา

ปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.80 และการได้รับมอบหมายงานเฉพาะกิจอื่นของธนาคารที่สำคัญนอกเหนือจากงานประจำที่ค่าเฉลี่ย 3.73

5.2) ความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี พึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 3.71 รองลงมาด้านค่าตอบแทนที่ค่าเฉลี่ย 3.58 และด้านสภาพการทำงานที่ค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี พึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานที่ค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวที่ค่าเฉลี่ย 3.89 และด้านสภาพการทำงานที่ค่าเฉลี่ย 3.86

ด้านนโยบายและการบริหารงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.50 และระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปีมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.65 ปัจจัยย่อยที่ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการสื่อสารความ/ชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึงและการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.56 เท่ากัน รองลงมามีโอกาสได้รับทราบแนวนโยบายในการดำเนินงาน และการชี้แจงอย่างชัดเจน และมีความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.48 เท่ากัน และธนาคารมีความยืดหยุ่นในการบริหารงานตามนโยบายมากน้อยที่ค่าเฉลี่ย 3.44 ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีโอกาสได้รับทราบแนวนโยบายในการดำเนินงาน และการชี้แจงอย่างชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมามีความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.77 และในเรื่องธนาคารมีการสื่อสารความ/ชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึงที่ค่าเฉลี่ย 3.67

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.37 และระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปีมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.65 ปัจจัยย่อย ที่ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในการสั่งงาน และมอบหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.52 รองลงมาผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงานที่ค่าเฉลี่ย 3.48 และผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างบรรยากาศ/ความไว้วางใจในการทำงานได้ที่ค่าเฉลี่ย 3.44 ส่วนระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือผู้บังคับบัญชาสามารถสร้าง

บรรยากาศ/ความไว้วางใจในการทำงานได้ที่ค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในการสั่งงาน และมอบหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.70 และผู้บังคับบัญชามีการแนะนำ/สอนงานที่ค่าเฉลี่ย 3.63

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.52 และระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปีมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.69 ปัจจัยย่อย ที่ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชาวางตนเหมาะสมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.59 รองลงมาการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามีความง่าย/สะดวก ผู้บังคับบัญชามีความจริงใจและเป็นกันเอง และผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.52 เท่ากัน และได้รับความช่วยเหลือและความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.44 ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามีความง่าย/สะดวกที่ค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.73 และผู้บังคับบัญชาวางตนเหมาะสมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.70

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.71 และระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปีมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.78 ปัจจัยย่อยที่ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและเป็นกันเองและได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมาได้ร่วมเสนอความเห็นหรือร่วมกันวางแผนในงานกับเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 3.70 และในหมู่คณะมีความรักใคร่สามัคคีกัน และ หนาการณ์บรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันที่ค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หนาการณ์บรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันและได้ร่วมเสนอความเห็นหรือร่วมกันวางแผนในงานกับเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 3.83 เท่ากัน รองลงมาเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและเป็นกันเอง และได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 3.77 เท่ากัน และในหมู่คณะมีความรักใคร่สามัคคีกันที่ค่าเฉลี่ย 3.70

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา จากตารางที่ 4.57 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย 1.00 ปัจจัยย่อยที่ระยะเวลาทำงาน

ไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ยเดียวกันคือ ผู้ได้บังคับบัญชากระตือรือร้นในการปฏิบัติตามคำสั่ง ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามคำสั่ง ผู้ได้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน การเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นที่สุด และความสัมพันธ์ของท่านกับผู้ได้บังคับบัญชามีที่ค่าเฉลี่ย 1.00 ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นที่ค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาผู้ได้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานที่ค่าเฉลี่ย 4.07 ความสัมพันธ์ของท่านกับผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ได้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามคำสั่งที่ค่าเฉลี่ย 3.93 เท่ากัน

ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 3.50 และระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปีมีความพึงพอใจที่ระดับระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.75 ปัจจัยย่อยที่ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ได้รับการยอมรับในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบันที่ค่าเฉลี่ย 3.59 รองลงมาตำแหน่งงานในปัจจุบันมีโอกาสก้าวหน้าที่ค่าเฉลี่ย 3.56 และในเรื่องตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันมีความสำคัญต่อที่ค่าเฉลี่ย 3.52 ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันมีความสำคัญต่อธนาคารที่ค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาได้รับการยอมรับในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบันที่ค่าเฉลี่ย 3.87 และตำแหน่งงานที่รับผิดชอบมีความมั่นคงที่ค่าเฉลี่ย 3.83

ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานจำแนกระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี ระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.48 และระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปีมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 3.78 ปัจจัยย่อยที่ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคงแข็งแกร่งที่ค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาบทบาทหน้าที่ ของสหภาพแรงงานมีส่วนช่วยในเรื่องความมั่นคงของอาชีพที่ค่าเฉลี่ย 3.74 และในเรื่องความมั่นคงในหน้าที่การงานโดยที่ค่าเฉลี่ย 3.67 ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคงแข็งแกร่งที่ค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาความมั่นคงในหน้าที่การงานโดยที่ค่าเฉลี่ย 4.20 และบทบาทหน้าที่ ของสหภาพแรงงานมีส่วนช่วยในเรื่องความมั่นคงของอาชีพที่ค่าเฉลี่ย 3.83

