

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย

The Factors Influencing Job Satisfaction Of Personnel At the Bank For Agriculture And Agricultural Cooperatives, Chiang Rai Province

ทิพย์วรรณ อุดมปัญญากุล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน สร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 170 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) ปัจจัยจูงใจ ประกอบไปด้วย ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าในการทำงานและโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ ความสามารถ และปัจจัยค้ำจุน ประกอบไปด้วย สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน และเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2) พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (3) ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และความก้าวหน้าในการทำงาน โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจได้ร้อยละ 41.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการทำงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เชียงราย

ABSTRACT

The objectives of this study were investigate the factors influencing job satisfaction, to examine the level of job satisfaction, to develop the equation for job satisfaction prediction and to propose the recommendations for job satisfaction improvement of the personnel at Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chiang Rai Province. The samples were 170 participants. The statistics for data analysis were mean, standard deviation, correlation coefficient, and multiple regression. The results revealed that:

(1) The motivation factors were work itself, possibility of growth, opportunity in learning and developing competency while the hygiene factors were working condition, interpersonal relation with superordinate and peers, job security, salary and benefits. These factors showed the positive relationship towards job satisfaction of the personnel at Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chiang Rai Province with the significance level of 0 .01. (2)The personnel at Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chiang Rai Province, in overall, showed the highest level of their job satisfaction.(3) The predictive variables for job satisfaction of the personnel at Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chiang Rai Province, in descending order, were interpersonal relation with peers, salary and benefits, and possibility of growth. This could describe the relationship of factors influencing job satisfaction at 41.1% with the significance level of 0.05.

Keywords: job satisfaction Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Chiang Rai

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานในองค์กรรูปแบบใดก็ตาม จุดมุ่งหมายที่สำคัญนั้นอยู่ที่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อทรัพยากรพื้นฐานของการบริหาร 4M's ประกอบไปด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) และเทคนิควิธีการบริหารจัดการ (Management) นอกจากนี้ยังรวมไปถึงสภาพแวดล้อมต่างๆ (Physical resources) และข้อมูลสารสนเทศทั้งหลาย (Information resources) ซึ่งจะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยพื้นฐานของการบริหารทั้งหมดที่กล่าวมา “คน” จัดว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากเป็นอันดับหนึ่ง มีคุณค่าสูงสุดและมีประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้เพราะทรัพยากรอื่นทั้งหลายที่มีอยู่ถ้าคนไม่นำไปประยุกต์ใช้ ไม่นำมาบริหารจัดการก็หาประโยชน์มิได้ (ยงยุทธ์ เกษสาคร, 2547, หน้า 67-68)

คนๆหนึ่งมีทัศนคติที่เกี่ยวกับงานได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบ ในการประเมินผลของพนักงานผู้นั้นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น นักวิจัยส่วนมากจะศึกษาเกี่ยวข้องกับทัศนคติอยู่ 3 อย่างคือ ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job involvement) และความผูกพันองค์กร (Organizational Commitment) (วิเชียร วิทยอุดม, 2547, หน้า 35) บุคคลที่มีความพึงพอใจงานสูงจะมีทัศนคติทางบวกต่องานที่ทำ ในขณะที่บุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในงานจะมีทัศนคติที่ลบต่องานที่ทำ แต่เมื่อคนพูดถึงทัศนคติของพนักงานไม่ได้หมายถึงเฉพาะความพึงพอใจในงาน แต่สำหรับนักวิจัยทางด้านพฤติกรรมองค์กรจะให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานมาก (พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์, 2551, หน้า 68)

