

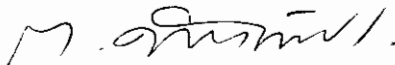
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
(ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง

ปิยรัตน์ จำปา

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

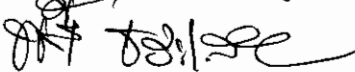
อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ ปิยรัตน์ จำปา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ


.....

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

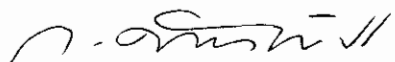
คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ


..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชณีย์ ธรรมเสนา)

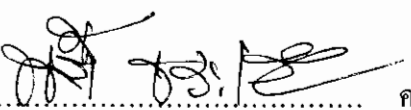

..... กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)


..... กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชณีย์ ธรรมเสนา)

วันที่ ...12... เดือน ...กุมภาพันธ์... พ.ศ. 2566

ประกาศคุณูปการ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือของบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร ซึ่งเป็นที่อาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดทำปัญหาพิเศษเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) จังหวัดระนอง” ซึ่งท่านได้กรุณาใช้เวลาให้แนวคิด คำแนะนำปรึกษา และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องในขั้นตอนต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง จนทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากขึ้น ผู้จัดทำขอกราบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจทุกท่านที่ได้อุทิศแรงกายแรงใจในการถ่ายทอดวิชาความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาสามารถนำความรู้ รวมทั้งประสบการณ์ที่ได้รับมาวิเคราะห์และเชื่อมโยงในการทำปัญหาพิเศษในครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมาย และขอขอบคุณพี่ ๆ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ รุ่นที่ 3 ที่คอยให้คำปรึกษา กำลังใจ และความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาที่ศึกษาค้นคว้าดีตลอดมา

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและพี่ ๆ เพื่อน ๆ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) จังหวัดระนอง ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนและอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่ รวมถึงญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมงาน ที่ได้ให้กำลังใจ ด้วยความรักและเข้าใจ ส่งเสริมให้เห็นความสำคัญของการศึกษาที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การต่อไปในอนาคต

ปิยรัตน์ จำปา

54930471: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การปฏิบัติงาน

ปิยรัตน์ จำปา: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง (LEVEL OF JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES WORKING FOR A BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES (BAAC), RANONG PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: กฤษฎา นันทเพ็ชร, พบ.ม. 77 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการปฏิบัติงาน ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานที่ทำ มีระดับความพึงพอใจมาก เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความรับผิดชอบ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส สายงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปัจจัยการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

54930471: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACTION/ WORKING

PIYARAT JUMPA: LEVEL OF JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES
WORKING FOR A BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES
(BAAC), RANONG PROVINCE. ADVISOR: KRISADA NANTAPECH, M.A. 77 P. 2013.

The purpose of this study was to examine the level of job satisfaction of employees working for a bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Ranong Province and to compare the level of their job satisfaction as classified by personal and professional factors. The population in this study included 70 employees working for a bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Ranong Province. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The test statistics used to analyze the collected data were frequency, percentage, means, and means comparison.

The results revealed that the level of job satisfaction of employees working for a bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives was found at a high level. Considering each aspect, it was found that, the subjects were satisfied with their assigned jobs at the highest level, followed by the relationship between colleagues and supervisors, and with their assigned responsibility, respectively. Comparing their level of satisfaction as classified by personal factors, it was revealed that no statistically significant differences were found in the level of satisfaction among the subjects with different gender, age, marital status, assigned work, length of work, and factors relating to their work. There were statistically significant differences in the level of satisfaction among the subjects with different educational levels, and monthly income.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	8
ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดระนอง.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
รูปแบบการวิจัย.....	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
เกณฑ์การแปลผล.....	31
4 ผลการวิจัย.....	33
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน.....	36
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	42
ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง.....	51
5 สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	57
สรุปผลวิจัย.....	57
อภิปรายผล.....	59
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	69
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	77

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 24
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... 33
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านสถานการณ์/ ภาระงาน..... 36
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ..... 38
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน..... 39
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและแผนงานขององค์กร..... 40
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวมของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน..... 41
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน..... 42
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ..... 43
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับยกย่อง..... 44
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ..... 45
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา..... 46
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน..... 47
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน..... 48
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จ..... 49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวมขององค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... 50
17	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามเพศ..... 51
18	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ..... 51
19	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 52
20	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 53
21	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามสายงาน..... 53
22	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามรายได้..... 54
23	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน..... 55
24	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน..... 56

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานในองค์กรในปัจจุบัน ต่างก็ต้องการความเจริญก้าวหน้าทั้งในด้าน การขยายตัว ตลอดจนการเพิ่มเป้าหมายในการทำงานให้มากขึ้น ๆ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร ซึ่งปัจจัยที่ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถบริหารงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวข้างต้น คน จัดว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการปฏิบัติงานขององค์กร เพราะคนมีชีวิตจิตใจและเป็นผู้ใช้ปัจจัยอื่น คนเป็นทรัพยากรที่ยิ่งใช้ยิ่งเพิ่มคุณค่าในตนเอง (ธนพร โมรานุตร, 2547, หน้า 1) ซึ่งผู้บริหารจะต้องนำทรัพยากรมนุษย์ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยยึดหลักการวางบุคคลให้เหมาะสมกับงานเป็นการสรรหาบุคลากร มาปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ๆ

การบริหารงานภายในองค์กรถือว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญอย่างมาก ต่อการพัฒนาองค์กร หากภายในองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานให้เกิด ประโยชน์สูงสุดได้นั้นย่อมจะสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรเป็นอย่างยิ่ง และส่วนหนึ่งของการบริหารองค์กรเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (กัญญารัตน์ บัวเงิน, 2548, หน้า 1) ในปัจจุบันไม่ว่าองค์กรของรัฐหรือองค์กรเอกชน การรักษาพนักงานไว้ในองค์กรถือเป็น เป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญความพึงพอใจ ของพนักงานทุกระดับจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรที่จะทำให้องค์กรบรรลุ วัตถุประสงค์ของตนเอง ความพึงพอใจและแรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกในการกระตุ้นให้ พนักงานเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นพร้อม ๆ กับพนักงานเองก็พยายามที่จะแสวงหาสิ่งตอบแทนที่สนอง ความต้องการของตนด้วย แต่มีบางอย่างที่ควรคำนึงถึงคือพนักงานที่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการของตนแล้วจะไม่มีแรงจูงใจอีกต่อไป (พรนพ พุกกะพันธ์, 2544, หน้า 266-267)

การที่พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารองค์กรจะต้องคำนึงถึง สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสำคัญ หากพนักงานที่ได้รับการตอบสนอง ที่เหมาะสม ถูกต้อง ก็จะเป็นแนวโน้มให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็ม ใจและบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้า (นเรศ ภูโกลสูง, 2541, หน้า 35) ในทางตรงข้าม หากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะมีผลทำให้การปฏิบัติงานลดต่ำลง งานจะดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่น ส่งผลให้ความสำเร็จของงานขาดหายไป และพนักงานที่ยังขาด

ความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น ๆ ด้วย ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในองค์กร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้แทบทุกองค์กร และยังเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ซึ่งการศึกษาแต่ละองค์กรสามารถใช้กรอบและประเด็นปัจจัยของปัญหาที่มีอยู่ให้แตกต่างกันได้หลากหลายแนวทาง (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2544, หน้า 1) สำหรับการศึกษาครั้งนี้สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องพื้นฐานที่ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสนใจ และควรตระหนักว่าความรู้สึกถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือจังหวะเวลา ความพึงพอใจของพนักงานเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่ช่วยทำให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจที่จะทำงานด้วยความทุ่มเทให้กับองค์กร ความพึงพอใจก็สามารถออกแบบงานเพื่อให้พนักงานเหล่านี้ รู้สึกพึงพอใจกับการทำงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำงานและองค์กร (พิชยา เพียรจริง, 2550, หน้า 1)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง ประกอบด้วย 1 สำนักงานจังหวัด (สนจ.) และ 3 สาขา ได้แก่ สาขาระนอง สาขากระบรี และสาขาเกาะเปอร์ โดยพนักงานในแต่ละส่วนงานมีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน ปฏิบัติหน้าที่หลากหลายและความยากง่ายในการปฏิบัติงานก็แตกต่างกัน เช่น ด้านบริหาร ด้านการเงิน ด้านสินเชื่อ และด้านธุรการ ทำให้การบริหารงานเป็นเป้าหมายสำคัญ อันจะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล หากการจัดการทางด้านทรัพยากรขององค์กรบกพร่องหรือผิดพลาด ทำให้องค์กรเจริญได้ยาก สาเหตุมาจากพนักงาน มีการโยกย้ายออกนอกพื้นที่จังหวัดระนองเป็นจำนวนมากและการโยกย้ายสายงานของพนักงานซึ่งมีเป็นประจำทุกปี โดยข้อมูลในปี 2554 มีพนักงานสายงานบริหาร (ระดับ 9 ขึ้นไป) โยกย้าย จำนวน 2 คน สายงานสินเชื่อ โยกย้าย จำนวน 11 คน สายงานการเงิน โยกย้าย จำนวน 6 คน สายงานธุรการ โยกย้าย จำนวน 2 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดระนอง, 2554, หน้า 10) ส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์กรไม่ต่อเนื่อง ผลงานจะออกมาดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับพนักงานที่ทำงานนั้น ๆ ซึ่งพนักงานจะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างคืบหน้า ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานที่ช่วยสนับสนุนความสำเร็จในงานนั้น ๆ ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นแล้ว งานนั้นอาจไม่ประสบความสำเร็จ การบริหารงานก็จะไม่มีประสิทธิภาพ

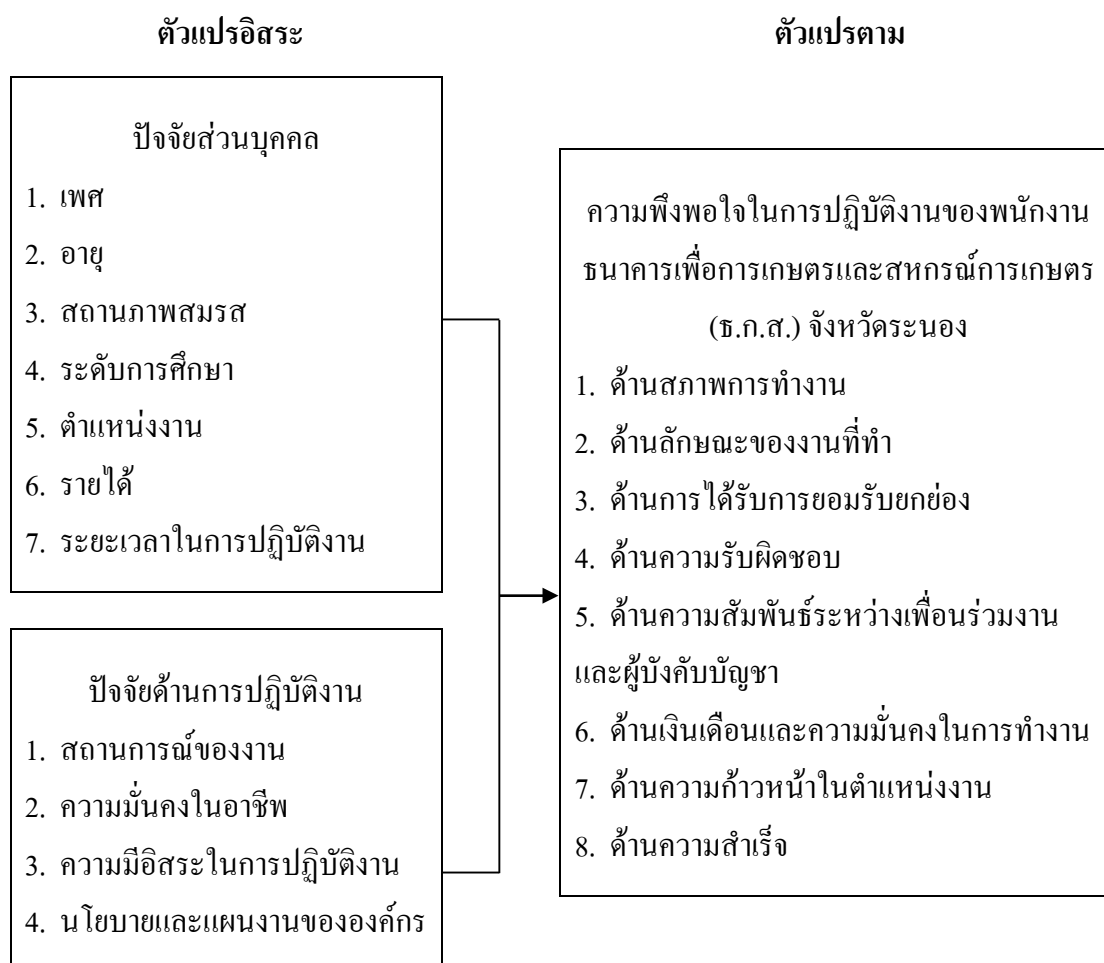
จากสถานการณ์ดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง โดยเล็งเห็นถึง

การปรับปรุงการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะทางด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการดำรงอยู่ของหน่วยงาน เนื่องจากภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีการโยกย้ายพนักงานเป็นประจำทุกปี ทำให้ การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง จึงควรมีการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานมีขวัญและ กำลังใจ มีความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการทำวิจัยในครั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำเสนอให้ ผู้เกี่ยวข้องวางแผนและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อนำมาปรับปรุงการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้าน การปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันส่งผลต่อเป้าหมายของงานและความสำเร็จของสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดระนอง

2. นำผลการศึกษาที่ได้รับเสนอเป็นแนวทางต่อผู้บริหารของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง เพื่อใช้ประกอบในการวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่อไป

3. เป็นแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง และสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ทำให้ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงและความปลอดภัย ความก้าวหน้าในการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน

ขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน จำนวน 70 คน

ขอบเขตด้านเวลา

ในการทำวิจัยและเก็บข้อมูลครั้งนี้อยู่ในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2555 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดระนอง หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานทั้งหมดที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดระนอง ในปัจจุบัน
สายงาน หมายถึง ตำแหน่งงานที่มีลักษณะเฉพาะ แบ่งตามความรู้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร ประกอบด้วย สายงานบริหาร (ระดับ 9 ขึ้นไป) สายงานสินเชื่อ สายงานการเงิน และสายงานธุรการ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานในสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดระนอง ที่แต่ละคนรู้สึกพอใจเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

สภาพการทำงาน หมายถึง สถานที่ตั้ง อาคาร ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคาร สำนักงานที่พนักงานในสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดระนอง ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง งานที่พนักงานในสำนักงาน ช.ก.ส. จังหวัดระนอง ได้รับมอบหมายตามความรู้ ความถนัด และให้พนักงานมีส่วนร่วมและยอมรับในการปรับเปลี่ยนแผนงานขององค์การ

ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับอำนาจในการทำงานเหมาะสมกับความรับผิดชอบ การมีอิสระในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมวางแผนในงานและเห็นความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง การช่วยเหลือ การให้การสนับสนุน รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมถึงโอกาสในการพบปะสังสรรค์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในองค์การ

เงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ผลตอบแทน รวมถึง โบนัส สวัสดิการต่าง ๆ และการกู้ยืมเงินของพนักงานในสำนักงาน ช.ก.ส. จังหวัดระนอง และเสถียรภาพความมั่นคงขององค์การ

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน รวมทั้งการศึกษาต่อ ซึ่งเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นของพนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ

ความสำเร็จ หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน โดยได้รับการส่งเสริม สนับสนุนและช่วยเหลือ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ

สถานการณ์/ ภาระงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความสามารถ งานมีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน ปริมาณของงาน การทราบถึงความรับผิดชอบในงาน งานที่ทำมีความท้าทายได้รับโอกาสที่จะได้รับการอบรมเพิ่มความรู้และทักษะใหม่ ๆ จากองค์การ งานที่ทำมีความสำคัญต่อองค์การ

ความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง การได้รับ โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาการได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน การได้ทำงานในองค์การต่อไปตราบดีที่ยังมีความสามารถ ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน และสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง สามารถนำไปปฏิบัติได้ การทำงานภายใต้คำสั่งที่ชัดเจน

การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ตามที่ได้รับมอบหมายมา การมีอิทธิพลหรือมีอำนาจที่จะบริหารงานได้ด้วยตนเอง และการได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเรื่องงาน ต่อผู้บังคับบัญชา การมีอำนาจตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

นโยบายและแผนงานขององค์กร หมายถึง การได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแผนงานขององค์กร นโยบายหรือแผนงานขององค์กรมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อองค์กร การให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับพนักงาน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างมีสายการบังคับบัญชาและการมอบอำนาจที่ชัดเจน ฝ่ายจัดการสามารถบริหารงานได้ตามนโยบายที่กำหนด

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งที่เป็นเอกสารและแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางและกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยวรรณกรรมที่ทบทวนมาจะนำเสนอไปตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดระนอง
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมาย

เดวิส และนิวสโตม (Davis & Newstorm, 2009 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานคือ ชุดของความรู้สึก (Feeling) ที่ชื่นชมหรือไม่ชื่นชมของพนักงานที่มีต่องาน มีความแตกต่างระหว่างความรู้สึกกับองค์ประกอบ 2 ประการของทัศนคติของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกในเรื่องความเพลิดเพลินหรือความเจ็บปวด (เช่น ฉันชอบที่จะมีงานหลาย ๆ อย่างให้ทำ) ซึ่งแตกต่างไปจากความคิดที่เป็นรูปธรรม (เช่น งานของฉันสลับซับซ้อน) และพฤติกรรมที่ตั้งใจ (เช่น ฉันตั้งใจที่จะลาออกจากงานนี้ภายใน 3 เดือน) เมื่อผนวก 3 ส่วนทัศนคติเข้าด้วยกันจะช่วยผู้จัดการผู้บริหารเข้าใจปฏิกิริยาของพนักงานต่องาน และพยากรณ์ผลต่อพฤติกรรมในอนาคต

จอห์น (Johns, 2009 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552 หน้า 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ การรวมของทัศนคติ ซึ่งพนักงานมีความเกี่ยวข้องกับงาน สามารถแยกเป็น 2 ส่วนคือ ความพึงพอใจแยกส่วน (Facet Satisfaction) ซึ่งมีแนวโน้มที่พนักงานจะชอบและไม่ชอบบางอย่างในงาน ดังที่เราจะได้ยินคำพูดที่ว่า “ฉันชอบงานแต่ไม่ชอบนาย” ที่นี้คำข้างแยะ แต่คนที่ทำงานด้วยกันดี” เป็นต้น ส่วนที่ 2 คือ ความพึงพอใจโดยสรุป (Overall Satisfaction) ตัวอย่างเช่น “โดยรวม ฉันชอบงานแต่บางอย่างน่าจะปรับปรุงแก้ไข” พนักงานอาจจะตอบว่าพอใจในระดับเดียวกัน (ความพึงพอใจโดยสรุป) แต่ด้วยเหตุผลที่ต่าง (ความพอใจแยกส่วน)

ธนพร โมราบุตร (2547, หน้า 48) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง

ความรู้สึก ความเชื่อ การแสดงความรู้สึก ความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแสดงพฤติกรรมออกมา 2 ลักษณะ คือ ทางบวกซึ่งแสดงในลักษณะความชอบ ความพึงพอใจ ความสนใจ เห็นด้วย ทำให้อยากทำงานหรือปฏิบัติกิจกรรม อีกลักษณะหนึ่ง คือทางลบซึ่งแสดงออกในลักษณะเกลียด ไม่พึงประสงค์ ไม่พอใจ ไม่สนใจไม่เห็นด้วย อาจทำให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย หรือต้องการหนีห่างจากสิ่งนั้น นอกจากนี้ความพอใจอาจจะแสดงออกในลักษณะความเป็นกลาง เช่น รู้สึกเฉย ๆ ไม่รักไม่ชอบ ไม่น่าสนใจในสิ่งนั้น ๆ

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2542, หน้า 48 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 14) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลภายในกลุ่มและฐานะความเป็นอยู่ของเขาเหล่านั้น เป็นเรื่องของ การพิจารณาว่าเขาควรได้รับความพอใจชนิดไหน อย่างไร เช่น ด้านงานที่ทำ อัตราค่าจ้าง เงินเดือน สภาพแวดล้อม และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

อุดม ทุมโฆยิต (2544 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติบุคคล โดยทั่ว ๆ ไปที่มีต่องาน บุคคลที่มีความพึงพอใจต่องานอยู่ในระดับสูง จะมีทัศนคติในทางบวก ในขณะที่อีกบุคคลหนึ่งมีความพอใจในงานต่ำ จะมีทัศนคติในทางลบ โดยทั่วไปเป็นที่เข้าใจว่าเมื่อคนพูดคุยกันในเรื่องทัศนคติที่มีต่องานมักจะพูดถึงแต่ในทางลบ ในด้านที่ไม่พอใจในงานมากกว่า แต่ในความเป็นจริงคนจะพูดถึงทัศนคติที่มีต่องานทั้งในทางบวกและลบ

จากความหมายต่าง ๆ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกเป็นสุขในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายในสภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกต้อง โดยมีสิ่งตอบแทนทางด้านวัตถุ และจิตใจ และยังมีภาวะแวดล้อมเป็นตัวจูงใจ หากบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมาก ก็จะเสียสละอุทิศกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ดังนั้นบุคคลใดจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานขณะนั้น

ตัวแบบ กรอบแนวคิด และทฤษฎี ที่ว่าด้วยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากนิยามเบื้องต้นของความพึงพอใจในการทำงาน จะเห็นว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ภายใต้สภาพบรรยากาศ

การทำงานที่ถูกใจโดยมีสิ่งตอบแทนทางวัตถุและจิตใจและมีภาวะแวดล้อมเป็นตัวจูงใจ มีแบบจำลอง (Model) หลาย ๆ ทฤษฎีที่พยายามอธิบายความพึงพอใจในงาน ในที่นี้ผู้วิจัยจะนำแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอธิบาย ดังนี้

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) (1943 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 75) น่าจะเป็นทฤษฎีที่อธิบายความพึงพอใจที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในปัจจุบัน เป็นแนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการเหล่านี้ หากได้รับการตอบสนองก็จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ โดยลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งได้เป็น 5 ชั้น หรือ 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical Needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำหรือแรกสุดหรือขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน เพราะความจำเป็นที่ต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์จำเป็นต้องหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนอื่นใด ดังนั้น ความต้องการทางกายจึงเป็นความต้องการลำดับแรกที่มนุษย์จะต้องมีเป็นพื้นฐานก่อน และจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ถ้ามนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนองในครั้ง นี้ก็จะไม่มีความต้องการในขั้นต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางกายตามสมควรแล้ว ความต้องการในขั้นนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดกับร่างกายและจิตใจ ความเจ็บป่วยและความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ หรือการถูกแย่งชิงสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นเจ้าของทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจด้วย เช่น มนุษย์อาจจะต้องการในรูปแบบของค้ำประกันสัญญาหรือสวัสดิการต่าง ๆ จากการปฏิบัติงาน ฯลฯ การที่มนุษย์มีชีวิตที่ปราศจากอันตรายจากการคุกคามที่มาจากภายนอกทั้งทางร่างกายและจิตใจจะทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความกังวล เมื่อมีความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน มนุษย์จะมีพฤติกรรมในลักษณะเดียวกัน คือ หนีจากสภาพนั้น หรือหาทางเอาตัวรอดด้วยวิธีต่าง ๆ รวมทั้งพยายามสร้างกลุ่มเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเอง ซึ่งไม่ว่าจะเป็นไปในทางใดย่อมไม่เป็นผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งสิ้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น มีสถานภาพในสังคม ได้รับการยอมรับนับถือและความรักจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นมีความสำคัญเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม เมื่อความต้องการทางกายและความปลอดภัย

ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมก็เริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งนี้ เพราะมนุษย์มีนิสัยชอบอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มและต้องการเพื่อน

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Self-Esteem Needs) เป็นความต้องการทางด้านสถานภาพ การนับหน้าถือตา อำนาจ ชื่อเสียง ตำแหน่งงาน มีฐานะเด่นในสังคมและเป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น และนี่คือความต้องการที่จะมีความมั่นใจ เชื่อมมั่นในเรื่องความรู้ความสามารถของตนเอง มากขึ้นนั่นเอง

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Realization Needs) หมายถึง ความต้องการความสำเร็จสูงสุดเท่าที่ศักยภาพของตนเองจะเอื้ออำนวยให้เป็นไปได้ เป็นความรู้สึกที่มีอิสระในตัวเอง โดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยหรืออยู่ใต้บังคับการของผู้อื่น เป็นความต้องการที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ทุกประการ ซึ่งมีลักษณะกว้างขวางมากและแตกต่างกันในแต่ละคน เพราะต้องพิจารณาถึงสมรรถนะที่เป็นไปได้ของตนเองและการบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ เมื่อมนุษย์มีการพิจารณาถึงบทบาทในชีวิตว่าควรจะเป็นอย่างไร เขาจะผลักดันและพัฒนาชีวิตของตนเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามที่ใฝ่ฝันได้คาดหมายไว้

ตามแนวคิดของมาสโลว์ แม้ว่ามนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการเป็นพื้นฐาน แต่มนุษย์แต่ละคนแต่ละหมู่คณะ ย่อมจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะได้รับความพึงพอใจของตน การสำรวจและวิจัยคนที่ทำงานในอาชีพต่าง ๆ มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ดังนี้

1. คนงานที่ไม่มีฝีมือพวกนี้มักจะพอใจที่จะทำงานประเภทที่มีโอกาสเป็นตัวของตัวเองบ้าง เพราะโอกาสที่จะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งมียาก จะเน้นความพอใจในด้านหลักประกันในการทำงานและสภาพการทำงาน

2. คนงานมีฝีมือพวกนี้จะพอใจในชนิดของงานที่ทำ

3. คนที่ทำงานด้านการบริการมีความพึงพอใจในการได้เข้าสังคม มีโอกาสได้สังสรรค์กับคนจำนวนมาก ๆ ทำงานแล้วมีความสุขเพลิดเพลิน

4. นักบัญชีบุคคลประเภทนี้มีโอกาสน้อยที่จะเป็นผู้ริเริ่มคิดใหม่ ๆ ขึ้นมาได้ในการทำงาน จึงพอใจในการได้รับความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งมากกว่าความต้องการอย่างอื่น

5. วิศวกร เป็นบุคคลประเภทที่คิดค้นสร้างสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมาได้ ความพึงพอใจในการทำงาน คือความหวังจะได้รับความสำเร็จในการทำงานใหม่

6. ผู้จัดการพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ หรือเงินเดือนเป็นสำคัญ

7. ผู้บริหารทุกระดับ ต้องการหรือพอใจในด้านหลักประกันการทำงาน

ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (ERG Theory) (1969 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ,

2552, หน้า 79) เป็นทฤษฎีที่ยึดพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีของมาสโลว์โดยตรง จากการศึกษาของ อัลเดอร์เฟอร์ เห็นว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการอยู่รอด (E: Existence Needs) จะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางกายเพื่อการดำรงชีพ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า ฯลฯ และทางวัตถุ เช่น ค่าตอบแทนและประโยชน์ เกื้อกูล สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ฯลฯ สำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้น คือ ค่าจ้าง เงินโบนัส สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญา การว่าจ้าง ถ้าหากนำมาเปรียบเทียบกับความต้องการของมาสโลว์แล้ว ความต้องการอยู่รอดนี้จะ เทียบได้กับความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงของมาสโลว์ นั่นเอง

2. ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม (R: Relatedness Needs) เป็นความปรารถนาจะมีสัมพันธภาพบางประการกับผู้อื่นที่มีความสำคัญต่อผู้ต้องการ เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชา ฯลฯ ซึ่งจะประกอบด้วยเรื่องราวในส่วนของที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ ต่อกันระหว่างบุคคลในองค์กร สำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้น คือความต้องการที่จะเป็นผู้นำ ผู้ตาม ความต้องการสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพ และการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น ความต้องการ ความสัมพันธ์ทางสังคมนี้ ถ้าเทียบกับความต้องการที่มาสโลว์กำหนดไว้ ก็จะเท่ากับความต้องการ ทางสังคมและความรัก ความต้องการเกียรติยศและศักดิ์ศรี

3. ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (G: Growth Needs) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพ และการเติบโตก้าวหน้า ซึ่งพนักงานจะตั้งอกตั้งใจขยัน ทำงานและอุทิศเวลาให้แก่งานจนสุดความสามารถ เสียสละอย่างเต็มที่ ใช้ความสามารถของตนเต็ม ตามศักยภาพที่มีและต้องการพัฒนาตนเองไปเรื่อย ๆ สำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้น คือ การมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นหรือการได้ทำกิจกรรมใหม่ ๆ ที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ และมีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานใหม่ ๆ หลายด้านมากขึ้น ความต้องการนี้จะเปรียบได้กับ ความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์ ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุดนั่นเอง

ทฤษฎี ERG นี้ จะมีข้อสมมติฐานที่เป็นกลไกสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการ ระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทรูปนั้นจะมีอยู่สูง เช่น ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไป ความต้องการด้านเงินเดือนก็จะยังมีอยู่สูง

2. ขนาดของความต้องการ (Desire Strength) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่ายังมีมากขึ้น เช่น ถ้าพนักงานคนใดได้รับการตอบแทนด้านเงินเดือน (ความต้องการอยู่รอด) มากพอแล้ว พนักงาน

คนนั้นก็จะต้องการ การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน (ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม)

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคติดขัด ได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น เช่น ถ้าพนักงานไม่มีโอกาสได้เปลี่ยนไปทำงานใหม่ที่ท้าทายหรือรับตำแหน่งใหม่ (ความก้าวหน้าและเติบโต) เมื่อเป็นเช่นนั้น พนักงานคนนั้นก็จะมีทัศนคติและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

อย่างไรก็ตาม แนวความคิดของอัลเดอร์เฟอร์ จะแตกต่างจากมาสโลว์ ในประเด็นดังนี้

1. ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมาได้ ไม่จำเป็นต้องเริ่มจากความต้องการระดับต่ำ ไปสู่ความต้องการระดับสูงเสมอไป ดังเช่น ถ้ากระบวนการความต้องการก้าวหน้าและเติบโตถูกกดดัน ไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะถอยกลับมาสู่ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม หรือความต้องการอยู่รอดแทน

2. มนุษย์มีความต้องการพร้อม ๆ กันหลายขั้นได้ ไม่จำเป็นต้องก้าวทีละขั้น เช่น มนุษย์มีความต้องการอยู่รอด พร้อมกันนั้นก็มีความต้องการมีเพื่อนและการยอมรับนับถือด้วย ฯลฯ

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (Herzberg's Motivator-Hygiene Theory) (1982 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 91) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความพึงพอใจที่เก่าแก่ที่สุด ทฤษฎีนี้เน้นองค์ประกอบของงานบางชนิดต่อความพึงพอใจในงาน โดยเฮิร์ชเบิร์ก เสนอว่า พนักงานทุกคนมีความต้องการ 2 อย่าง คือ ความต้องการที่เป็นปัจจัยกระตุ้น (Motivator Needs) ซึ่งได้แก่สิ่งที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจ และปัจจัยจำเป็น (Hygiene Need Motivator Needs) ซึ่งได้แก่สิ่งที่ช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งปัจจัยทั้งสองจะช่วยสนับสนุนให้คนทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานยิ่งขึ้น ซึ่งเราเรียกปัจจัยทั้งสองนี้ว่า เป็น ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two-Factor Theory) สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงสนใจในการทำงาน

Motivator Needs เกี่ยวข้องกับงานที่แท้จริงและมีความท้าทายมากน้อยเพียงใด องค์ประกอบของงานเช่น ความน่าสนใจ ความเป็นอิสระในงานและความรับผิดชอบ ส่วน Hygiene Need Motivator Needs เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและจิตวิทยา ซึ่งงานทำหน้าที่ องค์ประกอบของงาน เช่น สภาพการทำงานทางกายภาพ อุณหภูมิและความน่าอภิรมย์ของสิ่งแวดล้อม เป็นต้น การตรวจควบคุมงาน และความมั่นคงในงานสามารถตอบสนอง Hygiene Need

บนพื้นฐานการค้นพบเฮิร์ชเบิร์กยืนยันว่ากระบวนการจูงใจบุคคลจะประกอบด้วย ขั้นตอนสองขั้น ประการแรกผู้บริหารต้องมั่นใจว่าปัจจัยอนามัยจะต้องไม่ขาดแคลน ตัวอย่างเช่น

เงินเดือนและความมั่นคงจะต้องดี สภาพแวดล้อมการทำงานจะต้องปลอดภัย และการบังคับบัญชาเชิงเทคนิคจะต้องถูกยอมรับด้วยการให้ปัจจัยอนามัย ณ ระดับที่เหมาะสม ผู้บริหารไม่ได้กระตุ้นแรงจูงใจ เพียงแต่มั่นใจว่าบุคคลจะไม่ “ไม่พอใจ” เท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารอาจจะดำเนินไปยังขั้นตอนที่สอง: การให้โอกาสแก่บุคคลที่จะได้รับปัจจัยจูงใจ เช่น เฮอร์เชลเบิร์กก้าวไกลไปกว่านักทฤษฎีส่วนใหญ่ และได้อธิบายอย่างชัดเจนว่าทฤษฎีสองปัจจัยจะถูกประยุกต์ใช้ภายในสถานที่ทำงานอย่างไร โดยเฉพาะเขาได้เสนอแนะการเพิ่มคุณค่างาน ที่จะกล่าวถึงรายละเอียดในตอนหลัง เขายืนยันว่างานควรจะถูกออกแบบเสียใหม่เพื่อที่จะรวมเอาปัจจัยจูงใจเข้าไว้ด้วย

เฮอร์เชลเบิร์กได้สรุปว่าปัจจัยอนามัยไม่สามารถกระตุ้นแรงจูงใจแต่สามารถสร้างความไม่พอใจงานได้ เขาเชื่อว่าปัจจัยอนามัยจะรักษามุคคนเหมือนอนามัยรักษาฟันและเหงือก แต่ออนามัยสามารถป้องกันปัญหาได้เท่านั้น อนามัยไม่ได้สร้างสุขภาพที่ดีขึ้น เฮอร์เชลเบิร์กเสนอแนะว่าบริษัทที่ได้ตอบสนองปัจจัยอนามัยของบุคคลเท่านั้นจะกำจัดความไม่พอใจในงานได้ แต่จะไม่ได้ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

เฮอร์เชลเบิร์กได้เสนอความสัมพันธ์ทางทฤษฎีระหว่าง Motivator Needs และ Hygiene Need Motivator Needs กับความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

1. เมื่อ Motivator Needs ได้รับการตอบสนองแล้ว พนักงานก็จะพึงพอใจ
2. เมื่อ Hygiene Need Motivator Needs ได้รับการตอบสนองแล้ว พนักงานก็จะพึงพอใจ

กับงาน

ทฤษฎีการต้องการประสพผลสำเร็จของแมคคลีแลนด์ และแอตคินสัน (The Need to Achive Theory) (2552 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 1953, หน้า 99) แมคคลีแลนด์ และแอตคินสัน (McClelland & Atkinson) เชื่อว่า โดยปรกติแล้ว ความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิด คือ ความต้องการมีความสุขสบาย และความต้องการความปลอดภัยจากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ นั้น ต่างเกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ ความต้องการของมนุษย์อาจเหมือนหรือต่างกันได้ แต่จะแตกต่างกันก็เฉพาะขนาดของความต้องการเท่านั้น ด้วยเหตุนี้จึงสรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน แต่จะมีขนาดมากน้อยแตกต่างกัน ความต้องการทั้ง 3 ประเภทมีดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Achievement) เป็นความต้องการที่จะให้งานนั้นสำเร็จอย่างดีที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน มนุษย์ที่มีความต้องการประสพผลสำเร็จสูง โดยมากมักตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูง ชอบปฏิบัติงานให้ได้ผลดี และมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำให้งานนั้น ๆ สำเร็จลงได้ด้วยฝีมือของตนเอง โดยจะให้ความสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญมากกว่ารางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการปฏิบัติงานนั้น

ในชีวิตและการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีความต้องการความสำเร็จในระดับสูง จะเป็นคนที่มีความไฟแรง กล้าเสี่ยง ต้องการเห็นผลงานที่เป็นรูปธรรมและเห็นความสามารถของตนเองบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ รู้จักรับผิดชอบต่อการแก้ปัญหา มีความสามารถในการวางแผนงานเป็นอย่างดี ถือได้ว่าเป็นพนักงานที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง หากองค์กรใดมีพนักงานเช่นนี้ อยู่ ก็ควรจะพยายามใช้ประโยชน์จากไฟที่มีอยู่ในตัวเขาให้มากที่สุด โดยการจัดหาเครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและมอบหมายงานที่มีลักษณะท้าทายให้แก่พนักงาน แต่สิ่งที่ควรต้องระวังก็คือ หากนำไปใช้ผิดทางก็อาจจะเป็นอันตรายต่อตัวพนักงานเองและต่อองค์กรอย่างคาดไม่ถึง

2. ความต้องการอำนาจ (Power) คือ ความต้องการอยากจะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมเหนือทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และสังคม เขาจะพยายามมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลหรือพยายามหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น และใฝ่หาตำแหน่งที่จะเป็นผู้นำของกลุ่ม คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจ หากมีการเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางต่าง ๆ ที่จะเพิ่มบทบาทและอำนาจได้เต็มที่ ในอีกทางหนึ่ง คนกลุ่มนี้จะเป็นคนที่สนใจปัญหาขององค์กร มุ่งความสัมฤทธิ์ผลขององค์กรมากกว่าของตนเอง แสดงความเป็นหัวหน้า มีภาวะผู้นำ กล้าที่จะเสนอแนวคิดและวิธีการปฏิบัติตามแนวคิดเหล่านั้น และพยายามกระตุ้นให้ผู้อื่นกระทำตามข้อเสนอของตน พนักงานเหล่านี้ต้องยอมรับว่ามีแรงกระตุ้นภายในตัวเองอยู่ในระดับสูง หากองค์กรใดมีพนักงานลักษณะนี้อยู่ ก็ควรจะปฏิบัติเช่นเดียวกับผู้ที่ต้องการความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งตามความเป็นจริง ยากที่จะแยกพนักงานที่มีลักษณะทั้งสองนี้ออกจากกันได้อย่างชัดเจน ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องหาโอกาสส่งเสริมและใช้ความเป็นผู้นำของพนักงานให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การเสนอจุดหมายขององค์กรอย่างชัดเจนเพื่อว่า การนำของพนักงานจะได้ไม่เป็นไปในทางที่ขัดแย้งกับจุดหมายขององค์กร

3. ความต้องการความสัมพันธ์ (Affiliation) คือ การให้ความสำคัญต่อมิตรจิต ความสัมพันธ์ระหว่างกันและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากบุคคลอื่น ๆ คนกลุ่มนี้มักจะแสดงออกโดยการหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นมากที่สุด จึงพยายามทำตัวให้สอดคล้องเข้ากับความต้องการของบุคคลอื่น แสดงออกว่าเป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของบุคคลอื่น

แมคคลีแลนด์ ได้ทำการทดสอบความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์ โดยการทดสอบในเชิงจิตวิทยา และได้ผลสรุปว่า ในบรรดาความต้องการทั้ง 3 ประเภทนั้น สิ่งที่มีมนุษย์ต้องการมากที่สุดคือ ความต้องการความสำเร็จ

ทฤษฎีแห่งความคาดหวังของวรูม (Vroom: Expectancy Theory) (1964 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 105) วรูม ได้เขียนทฤษฎีแห่งความคาดหวังขึ้นมา ซึ่งไม่มีอะไร

ขัดแย้งกับทฤษฎีของมาสโลว์ และยังเป็นกรขยายความทฤษฎีของมาสโลว์ด้วยว่า ถ้าหากพนักงานเกิดความต้องการพร้อม ๆ กันในหลายสิ่ง พนักงานคนนั้นจะเลือกปฏิบัติอย่างไร โดยศึกษาถึงจิตวิทยาของพนักงานในองค์กร และได้พบว่า การที่พนักงานจะกระทำการใดก็ตามจะขึ้นอยู่กับตัวแปร 4 ตัว ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับบทบาทที่เป็นอยู่เพียงใด
2. ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจต่อผลที่ได้รับ
3. การเป็นผู้ได้รับผลนั้น เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้ว
4. การมีโอกาสได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวัง

ความพึงพอใจต่อสิ่งเหล่านี้ จะเพิ่มขึ้นหากเขาได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น และจะลดลงหากได้รับผลตอบแทนลดลง แต่ถ้าพนักงานคนใดไม่สนใจต่อผลตอบแทนต่าง ๆ ความสัมพันธ์ทั้งหมดนี้จะหายไป

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีแห่งความคาดหวังของวรูม เชื่อว่า พนักงานจะมีกำลังใจในการปฏิบัติงานก็ต่อเมื่อเขามีความปรารถนาอยากได้ปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ และเขาจะต้องมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้น ได้สำเร็จ โดยเชื่อว่าตนจะได้รับรางวัลตอบแทนอย่างแน่นอน