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึง

พอใจที่ระดับปานกลางที่ ค่าเฉลี่ย 3.46 และระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.89 ปัจจัยย่อยที่ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การทำงานที่ธนาคารจะสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ที่ดีโดยที่ค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมาสภาพภูมิประเทศและสภาวะการครองชีพในพื้นที่ ได้รับความช่วยเหลือด้านสวัสดิการเพิ่มพิเศษจากหน่วยงานมากกว่าพื้นที่อื่นที่ค่าเฉลี่ย 3.56 และสวัสดิการที่ธนาคารให้ชดเชยกับค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางไป-กลับระหว่างที่ทำงานกับบ้านได้ที่ค่าเฉลี่ย 3.48 ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การทำงานที่ธนาคารจะสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ที่ดีโดยที่ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาสภาพภูมิประเทศและสภาวะการครองชีพในพื้นที่ ได้รับความช่วยเหลือด้านสวัสดิการเพิ่มพิเศษจากหน่วยงานมากกว่าพื้นที่อื่นที่ค่าเฉลี่ย 3.97 และเรื่องการทำงานที่ธนาคารมีส่วนในการสร้างความรักความอบอุ่นในครอบครัวที่ค่าเฉลี่ย 3.93

ด้านสภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.54 และระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปีมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.86 ปัจจัยย่อยที่ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสภาพแวดล้อม บรรยากาศและสุขลักษณะของสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมาจำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับที่ค่าเฉลี่ย 3.67 และมีเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ที่ทันสมัย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้การทำงานดีขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 3.52 ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสภาพแวดล้อม บรรยากาศและสุขลักษณะของสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาระยะเวลาในการทำงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละวันมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.90 และมีเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ที่ทันสมัย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้การทำงานดีขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 3.87

ด้านค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.58 และระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปีมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.82 ปัจจัยย่อย จะเห็นว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือค่าตอบแทนอื่นชดเชยพื้นที่ห่างไกลให้กับพนักงานในจังหวัดแม่ฮ่องสอนเพิ่มขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาการกำหนดสิทธิในวันลา ลากิจ ลาป่วย และลาหยุดพักผ่อนมีความเหมาะสม และสวัสดิการด้านเงินกู้พนักงานมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.59 เท่ากัน ความพึงพอใจในเงินเดือน/โบนัสที่ได้รับมีความพึงพอใจระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.41 ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึง

พอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าตอบแทนอื่นชดเชยพื้นที่ห่างไกลให้กับพนักงานในจังหวัดแม่ฮ่องสอนเพิ่มขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาการกำหนดสิทธิในวันลา ลาภิจ ลาป่วย และลาหยุดพักผ่อนมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.93 และสวัสดิการด้านเงินกู้พนักงานมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.67

6) ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารจำแนกตามตำแหน่งงาน

6.1) ความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยจูงใจจำแนกตามตำแหน่งงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยตำแหน่งปฏิบัติการพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่ค่าเฉลี่ย 3.76 และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนตำแหน่งบริหารพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่ค่าเฉลี่ย 3.95 และด้านความรับผิดชอบที่ค่าเฉลี่ย 3.83

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 3.81 และตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.07 ปัจจัยย่อย ที่ตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาสามารถแก้ปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.83 การตัดสินใจในการทำงานแต่ละครั้งทำให้งานตามเป้าหมายและ และการเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.79 เท่ากัน ตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การตัดสินใจในการทำงานแต่ละครั้งทำให้งานตามเป้าหมายและสามารถแก้ปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 4.20 เท่ากัน รองลงมาการเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 4.13 และได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.93

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 3.76 และตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 3.95 ปัจจัยย่อยที่ตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมามีความพึงพอใจในการทำงานในเรื่องธนาคารให้การยกย่อง/ชมเชยบุคคลากรที่ค่าเฉลี่ย 3.71 และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้ได้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.67

ตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 4.00 และธนาคารให้การยกย่อง/ชมเชยบุคคลากรที่ค่าเฉลี่ย 3.93

ด้านความก้าวหน้าในงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการ มีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ ค่าเฉลี่ย 3.44 และตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.60 ปัจจัยย่อยที่ตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเรียนรู้งานด้านต่างๆ และพัฒนาตนเองโดยที่ค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมามีโอกาสเรียนรู้และปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 3.64 และได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และเพิ่มทักษะเกี่ยวกับการทำงานตลอดปีที่ผ่านมาที่ค่าเฉลี่ย 3.43 ตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเรียนรู้งานด้านต่างๆและพัฒนาตนเองโดยและมีโอกาสเรียนรู้และปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และเพิ่มทักษะเกี่ยวกับการทำงานตลอดปีที่ผ่านมาที่ค่าเฉลี่ย 3.93 และความต้องการเปลี่ยนงานในหน้าที่ในสายงานเดิมที่ค่าเฉลี่ย 3.07

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ ค่าเฉลี่ย 3.61 และตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.71 ปัจจัยย่อย จะเห็นว่าตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถใช้ความรู้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบอยู่ได้โดยที่ค่าเฉลี่ย 3.71 รองลงมางานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้และความถนัดที่ค่าเฉลี่ย 3.69 และลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันตรงกับความต้องการที่ค่าเฉลี่ย 3.64 ตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันตรงกับความต้องการที่ค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาสามารถใช้ความรู้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบอยู่ได้โดยที่ค่าเฉลี่ย 3.87 และงานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้และความถนัดที่ค่าเฉลี่ย 3.80

ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการ มีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ ค่าเฉลี่ย 3.32 และตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.40 ปัจจัยย่อยที่ตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลัก

คุณธรรมตำแหน่งปฏิบัติการพึงพอใจระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.43 รองลงมาธนาคารมีการกำหนดขั้นตอนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งชัดเจนตำแหน่งปฏิบัติการพึงพอใจระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.38 และการเลื่อนตำแหน่งในธนาคารมีการคำนึงถึงลักษณะงานหรือสายงานอย่างเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.31 ตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการกำหนดขั้นตอนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.60 หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรมที่ค่าเฉลี่ย 3.53 และบุคลากรในธนาคารมีความเสมอภาคด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่ค่าเฉลี่ย 3.40

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.58 และตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.83 ปัจจัยย่อยที่ตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความพึงพอใจกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบตำแหน่งปฏิบัติการพึงพอใจโดยที่ค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมาการได้รับมอบหมายงานเฉพาะกิจอื่นของธนาคารที่สำคัญนอกเหนือจากงานประจำที่ค่าเฉลี่ย 3.62 และเรื่องปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.60 ตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความพึงพอใจกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงานที่ค่าเฉลี่ย 3.93 และการได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือ ให้มีอำนาจในการตัดสินใจที่ค่าเฉลี่ย 3.80

6.2) ความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาด้านค่าตอบแทนที่ค่าเฉลี่ย 3.70 และด้านสภาพการทำงานที่ค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนตำแหน่งบริหารพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานที่ค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.81 เท่ากัน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 3.79

ด้านนโยบายและการบริหารงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 3.54 และตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.69 ปัจจัยย่อยที่ตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีโอกาสได้รับ

ทราบแนวนโยบายในการดำเนินงาน และการชี้แจงอย่างชัดเจน และธนาคารมีการสื่อความ/ชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึงที่ค่าเฉลี่ย 3.57 เท่ากัน รองลงมาในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานมีความเหมาะสม และมีความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.55 เท่ากัน และธนาคารมีความยืดหยุ่นในการบริหารงานตามนโยบายมากขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 3.48 ตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีโอกาสได้รับทราบแนวนโยบายในการดำเนินงาน และการชี้แจงอย่างชัดเจน และมีความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายชัดเจนที่ค่าเฉลี่ย 3.87 เท่ากัน รองลงมาธนาคารมีการสื่อความ/ชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึงที่ค่าเฉลี่ย 3.73 และในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.67

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาจำแนกตามตำแหน่ง พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.49 และตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.60 ปัจจัยย่อยที่ตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในการสั่งงาน และมอบหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมาผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างบรรยากาศ/ความไว้นื้อเชื่อใจในการทำงานได้ และผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงานที่ค่าเฉลี่ย 3.57 เท่ากัน และ ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชาตำแหน่งปฏิบัติการพึงพอใจระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.43 ตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างบรรยากาศ/ความไว้นื้อเชื่อใจในการทำงานได้ที่ค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาผู้บังคับบัญชามีการแนะนำ/สอนงาน ที่ค่าเฉลี่ย 3.67 ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในการสั่งงาน และมอบหมาย และผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.60 เท่ากัน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่ ค่าเฉลี่ย 3.59 และตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.68 ปัจจัยย่อยที่ตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชาวางคนเหมาะสมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.64 รองลงมาการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามีความง่าย /สะดวก และผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.62 เท่ากัน และผู้บังคับบัญชามีความจริงใจและเป็นกันเอง และได้รับความช่วยเหลือและความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.52 เท่ากัน ตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามีความง่าย /สะดวกที่ค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมา

ผู้บังคับบัญชามีความจริงใจและเป็นกันเอง ผู้บังคับบัญชาวางตนเหมาะสมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน และได้รับความช่วยเหลือและความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชาค่าเฉลี่ย 3.60

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการ มีความพึงพอใจที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.73 และตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.79 ปัจจัยย่อย จะเห็นว่าตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและเป็นกันเองโดยที่ค่าเฉลี่ย 3.79 รองลงมาได้ร่วมเสนอความเห็นหรือร่วมกันวางแผนในงานกับเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 3.76 ได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และธนาคารมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันที่ค่าเฉลี่ย 3.74 เท่ากัน ตำแหน่งบริหาร มีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาธนาคารมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน และได้ร่วมเสนอความเห็นหรือร่วมกันวางแผนในงานกับเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 3.80 เท่ากัน และเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและเป็นกันเองโดย และในหมู่คณะมีความรักใคร่สามัคคีกันที่ค่าเฉลี่ย 3.73 เท่ากัน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยตำแหน่งปฏิบัติการ จะไม่ตอบคำถามในส่วนนี้ และตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจในระดับมากที่ ค่าเฉลี่ย 3.81 หากพิจารณาปัจจัยย่อย จะเห็นว่าตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด คือการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นที่ค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาผู้ใต้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานที่ค่าเฉลี่ย 3.87 ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามคำสั่ง และความสัมพันธ์ของท่านกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.73 เท่ากัน

ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการ มีความพึงพอใจที่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 และตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.87 ปัจจัยย่อยที่ตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ได้รับการยอมรับในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบันที่ค่าเฉลี่ย 3.64 รองลงมาตำแหน่งงานที่รับผิดชอบมีความมั่นคงที่ค่าเฉลี่ย 3.62 และเรื่องตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันมีความสำคัญต่อธนาคารที่ค่าเฉลี่ย 3.60 ตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับคือ ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันมีความสำคัญต่อธนาคารที่

ค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาได้รับการยอมรับในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบันที่ค่าเฉลี่ย 4.00 และตำแหน่งงานในปัจจุบันมีโอกาสก้าวหน้าที่ค่าเฉลี่ย 3.87

ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.63 และตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจที่ระดับมากโดยที่ค่าเฉลี่ย 3.67 ปัจจัยย่อยที่ตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคงแข็งแรงที่ค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาความมั่นคงในหน้าที่การงานโดยที่ค่าเฉลี่ย 3.90 และบทบาทหน้าที่ ของสหภาพแรงงานมีส่วนช่วยในเรื่องความมั่นคงของอาชีพที่ค่าเฉลี่ย 3.83 ตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคงแข็งแรงที่ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาความมั่นคงในหน้าที่การงานโดยที่ค่าเฉลี่ย 4.07 และบทบาทหน้าที่ ของสหภาพแรงงานมีส่วนช่วยในเรื่องความมั่นคงของอาชีพที่ค่าเฉลี่ย 3.67

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.64 และตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.81 ปัจจัยย่อย จะเห็นว่าตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การทำงานที่ธนาคารจะสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ที่ดีที่ค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาสภาพภูมิประเทศและสภาวะการครองชีพในพื้นที่ได้รับความช่วยเหลือด้านสวัสดิการเพิ่มพิเศษจากหน่วยงานมากกว่าพื้นที่อื่นที่ค่าเฉลี่ย 3.83 และการทำงานที่ธนาคารจะสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ที่ดีโดยที่ค่าเฉลี่ย 3.57 ตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การทำงานที่ธนาคารจะสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ที่ดีที่ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาสวัสดิการที่ธนาคารให้ชดเชยกับค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางไป-กลับระหว่างที่ทำงานกับบ้านได้ที่ค่าเฉลี่ย 3.87 การทำงานที่ธนาคารจะสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ที่ดี และการทำงานที่ธนาคารช่วยทำให้มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายดีที่ค่าเฉลี่ย 3.80 เท่ากัน

ด้านสภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.67 และตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.81 ปัจจัยย่อย จะเห็นว่าตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สภาพแวดล้อม บรรยากาศ และสุขลักษณะของสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.79 รองลงมาจำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับที่ค่าเฉลี่ย 3.74 และมีเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ที่ทันสมัยรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้การทำงานดีขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 3.69 ตำแหน่งบริหารมีความ

พึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การทำงานในเรื่องสภาพแวดล้อม บรรยากาศ และสุขลักษณะของสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาระยะเวลาในการทำงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละวันมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.87 และจำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับที่ค่าเฉลี่ย 3.80

ด้านค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งปฏิบัติการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.70 และตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.72 ปัจจัยย่อยที่ตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าตอบแทนอื่นชดเชยพื้นที่ห่างไกลให้กับพนักงานในจังหวัดแม่ฮ่องสอนเพิ่มขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาการกำหนดสิทธิในวันลา ลาภิจ ลาป่วย และลาหยุดพักผ่อนมีความเหมาะสมโดยที่ค่าเฉลี่ย 3.76 และสวัสดิการด้านเงินกู้พนักงานมีความที่ค่าเฉลี่ย 3.64 ตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าตอบแทนอื่นชดเชยพื้นที่ห่างไกลให้กับพนักงานในจังหวัดแม่ฮ่องสอนเพิ่มขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาการกำหนดสิทธิในวันลา ลาภิจ ลาป่วย และลาหยุดพักผ่อนมีความเหมาะสมโดยที่ค่าเฉลี่ย 3.80 ความพึงพอใจในเงินเดือน/โบนัสที่ได้รับ สวัสดิการด้านเงินกู้พนักงานมีความเหมาะสม และสวัสดิการรักษาพยาบาล การศึกษาของบุตรมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.60 เท่ากัน

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎี 2 ปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจของ Herzberg ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และความรับผิดชอบ ปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย 10 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว สภาพการทำงาน และ ค่าตอบแทน ดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจ

ซึ่งเป็นปัจจัยภายในและมีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานโดยมีความเกี่ยวข้องโดยตรง และเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานทำงานด้วยความพึงพอใจนำไปสู่การมีทัศนคติในทางบวกอย่างแท้จริง จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานระดับมากที่สุดคือด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รองลงมาด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลางในด้านความก้าวหน้าในงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิวัฒน์ มหาวิจน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานพอใจระดับมากเรียงลำดับคือความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ทำ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือโอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว

และสอดคล้องกับการศึกษาของอุกฤษ์ เกตุกัญญา (2549) ที่ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่กรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยจูงใจในด้านการได้รับความสำเร็จ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านความก้าวหน้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

และสอดคล้องกับการศึกษาของมัณฑนา เสนาธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจ โดยปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ความก้าวหน้า

แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของประพนธ์ คล้ายพูน (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เชียงใหม่ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความก้าวหน้าในอนาคต

2) ปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย

ปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ไม่ใช่เป็นการจูงใจในการทำงานโดยตรง จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา รองลงมาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน และ ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ตามลำดับ

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิวัฒน์ มหาวัจน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น วิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชานโยบายและการบริหารงานของธนาคาร สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน

ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มัณฑนา เสนาธรรม ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยค่าจูนมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา

ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของประพนธ์ คล้ายพุด (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เชียงใหม่ พบว่ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยการธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านค่าตอบแทน มีเพียงด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เท่านั้นที่พึงพอใจในระดับมาก

ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุกฤษฏ์ เกตุกันหา (2549) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่กรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาพบว่าพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีเพียงด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและด้านรายได้และสวัสดิการเท่านั้นที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ปัจจัย โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านต่างๆ แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1) ปัจจัยเชิงใจ

พนักงานธนาคารพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามปัจจัยเชิงใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในงาน และ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกตามระยะเวลาทำงานพบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่ตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2) ปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย

พนักงานธนาคารพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยปัจจัยเชิงใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทนที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกตามระยะเวลาทำงานพบว่าระยะเวลาทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ขณะที่ระยะเวลาทำงานเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ตำแหน่งปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้านวิธีการ

ปกครองบังคับบัญชาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่ตำแหน่งบริหารมีความพึงพอใจมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน

ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานธนาคารตามปัจจัยจูงใจ

พนักงานธนาคารมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงานในเรื่องขั้นตอนการพิจารณาผลตอบแทนไม่ชัดเจนมากที่สุด รองลงมาเรื่องเป้าหมายสูง สามารถปฏิบัติได้ยาก ความไม่ยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ลักษณะงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ หรือความถนัด ปริมาณงานมากเกินไป ขาดโอกาสในการเรียนรู้งานในที่สูงขึ้น หรือข้ามสายงาน โอกาสในการพัฒนาความรู้เพื่อความก้าวหน้า ไม่มีเพียงพอ ลักษณะงานไม่ท้าทาย งานที่ได้รับมอบหมายมีความยากและซับซ้อนเกินไป ขาดการยอมรับ/ยกย่องในผลของงานที่ปฏิบัติได้สำเร็จตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมาย ไม่มีอิสระหรือมีอิสระน้อยในการทำงาน ลักษณะงานมีความรับผิดชอบสูงเกินตำแหน่งงาน การกำหนดเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ไม่เหมาะสมกับพื้นที่ และขาดความไว้วางใจในการทำงาน

ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานธนาคารตามปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัย

สุขอนามัย

พนักงานธนาคารมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงานจำแนกตามปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยในเรื่องการพิจารณาผลตอบแทนไม่ชัดเจนมากที่สุด รองลงมาขาดความสามัคคีในหมู่คณะ หรือเพื่อนร่วมงาน เทคโนโลยีที่สารสนเทศ(IT) ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสม ผลตอบแทนการทำงานไม่เหมาะสม (เงินเดือน โบนัส บำเหน็จ และสวัสดิการต่างๆ) นโยบายไม่ชัดเจน และปฏิบัติได้ยาก การบังคับบัญชาขาดความยุติธรรม สถานที่ทำงานไม่เหมาะสม เครื่องมืออุปกรณ์ไม่เพียงพอ ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานและการปรับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งโดยไม่มีเหตุผลอธิบายให้เข้าใจ หน้าที่การงานไม่มั่นคง ตำแหน่งหน้าที่ไม่สอดคล้องกับงาน และการบังคับบัญชาขาดความยุติธรรม

ตารางที่ 5.1 แสดงลำดับปัจจัยย่อยต่อความพึงพอใจในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามปัจจัยพอใจ

ปัจจัยพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ด้าน	ลำดับ
ท่านมีความภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่เพียงใด	4.25	การได้รับการยอมรับนับถือ	1
ท่านสามารถแก้ปัญหาในงาน จนทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายเพียงใด	3.93	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	2
ท่านสามารถเรียนรู้งานด้านต่างๆและพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพียงใด	3.93	ความก้าวหน้าในงาน	2
ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายเพียงใด	3.91	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3
การตัดสินใจเกี่ยวกับงานของท่าน มีผลทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายเพียงใด	3.89	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4
ท่านคิดว่า ท่านมีส่วนในการช่วยให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานเพียงใด	3.88	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	5
ท่านพึงพอใจกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านเพียงใด	3.81	ความรับผิดชอบ	6
ท่านคิดว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายเพียงใด	3.79	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	7
ท่านคิดว่าธนาคารให้การยกย่องชมเชยบุคคลากรเพียงใด	3.77	การได้รับการยอมรับนับถือ	8
ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเพียงใด	3.75	การได้รับการยอมรับนับถือ	9
ท่านได้รับโอกาสเรียนรู้และปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้นเพียงใด	3.75	ความก้าวหน้าในงาน	9
ท่านสามารถใช้ความรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบอยู่ได้ดีเพียงใด	3.75	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	9
ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันตรงกับความต้องการของท่านเพียงใด	3.72	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	10
ท่านคิดว่างานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้และความถนัดของท่านเพียงใด	3.72	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	10

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ปัจจัยจูงใจทั้ง 6 ด้าน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยมากที่สุด 10 ลำดับ ได้แก่ ความภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.25 สามารถแก้ปัญหาในงานจนทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย และสามารถเรียนรู้งานด้านต่างๆและพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 3.93 ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.91 การตัดสินใจเกี่ยวกับงานของท่าน มีผลทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.89 การมีส่วนร่วมในการช่วยให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานที่ค่าเฉลี่ย 3.88 พึงพอใจกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ค่าเฉลี่ย 3.81 สามารถปฏิบัติงานได้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายที่ค่าเฉลี่ย 3.79 ธนาคารให้การยกย่องชมเชยบุคคลากรเพียงใด ที่ค่าเฉลี่ย 3.77 ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา และได้รับโอกาสเรียนรู้และปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น และสามารถใช้ความรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบอยู่ได้ดีที่ค่าเฉลี่ย 3.75 เท่ากัน ลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันตรงกับความต้องการ และงานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้และความถนัดที่ค่าเฉลี่ย 3.72 เท่ากัน

ตารางที่ 5.2 แสดงลำดับปัจจัยย่อยต่อความพึงพอใจในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดตามปัจจัย
 จูงใจ

ปัจจัยจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ด้าน	ลำดับ
ท่านมีความต้องการเปลี่ยนงานในหน้าที่ในสายงานอื่น/การข้ามสายงานเพียงใด	3.05	ความก้าวหน้าในงาน	1
ท่านมีความต้องการเปลี่ยนงานในหน้าที่ในสายงานเดิมเพียงใด	3.11	ความก้าวหน้าในงาน	2
ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเพียงใด	3.23	โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3
ท่านคิดว่าการเลื่อนตำแหน่งในแต่ละสายงานหรือหน่วยงานมีความเท่าเทียมเหมาะสมเพียงใด	3.26	โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	4
ท่านคิดว่าบุคลากรในธนาคารมีความเสมอภาคด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเพียงใด	3.32	โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	5
ท่านคิดว่างานที่รับผิดชอบมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินของท่าน มากน้อยเพียงใด	3.37	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	6
ท่านคิดว่าธนาคารมีการกำหนดขั้นตอนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมเพียงใด	3.44	โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	7
ท่านคิดว่าหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรมเพียงใด	3.46	โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	8
ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และเพิ่มทักษะเกี่ยวกับการทำงานตลอดปีที่ผ่านมาเพียงใด	3.56	ความก้าวหน้าในงาน	9
ท่านได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือ ให้มีอำนาจในการตัดสินใจเพียงใด	3.56	ความรับผิดชอบ	9
ท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงานเพียงใด	3.58	ความรับผิดชอบ	10

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ปัจจัยจูงใจทั้ง 6 ด้าน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 10 ลำดับ ได้แก่มีความต้องการเปลี่ยนงานในหน้าที่ในสายงานอื่น/การข้ามสายงานที่ค่าเฉลี่ย 3.05 มีความต้องการเปลี่ยนงานในหน้าที่ในสายงานเดิมที่ค่าเฉลี่ย 3.11 มีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่ค่าเฉลี่ย 3.23 การเลื่อนตำแหน่งในแต่ละสายงานหรือหน่วยงานมีความเท่าเทียมเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.26 บุคลากรในธนาคารมีความเสมอภาคด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่ค่าเฉลี่ย 3.32 งานที่รับผิดชอบมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินที่ค่าเฉลี่ย 3.37 ธนาคารมีการกำหนดขั้นตอนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.44 หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรมที่ค่าเฉลี่ย 3.46 ได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และเพิ่มทักษะเกี่ยวกับการทำงานตลอดปีที่ผ่านมา และได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือ ให้มีอำนาจในการตัดสินใจที่ค่าเฉลี่ย 3.56 เท่ากัน และมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงานที่ค่าเฉลี่ย 3.58

ตารางที่ 5.3 แสดงลำดับปัจจัยย่อยต่อความพึงพอใจในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามปัจจัย
ธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย

ปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย	ค่าเฉลี่ย	ด้าน	ลำดับ
ท่านคิดว่าธำรงการมีความมั่นคงแข็งแรงเพียงใด	4.21	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	1
ท่านคิดว่าควรมีค่าตอบแทนอื่นชดเชยพื้นที่ห่างไกลให้กับพนักงานในจังหวัดแม่ฮ่องสอนเพิ่มขึ้นเพียงใด	4.12	ค่าตอบแทน	2
ท่านเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นเพียงใด	4.07	ความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา	3
ท่านคิดว่าท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงานเพียงใด	3.95	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	4
ท่านคิดว่าการทำงานที่ธำรงการจะสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ที่ดีให้กับท่านเพียงใด	3.93	ความเป็นอยู่ส่วนตัว	5
ผู้ได้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานเพียงใด	3.87	ความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา	6
ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อม บรรยากาศ และ สุขลักษณะของสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมเพียงใด	3.82	สภาพการทำงาน	7
ท่านคิดว่าบทบาทหน้าที่ ของสหภาพแรงงานมีส่วนช่วยในเรื่องความมั่นคงของอาชีพเพียงใด	3.79	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	8
ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและเป็นกันเองกับท่านเพียงใด	3.77	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	9
ท่านได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเพียงใด	3.77	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	9
ท่านได้ร่วมเสนอความเห็นหรือร่วมวางแผนในงานกับเพื่อนร่วมงานเพียงใด	3.77	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	9
จากสภาพภูมิประเทศและสภาวะการครองชีพในพื้นที่ ท่านคิดว่าควรจะได้รับความช่วยเหลือด้านสวัสดิการเพิ่มพิเศษจากหน่วยงานมากกว่าพื้นที่อื่นเพียงใด	3.77	ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	9
ท่านคิดว่ากำหนดสิทธิในวันลา ลาป่วย และลาหยุดพักผ่อน มีความเหมาะสมเพียงใด	3.77	ค่าตอบแทน	9
ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันเพียงใด	3.75	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	10