ปัจจุบันแนวโน้มการแข่งขันของธุรกิจธนาคารยังคงรุนแรง เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง (Disruptive Technology) ได้ส่งผลให้ธุรกิจธนาคารต่างนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สนับสนุนการดำเนินธุรกิจและการให้บริการทางการเงินเพิ่มมากขึ้น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง นอกเหนือจากภารกิจหลักของธ.ก.ส.แล้วยังได้ดำเนินโครงการสำคัญตามนโยบายของรัฐโดยขับเคลื่อนร่วมกับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนทุกภาคส่วน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2561 หน้า 63,67) ธ.ก.ส.สำนักงานจังหวัดเชียงราย มีสาขาระดับอำเภอจำนวน 29 แห่งสาขาย่อยจำนวน 2 แห่งประกอบด้วยพนักงานและผู้ช่วยพนักงานรวม 507 คน ซึ่งถือได้ว่าเป็นสำนักงานจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงถือได้ว่าเป็นอีกเรื่องที่สำคัญ และจากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า มีปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว องค์กรนั้นต้องมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องทันต่อสถานการณ์ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อพนักงานผู้ปฏิบัติโดยตรง พนักงานผู้ปฏิบัติต้องปรับตัวซึ่งในการปรับตัวนั้นอาจส่งผลทางด้านบวกหรือด้านลบต่อองค์กรได้

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาจะมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำนวนมาก แต่ในแต่ละหน่วยงานและแต่ละช่วงเวลา ก็จะทำให้ผลการวิจัยแตกต่างกันออกไป ทั้งระดับความพึงพอใจ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละองค์กร มีความแตกต่างกันไปซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุหลายประการ

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านลักษณะงานที่หลากหลายและท้าทาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (จิตาภา พิทักษ์กรสกุล, 2557)

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชี พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญคือ ปัจจัยด้านลักษณะของงานและการมีส่วนร่วมในองค์กร ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้า และปัจจัยด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ทำให้อัตราความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกัน (ประพาพรศิมิ ลิ้มสุคนธ์,2559)

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ถ้าเรียงลำดับรายด้านมีผลดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบ (ปิยรัตน์ จำปา ,2556)

การศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านมีระดับความพึงพอใจเรียงตามลำดับดังนี้ ความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ (พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์,2556)

จากผลสำคัญที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานขององค์กร เพื่อให้มีประสิทธิภาพ ให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้ดียิ่งขึ้นไป

คำถามการวิจัย

- 1.ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับใด
- 2.ปัจจัยใดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย
- 3.ปัจจัยใดสามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย
- 2.เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย
- 3.เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย
- 4.เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้นพบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่สำคัญ และสอดคล้ององค์กร สถานการณ์ปัจจุบัน ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าในการทำงาน และ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ ความสามารถ

ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน และเงินเดือนและสวัสดิการ

ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ ผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติงาน ระดับ 4-7 ที่บรรจุเป็นพนักงานของธนาคาร คำนวณหาขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีของ Taro Yamane (อ้างถึงใน ประกายรัตน์ สุวรรณ,อมรรวิทย์ วิเศษ สงวน,2555 หน้า 431) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 170 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม 2562

กรอบแนวคิด



สมมติฐานของการวิจัย

1.ปัจจัยจูงใจประกอบไปด้วยลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าในการทำงาน และโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย

2.ปัจจัยค้ำจุนประกอบไปด้วย สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย

3.ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้เป็นพนักงานปฏิบัติงานระดับ 4-7 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงราย และปฏิบัติงานในธ.ก.ส.จังหวัดเชียงรายในช่วงเดือน มกราคม 2562

ธ.ก.ส. หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำหาย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว

ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและประสบความสำเร็จ
โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ ความสามารถ หมายถึง โอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรมให้ตรงตาม
ลักษณะงาน เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้

สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโงมการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำ และมีผลต่อความภักดีกับบริษัท

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานที่ทำและต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลได้ทั้งทางด้านบวกและด้านลบ

ลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ตนรับผิดชอบ และเล็งเห็นว่างานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจ รวมทั้งเป็นงานที่ทำให้บรรลุตามเป้าหมายได้แก่ ความรับผิดชอบ ความยากง่ายของงาน การใช้ความรู้ความสามารถ ความท้าทายในงาน ความภาคภูมิใจในงาน การเปิดโอกาสในการเรียนรู้และการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน

ค่าตอบแทน หมายถึง ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับต่อเดือน หรือผลประโยชน์อื่น มีความเหมาะสมกับความสามารถและมีความเท่าเทียมและยุติธรรมกับบุคคลอื่นภายในองค์กร ได้แก่ ผลตอบแทนหรือสวัสดิการอื่นๆ โดยค่าตอบแทนที่ได้รับจะถูกเปรียบเทียบระหว่างค่าตอบแทนกับความพยายามในการทำงาน หรืออาจนำไปถูกเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่เห็นว่ามีความเหมาะสม และมีความยุติธรรม