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม ได้ให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นรายบุคคล ดังนั้น องค์กรควรจะศึกษาพนักงาน เพื่อที่จะได้ทราบทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อการจูงใจตามความเหมาะสมสำหรับแต่ละบุคคล ความพึงพอใจไม่ได้เกิดขึ้นจากบำเหน็จทางเศรษฐกิจแต่เพียงอย่างเดียว ความสำเร็จของงานอันเป็นผลจากการปฏิบัติ นับเป็นรางวัลส่วนหนึ่ง องค์กรจึงควรจูงใจด้วยการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ อันจะทำให้พนักงานเหล่านั้นเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง ก็ จะเห็นความเกี่ยวพันได้ คือ พนักงานจะเข้าใจได้ว่า ความพยายามในการปฏิบัติงานจะนำไปสู่รางวัลในรูปใดรูปหนึ่ง อาทิเช่น การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งมักจะตามมาด้วยการได้รับเงินเพิ่มขึ้น ย่อมจะเห็นได้จากกรกระทำที่ปรากฏอยู่ เมื่อได้รวมเข้ากับความสามารถและคุณสมบัติส่วนตัว ก็จะทำให้เห็นถึงบทบาทที่ควรจะต้องปฏิบัติ เพื่อที่จะให้บรรลุถึงการกระทำอันพึงปรารถนาทั้งที่อยู่ภายใน เช่น ความพึงพอใจในความสำเร็จ ฯลฯ และที่อยู่ภายนอก เช่น การได้รับผลตอบแทนทางด้านวัตถุเพิ่มขึ้น ฯลฯ และเมื่อความคาดหวังบรรลุถึงจุดหมาย ก็จะทำให้พนักงานกลับมาพิจารณาว่า สิ่งที่ได้นั้นมีคุณค่าตามที่พึงปรารถนาเพียงใด และจะเลือกสิ่งทำให้เกิดความสำเร็จที่พึงพอใจเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอีกในครั้งต่อไป สรุปได้ว่า พนักงานที่ทำงานอย่างได้ผล คือ พนักงานที่มีความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจาก ระบบการทำงานขององค์กรหรือวิธีการปฏิบัติงานของ ผู้บริหารในองค์กรนั้น

ทฤษฎีการจูงใจของ Douglas McGregor (Mc Gregor's Theory X and Theory Y) (1960 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 112) ทฤษฎีนี้มีหลักการเลือกใช้วิธีการจูงใจคน ขึ้นอยู่กับว่าคน ๆ นั้นมีลักษณะแบบ X หรือแบบ Y วิธีการจูงใจคนแบบ X กระทำได้โดย สนองตอบความต้องการขั้นต่ำของมนุษย์ ซึ่ง ได้แก่ ความต้องการด้านกายภาพ และความต้องการ ความปลอดภัย สำหรับวิธีการจูงใจคนแบบ Y นั้นนักบริหารต้องสนองตอบความต้องการขั้นสูงของ คน ซึ่ง ได้แก่ ความต้องการที่จะผูกพันทางสังคม ความต้องการที่จะมีฐานะ โดดเด่นและได้รับการยก ย่องจากสังคม และความต้องการที่จะประจักษ์ตน

นักบริหารเชื่อว่าคนงานแบบ X เป็นคนที่ไม่ชอบทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานอยู่ ตลอดเวลา นักบริหารจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการบังคับควบคุมและการลงโทษ เพื่อให้คนงานทำงาน คนงานจะคอยปิดความรับผิดชอบและพยายามรับคำสั่งที่เป็นทางการเท่านั้น คนงานส่วนมากจะให้ความสำคัญต่อความมั่นคงของงานและจะเป็นบุคคลที่มีความทะเยอทะยานน้อยมาก

ส่วนคนงานแบบ Y นั้นมองว่า งานเป็นเรื่องสนุกและผ่อนคลาย คนจะสามารถควบคุม และกำกับตนได้ ถ้าเขาผูกพันกับวัตถุประสงค์ของงาน โดยปกติแล้วคนทั่วไปสามารถเป็นคนที่มีความรับผิดชอบได้ ไม่เพียงแต่ฝ่ายบริหารเท่านั้นที่เป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์จนสามารถ

แนวคิดของ อีแวนส์ (Evans, 1971 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 115) อีแวนส์ได้กล่าวถึงแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเน้นถึงความสำคัญของ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน โดยได้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับการกระตุ้นให้พนักงานแสดง ความสามารถออกมาว่า กิจกรรมของแต่ละบุคคลที่กระทำนั้นย่อมนำไปสู่วัตถุประสงค์อันสำคัญที่ ผู้กระทำคาดหวังไว้ อีแวนส์ได้สร้างแบบจำลองที่เกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน เรียกว่า แบบจำลองมรรคและผล (Path-Goal Model) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใด ๆ นั้น จะขึ้นอยู่กับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และแนวทางในการดำเนินงาน โดยแนวทางในการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ วางไว้ด้วย

2. แม้ว่าจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้ามีตัวถ่วงในการปฏิบัติงาน เช่น ขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานหรือขาดอิสรภาพ ฯลฯ ก็จะทำให้กิจกรรมนั้นเกิดการขาดตอน หรือถ้า ไม่มีตัวถ่วงแต่ไม่มีแรงจูงใจ กิจกรรมนั้น ก็จะดำเนินไปด้วยดีไม่ได้ อาจจะมีการขาดตอนเป็นช่วง ๆ ไม่มีความสม่ำเสมอ กิจกรรมที่มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีความสม่ำเสมอ และ ความสม่ำเสมอในการทำงานจะต้องขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถและสิ่งแวดล้อมที่ดีตลอดจน

แรงจูงใจที่จะดำเนินการด้วย

3. ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้นั้นจะเกิดขึ้นได้จากความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและแนวทางการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ หากขาดประการใดประการหนึ่ง ความสำเร็จของงานจะลดลง

กล่าวโดยสรุปว่า แต่ละทฤษฎีจะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป การเลือกใช้ทฤษฎีขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของปัญหาและสภาพของบุคคล การให้ความช่วยเหลือบุคคลหนึ่งอาจใช้หลายทฤษฎีมาประกอบการแก้ปัญหา ดังนั้นการเรียนรู้และเข้าใจทฤษฎีที่หลากหลายจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ผู้ศึกษามีมุมมองและวิธีการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาพอจะสรุปได้ว่าแนวคิดในเรื่องผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวมทั้งความสุขของบุคลากรด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำลง คุณภาพของงานลดลงมีการขาดงาน การลาออกจากการโยกย้าย หรืออาจก่อให้เกิดอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยอีกด้วย ในทางตรงข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย

ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดระนอง

ประวัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดระนอง (ช.ก.ส.) จังหวัดระนอง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) จังหวัดระนอง เดิมอยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) จังหวัดชุมพร ต่อมาเมื่อ 1 เมษายน พ.ศ. 2545 ได้ยกระดับเป็นสำนักงาน ช.ก.ส. จังหวัด มีขนาดเล็ก ประกอบด้วยสาขาอำเภอ 3 สาขา คือ สาขาระนอง สาขากระบี่ และสาขากระบี่ สาขาย่อย 2 สาขา คือ สาขาย่อยละอุ่น และสาขาย่อยสุขสำราญ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดระนอง, 2555, หน้า 2)

สถานที่ตั้ง

เลขที่ 145/64 หมู่ 4 ตำบลบางนอน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง รหัสไปรษณีย์ 85000
หมายเลขโทรศัพท์ 0-7782-4641-2 หมายเลขโทรสาร 0-7782-4643

วิสัยทัศน์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง
“มีความเป็นเลิศในการสนองนโยบายธนาคาร”

เป้าหมายหลักในการทำงาน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง ได้บูรณาการ
 ทำงานร่วมกับภาครัฐบาลและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน
 ภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร นำกลยุทธ์การขยายการบริการอย่างทั่วถึงและ
 กลยุทธ์ตลาดนำสินเชื่อ สนับสนุนการพัฒนาเกษตรกรและประชาชนทั่วไปให้ดำรงชีวิตตามแนว
 เศรษฐกิจพอเพียง โดยการเปิดสาขาและเครือข่ายครอบคลุมทุกอำเภอ นำระบบบริหารคุณภาพมาใช้
 ทุกสาขาในสังกัดเพื่อสนองความต้องการที่ดีสำหรับลูกค้า ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความรวดเร็ว
 และรับรู้ข่าวสารทั่วถึงสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างทันท่วงที เหมาะกับสถานการณ์
 การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดระนอง, 2555,
 หน้า 4)

อัตรากำลัง

ปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง ที่
 ปฏิบัติงานในปัจจุบัน มีจำนวน 70 คน ประกอบด้วย สายงานบริหาร (ระดับ 9 ขึ้นไป) จำนวน 10
 คน สายงานสินเชื่อ จำนวน 27 คน สายงานการเงิน จำนวน 16 คน และสายงานธุรการ จำนวน 17
 คน (ข้อมูลอัตรากำลัง ณ วันที่ 3 ธันวาคม 2555) (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
 จังหวัดระนอง, 2555, หน้า 5)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รมย์ชลิ สุวรรณชัยรักษ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ
 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานธนาคารไทย จำกัด
 (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษารายละเอียด
 เป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบ
 ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศพบว่า เพศหญิงมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงาน
 สูงกว่าเพศชาย ส่วนอายุในการทำงานพบว่า พนักงานที่มีอายุในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี
 มีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด และพนักงานที่มีอายุงาน 5-10 ปี มีความพึงพอใจต่ำที่สุด

ศรินทร์ทิพย์ คล่องพยาบาล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพใน
 การทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. ด้านประชากรศาสตร์ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษา

อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี อัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท สถานภาพโสด เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. ความพึงพอใจของของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายได้ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก

3. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลิน ความสุข อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความผ่อนคลาย อยู่ในระดับปานกลาง

4. ประสิทธิภาพในการทำงานพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก

5. ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส และอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความผ่อนคลาย ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลินในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรอุมา คมสัน (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการยอมรับ รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านสถานภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคง ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความเจริญก้าวหน้า โดยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

กุลธิดา มะลิซ้อน (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการจัดการความรู้ที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ SMEs งานวิจัยนี้ศึกษาอิทธิพลของการจัดการความรู้ขององค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยพิจารณาจากกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 กระบวนการ คือ การสร้างความรู้ การสะสมความรู้ การแบ่งปันความรู้ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์และการหาความรู้ภายใน โดยใช้บริษัทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลเป็นกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ผลสำรวจโดยแบบสอบถามพบว่า บางกระบวนการของการจัดการความรู้ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีเพียงแค่การแบ่งปันความรู้ การนำความรู้ไปใช้และการหาความรู้ภายในองค์กรเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทำให้ทราบว่าบุคลากรยังไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องของการสร้างความรู้และการสะสมความรู้ หรือบุคลากรยังไม่ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจเนื่องมาจากธรรมชาติของคนและวัฒนธรรมขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่ากระบวนการทั้งสามที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานจะต้องดำเนินไปพร้อม ๆ กัน

ขวัญชนก อินทะพงษ์ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญและในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษากลุ่มพนักงาน บริษัทการบินไทยฯ ที่ปฏิบัติงานอาคารสำนักงานใหญ่ ถนนวิภาวดีรังสิต สายทรัพยากรบุคคล และบริหารทั่วไป ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจำนวน 230 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล พบว่าระดับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการ ของพนักงานบริษัท การบินไทย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ด้านบัตรโดยสารพนักงาน ด้านเงินช่วยเหลือบุตร ด้านการกู้เงินเพื่อการสงเคราะห์ และด้านสันตนาการ

ระดับกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินไทย ฯ ผลการศึกษาพบว่ากำลังขวัญในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกำลังขวัญด้านการปฏิบัติงานและ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ส่วนกำลังขวัญในการปฏิบัติงานด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สถานที่ทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และผลตอบแทน

ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงานบริษัทการบินไทยฯ พบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ด้านบัตรโดยสารพนักงาน และด้านการกู้เงินมีความสัมพันธ์กับกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน

รุ่งรัตน์ เหล่าศรีวิวัฒน์ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จำนวน 216 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้สถิติต่าง ๆ ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแตกต่าง โดยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

จากการศึกษาพบว่า

1. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

2. พนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) มีความเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านบทบาทในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ภายนอกองค์กร และด้านการพัฒนาอาชีพ

3. พนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) มีความเห็นต่อความยุติธรรมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยโดยมีด้านที่มีความคิดเห็นที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

4. พนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) มีความเห็นต่อความผูกพันในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยโดยมีด้านที่มีความคิดเห็นที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านความถูกต้อง และบรรทัดฐานของสังคม

5. พนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) มีความเห็นต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยโดยมีด้านที่มีความคิดเห็นที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบริษัทและการดำเนินงาน ด้านลักษณะงานที่ทำและลักษณะทางสังคม

6. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงาน

โดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) แตกต่างกันที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจใน
งาน โดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) แตกต่างกันที่
ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

8. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งที่ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงาน
โดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) แตกต่างกันที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

9. ปัจจัยความตึงเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยรวม
ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับ
ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

10. ปัจจัยความยุติธรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยรวม
ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับ
ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

11. ปัจจัยความผูกพัน มีความสัมพันธ์ต่อการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
โดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) โดยมีความสัมพันธ์อยู่
ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 1 รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พ.ศ.	งานวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
2550	รมย์ชลิ สุวรรณชัยรักษ์ เรื่อง ความพึงพอใจใน การทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลา ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา เงินเดือน และตำแหน่งปัจจุบัน	ความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง
2551	ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล เรื่อง ความพึงพอใจและ ประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงาน ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	1. ประชากรศาสตร์ ได้แก่ 1.1 เพศ 1.2 อายุ 1.3 สถานภาพสมรส 1.4 ระดับการศึกษา 1.5 ระดับพนักงาน 1.6 อัตราเงินเดือน 1.7 อายุงาน 2. ปัจจัยการจูงใจ ได้แก่ 2.1 ด้านความสำเร็จของงาน 2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 2.3 ด้านลักษณะของงาน 2.4 ด้านความรับผิดชอบ 2.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน 3. ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ 3.1 ด้านค่าตอบแทน 3.2 ด้านผู้บังคับบัญชา 3.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3.4 ด้านนโยบายในการบริหาร 3.5 ด้านสภาพการทำงาน 3.6 ด้านความมั่นคงในงาน 4. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ 4.1 ความพึงพอใจในอาชีพ 4.2 ความประทับใจในอาชีพ 4.3 ความผ่อนคลายอยู่เสมอ 4.4 ความกระตือรือร้น	ประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงาน ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุม และบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตารางที่ 1 (ต่อ)