จากตารางที่ 5.3 พบว่า ปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย ทั้ง 10 ด้าน เมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 10 ลำดับ ได้แก่ธำรงการมีความมั่นคงแข็งแรง ที่ค่าเฉลี่ย 4.21 ควรมีค่าตอบแทน อันชดเชยพื้นที่ห่างไกลให้กับพนักงานในจังหวัดแม่ฮ่องสอนเพิ่มขึ้นที่ค่าเฉลี่ย 4.12 เปิดโอกาสให้ ผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นที่ค่าเฉลี่ย 4.07 มีความมั่นคงในหน้าที่การงานที่ค่าเฉลี่ย 3.95 การทำงานที่ธำรงการจะสามารถสร้างฐานะความเป็นอยู่ที่ดีที่ค่าเฉลี่ย 3.93 ผู้ได้บังคับบัญชาขอ คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานที่ค่าเฉลี่ย 3.87 สภาพแวดล้อม บรรยากาศ และสุขลักษณะ ของสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.82 บทบาทหน้าที่ ของสหภาพแรงงานมีส่วนช่วย ในเรื่องความมั่นคงของอาชีพที่ค่าเฉลี่ย 3.79 เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจและเป็นกันเอง ได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ได้ร่วมเสนอความเห็นหรือร่วมวางแผนในงานกับ เพื่อนร่วมงาน จากสภาพภูมิประเทศและสภาวะการครองชีพในพื้นที่ควรจะได้รับความช่วยเหลือ ด้านสวัสดิการเพิ่มพิเศษจากหน่วยงานมากกว่าพื้นที่อื่น และการกำหนดสิทธิในวันลา ลา กิจ ลา ป่วย และลาหยุดพักผ่อน มีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.77 เท่ากัน และในหน่วยงานของท่านมี บรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันที่ค่าเฉลี่ย 3.75

ตารางที่ 5.4 แสดงลำดับปัจจัยย่อยต่อความพึงพอใจในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดตามปัจจัย
 คุ้มครองรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย

ปัจจัยคุ้มครองรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย	ค่าเฉลี่ย	ด้าน	ลำดับ
ท่านมีความต้องการเปลี่ยนงานใหม่มากน้อยเพียงใด	2.88	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	1
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีการแนะนำ/สอนงานเพียงใด	3.37	ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	2
ท่านคิดว่า การพิจารณาลงโทษพนักงานมีความเป็นธรรม/เหมาะสมเพียงใด	3.37	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	2
ท่านคิดว่า การโยกย้ายและการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งมีความเหมาะสมเพียงใด	3.42	ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน	3
ท่านคิดว่า ธารณาการมีความยืดหยุ่นในการบริหารงานตามนโยบายมากน้อยเพียงใด	3.44	ด้านนโยบายและการบริหารงาน	4
ท่านคิดว่าสวัสดิการรักษาพยาบาล การศึกษาของบุตรมีความเหมาะสมเพียงใด	3.46	ค่าตอบแทน	5
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงใด	3.47	ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	6
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงานเพียงใด	3.53	ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	7
ท่านได้รับความช่วยเหลือและความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชาเพียงใด	3.54	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	8
ท่านคิดว่าการทำงานที่ธรรมากรช่วยทำให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายดีเพียงใด	3.54	ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	8
ท่านพึงพอใจกับเงินเดือน/โบนัสที่ได้รับเพียงใด	3.54	ค่าตอบแทน	8
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีความจริงใจและเป็นกันเองกับท่านเพียงใด	3.56	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	9
ท่านคิดว่า การเดินทางเป็นอุปสรรคในการให้เวลากับครอบครัวเพียงใด	3.56	ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	9
ท่านคิดว่าในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานหน่วยงานต่างๆ มีความเหมาะสมเพียงใด	3.58	ด้านนโยบายและการบริหารงาน	10

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย ทั้ง 10 ด้าน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยมากที่สุด 10 ลำดับ ได้แก่ มีความต้องการเปลี่ยนงานใหม่ที่ค่าเฉลี่ย 2.88 ผู้บังคับบัญชามีการแนะนำ/สอนงาน และการพิจารณาลงโทษพนักงานมีความเป็นธรรม/เหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.37 การโยกย้ายและการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.42 ธนาคารมีความยืดหยุ่นในการบริหารงานตามนโยบายที่ค่าเฉลี่ย 3.44 สวัสดิการรักษายาบาล การศึกษาของบุตรมีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.46 ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชาที่ค่าเฉลี่ย 3.47 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงานที่ค่าเฉลี่ย 3.53 ได้รับความช่วยเหลือและความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชา การทำงานที่ธนาคารช่วยทำให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายดี และพึงพอใจกับเงินเดือน/โบนัสที่ได้รับที่ค่าเฉลี่ย 3.54 เท่ากัน ผู้บังคับบัญชามีความจริงใจและเป็นกันเองกับท่านและการเดินทางเป็นอุปสรรคในการให้เวลากับครอบครัวที่ค่าเฉลี่ย 3.56 เท่ากัน และในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานหน่วยงานต่างๆ มีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 3.58

ตารางที่ 5.5 แสดงปัญหาเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานธนาคาร 10 อันดับแรก

ปัญหา	จำนวน	ลำดับ
การพิจารณาผลตอบแทนไม่ชัดเจน	31	1
ขั้นตอนการพิจารณาผลตอบแทนไม่ชัดเจน	19	2
เป้าหมายสูง สามารถปฏิบัติได้ยาก	17	3
ความไม่ยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	11	4
ลักษณะงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ หรือความถนัด	10	5
ปริมาณงานมากเกินไป	9	6
เทคโนโลยีที่สารสนเทศ(IT) ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสม	9	6
ขาดความสามัคคีในหมู่คณะ หรือเพื่อนร่วมงาน	9	6
โอกาสในการพัฒนาความรู้เพื่อความก้าวหน้า ไม่มีเพียงพอ	8	7
ขาดโอกาสในการเรียนรู้งานในที่สูงขึ้น หรือข้ามสายงาน	8	7
ลักษณะงานไม่ท้าทาย	7	8
ผลตอบแทนการทำงานไม่เหมาะสม (เงินเดือน โบนัส บำเหน็จ และสวัสดิการต่างๆ)	7	8
นโยบายไม่ชัดเจน ปฏิบัติได้ยาก	6	9
การบังคับบัญชาขาดความยุติธรรม	6	9
งานที่ได้รับมอบหมายมีความยากและซับซ้อนเกินไป	5	10