โอกาสและความก้าวหน้า หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และบุคคลมีโอกาที่จะก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้น เมื่อพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม

หัวหน้างาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและบังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม

เพื่อนร่วมงาน (Coworker) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำ ปรึกษากัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย

2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการเสริมสร้างความพึงพอใจและนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย

3. เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นประโยชน์แก่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอื่นในเรื่องการบริหารความพึงพอใจ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้เลือกประชากรเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน (ระดับ 4-7) ที่ปฏิบัติงานใน ธ.ก.ส. จังหวัดเชียงราย ในช่วงเดือน มกราคม 2562 จากประชากรทั้งหมด 294 คน ใช้สูตรคำนวณแล้วได้ จำนวน ที่เหมาะสม

กับวิจัยนี้เท่ากับ 170 ตัวอย่าง แล้วใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง อธิบายโดยใช้ร้อยละ (Percentage) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับเงินเดือน ตำแหน่ง

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร จังหวัดเชียงราย โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Medium) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยการใช้ Pearson's correlation coefficient โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (นันทิยา ชาวดอน,2557 หน้า77)

4.วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร จังหวัดเชียงราย (Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางใดและมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด

ผลการวิเคราะห์

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอายุงานตั้งแต่ 5 แต่ไม่ถึง 10 ปี ระดับเงินเดือนตั้งแต่ 20,000 แต่ไม่ถึง 30,000 บาท และส่วนใหญ่เป็นพนักงานพัฒนาธุรกิจ ระดับความพึงพอใจในการทำงานรวมทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อเรียงลำดับเป็นรายข้อจะได้ระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านผลตอบแทน และด้านโอกาสก้าวหน้า

จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ตัวแปรทุกด้านมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางบวก และไม่มีตัวแปรใดมีความสัมพันธ์กันมากกว่า 0.80 ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง1 ค่าสถิติพรรณนาและค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ (n= 170)

	TotalR	SA	SB	SC	SD	SE	SF	SG	SH
ความพึงพอใจในการทำงานรวม(TotalR)	1								
1.ลักษณะของงานที่ทำ(SA)	0.441**	1							
2.ความก้าวหน้าในการทำงาน(SB)	0.512**	0.687**	1						
3.โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ ความสามารถ(SC)	0.457**	0.627**	0.691**	1					
4.สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน(SD)	0.488**	0.558**	0.637**	0.712**	1				
5.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(SE)	0.42**	0.637**	0.614**	0.689**	0.666**	1			
6.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน(SF)	0.541**	0.487**	0.546**	0.552**	0.715**	0.69**	1		
7.ความมั่นคงในการทำงาน(SG)	0.465**	0.394**	0.423**	0.452**	0.513**	0.493**	0.598**	1	
8.เงินเดือนและสวัสดิการ(SH)	0.476**	0.401**	0.441**	0.323**	0.527**	0.476**	0.538**	0.597**	1

**ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากผลการวิจัย โดยวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) มีทั้งหมด 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และความก้าวหน้าในการทำงาน โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจได้ร้อยละ 41.1 ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ตารางค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงตัว	0.884	0.336		2.630	0.009
1.ลักษณะของงานที่ทำ(SA)	0.080	0.081	0.090	0.992	0.323
2.ความก้าวหน้าในการทำงาน(SB)	0.162	0.082	0.1930	1.980	0.049
3.โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ ความสามารถ (SC)	0.113	0.085	0.142	1.329	0.186
4.สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน(SD)	-0.029	0.097	-0.032	-0.293	0.770
5.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(SE)	-0.144	0.083	-0.178	-1.728	0.086
6.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน(SF)	0.280	0.095	0.299	2.946	0.004
7.ความมั่นคงในการทำงาน(SG)	0.096	0.088	0.092	1.089	0.278
8.เงินเดือนและสวัสดิการ(SH)	0.196	0.085	0.195	2.319	0.022