พ.ศ.	งานวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
		4.5 ความยืดหยุ่นในการทำงาน	
		4.6 มีความสุขในการทำงาน	
2551	อรอุมา คมสัน เรื่อง ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด สุราษฎร์ธานี	ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด สุราษฎร์ธานี ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับ การศึกษา เงินเดือน และตำแหน่งปัจจุบัน	ปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด สุราษฎร์ธานี
2552	กุลธิดา มะลิซ้อน เรื่อง อิทธิพลของ การจัดการความรู้ที่มีต่อ ความพึงพอใจใน การทำงานของพนักงาน ในธุรกิจ SMEs	กระบวนการจัดการความรู้ 1. การสร้างความรู้ 2. การสะสมความรู้ 3. การแบ่งปันความรู้ 4. การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ 5. การหาความรู้ภายใน	อิทธิพลของการจัดการ ความรู้ขององค์กรกับ ความพึงพอใจใน การทำงานของพนักงาน
2552	ขวัญชนก อินทะพงษ์ เรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างขวัญและใน การปฏิบัติงานกับ ความพึงพอใจใน การได้รับสวัสดิการของ พนักงานบริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน)	ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ การทำงาน	ความสัมพันธ์ระหว่าง ขวัญและใน การปฏิบัติงานกับ ความพึงพอใจใน การได้รับสวัสดิการของ พนักงานบริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน)
2552	รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์ ศึกษาปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานของ พนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ)	1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1.1 เพศ 1.2 อายุ 1.3 ระดับการศึกษา 1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1.5 สถานภาพ 1.6 ระดับตำแหน่ง 1.7 ประสบการณ์การทำงาน	ความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานของ พนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ)

ตารางที่ 1 (ต่อ)

พ.ศ.	งานวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
		2. ปัจจัยความตึงเครียดในการทำงาน ได้แก่	
		2.1 ด้านลักษณะของงาน	
		2.2 ด้านบทบาทในการทำงาน	
		2.3 ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	
		2.4 ด้านความสัมพันธ์ภายนอกองค์กร	
		2.5 ด้านการพัฒนาอาชีพ	
		3. ปัจจัยความยุติธรรมในการทำงาน ได้แก่	
		3.1 ด้านผลตอบแทน	
		3.2 ด้านกระบวนการ	
		3.3 ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน	
		4. ปัจจัยความผูกพันในองค์กร ได้แก่	
		4.1 ด้านทัศนคติ	
		4.2 ด้านพฤติกรรม	
		4.3 ด้านความถูกต้องและบรรทัดฐาน	
		ของสังคม	

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นศึกษาเชิงสำรวจ และศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ รายงานการวิจัย และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยการใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง

รูปแบบการวิจัย

1. ศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ รายงานวิจัย และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน จำนวน 70 คน ประกอบด้วย สายงานบริหาร (ระดับ 9 ขึ้นไป) จำนวน 10 คน สายงานสินเชื่อ จำนวน 27 คน สายงานการเงิน จำนวน 16 คน และสายงานธุรการ จำนวน 17 คน (ข้อมูลอัตรากำลัง ณ วันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ. 2555) (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดระนอง, 2555, หน้า 5)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกศึกษาเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด จำนวน 7 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส

ระดับการศึกษา สายงาน รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) จังหวัดระนอง เป็นแบบปลายปิด จำนวน 4 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) เป็นคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสถานการณ์ของงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และด้านนโยบายและแผนงานขององค์กร โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย
- 3 คะแนน หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) จังหวัดระนอง เป็นแบบปลายปิด จำนวน 8 ข้อ ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) เป็นคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับจำนวน 8 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับยกย่อง ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความสำเร็จ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมตามเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมในการใช้สำนวนภาษาได้แก่

3.1 อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 นายมานพ จินาใหม่ ผู้อำนวยการสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดระนอง

3.4 แก้วใจปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.5 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.82 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. จัดเตรียมหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง

2. ผู้วิจัยขออนุญาตผู้อำนวยการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง

3. นำแบบสอบถามไปแจกจ่ายให้กับพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง เพื่อใช้เป็นแนวทางวิเคราะห์ข้อมูล

4. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ก่อนนำไปลงรหัส แล้วจึงป้อนข้อมูลจากแบบลงรหัสในโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เพื่อวิเคราะห์ผลต่อไป

5. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 70 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 70 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน คือ

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง
2. วิเคราะห์ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง
3. วิเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง โดยใช้วิธีการประมวลผล ค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง ได้แก่ เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงาน รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง ได้แก่ ด้านสถานการณ์ของงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และด้านนโยบายและแผนงานขององค์กร วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับยกย่อง ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความสำเร็จ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย (Compare Means)

เกณฑ์การแปลผล

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

1. แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง นำเสนอในรูปแบบตาราง

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง นำเสนอในรูปแบบตารางและแปลผลโดย การบรรยาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้เกณฑ์การกำหนดคะแนนเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538, หน้า 9)

เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน ได้แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับโดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปลความหมายของระดับ คะแนนเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรของระดับชั้น = 0.80 โดยกำหนดการแปลค่าคะแนน เฉลี่ยของแบบสอบถามตามการแปลความหมาย เป็น 5 ช่วงชั้นที่เท่ากัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. แบบสอบถามตอนที่ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง นำเสนอในรูปแบบ

ตารางและแปลผลโดยการบรรยาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้เกณฑ์การกำหนดคะแนนเฉลี่ย โดยใช้
เกณฑ์ของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538, หน้า 9) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน จำนวน 70 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	37	52.86
หญิง	33	47.14
รวม	70	100

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ไม่เกิน 25	3	4.29
26-30 ปี	20	28.57
31-35 ปี	12	17.14
36-40 ปี	17	24.29
41 ปีขึ้นไป	18	25.71
รวม	70	100
สถานภาพ		
โสด	29	41.43
สมรส	40	57.14
แยกกันอยู่	1	1.43
หย่าร้าง	0	0.00
หม้าย	0	0.00
รวม	70	100
ระดับการศึกษา		
มัธยมปลาย/ ปวช.	1	1.43
อนุปริญญา/ ปวส.	5	7.14
ปริญญาตรี	55	78.57
ปริญญาโทขึ้นไป	9	12.86
รวม	70	100
สายงาน		
สายงานบริหาร (ระดับ 9 ขึ้นไป)	14	20.00
สายงานสินเชื่อ	24	34.28
สายงานการเงิน	16	22.86
สายงานธุรการ	16	22.86
รวม	70	100

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้		
10,000-15,000 บาท	27	38.57
15,001-20,000 บาท	12	17.14
20,001-25,000 บาท	1	1.43
25,001-30,000 บาท	4	5.71
30,001-35,000 บาท	9	12.86
35,001 บาทขึ้นไป	17	24.29
รวม	70	100
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	29	41.43
6-10 ปี	8	11.43
11-15 ปี	6	8.57
16 ปีขึ้นไป	27	38.57
รวม	70	100

จากตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.86 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.14 มีอายุ 26-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาคือ อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.71 อายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.29 อายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.14 และ อายุ ไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.29 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 41.43 และสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 1.43 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมาคือ ปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.86 ระดับอนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.14 และระดับมัธยมปลาย/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ สายงานสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 34.28 รองลงมาคือ สายงานการเงินและสายงานธุรการ คิดเป็นร้อยละ 22.86 และ สายงานบริหาร ระดับ 9 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ เงินเดือน 10,000-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.57 รองลงมาคือเงินเดือน มากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.29 เงินเดือน 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.14 เงินเดือน 30,001-35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ

12.86 เงินเดือน 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.71 และเงินเดือน 25,001-30,000 บาทคิดเป็น ร้อยละ 1.43 ตามลำดับ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.43 รองลงมาคือ 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.57 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.43 และ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.57 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านสถานการณ์/ ภาระงาน

ปัจจัยด้าน การปฏิบัติงาน ด้านสถานการณ์/ ภาระงาน	ความคิดเห็น					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
1. งานที่ได้รับ มอบหมายตรง กับความรู้ ความสามารถ ของท่าน	29 (41.43)	31 (44.29)	9 (12.86)	-	1 (1.43)	4.24	0.78	มาก ที่สุด	5
2. งานที่ท่านปฏิบัติ อยู่มีระเบียบ แบบแผนที่ชัดเจน	38 (54.29)	25 (35.71)	7 (10.00)	-	-	4.44	0.67	มาก ที่สุด	1
3. ปริมาณงาน ของท่านมี ความเหมาะสม สำหรับท่าน	28 (40.00)	32 (45.71)	9 (12.86)	1 (1.43)	-	4.24	0.73	มาก ที่สุด	4
4. งานที่ท่านทำ มีความท้าทาย	32 (45.71)	29 (41.43)	9 (12.86)	-	-	4.32	0.69	มาก ที่สุด	2

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยด้าน การปฏิบัติงาน ด้านสถานการณ์/ ภาระงาน	ความคิดเห็น					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
5. ท่านได้รับ การอบรมเพื่อ เพิ่มทักษะใน การปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่อง	33 (47.14)	27 (38.57)	9 (12.86)	-	1 (1.43)	4.31	0.75	มาก ที่สุด	3
ภาพรวม						4.52	0.53	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านสถานการณ์/ ภาระงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.52$, $\sigma = 0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.44$, $\sigma = 0.67$) รองลงมา คือ งานที่ท่านทำมีความท้าทาย ($\mu = 4.32$, $\sigma = 0.69$) แต่พบว่า งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน ($\mu = 4.24$, $\sigma = 0.78$) อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคง
ในอาชีพ

ปัจจัยด้าน การปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคง ในอาชีพ	ความคิดเห็น					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
1. ตำแหน่งที่ท่าน ปฏิบัติงานอยู่ สามารถสร้างผลงาน เพื่อเลื่อนตำแหน่งได้	29 (41.43)	32 (45.71)	9 (12.86)	-	-	4.28	0.68	มาก ที่สุด	2
2. การเลื่อนตำแหน่ง ในองค์กรขึ้นอยู่กับ ความรู้ความสามารถ	32 (45.71)	28 (40.00)	10 (14.29)	-	-	4.31	0.71	มาก ที่สุด	1
3. ผู้บังคับบัญชาให้ การสนับสนุนใน การปฏิบัติงานและ โอกาสก้าวหน้า	33 (47.14)	24 (34.29)	13 (18.57)	-	-	4.28	0.76	มาก ที่สุด	3
4. ท่านได้รับ ความเป็นธรรม เมื่อมีปัญหาใน การปฏิบัติงาน	25 (35.71)	24 (34.29)	21 (30.00)	-	-	4.05	0.81	มาก	5
5. การปฏิบัติงาน ของท่านในปัจจุบัน มีความมั่นคง	32 (45.71)	19 (27.14)	18 (25.71)	1 (1.43)	-	4.17	0.86	มาก	4
ภาพรวม						4.34	0.63	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.34$, $\sigma = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า การเลื่อนตำแหน่งในองค์กรขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.31$, $\sigma = 0.71$) รองลงมา คือ ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้

($\mu = 4.28$, $\sigma = 0.68$) แต่พบว่า ท่านได้รับความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน
($\mu = 4.05$, $\sigma = 0.81$) อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านความมีอิสระ
ในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้าน การปฏิบัติงาน ด้านความมีอิสระ ในการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็น					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
1. งานของท่าน สอดคล้องกับสภาพ ความเป็นจริงสามารถ นำไปปฏิบัติได้	21 (30.00)	30 (42.86)	16 (22.86)	3 (4.29)	-	3.98	0.84	มาก	5
2. ท่านปฏิบัติงาน ภายใต้คำสั่งที่ชัดเจน	23 (32.86)	27 (38.57)	17 (24.29)	3 (4.29)	-	4.00	0.86	มาก	4
3. ท่านสามารถ ปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายให้สำเร็จ ลุล่วง	24 (34.29)	28 (40.00)	15 (21.43)	3 (4.29)	-	4.04	0.85	มาก	3
4. ท่านมีอิทธิพล หรือมีอำนาจที่จะ บริหารงานได้ด้วย ตัวเอง	16 (22.86)	32 (45.71)	16 (22.86)	4 (5.71)	2 (2.86)	3.80	0.95	มาก	6
5. ท่านสามารถแสดง ความคิดเห็นเรื่องงาน ต่อผู้บังคับบัญชาได้	12 (30.00)	35 (50.00)	12 (17.14)	2 (2.86)	-	4.07	0.76	มาก	1
6. เมื่องานเกิดปัญหา ท่านมีอำนาจตัดสินใจ เพื่อแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้	21 (30.00)	33 (47.14)	15 (21.43)	1 (1.43)	-	4.05	0.75	มาก	2
ภาพรวม						4.15	0.67	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.15$, $\sigma = 0.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ความคิดเห็นเรื่องงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.07$, $\sigma = 0.76$) รองลงมาคือ เมื่องานเกิดปัญหาท่านมีอำนาจตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ($\mu = 4.05$, $\sigma = 0.75$) แต่พบว่า อิทธิพลหรือมีอำนาจที่จะบริหารงานได้ด้วยตัวเอง ($\mu = 3.08$, $\sigma = 0.95$) อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและแผนงานขององค์กร

ปัจจัยด้าน การปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและ แผนงานขององค์กร	ความคิดเห็น					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
1. ท่านมีส่วนร่วมใน การกำหนดเป้าหมาย/ แผนงานขององค์กร	20 (28.57)	26 (37.64)	20 (28.57)	4 (5.71)	-	3.88	0.89	มาก	3
2. นโยบายหรือ แผนงานขององค์กร มีความชัดเจน สามารถนำไป ปฏิบัติได้	19 (27.14)	25 (35.21)	24 (32.86)	3 (4.29)	-	3.85	0.87	มาก	4
3. ท่านได้รับข้อมูล เพื่อสร้างความเข้าใจ ในระเบียบข้อบังคับ เกี่ยวกับพนักงาน	19 (27.14)	25 (35.71)	24 (32.89)	3 (4.29)	-	3.85	0.87	มาก	4
4. ท่านได้รับข้อมูล ข่าวสารจากองค์กร อย่างต่อเนื่อง	24 (34.29)	22 (31.43)	23 (32.86)	1 (1.43)	-	3.98	0.85	มาก	2

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ปัจจัยด้าน การปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและ แผนงานขององค์กร	ความคิดเห็น					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
5. องค์กรมีสายการ บังคับบัญชาและ มอบอำนาจที่ชัดเจน	27 (38.57)	21 (30.00)	22 (31.43)	-	-	4.07	0.83	มาก	1
ภาพรวม						4.02	0.72	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและแผนงานขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.02$, $\sigma = 0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า องค์กรมีสายการบังคับบัญชาและมอบอำนาจที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.07$, $\sigma = 0.83$) รองลงมา คือ การได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์กรอย่างต่อเนื่อง ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.85$) แต่พบว่า นโยบายหรือแผนงานขององค์กรมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ ($\mu = 3.85$, $\sigma = 0.87$) และท่านได้รับข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับพนักงาน ($\mu = 3.85$, $\sigma = 0.87$) อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวมของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	μ	σ	แปลความ	อันดับที่
ภาพรวมปัจจัยด้านสถานการณ์/ ภาระงาน	4.52	0.53	มากที่สุด	1
ภาพรวมปัจจัยด้านความมั่นคงในอาชีพ	4.34	0.63	มากที่สุด	2
ภาพรวมปัจจัยด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	4.15	0.67	มาก	3
ภาพรวมปัจจัยด้านนโยบายและแผนงานขององค์กร	4.02	0.72	มาก	4
ภาพรวม	4.62	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

($\mu = 4.62$, $\sigma = 0.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านสถานการณ์/ ภาระงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.52$, $\sigma = 0.53$) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.34$, $\sigma = 0.63$) ปัจจัยด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.15$, $\sigma = 0.67$) และปัจจัยด้านนโยบายและแผนงานขององค์กร ($\mu = 4.02$, $\sigma = 0.72$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน

องค์ประกอบของ ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สถานที่ตั้งของ สำนักงานที่ท่าน ปฏิบัติงานอยู่	14 (20.00)	24 (34.29)	30 (42.86)	2 (2.86)	-	3.71	0.81	มาก	4
2. ความเป็นระเบียบ เรียบร้อยในสถานที่ ทำงาน	15 (21.43)	16 (22.86)	36 (51.43)	3 (4.29)	-	3.61	0.87	มาก	5
3. แสงสว่างภายใน บริเวณที่ทำงาน	14 (20.00)	27 (38.57)	28 (40.00)	1 (1.43)	-	3.77	0.78	มาก	3
4. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการ ปฏิบัติงาน	18 (25.71)	30 (42.86)	21 (30.00)	1 (1.43)	-	3.92	0.79	มาก	1
5. สภาพของอาคาร สำนักงาน	15 (21.43)	30 (42.86)	24 (34.29)	1 (1.43)	-	3.84	0.77	มาก	2
ภาพรวม						3.81	0.66	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ใน การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.92$, $\sigma = 0.79$) จัดเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ สภาพของ อาคารสำนักงาน ($\mu = 3.84$, $\sigma = 0.77$) แต่พบว่า ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน ($\mu = 3.61$, $\sigma = 0.87$) อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ

องค์ประกอบของ ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ	ระดับความพึงพอใจ					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. งานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ ความถนัด	14 (20.00)	40 (57.14)	16 (22.86)	-	-	3.97	0.65	มาก	2
2. มีหน่วยงานที่ให้ ความช่วยเหลือแก้ไข ปัญหา	21 (30.00)	23 (32.86)	25 (35.71)	1 (1.43)	-	3.91	0.84	มาก	3
3. การมีส่วนร่วมใน การจัดระบบงาน	21 (30.00)	20 (28.57)	28 (40.00)	1 (1.43)	-	3.87	0.86	มาก	4
4. งานที่รับผิดชอบ	24 (34.29)	25 (35.71)	20 (28.57)	1 (1.43)	-	4.02	0.83	มาก	1
ภาพรวม						4.11	0.71	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11$, $\sigma = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.02$, $\sigma = 0.83$) จัดเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ งานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ ความถนัด ($\mu = 3.97$, $\sigma = 0.65$) แต่พบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดระบบงาน ($\mu = 3.87$, $\sigma = 0.86$) อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านการได้รับการยอมรับยกย่อง

องค์ประกอบของ ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการ ยอมรับยกย่อง	ระดับความพึงพอใจ					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้บังคับบัญชา	22 (31.43)	20 (28.57)	27 (38.57)	1 (1.43)	-	3.90	0.87	มาก	1
2. การได้รับการยอมรับ ยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน	18 (25.71)	23 (32.86)	28 (40.00)	1 (1.43)	-	3.82	0.83	มาก	2
3. การได้รับการยอมรับ ยกย่องจากองค์กร	12 (17.14)	22 (31.43)	33 (47.14)	3 (4.29)	-	3.61	0.82	มาก	3
4. ตำแหน่งงานที่ได้รับ การปรับเปลี่ยนจากเดิม	11 (15.71)	22 (31.43)	31 (44.29)	6 (8.57)	-	3.54	0.86	มาก	5
5. การได้รับการยอมรับ ในการปรับเปลี่ยน ระบบงาน	12 (17.14)	20 (28.57)	33 (47.14)	5 (7.15)	-	3.55	0.86	มาก	4
ภาพรวม						3.71	0.83	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับยกย่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.71$, $\sigma = 0.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเมื่อได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.90$, $\sigma = 0.87$) จัดเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ การได้รับการยอมรับยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.82$, $\sigma = 0.83$) แต่พบว่า ตำแหน่งงานที่ได้รับการปรับเปลี่ยนจากเดิม ($\mu = 3.54$, $\sigma = 0.86$) อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความรับผิดชอบ

องค์ประกอบของ ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ	ระดับความพึงพอใจ					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ปริมาณงานที่ รับผิดชอบ	11 (15.71)	27 (38.59)	28 (40.00)	4 (5.71)	-	3.64	0.81	มาก	4
2. หน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย	12 (17.14)	29 (41.43)	28 (40.00)	1 (1.43)	-	3.74	0.76	มาก	2
3. ความมีอิสระใน การปฏิบัติงาน	13 (18.57)	27 (38.57)	30 (42.86)	-	-	3.75	0.75	มาก	1
4. อำนาจการตัดสินใจ ในงาน	10 (14.29)	26 (37.14)	33 (47.14)	1 (1.43)	-	3.64	0.74	มาก	3
5. ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน	9 (12.86)	22 (31.43)	36 (51.42)	2 (2.86)	1 (1.43)	3.51	0.81	มาก	5
ภาพรวม						3.64	0.72	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.64, \sigma = 0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.75, \sigma = 0.75$) จัดเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ($\mu = 3.74, \sigma = 0.76$) แต่พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.51, \sigma = 0.81$) อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

องค์ประกอบของ ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	ระดับความพึงพอใจ					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. บรรยากาศทำงาน ร่วมกันภายในสาขา	12 (17.14)	28 (40.00)	26 (37.14)	4 (5.72)	-	3.68	0.82	มาก	4
2. การช่วยเหลือกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	15 (21.43)	21 (30.00)	31 (44.28)	3 (4.29)	-	3.68	0.86	มาก	5
3. การช่วยเหลือ สนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา	13 (18.57)	33 (47.14)	24 (33.86)	-	-	3.84	0.71	มาก	1
4. การรับฟัง ความคิดเห็นจาก เพื่อนร่วมงาน	15 (21.43)	22 (31.43)	33 (47.14)	-	-	3.74	0.79	มาก	2
5. โอกาสพบปะ สังสรรค์กับ ผู้บังคับบัญชา	10 (14.29)	30 (42.86)	26 (37.14)	4 (5.71)	-	3.65	0.79	มาก	6
6. โอกาสพบปะ สังสรรค์กับเพื่อน ร่วมงาน	11 (15.71)	30 (42.86)	28 (40.00)	1 (1.43)	-	3.72	0.74	มาก	3
ภาพรวม						3.84	0.69	มาก	

ตารางที่ 12 พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.84$, $\sigma = 0.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า การช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.84$, $\sigma = 0.71$) จัดเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ การรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.79$) แต่พบว่า โอกาสพบปะสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.65$, $\sigma = 0.79$) อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านเงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน

องค์ประกอบของ ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและความ มั่นคงในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เงินเดือนที่ได้รับ	18 (25.17)	22 (31.43)	29 (41.43)	1 (1.43)	-	3.81	0.83	มาก	1
2. การปรับเงินเดือน ขึ้นประจำปี	12 (17.14)	27 (38.57)	31 (44.29)	-	-	3.72	0.74	มาก	3
3. เงินโบนัสประจำปี	13 (18.57)	23 (32.86)	30 (42.86)	1 (1.43)	3 (4.29)	3.60	0.95	มาก	4
4. สวัสดิการเงินสำรอง เลี้ยงชีพที่ตอบแทน	13 (18.57)	18 (25.71)	34 (48.57)	3 (4.29)	2 (2.86)	3.52	0.94	มาก	5
5. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ สำหรับพนักงานทุก ประเภท	8 (11.43)	19 (27.14)	37 (52.86)	5 (7.14)	1 (1.43)	3.40	0.84	ปาน กลาง	6
6. ความมั่นคงและ ความมีเสถียรภาพของ ธนาคาร	19 (27.14)	17 (24.29)	31 (44.29)	3 (4.29)	-	3.74	0.91	มาก	2
ภาพรวม						3.74	0.73	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า เงินเดือนที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.83$) จัดเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ ความมั่นคงและความมีเสถียรภาพของธนาคาร ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.91$) แต่พบว่า อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับพนักงานทุกประเภท ($\mu = 3.40$, $\sigma = 0.84$) อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

องค์ประกอบของ ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน	ระดับความพึงพอใจ					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ระบบการ ประเมินผลงานและ จากผู้บังคับบัญชา	18 (25.71)	26 (37.14)	25 (35.71)	1 (1.43)	-	3.87	0.81	มาก	1
2. การโยกย้ายพนักงาน	18 (25.71)	20 (28.57)	30 (42.86)	2 (2.86)	-	3.77	0.87	มาก	3
3. การเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่ง	16 (22.86)	27 (38.57)	20 (28.57)	6 (8.57)	1 (1.43)	3.72	0.96	มาก	5
4. ความก้าวหน้าของ แต่ละตำแหน่งงาน	17 (24.29)	25 (35.71)	24 (34.29)	3 (4.29)	1 (1.43)	3.77	0.91	มาก	4
5. การสนับสนุน ส่งเสริมในการศึกษาต่อ	11 (15.71)	35 (50.00)	23 (32.86)	-	1 (1.43)	3.78	0.75	มาก	2
ภาพรวม						3.81	0.87	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ระบบการประเมินผลงาน และจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.83$) จัดเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ การสนับสนุนส่งเสริมในการศึกษาต่อ ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.75$) แต่พบว่า การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ($\mu = 3.72$, $\sigma = 0.96$) อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความสำเร็จ

องค์ประกอบของ ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จ	ระดับความพึงพอใจ					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การส่งเสริม สนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชาใน ความสำเร็จของงาน	13 (18.57)	25 (35.71)	32 (45.71)	-	-	3.72	0.75	มาก	3
2. การส่งเสริม สนับสนุนจากเพื่อน ร่วมงานในความสำเร็จ ของงาน	12 (17.14)	25 (35.71)	29 (41.43)	4 (5.71)	-	3.64	0.83	มาก	5
3. ความรวดเร็วของ การช่วยเหลือในองค์กร	8 (11.43)	32 (45.71)	29 (41.43)	1 (1.43)	-	3.67	0.69	มาก	4
4. ความช่วยเหลือจาก ผู้บังคับบัญชาใน ความสำเร็จของงาน	19 (27.14)	14 (20.00)	37 (52.86)	-	-	3.74	0.86	มาก	2
5. ความช่วยเหลือจาก เพื่อนร่วมงานใน ความสำเร็จของงาน	10 (14.29)	35 (50.00)	25 (35.71)	-	-	3.78	0.67	มาก	1
ภาพรวม						3.82	0.72	มาก	

จากตารางที่ 15 พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.82$, $\sigma = 0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.67$) จัดเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ ความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในความสำเร็จของงาน ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.86$) แต่พบว่าการส่งเสริมสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในความสำเร็จของงาน ($\mu = 3.64$, $\sigma = 0.83$) อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวมขององค์ประกอบของความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ			อันดับที่
	μ	σ	ระดับ	
1. ด้านสภาพการทำงาน	3.81	0.66	มาก	4
2. ด้านลักษณะงานที่ทำ	4.11	0.71	มาก	1
3. ด้านการได้รับการยอมรับยกย่อง	3.71	0.83	มาก	7
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.64	0.72	มาก	8
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	3.84	0.69	มาก	2
6. ด้านเงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน	3.74	0.73	มาก	6
7. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.81	0.87	มาก	5
8. ด้านความสำเร็จ	3.82	0.72	มาก	3
รวม	3.95	0.66	มาก	

จากตารางที่ 16 พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.95$, $\sigma = 0.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11$, $\sigma = 0.71$) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.84$, $\sigma = 0.69$) ด้านความสำเร็จ ($\mu = 3.82$, $\sigma = 0.72$) ด้านสภาพการทำงาน ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.66$) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.87$) ด้านเงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.73$) ด้านการได้รับการยอมรับยกย่อง ($\mu = 3.71$, $\sigma = 0.83$) และด้านความรับผิดชอบ ($\mu = 3.64$, $\sigma = 0.72$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามเพศ

เพศ	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			อันดับที่
	μ	σ	ระดับ	
1. ชาย	4.02	0.68	มาก	1
2. หญิง	3.83	0.64	มาก	2
รวม	3.95	0.66	มาก	

จากตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานเพศชาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.02$, $\sigma = 0.68$) รองลงมาคือ พนักงานเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.83$, $\sigma = 0.64$)

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ

อายุ	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			อันดับที่
	μ	σ	ระดับ	
1. อายุไม่เกิน 25 ปี	3.66	0.55	มาก	5
2. อายุ 26-30 ปี	3.95	0.60	มาก	3
3. อายุ 31-35 ปี	3.66	0.49	มาก	4
4. อายุ 36-40 ปี	4.11	0.69	มาก	1
5. อายุ 41 ปีขึ้นไป	4.05	0.80	มาก	2
รวม	3.95	0.66	มาก	

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11, \sigma = 0.69$) รองลงมา คือ อายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.05, \sigma = 0.80$) อายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.05, \sigma = 0.80$) อายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.66, \sigma = 0.49$) และอายุไม่เกิน 25 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.66, \sigma = 0.55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			อันดับที่
	μ	σ	ระดับ	
1. โสด	3.72	0.52	มาก	3
2. สมรส	4.12	0.72	มาก	1
3. แยกกันอยู่	4.00	0.00	มาก	2
รวม	3.90	0.66	มาก	

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่สถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.12, \sigma = 0.72$) รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.72, \sigma = 0.52$) และสถานภาพแยกกันอยู่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.00, \sigma = 0.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			อันดับที่
	μ	σ	ระดับ	
1. มัธยมปลาย/ ปวช.	4.00	0.00	มาก	2
2. อนุปริญญา/ ปวส.	4.00	0.00	มาก	2
3. ปริญญาตรี	3.90	0.70	มาก	3
4. ปริญญาโทขึ้นไป	4.22	0.66	มากที่สุด	1
รวม	3.95	0.67	มาก	

จากตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.22$, $\sigma = 0.66$) รองลงมา คือ ระดับมัธยมปลาย/ ปวช. มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.00$, $\sigma = 0.00$) ระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.00$, $\sigma = 0.00$) และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.90$, $\sigma = 0.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามสายงาน

สายงาน	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			อันดับที่
	μ	σ	ระดับ	
1. สายงานบริหาร (ระดับ 9 ขึ้นไป)	4.00	0.87	มาก	2
2. สายงานสินเชื่อ	4.04	0.69	มาก	1
3. สายงานการเงิน	3.81	0.65	มาก	4
4. สายงานธุรการ	3.93	0.44	มาก	3
รวม	3.95	0.66	มาก	

จากตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามสายงาน พบว่า สายงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.04$, $\sigma = 0.69$) รองลงมา คือ สายงานบริหาร (ระดับ 9 ขึ้นไป) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.00$, $\sigma = 0.87$) สายงานธุรการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.93$, $\sigma = 0.44$) สายงานการเงินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.64$) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามรายได้

รายได้	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			อันดับที่
	μ	σ	ระดับ	
1. 10,000-15,000 บาท	3.92	0.54	มาก	3
2. 15,001-20,000 บาท	3.83	0.76	มาก	5
3. 20,001-25,000 บาท	3.00	0.00	ปานกลาง	6
4. 25,001-30,000 บาท	4.00	0.81	มาก	2
5. 30,001-35,000 บาท	3.88	0.60	มาก	4
6. มากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป	4.17	0.80	มาก	1
รวม	3.95	0.66	มาก	

จากตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.17$, $\sigma = 0.80$) รองลงมา คือ รายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.00$, $\sigma = 0.81$) รายได้ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.92$, $\sigma = 0.54$) รายได้ 30,001-35,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.88$, $\sigma = 0.60$) รายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.83$, $\sigma = 0.76$) รายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.00$, $\sigma = 0.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			อันดับที่
	μ	σ	ระดับ	
1. ไม่เกิน 5 ปี	3.86	0.58	มาก	4
2. 6-10 ปี	3.87	0.64	มาก	3
3. 11-15 ปี	4.16	0.75	มาก	1
4. 16 ปีขึ้นไป	4.03	0.76	มาก	2
รวม	3.95	0.66	มาก	

จากตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.75$) รองลงมา คือ ระยะเวลา 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.03$, $\sigma = 0.76$) ระยะเวลา 6-10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.87$, $\sigma = 0.64$) และระยะเวลา ไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.86$, $\sigma = 0.58$) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			อันดับที่
	μ	σ	ระดับ	
1. ปัจจัยด้านสถานการณ์/ ภาระงาน	4.14	0.72	มาก	1
2. ปัจจัยด้านความมั่นคงในอาชีพ	3.90	0.68	มาก	3
3. ปัจจัยด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	4.04	0.75	มาก	2
4. ปัจจัยด้านนโยบายและแผนงานขององค์กร	3.82	0.57	มาก	4
รวม	3.95	0.66	มาก	

จากตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านสถานการณ์/ ภาระงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.14, \sigma = 0.72$) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.04, \sigma = 0.75$) ปัจจัยด้านความมั่นคงในอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.90, \sigma = 0.68$) ปัจจัยด้านนโยบายและแผนงานขององค์กร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.82, \sigma = 0.57$) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.80 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ค่าร้อยละ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ Compare Means

สรุปผลวิจัย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26-30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นสายงานสินเชื่อ รายได้ส่วนใหญ่ 10,000-15,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ปัจจัยด้านสถานการณ์/ ภาระงาน อยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในอันดับที่ 1

ปัจจัยด้านความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในอันดับที่ 2

ปัจจัยด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก อยู่ในอันดับที่ 3

ปัจจัยด้านนโยบายและแผนงานขององค์กรอยู่ในระดับมาก อยู่ในอันดับที่ 4

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ในอันดับที่ 1 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ในอันดับที่ 2

ด้านความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ในอันดับที่ 3

ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ในอันดับที่ 4

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ในอันดับที่ 5

ด้านเงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ในอันดับที่ 6

ด้านการได้รับการยอมรับยกย่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ในอันดับที่ 7

ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ในอันดับที่ 8

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง

ผลการศึกษา เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง

อายุ พบว่า อายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ อายุ 41 ปีขึ้นไป แต่พบว่า อายุไม่เกิน 25 ปี และอายุ 31-35 ปี อยู่ในอันดับสุดท้าย

สถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ สถานภาพโสด และสถานภาพแยกกันอยู่ อยู่ในอันดับสุดท้าย

ระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับปริญญาโท ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ ระดับมัธยมปลาย/ ปวช. และระดับอนุปริญญา/ ปวส. แต่พบว่า ระดับปริญญาตรี อยู่ในอันดับสุดท้าย

สายงาน พบว่า สายงานสินเชื่อ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ สายงานบริหาร (ระดับ 9 ขึ้นไป) สายงานธุรการ แต่พบว่า สายงานการเงิน อยู่ในอันดับสุดท้าย

รายได้ พบว่า รายได้มากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ รายได้ 25,001-30,000 บาท แต่พบว่า รายได้ 20,001-25,000 บาท อยู่ในอันดับสุดท้าย

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลา 11-15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ ระยะเวลา 16 ปีขึ้นไป ระยะเวลา 6-10 ปี และระยะเวลา ไม่เกิน 5 ปี อยู่ในอันดับสุดท้าย

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านสถานการณ์/ ภาระงาน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงในอาชีพ และปัจจัยด้านนโยบายและแผนงานขององค์กร อยู่ในอันดับสุดท้าย

อภิปรายผล

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มุ่งเน้นความร่วมมือ ร่วมใจของ พนักงานทุกคน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ธนาคารจึงส่งเสริมความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจกัน และให้ความสำคัญกับกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในแต่ละตำแหน่งและระหว่าง สายงาน รวมถึงการเพื่อเติมความรู้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองในหน้าที่การงานของตน ซึ่งความสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีนทิพย์ คล่องพยาบาล (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 8 ด้าน ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มนุษย์ส่วนใหญ่ชอบความสะดวกสบาย เนื่องมาจากในปัจจุบันธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันสูง และเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ โดยรวม การสร้างความเชื่อมั่น และความน่าเชื่อถือจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารของธนาคารต้องให้ความสำคัญต่อ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงระบบการใ้ช้งานให้มีความสะดวกรวดเร็วและทันสมัย รวมไปถึงมีการปรับปรุงสาขาตลอดเวลา ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ตซ์เบิร์ก (Hertzberg, 1982 อ้างถึงใน พิเชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 91) กล่าวไว้ว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานด้านสภาพการทำงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยค่าจ้าง

(Hygiene Factors) การให้ความสำคัญด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน กล่าวคือ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานต้องมีความทันสมัย มีความเป็นสากล ส่งผลให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลาในการทำงานมากขึ้น ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานที่ทำ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ งานที่รับผิดชอบ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สาเหตุเพราะว่า พนักงานทุกคนต่างมีงานที่ต้องรับผิดชอบที่แตกต่างกันไป ดังนั้นทุกคนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำงานที่ตนเองรับผิดชอบให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดให้กับธนาคาร ซึ่งผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีนทิพย์ คล่องพยาบาล (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. ความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับยกย่อง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากการที่พนักงานได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้บังคับบัญชา อาจจะอยู่ในรูปของคำชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นที่ทำให้พนักงานเห็นถึงการยอมรับในความสามรถจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในองค์กรมากขึ้น ซึ่งผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอรอุมา คมสัน (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการยอมรับ รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความเจริญก้าวหน้า โดยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

4. ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการที่พนักงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองมากขึ้น เพราะการที่บุคคลจะพึงพอใจในงาน ก็ต่อเมื่อได้รับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองอย่างชัดเจนและสามารถทำงานได้ตามบทบาทหน้าที่

ความรับผิดชอบ ซึ่งตรงกับแนวคิดของเฮิร์ตสเบิร์ก (Herzberg, 1982 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 91) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายที่ได้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดเป็นปัจจัยให้บุคคลอยากทำงาน

5. ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นผลมาจากการที่พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดีรวมถึงสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อป้องกันความบกพร่องและผิดพลาด ซึ่งผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีนทิพย์ คล่องพยาบาล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยห้า ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เงินเดือนที่ได้รับ เนื่องจากงานธนาคารเป็นงานที่เกี่ยวกับการเงินโดยตรง และความซื่อสัตย์ต่อตนเองและลูกค้าก็เป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่พนักงานต้องมี เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงเพื่อไม่ให้เกิดการทุจริต อัตราผลตอบแทนของพนักงานจึงอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับหลาย ๆ อาชีพ ซึ่งผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอรอุมา คมสัน (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการยอมรับ รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความเจริญก้าวหน้า โดยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

7. ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระบบการประเมินผลงานและจากผู้บังคับบัญชา สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจจะสรุปได้ว่า ในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาทางพนักงานของธนาคารได้ร่วมตัว

กันก่อตั้งสหภาพแรงงานพนักงานธนาคารเพื่อเรียกร้องและรักษาผลประโยชน์ของพนักงานและทางผู้บริหารก็เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าว ได้รับเอาข้อเรียกร้องต่าง ๆ มาพิจารณาร่วมกันหลาย ๆ ฝ่ายจนได้ขอสรุปเป็นที่พอใจและเพื่อป้องกันการลาออกของพนักงานที่มีประสบการณ์ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อธนาคารได้ ซึ่งตรงกับแนวคิดทฤษฎี ERG ของ Alderfer (ERG Theory) (1969 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 79) คือ ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (G: Growth Needs) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพ และการเติบโตก้าวหน้า ซึ่งพนักงานจะตั้งอกตั้งใจขยันทำงานและอุทิศเวลาให้แก่งานจนสุดความสามารถ เสียสละอย่างเต็มที่ ใช้ความสามารถของตนเต็มตามศักยภาพที่มีและต้องการพัฒนาตนเองไปเรื่อย ๆ สำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้น คือ การมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นหรือการได้ทำกิจกรรมใหม่ ๆ ที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ และมีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานใหม่ ๆ หลายด้านมากขึ้น ความต้องการนี้จะเปรียบได้กับความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์ ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุดนั่นเอง

8. ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในความสำเร็จของงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) (1943 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 75) ในด้านความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Realization Needs) หมายถึง ความต้องการความสำเร็จสูงสุดเท่าที่ศักยภาพของตนเองจะเอื้ออำนวยให้เป็นไปได้ เป็นความรู้สึกที่มีอิสระในตัวเอง โดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยหรืออยู่ใต้บงการของผู้อื่น เป็นความต้องการที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ทุกประการ ซึ่งมีลักษณะกว้างขวางมากและแตกต่างกันไปในแต่ละคน เพราะต้องพิจารณาถึงสมรรถนะที่เป็นไปได้ของตนเองและการบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ เมื่อมนุษย์มีการพิจารณาถึงบทบาทในชีวิตว่าควรจะเป็นอย่างไร เขาจะผลักดันและพัฒนาชีวิตของตนเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามที่ได้คาดหมายไว้

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง

ผลการเปรียบเทียบ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. เพศ พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่มีความท้าทาย ความคาดหวังในการทำงานของพนักงานย่อมมีมาก

ขึ้น เพื่อก้าวสู่ความสำเร็จ สอดคล้องกับทฤษฎีแห่งความคาดหวังของวูม ที่ว่า พนักงานจะเข้าใจได้ว่า ความพยายามในการปฏิบัติงานจะนำไปสู่รางวัลในรูปใดรูปหนึ่ง พนักงานที่ทำงานอย่างได้ผลคือ พนักงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจาก ระบบการทำงานขององค์กร หรือวิธีการจูงใจพนักงานของผู้บริหารในองค์กรนั้น

2. อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุอื่น เนื่องจาก พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี อยู่ในช่วงวัยกลางคน มีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพ และการเติบโต ประสบการณ์ในการทำงานค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาส โลว์ เรื่อง ความต้องการความสมหวังในชีวิต ที่ว่าคนต้องพิจารณาถึงสมรรถนะที่เป็นไปได้ของตนเองและการบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ เมื่อมนุษย์มีการพิจารณาถึงบทบาทในชีวิตว่าควรจะเป็นอย่างไร เขาจะผลักดันและพัฒนาชีวิตของตนเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามที่ได้อาคาหมายไว้

3. สถานภาพสมรส ผลการเปรียบเทียบ พบว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพอื่น ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยรมย์ชลิ สุวรรณชัยรักษ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานธนาคารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษารายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศพบว่า เพศหญิงมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าเพศชาย ส่วนอายุในการทำงานพบว่า พนักงานที่มีอายุในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด และพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี มีความพึงพอใจต่ำที่สุด

4. ระดับการศึกษา ผลการเปรียบเทียบ พบว่า การศึกษาระดับปริญญาโท ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับอื่น เนื่องจาก สังคมไทยเป็นสังคมที่นิยมคนที่มีปริญญา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งเป็นการศึกษาที่มุ่งเสริมให้ผู้เรียน ได้พัฒนาความรู้และทักษะในสาขาวิชาการเฉพาะทางให้มีความชำนาญยิ่งขึ้น มุ่งสร้างสรรค์ความก้าวหน้าและความเป็นเลิศทางวิชาการ การได้รับปริญญาชั้นสูงจะมีประโยชน์ในการทำงาน ลักษณะการทำงานหลายอย่างในประเทศไทยขึ้นอยู่กับปริญญา ไม่ได้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความรู้ความสามารถเพียงอย่างเดียว คนที่มีปริญญาสูงเท่านั้นที่จะสามารถเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูง ๆ บางตำแหน่งได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการต้องการประสบผลสำเร็จของแมคคลีแลนด์ และแอตคินสัน ด้านความต้องการความสำเร็จ (Achievement) เป็นความต้องการที่จะให้งานนั้นสำเร็จอย่างดีที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน มนุษย์ที่มีความต้องการประสบผลสำเร็จ

สูง โดยมากมักตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูง ชอบปฏิบัติงานให้ได้ผลดี และมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำให้งานนั้น ๆ สำเร็จลงได้ด้วยฝีมือของตนเอง

5. สายงาน ผลการเปรียบเทียบ พบว่า สายงานสินเชื่อ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าสายงานอื่น อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่ปฏิบัติงานสายงานสินเชื่อมีจำนวนมากที่สุด ประกอบกับส่วนใหญ่เป็นเพศชาย งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย จึงเป็นเหตุให้พนักงานที่ปฏิบัติสายงานสินเชื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริสเบิร์ก (Herzberg, 1982 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 91) ที่ว่า Motivator Needs เกี่ยวข้องกับงานที่แท้จริงและมีความท้าทายมากน้อยเพียงใด องค์ประกอบของงานเช่น ความน่าสนใจ ความเป็นอิสระในงานและความรับผิดชอบ ส่วน Hygiene Need Motivator Needs เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและจิตวิทยา ซึ่งงานทำหน้าที่องค์ประกอบของงาน เช่น สภาพการทำงานทางกายภาพ อุณหภูมิและความน่าอภิรมย์ของสิ่งแวดล้อม เป็นต้น การตรวจควบคุมงาน และความมั่นคงในงานสามารถตอบสนอง Hygiene Need

6. รายได้ ผลการเปรียบเทียบ พบว่า รายได้มากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ในช่วงอื่น เนื่องจาก ปัจจัยค่าจ้าง ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน รายได้ จึงเป็นปัจจัยสนับสนุนให้คนทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของศรีนทิพย์ คล่องพยาบาล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจของของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อย่อย ในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านปัจจัยค่าจ้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายได้ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ระยะเวลา 11-15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานที่ปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาอื่น เนื่องจาก พนักงานที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลา 11-15 ปี เป็นช่วงที่ต้องการความเจริญก้าวหน้าและเติบโตในหน้าที่การงาน สอดคล้องกับทฤษฎี ERG ของ Alderfer (ERG Theory) (1969 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 79) ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (G: Growth Needs) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพ และการเติบโตก้าวหน้า ซึ่งพนักงานจะตั้งอกตั้งใจขยันทำงานและอุทิศเวลาให้แก่งานจนสุดความสามารถ เสียสละอย่างเต็มที่ ใช้ความสามารถของตน

เต็มตามศักยภาพที่มีและต้องการพัฒนาตนเองไปเรื่อย ๆ สำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้น คือ การมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นหรือการได้ทำกิจกรรมใหม่ ๆ ที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ และมีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานใหม่ ๆ หลายด้านมากขึ้น ความต้องการนี้จะเปรียบได้กับความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์ ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุดนั่นเอง

8. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ปัจจัยด้านสถานการณ์/ ภาระงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าปัจจัยในด้านอื่น เนื่องจาก พนักงานในองค์กรย่อมต้องการปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง รวมถึงปริมาณงานที่เหมาะสม และได้รับการอบรมเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) ที่ว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) มีความเห็นต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีความคิดเห็นที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบริษัทและการดำเนินงาน ด้านลักษณะงานที่ทำและลักษณะทางสังคม

ข้อเสนอแนะ

คุณสมบัติของพนักงานสาขาส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาอย่างชัดเจน ดังนั้นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สรรหาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานสาขาจะต้องทำหน้าที่ในการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงกับคุณสมบัติพนักงานสาขา อันได้แก่ ความรู้ในหน้าที่ที่พนักงานต้องทราบ และนำมาเป็นประโยชน์ในงานสาขา เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ดังนั้นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สรรหาจะต้องมีความละเอียด รอบคอบ และพิจารณาสรรหาบุคลากร เพื่อจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารในองค์กร ควรกำหนดนโยบาย แผนปฏิบัติงาน โดยการเพิ่มเติมหรือลดระเบียบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในองค์กรเหมาะสมกับงาน การตัดสินใจและมีอิสระในการทำงานมากขึ้น
2. องค์กรควรจัดลำดับความสำคัญในการสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสนำเข้าอบรม ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ให้ทันสมัยมากขึ้น
3. ผู้บริหารควรสร้างความเข้าใจกับพนักงานเกี่ยวกับวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในองค์กรส่งผลต่อผลประกอบการของธนาคารที่ดีเยี่ยมต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรจัดฝึกอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรับผิดชอบในการทำงาน โดยพนักงานทุกคนควรได้รับ โอกาสอย่างเท่าเทียมกัน ส่งผลให้การทำงานเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน สามารถให้คำแนะนำความรู้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
2. จัดหน่วยงานพัฒนา แก๊ว เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ โดยเฉพาะ เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ ที่มีไม่เพียงพอ และไม่ทันสมัย โดยให้ความสำคัญและสนับสนุนความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีและใช้งานได้จริง
3. จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กรและสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงาน ได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลรายละเอียดมากกว่าการใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว
2. ศึกษาเปรียบเทียบการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจที่แท้จริง เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรให้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น

บรรณานุกรม

- กัญญารัตน์ บัวเงิน. (2548). การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มผู้บริหารและพนักงาน สถานชานาบาลกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- กุลธิดา มะลิซ้อน. (2552). ศึกษาอิทธิพลของการจัดการความรู้ที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ SMEs. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, คณะสถิติประยุกต์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ขวัญชนก อินทะพงษ์. (2552). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกำลังขวัญในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนพร โมราบุตร. (2547). การพัฒนาแผนการเรียนรู้เน้นทักษะกระบวนการทำงาน กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่องการทำน้ำดื่มสมุนไพรจากผักผลไม้ในท้องถิ่น ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาหลักสูตรและการสอน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดระนอง. (2554). รายงานการประชุมสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดระนอง ประจำปี 2554. ระนอง: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดระนอง.
- _____. (2555). แผนการดำเนินงาน สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดระนอง ประจำปี 2555. ระนอง: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดระนอง.
- นเรศ ภูโลกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2552). ระเบียบวิธีวิจัย, กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- พิชยา เพ็ชรจริง. (2550). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท ลำพูน ชิงเคนเกิน จำกัด*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2550). *12 แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์: ความหมาย การวัด (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- _____. (2552). *การสำรวจโดยการสุ่มตัวอย่าง: ทฤษฎีและปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ. (2552). *ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ ความหมาย ทฤษฎี วิธีวิจัย การวัด และงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รมย์ชลี สุวรรณชัยรักษ์. (2550). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. (2552). *ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). *ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้*. *ข่าวสารวิจัยการศึกษา*, 18(3), 8-11.
- ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล. (2551). *ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุจิตรา ชนานันท์. (2552). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรอุมา คมสัน. (2551). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
(ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง

เรียนผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นเพื่อจัดเก็บข้อมูลในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดระนอง (ธ.ก.ส. จังหวัดระนอง) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำปัญหาพิเศษของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาระนอง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามขอบเขตที่กำหนดไว้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้และข้อมูลที่ได้รับการเก็บรวบรวมครั้งนี้จะนำไปใช้ประมวลเพื่อการศึกษาเท่านั้น

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มี 8 หน้า คำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงและตามคำชี้แจงที่กำหนดไว้ในแต่ละส่วน
3. ผู้วิจัยจะรักษาคำตอบของท่านไว้เป็นความลับและขอยืนยันว่าจะไม่มีผลเสียหายอันใดต่อท่านผู้ตอบแบบสอบถาม
4. แบบสอบถามนี้ใช้เวลาประมาณ 10-15 นาที และผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ปิยรัตน์ จำปา

ผู้วิจัย

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

รายการ	ความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ปัจจัยด้าน สถานการณ์/ ภาระงาน					
1.1 งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
1.2 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีระเบียบแบบแผน ที่ชัดเจน					
1.3 ปริมาณงานของท่านมีความเหมาะสม สำหรับท่าน					
1.4 งานที่ท่านทำมีความท้าทาย					
1.5 ท่านได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะใน การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
2. ปัจจัยด้าน ความมั่นคงในอาชีพ					
2.1 ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่สามารถ สร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้					
2.2 การเลื่อนตำแหน่งในองค์กรขึ้นอยู่กับ ความรู้ความสามารถ					
2.3 ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในข การปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้า					
2.4 ท่านได้รับความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหา ในการปฏิบัติงาน					
2.5 การปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบันมี ความมั่นคง					

รายการ	ความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
3. ปัจจัยด้าน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน					
3.1 งานของท่านสอดคล้องกับสภาพ ความเป็นจริงสามารถนำไปปฏิบัติได้					
3.2 ท่านปฏิบัติงานภายใต้คำสั่งที่ชัดเจน					
3.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายให้สำเร็จลุล่วง					
3.4 ท่านมีอิทธิพลหรือมีอำนาจที่จะ บริหารงานได้ด้วยตัวเอง					
3.5 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเรื่อง งานต่อผู้บังคับบัญชาได้					
3.6 เมื่องานเกิดปัญหาท่านมีอำนาจ ตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้					
4. ปัจจัยด้าน นโยบายและแผนงานขององค์กร					
4.1 ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนด เป้าหมาย/ แผนงานขององค์กร					
4.2 นโยบายหรือแผนงานขององค์กรมี ความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้					
4.4 ท่านได้รับข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจ ในระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับพนักงาน					
4.5 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์กร อย่างต่อเนื่อง					
4.6 องค์กรมีสายการบังคับบัญชาและมอบ อำนาจที่ชัดเจน					

ตอนที่ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านสภาพการทำงาน					
1.1 สถานที่ตั้งของสำนักงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
1.2 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน					
1.3 แสงสว่างภายในบริเวณที่ทำงาน					
1.4 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน					
1.5 สภาพของอาคารสำนักงาน					
2. ด้านลักษณะงานที่ทำ					
2.1 งานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ ความถนัด					
2.2 มีหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา					
2.3 การมีส่วนร่วมในการจัดระบบงาน					
2.4 งานที่รับผิดชอบ					
3. ด้านการได้รับการยอมรับยกย่อง					
3.1 การได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้บังคับบัญชา					
3.2 การได้รับการยอมรับยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน					
3.3 การได้รับการยอมรับยกย่องจากองค์กร					
3.4 ตำแหน่งงานที่ได้รับการปรับเปลี่ยนจากเดิม					
3.5 การได้รับการยอมรับในการปรับเปลี่ยนระบบงาน					
4. ด้านความรับผิดชอบ					
4.1 ปริมาณงานที่รับผิดชอบ					
4.2 หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
4.3 ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน					
4.4 อำนาจการตัดสินใจในงาน					
4.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
5.1 บรรยากาศทำงานร่วมกันภายในสาขา					
5.2 การช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
5.3 การช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
5.4 การรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน					
5.5 โอกาสพบปะสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชา					
5.6 โอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน					
6. ด้านเงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน					
6.1 เงินเดือนที่ได้รับ					
6.2 การปรับเงินเดือนขึ้นประจำปี					
6.3 เงินโบนัสประจำปี					
6.4สวัสดิการเงินสำรองเลี้ยงชีพที่ตอบแทน					
6.5 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับพนักงานทุกประเภท					
6.6 ความมั่นคงและความมีเสถียรภาพของธนาคาร					
7. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
7.1 ระบบการประเมินผลงานและจากผู้บังคับบัญชา					
7.2 การโยกย้ายพนักงาน					
7.3 การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง					
7.4 ความก้าวหน้าของแต่ละตำแหน่งงาน					
7.5 การสนับสนุนส่งเสริมในการศึกษาต่อ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ด้านความสำเร็จ					
8.1 การส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในความสำเร็จของงาน					
8.2 การส่งเสริมสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในความสำเร็จของงาน					
8.3 ความรวดเร็วของการช่วยเหลือในองค์กร					
8.4 ความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในความสำเร็จของงาน					
8.5 ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในความสำเร็จของงาน					

9. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....