จากตารางที่ 5.5 พบว่า ปัญหาในปัจจุบันใจ ทั้ง 10 ด้าน เมื่อพิจารณาจำนวนมากที่สุด 10 ลำดับ ได้แก่ การพิจารณาผลตอบแทนไม่ชัดเจน จำนวน 31 ราย ขั้นตอนการพิจารณาผลตอบแทนไม่ชัดเจน จำนวน 19 ราย เป้าหมายสูง สามารถปฏิบัติได้ยาก จำนวน 17 ราย ความไม่ยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจำนวน 11 ราย ลักษณะงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ หรือความถนัดจำนวน 10 ราย ปริมาณงานมากเกินไป เทคโนโลยีที่สารสนเทศ(IT) ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสม และ ขาดความสามัคคีในหมู่คณะ หรือเพื่อนร่วมงานจำนวน 9 ราย เท่ากัน โอกาสในการพัฒนาความรู้เพื่อความก้าวหน้า ไม่มีเพียงพอและขาดโอกาสในการเรียนรู้งานในที่สูงขึ้น หรือข้ามสายงาน จำนวน 8 รายเท่ากัน ลักษณะงานไม่ท้าทาย และผลตอบแทนการทำงานไม่เหมาะสม (เงินเดือน โบนัส บำเหน็จ และสวัสดิการต่างๆ)จำนวน 7 ราย เท่ากัน งานที่ได้รับมอบหมายมีความนโยบายไม่ชัดเจน ปฏิบัติได้ยาก และการบังคับบัญชาขาดความยุติธรรม จำนวน 6 ราย เท่ากัน งานที่ได้รับมอบหมายมีความยากและซับซ้อนเกินไปจำนวน 5 ราย

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาศาสามารถให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจ

1.1) เพื่อสร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การกำหนดเป้าหมายให้กับสาขา วิชาการควรนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสำเร็จในเรื่องยอดเงินฝาก ยอดสินเชื่อ หรือการขายผลิตภัณฑ์ เช่น ประชากร รายได้ อาชีพในพื้นที่มาร่วมพิจารณาเพื่อไม่ให้เกิดการกำหนดหมายที่สูงเกินไป อีกทั้งยังจะส่งผลดีต่อการสร้างขวัญและกำลังใจจากการที่พนักงานสามารถสร้างผลงานได้ตามเป้าหมายอีกด้วย

1.2) ความเหมาะสมของงานกับตัวผู้ปฏิบัติงาน และการเวียนงาน หากธนาคารต้องการให้พนักงานพัฒนาศักยภาพตนเอง โดยการเวียนงานเพื่อสามารถทำงานได้ในหลายหน้าที่ ธนาคารต้องคำนึงถึงศักยภาพของพนักงานว่าเหมาะสมกับงานในด้านดังกล่าวหรือไม่ เพื่อไม่ทำให้พนักงานรู้สึกกดดันและไม่เต็มใจ อีกทั้งหัวหน้างานควรทำความเข้าใจกับตัวพนักงานในเรื่องของความจำเป็นและประโยชน์ที่ได้จากการสับเปลี่ยนหรือการหมุนเวียนหน้าที่ของพนักงานภายในสาขา หรือสาขาอื่น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานที่จะได้แลกเปลี่ยนความรู้ในงาน และยังเปลี่ยนสภาพแวดล้อมและสังคม เพื่อสร้างบรรยากาศใหม่ๆ และความกระตือรือร้นในการทำงาน จะส่งผลต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าของตัวพนักงานต่อไป

1.3) การปรับเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน ธนาคารควรมีการกำหนดในเรื่องหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งให้มีความชัดเจนวัดได้ว่าเป็นรูปธรรมโดยหลักเกณฑ์ดังกล่าวควรให้พนักงานในทุกระดับชั้นมีส่วนร่วมในการกำหนด และต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขาทั่วประเทศ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงพื้นที่ในการทำงานที่ต่างกัน เพื่อสร้างโอกาสในการก้าวหน้าในอนาคต

2) ปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย

2.1) ความเอาใจใส่จากหัวหน้างาน ธนาคารควรมีนโยบายการให้หัวหน้างานมีส่วนร่วมหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น อีกทั้งหัวหน้างานควรเอาใจใส่ในการไต่ถามถึง การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ โดยเฉพาะพนักงานใหม่ โดยการแนะนำการปฏิบัติงาน แม้ว่าจะมีการกำหนดแนวปฏิบัติเป็นคู่มือเพื่อใช้ในการดำเนินงานมาแล้วก็ตาม เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2.2) การใช้บทลงโทษ ธนาคารควรกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจน และแนวปฏิบัติในการนำไปใช้เพื่อให้มีความเป็นธรรมกับพนักงานอย่างเท่าเทียม อีกทั้งควรกำหนดบทลงโทษ

สำหรับหัวหน้างานที่นำบทลงโทษไปใช้อย่างไม่เท่าเทียมกัน เพื่อสร้างความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน

2.3) ผลตอบแทน ธนาคารควรมีการกำหนดในเรื่องหลักเกณฑ์ในการให้ผลตอบแทนทั้งด้านเงินเดือน และสวัสดิการ รวมถึงการปรับขึ้นผลตอบแทนดังกล่าวอย่างชัดเจน และวัดได้ว่าเป็นรูปธรรมจากผลการประเมินจากการทำงาน และต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขาทั่วประเทศ ซึ่งการกำหนดผลตอบแทนดังกล่าวธนาคารควรคำนึงถึงพื้นที่ในการทำงานที่ต่างกัน