*ที่ระดับนัยความสำคัญ 0.05 $R^2 = 0.411$

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในการทำงาน} = & 0.884 + 0.162(\text{ความก้าวหน้าในการทำงาน}) + 0.28(\text{ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน}) \\ & (1.98) \qquad \qquad \qquad (2.946) \\ & + 0.196(\text{เงินเดือนและสวัสดิการ}) \\ & (2.319) \end{aligned}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในการทำงาน} = & 0.193(\text{ความก้าวหน้าในการทำงาน}) + 0.299(\text{ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน}) \\ & (1.98) \qquad \qquad \qquad (2.946) \\ & + 0.195 (\text{เงินเดือนและสวัสดิการ}) \\ & (2.319) \end{aligned}$$

หมายเหตุ : ในวงเล็บคือ ค่าของ t

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยค่าเงิน และความพึงพอใจในการทำงาน พร้อมกับศึกษาอำนาจการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของปัจจัยทั้งสองประการ ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค่าเงิน จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

การวิเคราะห์ปัจจัยจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

การศึกษาปัจจัยจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลักษณะของงานที่ทำความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.411$, $p < .01$) ความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.512$, $p < .01$) โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ ความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.457$, $p < .01$) สรุปได้ว่า ปัจจัยจิตใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทางบวก สอดคล้องกับ เรณูสุขฤกษ์กิจ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยจิตใจประกอบไปด้วย ลักษณะงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทางบวก

การวิเคราะห์ปัจจัยคำจูน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

การศึกษาปัจจัยคำจูน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.488$, $p < .01$) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.42$, $p < .01$) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.541$, $p < .01$) ความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.465$, $p < .01$) เงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.476$, $p < .01$) สรุปได้ว่า ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทางบวก สอดคล้องกับ เรณูสุขฤกษ์กิจ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยคำจูนประกอบไปด้วย ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ วิธีการบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทางบวก

การวิเคราะห์ปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูน สามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน

การศึกษาดทดลองพหุคูณ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูน สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในการทำงาน พบตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานมีจำนวน 3 ตัวแปร คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และเงินเดือนและสวัสดิการ โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร ได้ร้อยละ 41.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน($\beta = 0.299$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือเงินเดือนและสวัสดิการ($\beta = 0.195$) และความก้าวหน้าในการทำงาน ($\beta = 0.193$) สามารถอภิปรายผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หากพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน มีเพื่อนร่วมงานที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และได้เพื่อนร่วมงานมีความรู้ความสามารถ จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับ การทำงานในปัจจุบันของธ.ก.ส. เนื่องจากมีโครงการนโยบายรัฐเข้ามาให้ทำอยู่เป็นประจำ พนักงานต้องทำงานแบบบูรณาการ โดยในการทำงานแต่ละครั้งให้ได้ทั้งงานปกติของธนาคารและงานนโยบายรัฐไปพร้อมกัน รวมทั้งต้องร่วมกันทำงานเป็นทีม งานถึงจะบรรลุเป้าหมายเสร็จตามกำหนด ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจึงถือเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีจะนำไปสู่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้น (พิบูลย์ ทัศปาล ,2550 หน้า 66) และสอดคล้องกับ ประพาพรีศม์ ลิ้มสุคนธ์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชีที่ พบว่าเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำนวนเงินเดือนที่ได้รับในแต่ละเดือน โบนัสประจำปีที่ได้รับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และอัตราเงินเดือนที่ปรับเปลี่ยนในแต่ละปีจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับ นิสรา รอดนุช (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี 4 แห่งในประเทศ และนันทพล วงศ์คำลือและกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ(2556) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต อาคารแจ้งวัฒนะ ที่พบว่าเงินเดือนและสวัสดิการ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพอใจในงาน เพราะว่าเป็นเครื่องมือในการช่วยตอบสนองความต้องการ และยังเป็นสัญลักษณ์แห่งความสำเร็จ และ เป็นสิ่งที่ลูกจ้างมักมองเห็นค่าจ้างเป็นเงาสะท้อนของการมีคุณค่าในการทำงานที่มีต่อองค์กรที่ตนทำงานอยู่ (วิเชียร วิทยอุดม, 2547 หน้า7)

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การได้รับการยอมรับนับถือตามสมควรแต่ตำแหน่งหน้าที่ มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้นในเวลาที่เหมาะสม จะทำให้พนักงานพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (อ้างถึงในพิบูลย์ ทีปะปาล, 2550 หน้า 139) กล่าวว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทพล วงศ์คำลือและกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ(2556) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต อาคารแจ้งวัฒนะ ที่พบว่าความก้าวหน้าในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ในส่วนผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีจำนวน 5 ตัวแปรด้วยกัน ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ ความสามารถ สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ไม่สามารถทำนายได้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน อาจเนื่องมาจากว่า

ด้านลักษณะของงานที่ทำ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานในธนาคารทราบขอบเขตและความรับผิดชอบของตนเอง มีอำนาจในการตัดสินใจในส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบ จึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับ ลักษณะของงานที่ทำและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากนัก สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทพล วงศ์คำลือและกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ(2556) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต อาคารแจ้งวัฒนะ ที่พบว่าลักษณะของงานที่ทำ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และประภาพรศรีมลิ ลิมสุคนธ์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชีที่ พบว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ ความสามารถ ธนาคารมีการอบรมให้ความรู้พนักงานเป็นประจำทุกตำแหน่ง อย่างน้อยตำแหน่งละ1ครั้ง/ปี และเมื่อมีเรื่องใหม่จะมีการอบรมให้ความรู้ก่อนให้ลงมือปฏิบัติเสมอ ซึ่งพนักงานทราบอยู่แล้วว่าต้องมีการอบรมให้ความรู้ และทุกคนต้องเข้าร่วม จึงถือเป็นเรื่องปกติจึงไม่มีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานแต่อย่างใด สอดคล้องกับ นิสรา รอดนุช (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยพบว่าโอกาสในการเรียนรู้พัฒนาความสามารถ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ในการโยกย้ายแต่ละครั้ง ธนาคารจะคำนึงถึงระยะทางในการเดินทางมาทำงานของพนักงานหรือมีที่พักให้กรณีที่ต้องเดินทางเป็นระยะไกลๆเสมอ ประกอบกับธนาคารมีงบประมาณ

การปรับอาคารสถานที่ทำงานให้ใหม่และดูดีอยู่เสมอ ในการออกแบบสร้างและปรับปรุงแต่ละครั้งจะมีการจัดพื้นที่ให้เป็นสัดส่วน สะดวกในการใช้สอย ทุกสาขาจะมีการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้ปัจจัยนี้ไม่มีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจของพนักงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน ในช่วงที่ธนาคารอื่นเลิกจ้างพนักงาน ปิดสาขา แต่ว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรไม่ได้มีนโยบายดังกล่าวประกอบกับยังมีการทยอยเปิดสาขาเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อาจเป็นเพราะกลุ่มลูกค้าเป็นคนละกลุ่มกับธนาคารอื่น การเข้าถึงเทคโนโลยีของลูกค้ายังคงทำได้ยาก จึงทำให้ไม่มีนโยบายดังกล่าวประกอบกับองค์กรได้รับรางวัลต่างๆ มากมาย ผลประกอบการยังคงได้กำไรทุกปี จึงเป็นเหตุให้พนักงาน มีความภาคภูมิใจ และมั่นใจในความมั่นคงของ องค์กร ทำให้ปัจจัยนี้ไม่มีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานแต่อย่างใด สอดคล้องกับ นิสราร รอดนุช (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยพบว่าความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

5.3 ข้อเสนอจากผลการวิจัย

1.ผู้บริหารควรเพิ่มเติมสวัสดิการ การรักษาพยาบาลครอบคลุมในโรงพยาบาลเอกชน ปรับฐานเงินเดือนเพิ่มขึ้นตามสถานะเศรษฐกิจ และลดขั้นตอนในการกู้เงินสวัสดิการพนักงานลงเพื่อความรวดเร็วในการขอสินเชื่อ

2.ผู้บริหารควรเพิ่มจำนวนพนักงานผู้ปฏิบัติให้มากขึ้น เนื่องจากปริมาณงานในปัจจุบันมีจำนวนมาก หรือเพิ่มเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ลดขั้นตอนในการทำงานบางขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง เพื่อลดระยะเวลาการทำงานให้ได้ผลงานที่มากขึ้น

3.ผู้บริหารควรตั้งกฎเกณฑ์การโยกย้าย ให้เป็นมาตรฐานและยุติธรรม

4.ผู้บริหารควรมีการแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจนในการทำงานของสินเชื่อเนื่องจากปัจจุบันพนักงานพัฒนาธุรกิจเพียงคนเดียวต้องทำหน้าที่ทุกอย่างตั้งแต่ กระบวนการรับขึ้นทะเบียนลูกค้า ตรวจสอบหลักประกัน จัดทำสัญญา และติดตามหนี้ ควรแยกเป็น 1 คนหนึ่งหน้าที่ในแต่ละสาขา

5. ผู้บริหารควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างสายงานต่างๆ ควรพูดคุยกัน เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน เพิ่มช่องทางการชักชวนงานให้ถึงผู้ปฏิบัติโดยตรง เช่น Line กลุ่มงานระดับผู้ปฏิบัติแยกตามสายงาน เพื่อให้การทำงานถูกต้องตามวิธีปฏิบัติและเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งจังหวัด

5.4 ข้อจำกัดในการทำวิจัยและงานวิจัยในอนาคต

1.การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เก็บตัวอย่างเฉพาะพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย ควรมีการศึกษาในพื้นที่อื่นเพิ่มเติม เพื่อจะได้นำข้อมูลมาเปรียบเทียบกัน เนื่องจากสิ่งแวดล้อมต่างกัน อาจทำให้ได้ข้อมูลต่างกันด้วย

2.ร.ก.ส.มีการเปลี่ยนแปลงและโยกย้ายพนักงานอยู่บ่อยครั้ง ควรทำงานศึกษาความพึงพอใจในการทำงานอยู่อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเวลาเปลี่ยนไป กลุ่มตัวอย่างและ ปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอาจมีเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคลที่ดี

3.ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย แบบเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น

4.ควรทำวิจัยแยกเป็นรายตำแหน่งเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในแต่ละสายงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดมาก

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณไปยังผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ดูแลผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำงานนี้ได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.นรพล จินันท์เดช อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำชี้แนะแนวทาง แก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ และเพิ่มเติมในสิ่งที่เป็นโยบายต่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

ประกายรัตน์ สุวรรณและอมรวิทย์ วิเศษ สงวน.(2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS เวอร์ชัน*

20. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ*.พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮ้าส์.

พิบูล ที่ปะปาล.(2550).*พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่*.กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.

ยงยุทธ์ เกษสาคร. (2547). *การวางแผนและนโยบายทางด้านทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร:

โครงการศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

วิเชียร วิทยอดม. (2547). *พฤติกรรมองค์การ*.กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีระฟิล์ม และ โซเท็กซ์ จำกัด.

รายงานประจำปี

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2561). *รายงานประจำปีงบประมาณ 2560*.กรุงเทพมหานคร:

เอกสารเผยแพร่.

วิทยานิพนธ์

จิตภา พิทักษ์กรสกุล. (2557).*ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร*

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา.นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

นันทยา ชาวดอน.(2557).*การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่ม*

อุตสาหกรรมยานยนต์ : กรณีศึกษาเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.กรุงเทพมหานครและปริมณฑล:

มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิสรา รอดนุช.(2559).*ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนัก*

งานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย.กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นันทวล วงศ์คำลือและกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ.(2556).*ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร*

กสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต อาคารแจ้งวัฒนะ.กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัย

รามคำแหง

ประพาพรัศม์ ลิ้มสุคนธ์. (2559). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชี*.กรุงเทพมหานคร:

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปิยรัตน์ จำปา. (2556).*การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ*

สหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง.ระนอง: มหาวิทยาลัยบูรพา .

พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด*.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

เรณู สุขฤกษ์กิจ.(2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทท่าอากาศยาน
ไทยจำกัด (มหาชน)*.กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี