

ความพึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงาน ของพนักงาน
ผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
กรณีศึกษา: อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

JOB ROTATION SATISFACTION OF AUTHORIZED EMPLOYEES OF THE THAI
FARMERS BANK PUBLIC COMPANY, LIMITED CASE STUDY:
MUANG DISTRICT, CHIANGMAI PROVINCE



นายประภาส สกุลชาติวุฒิ

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
พ.ศ. 2544

ลิขสิทธิ์ของโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

ปริญญา

บริหารธุรกิจ

บริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร

สาขาวิชา

ภาควิชา

เรื่อง ความพึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงาน ของพนักงานผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
JOB ROTATION SATISFACTION OF AUTHORIZED EMPLOYEES OF THE THAI FARMERS BANK PUBLIC COMPANY, LIMITED CASE STUDY: MUANG DISTRICT, CHIANGMAI PROVINCE

นามผู้วิจัย นายประภาส สกุลชาติวุฒิ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(ศาสตราจารย์พิเศษยรรยง สิทธิชัย)

วันที่ 5 เดือน ๑๑ พ.ศ. 2544

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์วัลภา ลิมสกุล)

วันที่ 5 เดือน ๑๑ พ.ศ. 2544

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์น้ำเพชร วินิจชัยกุล)

วันที่ 5 เดือน ๑๑ พ.ศ. 2544

หัวหน้าภาควิชา

(อาจารย์วัลภา ลิมสกุล)

วันที่ 5 เดือน ๑๑ พ.ศ. 2544

โครงการบัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิสุทธิ เนียมทรัพย์)

รองประธานกรรมการโครงการบัณฑิตวิทยาลัย
แทนประธานกรรมการโครงการบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 5 เดือน ๑๑ พ.ศ. ๕๕

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ ความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ความพึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงาน ของพนักงานผู้รับมอบอำนาจ ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โดย

นายประภาส สกฤชาติวุฒิ

ตุลาคม 2544

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ศาสตราจารย์พิเศษชรรยง สิทธิชัย

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงานของผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขความไม่พึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งของผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมดของพนักงานผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 15 สาขา โดยการใช้แบบสอบถามส่งไปยังพนักงานผู้รับมอบอำนาจในแต่ละสาขาช่วยตอบ แล้วส่งกลับมายังผู้วิจัย จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS FOR WINDOWS) ผลการวิจัยมีดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคลและภูมิหลัง พบว่า พนักงานผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 33-38 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จบในสาขาวิทยาการจัดการ บริหารธุรกิจ และการบัญชี อายุการทำงานในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ระหว่าง 11-15 ปี ตำแหน่งแรกที่เข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานบัญชี ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล และด้านการติดตามและ ประenomหนี้ อัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 23,000-28,000 บาท ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติมี

ระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูล และผู้บังคับบัญชาจากการดำรงตำแหน่งงาน มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน มีระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจในในรายได้ และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย มีระดับความพึงพอใจน้อย

จากการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับลักษณะส่วนบุคคล และภูมิหลัง ของผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในเรื่อง งานที่ปฏิบัติและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา สถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้าน งานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ และความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้าน ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงและความปลอดภัย อายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้าน ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา

จากการวิจัยพบว่า ผู้รับมอบอำนาจมีความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับความพึงพอใจน้อย ผู้รับมอบอำนาจจึงได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงการเปลี่ยนตำแหน่งงานคือ ให้บุคคลที่มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านใดด้านหนึ่ง เป็นอย่างดี ให้ปฏิบัติงานด้านนั้น เพราะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าการเปลี่ยนตำแหน่งงานใหม่ ควรมีการอบรมการปฏิบัติงานในด้านใหม่ก่อนเปลี่ยนตำแหน่งงาน

ธนาคารควรรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ถูกเปลี่ยนตำแหน่งงาน ธนาคารควรให้แนวทางเพื่อพัฒนาตนเองของพนักงานทุกคน เพื่อศึกษารายละเอียดของงานอย่างถ่องแท้ด้วยตนเองก่อนปฏิบัติงานจริง หากพนักงานคนใดไม่มีการศึกษางานในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอยู่ ควรจัดการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน และควรมีการหมุนเวียนงานในตำแหน่งต่างๆ คราวละ 3-6 เดือน เพื่อที่พนักงานจะได้เรียนรู้งานในตำแหน่งงานอื่นๆ มากขึ้น

ABSTRACT

Abstract of thesis submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

JOB ROTATION SATISFACTION OF AUTHORIZED EMPLOYEES OF THE
THAI FARMERS BANK PUBLIC COMPANY, LIMITED CASE STUDY:
MUANG DISTRICT, CHIANGMAI PROVINCE

By

PRAPAS SAKULCHATWUT

OCTOBER 2001

Chairman: Professor Yunyong Sitdhichai

Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and Marketing, Faculty of Agricultural Business

The purpose of this research was: 1) to examine job satisfaction among authorized employees of the Thai Farmers Bank; 2) to study factors which cause satisfaction or dissatisfaction with changes to the positions of authorized employees of the Thai Farmers Bank; 3) to study ways to solve the problem of dissatisfaction with changes to the position of authorized employees of the Thai Farmers Bank. That data was collected by mailing questionnaires to the staff of 15 branches of the bank in the Muang District of Chiang Mai Province and it was analyzed by using SPSS for Windows.

Results showed that most employees were male, married and between the ages of 33 and 38. The average size of their family was 3 or 4 people. They all had a first degree in management, accounting, or business administration, and had been professionally employed for between 11 and 15 years. Their first position in working were accountant, and the present position were mostly the Personal Banking Service

department and Loans Recovery department, whose salary ranging from 23,000-28,000 bath. They had a moderate level of job satisfaction with all 6 factors: (1) the satisfaction of working at good level; (2) the satisfaction of relationship of authorized employees and superiors in the present position at middle level; (3) the satisfaction of work progress and further education at middle level; (4) the satisfaction of co-operation and respect from co-workers at good level; (5) the satisfaction of salary and chance of receiving higher salary at middle level; (6) the satisfaction of security and safety at low level.

The hypothesis test on the correlation between job satisfaction and personal and background indicated that age differences caused differences in satisfaction with work and satisfaction with relationship of authorize employees and superiors. Differences in marital status caused differences in the working relationship between authorized employees and superiors in the present position, in work progress and further education. Differences in education caused differences in co-operation and respect from co-workers. Differences in working experience caused different satisfaction of relationship between authorized employees and superiors in the present position.

The study also found that the authorized employees had less satisfaction of security and safety. So they suggested that the person who have skills in each position should work in that position permanently. Moreover, they should be trained before working in the new position.

The bank should acknowledge the employee's problems and suggestion. The bank should also give the right way for bankers to improve themselves and to study their job before starting work. If they do not improve themselves; they should be rotated to the other position in 3-6 months.

กิตติกรรมประกาศ

ในการวิจัยครั้งนี้จะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ หากไม่ได้รับความช่วยเหลือจาก คณะกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย ศาสตราจารย์พิเศษรณรงค์ สิทธิชัย อาจารย์วัลภา ลิ้มสกุล อาจารย์น้ำเพชร วินิจฉัยกุล ซึ่งได้ให้ความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือ ตลอดจนให้ คำปรึกษา แนะนำแก่ข้าพเจ้ามาโดยตลอด ในการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ยังได้รับความช่วยเหลือจากพนักงานผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และพนักงานธนาคารอีกหลาย ท่าน ซึ่งไม่ได้กล่าวชื่อนามที่ช่วยเก็บรวบรวมแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณคุณรังสฤษฎ์ ฉัตรอุทัย คุณทศพร อัมมวรรณ และคุณอรัญญา สกฤษชาติวุฒิ (ภรรยาผู้วิจัย) ที่คอยดูแล และช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน รวมทั้งเพื่อน ๆ ร่วมรุ่น เจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องที่ คอยให้กำลังใจและช่วยเหลือ แนะนำเสมอมา ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ประกาศ สกฤษชาติวุฒิ

ตุลาคม 2544

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญเรื่อง	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(14)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
ประวัติความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	7
นโยบายของธนาคารในการหมุนเวียนงานภายในสาขา	14
ความหมายและแนวความคิดของความพึงพอใจในการ เปลี่ยนตำแหน่งงาน	14
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	15
ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของ มนุษย์	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	21
สมมติฐานการวิจัย	22

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ชื่อสาขาและจำนวนพนักงานผู้รับมอบอำนาจนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	23
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและภูมิหลังของ พนักงาน	29
3	ระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ	35
4	ระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและ ผู้บังคับบัญชาจากการดำรงตำแหน่งงาน	36
5	ระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและ การศึกษาต่อ	37
6	ระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่อง จากเพื่อนร่วมงาน	38
7	ระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน	39
8	ระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย	39
9	จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งในการทำงานในตำแหน่งงาน	40
10	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานจริงในแต่ละ ตำแหน่งงาน	44
11	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาปฏิบัติงานที่คิดว่าเหมาะสมในแต่ละ ตำแหน่งงาน	48
12	จำนวนของพนักงานที่เคยปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งงานจำแนกตาม จำนวนครั้งที่ปฏิบัติ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานจริง และระยะเวลาที่คิด ว่าเหมาะสม	52
13	จำนวนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับการเปลี่ยนตำแหน่งงาน	53
14	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับอายุ	55
15	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับเพศ	56
16	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับสถานภาพ สมรส	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับระดับการศึกษา	57
18	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับตำแหน่งงาน	58
19	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับอายุงาน	59
20	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับรายได้ต่อเดือน	60
21	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชากับอายุ	61
22	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชากับเพศ	62
23	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชากับสถานภาพสมรส	63
24	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชากับระดับการศึกษา	64
25	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชากับตำแหน่งงาน	65
26	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชากับอายุงาน	66
27	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชากับรายได้ต่อเดือน	67
28	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับอายุ	68
29	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับเพศ	69
30	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับสถานภาพสมรส	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
31	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับระดับการศึกษา	71
32	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับตำแหน่งงาน	72
33	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับอายุงาน	73
34	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับรายได้ต่อเดือน	74
35	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับอายุ	75
36	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับเพศ	76
37	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับสถานภาพสมรส	77
38	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับระดับการศึกษา	78
39	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับตำแหน่งงาน	79
40	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับอายุงาน	80
41	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับรายได้ต่อเดือน	81
42	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกับอายุ	82
43	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกับเพศ	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
44	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการ เลื่อนขั้นเงินเดือนกับสถานภาพสมรส	84
45	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการ เลื่อนขั้นเงินเดือนกับระดับการศึกษา	85
46	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการ เลื่อนขั้นเงินเดือนกับตำแหน่งงาน	86
47	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการ เลื่อนขั้นเงินเดือนกับอายุงาน	87
48	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการ เลื่อนขั้นเงินเดือนกับรายได้ต่อเดือน	88
49	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความ ปลอดภัยกับอายุ	89
50	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความ ปลอดภัยกับเพศ	90
51	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความ ปลอดภัยกับสถานภาพสมรส	91
52	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความ ปลอดภัยกับระดับการศึกษา	92
53	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความ ปลอดภัยกับตำแหน่งงาน	93
54	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความ ปลอดภัยกับอายุงาน	94
55	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความ ปลอดภัยกับรายได้ต่อเดือน	95
56	ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน	96

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ผังโครงสร้าง บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	12
2	บทบาทและหน้าที่ของพนักงานผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โครงสร้างการปฏิบัติงานในรูปแบบ Reengineering	13
3	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	21
4	การจัดเรียงลำดับตำแหน่งงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	123



บทที่ 1
บทนำ
(INTRODUCTION)

ความนำ
(Context)

หลังจากที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ทำการปฏิวัติระบบการทำงานและการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารในรูปแบบใหม่ ภายใต้ชื่อ รีเอ็นจิเนียริ่ง โดยมีการเปิดตัวที่สาขาสยามเป้า เป็นสาขาแรกเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2537 ได้แสดงให้เห็นการพัฒนาระบบการทำงานและให้การบริการที่มีคุณภาพ และศักยภาพในการทำงานและการให้บริการที่รวดเร็ว แม่นยำ เพื่อการก้าวเป็นธนาคารระบบสากล ระบบโลก เพราะการแข่งขันในการทำธุรกิจการให้บริการของสถาบันการเงินปัจจุบันมีการแข่งขันต่อสู้กันอย่างรุนแรง เพื่อการแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะความอยู่รอดขององค์กรของตน เมื่อมีปัญหาเรื่องของวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในทั่วทุกมุมโลก ไม่ว่าจะเป็น ยุโรป อเมริกา เอเชีย ก็ตาม

รีเอ็นจิเนียริ่ง หมายถึง การพิจารณา ตั้งแต่ขั้นพื้นฐานและการออกแบบกระบวนการธุรกิจขึ้นมาใหม่ชนิดถอนรากถอนโคน เพื่อบรรลุผลลัพธ์ของการปรับปรุงอันยิ่งใหญ่ โดยใช้มาตรวัดผลการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและสำคัญที่สุด ซึ่งได้แก่ ต้นทุน คุณภาพ การบริการและความเร็ว (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2539: 12-19)

ดังนั้นก่อนที่จะธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จะทำการพัฒนาระบบการทำงานในรูปแบบใหม่ของธนาคารได้อย่างสมบูรณ์นั้น จึงจำเป็นต้องอาศัยการพัฒนา ฝึกอบรม แก่บุคลากรในองค์กรของตนก่อน ซึ่งธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ก็ต้องทำเช่นนั้นเหมือนกัน ดังนั้นหน่วยงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จะต้อง ฝึกอบรม และ พัฒนาตนเองรู้การทำงานในระบบใหม่ของธนาคารและต้องเรียนรู้ลักษณะงานต่าง ๆ เพื่อสอดคล้องกับการให้บริการแบบ รีเอ็นจิเนียริ่งตลอดจนพนักงานจะต้องมีความรู้ ความสามารถในการที่จะปฏิบัติงาน โดยเฉพาะหน้าที่ความรับผิดชอบในงานส่วนที่ตัวเองจะต้องรับผิดชอบ และในขณะเดียวกันก็ต้องแสวงหาความรู้ในงานส่วนอื่น ๆ ประกอบกันไปด้วย เพราะเมื่อถึงเวลาอันเหมาะสมก็จะต้องปรับเปลี่ยนและหมุนเวียนกันทำงานเพื่อที่จะรับรู้ในลักษณะงานในส่วนอื่น ๆ ต่อไป และสามารถ

ที่จะปฏิบัติหน้าทีนั้น ๆ ได้เมื่อถึงเวลาที่จำเป็นต้องปฏิบัติ เพื่อสนองความต้องการของธนาคารเอง และความต้องการของลูกค้า ตามนโยบายและสโรแกนของธนาคารที่ว่า "บริการทุกระดับประทับใจ"

ความสำคัญของปัญหา (Significance of the Problem)

สภาวะทางเศรษฐกิจในปัจจุบันมีผลต่อการ แข่งขันอย่างรุนแรง เพื่อความอยู่รอดของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะธุรกิจธนาคาร ดังนั้นการให้บริการที่ดีที่สุด ตัวจักรที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดได้ดั่งนั้นธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จึงต้องพัฒนาด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อให้ทัดเทียม ธนาคารพาณิชย์ของต่างประเทศซึ่งนำเทคโนโลยีสำเร็จรูปเข้ามาใช้ในการดำเนินการของสาขาที่เปิดในประเทศไทยในขณะนี้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีการปรับปรุงเทคโนโลยีให้ทันสมัยและเข้าสู่มาตรฐานสากลในการให้บริการของสถาบันการเงิน แต่การพัฒนาด้านเทคโนโลยีทางเดียวยังไม่เพียงพอกับการก้าวสู่ความเป็นเลิศในด้านการให้บริการ

ดังนั้นความพร้อมของตัวบุคลากรขององค์กรเองจะต้องมีศักยภาพเพียงพอที่จะตอบสนองการให้บริการนั้น ๆ และสิ่งที่จะยืนยันสิ่งเหล่านี้ได้ก็คือ ความพึงพอใจที่จะเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานนั้น ๆ ตลอดจนการที่จะเรียนรู้ และพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานด้วย

เนื่องจากประสบการณ์ในการทำงานด้านการธนาคารมากกว่า 16 ปี ของผู้วิจัยเห็น ว่า ผู้รับมอบอำนาจของธนาคารมีความสำคัญในการจูงใจและเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันการทำงานของพนักงานผู้ได้บังคับบัญชาอย่างมีประสิทธิภาพ

จากสิ่งที่กล่าวข้างต้น จึงเป็นมูลเหตุ สำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงาน ของ พนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่ง ความพึงพอใจนี้ก็จะเป็นตัวกลไกสำคัญในการที่จะเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives of the Study)

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คือ

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีการเปลี่ยนตำแหน่งงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
3. ศึกษาแนวทางในการแก้ไขของความไม่พึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย (Scope of the Study)

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย 15 สาขา ดังนี้

สาขาถนนท่าแพ	สาขาสี่แยกสนามบิน
สาขาข้างเขื่อน	สาขาถนนสุเทพ
สาขาถนนเจริญเมือง	สาขาย่อยตลาดวโรรส
สาขาถนนช้างคลาน	สาขาย่อยแม่ใจ
สาขาถนนมหาราช	สาขาย่อยสันทราย
สาขาถนนศรีดอนไชย	สาขาย่อยไนท์บาร์ซาร์
สาขาถนนราชวงศ์	สาขาย่อยซูเปอร์ไฮเวย์
สาขาถนนมูลเมือง	

โดยมีการศึกษาจากประชากรทั้งหมดจาก 15 สาขา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(Expected Results)

ผู้บริหารของธนาคาร โดยเฉพาะผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะได้ทราบถึง ปัจจัยความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคาร เพื่อเป็นแนวทาง หรือ มาตรการเกี่ยวกับการเปลี่ยนตำแหน่งงานภายในองค์กร ตลอดจน การวางแผนในการพัฒนาคุณภาพและ ศักยภาพของตัวพนักงานธนาคาร และระยะเวลาที่เหมาะสม ในการเปลี่ยนตำแหน่งงานรวมถึงความ พร้อมของตัวพนักงานเอง

นิยามศัพท์

(Definition of Terms)

ความพึงพอใจในการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่องาน ที่ปฏิบัติความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการศึกษาต่อ ความร่วมมือและได้รับความยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน รายได้และโอกาสในการ เลื่อนขั้นเงินเดือน ความมั่นคงและความปลอดภัย

ความไม่พึงพอใจในการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่ดี ต่องานที่ปฏิบัติความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ การงานและการศึกษาต่อ ความร่วมมือและได้รับความยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน รายได้และ โอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ความมั่นคงและความปลอดภัย

พนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง พนักงาน ธนาคาร ตั้งแต่ผู้ช่วยผู้จัดการลงมา ที่ธนาคารแต่งตั้งให้เป็นผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อกระทำการต่าง ๆ ตามที่ระบุในหนังสือมอบอำนาจของธนาคาร โดยสามารถกระทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน ธนาคารแทนธนาคารได้

สาขาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วยสาขาของธนาคารดังนี้ สาขาถนน ท่าแพ สาขาถนนราชวงศ์ สาขาถนนศรีดอนไชย สาขาข้างเผือก สาขาถนนมูลเมือง สาขาถนน ช้างคลาน สาขาถนนสุเทพ สาขาถนนมหิดล สาขาถนนเจริญเมือง สาขาสี่แยกสนามบิน สาขา

ย่อยตลาดควโรรส สาขาย่อยแม่ใจ สาขาย่อยสันทรายสาขาย่อยไนท์บาร์ซาร์ สาขาย่อยซูเปอร์ไฮเวย์

ริเอ็นจิเนียริง หมายถึง ขบวนการการพิจารณา ตั้งแต่ขั้นพื้นฐานและการออกแบบ กระบวนการธุรกิจขึ้นใหม่ชนิดถอนรากถอนโคน เพื่อบรรลุผลลัพธ์ของการปรับปรุงอันยิ่งใหญ่ โดย ใช้มาตรวัดผลการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและสำคัญที่สุด ซึ่งได้แก่ ต้นทุน คุณภาพ การบริการและความเร็ว (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2539:12-19)

ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความพึงพอใจในลักษณะงาน สภาพการทำงาน การจัดการงาน ประกอบด้วย งานที่ได้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ งานที่ปฏิบัติส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ปฏิบัติมีความสำคัญและมีคุณค่า มีการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน งานที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับบุคลิกภาพ และความรู้ความสามารถ งานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจ ขวนปฏิบัติ ไม่น่าเบื่อ และงานที่ปฏิบัติมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไป

ความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา จากการดำรงตำแหน่งงานปัจจุบัน หมายถึง ความพึงพอใจระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา ซึ่งประกอบด้วย การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน การได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสและเต็มใจในการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ด้านการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา การมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชานอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชามีการมอบอำนาจในการปฏิบัติงานชัดเจน การได้รับความยุติธรรมจากการปกครองบังคับบัญชาอย่างเพียงพอ และการได้รับความนับถือจากบุคคลทั่วไปในด้านตำแหน่งและฐานส่วนตัว

ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ หมายถึง ความพึงพอใจในโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งซึ่งประกอบด้วย งานที่ปฏิบัติ ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น งานที่ปฏิบัติให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะจากการปฏิบัติงาน หน่วยงานให้การสนับสนุนที่จะศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ หน่วยงานมีความยุติธรรมเพียงพอในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และหากได้รับการศึกษาสูงขึ้น หน่วยงานจะสนับสนุนให้รับตำแหน่งที่เจริญก้าวหน้า

ความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งประกอบด้วย การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน การได้ใช้ความรู้ความสามารถและอิทธิพลต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้บุคคลอื่นคล้อยตาม การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน การได้รับความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี และการได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

ความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นตำแหน่ง หมายถึง ความพึงพอใจในผลประโยชน์และสิ่งตอบแทน ซึ่งประกอบด้วย เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติและได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นอย่างเหมาะสมและยุติธรรม

ความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย หมายถึง ความพึงพอใจในความมั่นคงในการที่จะได้รับโบนัสประจำปี ความมั่นคงและความปลอดภัยในการถูกเลิกจ้างงานในอนาคต

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

(REVIEW OF RELATED LITERATURE)

2.1 ประวัติความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พุทธศักราช 2488 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรกเริ่ม 5 ล้านบาทโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้บริการทางด้านสินเชื่อและการเงิน เพื่อรองรับการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของประเทศภายหลังการสิ้นสุดของสงครามมหาเอเซีย บурพา บริการของธนาคารเมื่อเริ่มก่อตั้งคือการรับฝากเงินและให้ดอกเบี่ยแก่ประชาชน รวมทั้งการให้กู้ยืมเพื่อประกอบธุรกิจโดยคิดดอกเบี่ยตามความเหมาะสม นโยบายหลักของธนาคารในขณะนั้นได้แก่การช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้ การลดระดับการว่างงานภายในประเทศให้น้อยลง และการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางการนำเข้าและส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ

ปัจจุบัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 3 ของประเทศ รองจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นับจากทรัพย์สินรวม ณ.วันที่ 31 ตุลาคม 2543 ธนาคารมียอดทรัพย์สินรวมทั้งสิ้น 711,052 ล้านบาท ยอดให้สินเชื่อ 452,188 ล้านบาท ยอดเงินฝาก 641,432 ล้านบาท การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจและการบริหารงานของธนาคารในระยะ 6 ปีที่ผ่านมา

พ.ศ. 2536 เมื่อวันที่ 12 สิงหาคม ธนาคารได้ประกอบพิธีเปิด “ศูนย์ฝึกอบรมพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)” ณ ริมฝั่งแม่น้ำบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ศูนย์การฝึกอบรมมูลค่ากว่า 300 ล้านบาทแห่งนี้ นับเป็นศูนย์การฝึกอบรมของสถาบันการเงินที่ใหญ่และสมบูรณ์แบบแห่งหนึ่งสามารถรับพนักงานเข้าอบรมได้กว่า 8,000 คนต่อปี ปัจจุบันธนาคารได้เปลี่ยนชื่อศูนย์ฝึกอบรมดังกล่าวเป็น “ศูนย์การเรียนรู้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)”

พ.ศ. 2537 ริเริ่มปรับระบบการทำงานโดยปรับเป็นระบบ (re-engineering) ที่สาขาสนามเป้าเป็นสาขาแรกในเดือน กุมภาพันธ์ 2537 ปรากฏผลสำเร็จอย่างสูง ประสิทธิภาพการ

ทำงานสาขาดีมาก สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าอย่างยิ่ง ธนาคารจึงได้ขยายผลออกสู่สาขาอื่น ๆ ปัจจุบันธนาคารได้ปรับระบบการทำงานครบทุกสาขาแล้ว

พ.ศ. 2538 ธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างการปฏิบัติงานของฝ่ายงานต่าง ๆ ตามแนวราบ (flat organization) ปัจจุบันได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วทั้ง 33 ฝ่าย ทั้งนี้เพื่อให้มีโครงสร้างที่เหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการแข่งขัน ให้มีสายการบังคับบัญชาสั้นลง แต่ละตำแหน่งสามารถปฏิบัติงานได้ครบวงจรมากขึ้น นอกจากนี้ธนาคารได้เปิดสำนักงานใหญ่แห่งใหม่เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2538 ซึ่งนับเป็นอาคารที่เน้นความทันสมัยและความปลอดภัยเป็นสำคัญโดยใช้การควบคุมอาคารอัตโนมัติ เช่น ระบบปรับอากาศ ระบบไฟฟ้า ระบบรักษาความปลอดภัย

พ.ศ. 2539 ธนาคารได้จัดสายการบริหารงานใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 5 สายงานตามลักษณะธุรกิจและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจ คือ

1. สายงานธุรกิจตลาดทุน (capital markets business group) รับผิดชอบการจัดหาเงินทุนให้แก่ลูกค้าและธนาคาร การบริหารเงินทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน รวมถึงการดูแลหลักทรัพย์ ผลประโยชน์และการจัดการข้อมูล

2. สายงานธุรกิจธนาคารพาณิชย์ (commercial banking business group) รับผิดชอบการให้บริการธุรกิจธนาคารพาณิชย์ อาทิ การฝาก การถอน และการโอนเงิน การให้บริการธุรกิจต่างประเทศ รวมถึงการให้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์กรรม และอุตสาหกรรมแก่ลูกค้า

3. สายงานธุรกิจผู้บริโภค (consumer business group) รับผิดชอบการให้บริการที่เกี่ยวกับการบริโภคส่วนบุคคล การให้สินเชื่อเพื่อการประกอบธุรกิจขนาดย่อม โดยให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันแก่ลูกค้ารายย่อยจำนวนมาก

4. สายงานทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology resource group) รับผิดชอบในการจัดหาและพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบสื่อสารโทรคมนาคมและระบบงานสารสนเทศ เพื่อให้สามารถรองรับธุรกิจของธนาคารในอนาคต

5. สายงานทรัพยากรบุคคลและทั่วไป (human and general resource group) รับผิดชอบงานทรัพยากรบุคคลและให้การสนับสนุนทรัพยากรอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมถึงความรับผิดชอบในการวางแผนควบคุม และการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร

พ.ศ. 2540 ธนาคารได้จัดตั้งฝ่ายงานใหม่ขึ้น 2 ฝ่ายงาน คือ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ และฝ่ายบริหารทรัพย์สินถาวร ทั้งนี้ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ที่จัดตั้งขึ้นใหม่จะเป็นศูนย์กลางในการติดต่อกับลูกค้าทางโทรศัพท์ รับผิดชอบการให้บริการข้อมูลและเป็นทีปรึกษาเกี่ยวกับบริการของธนาคาร รวมถึงการรับเรื่องและการแก้ไขปัญหาการให้บริการให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและพึงพอใจบริการของธนาคารมากยิ่งขึ้น สำหรับฝ่ายบริหารทรัพย์สินถาวร จะเป็นศูนย์กลางข้อมูลทรัพย์สินของธนาคาร รับผิดชอบการบริหารและกำกับการใช้ทรัพย์สินที่ไม่ใช่ทรัพย์สินทางการเงิน วางระบบข้อมูล หลักเกณฑ์และแนวทางเกี่ยวกับการปฏิบัติเกี่ยวกับทรัพย์สินของธนาคาร

เพื่อให้ธนาคารสามารถกำหนดนโยบายและแผนการตลาดให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและการแข่งขัน ธนาคารได้ปรับโครงสร้างฝ่ายงานที่มีผลิตภัณฑ์ในความดูแล โดยจัดตั้งส่วนพัฒนาผลิตภัณฑ์ขึ้นใน 6 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายบริหารตราเงินตราและเงินโอนต่างประเทศ ฝ่ายวิเทศพาณิชย์ ฝ่ายบัตรเครดิต ฝ่ายสินเชื่อผู้บริโภค ฝ่ายกำกับงานสินเชื่อและหลักประกัน และฝ่ายเงินสดและการชำระเงิน

พ.ศ. 2541 ธนาคารได้จัดตั้งฝ่ายงานใหม่ขึ้น คือ ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน เพื่อรับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจสินเชื่อ ตลอดจนการประกอบธุรกิจอื่นของธนาคารให้เป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานราชการรวมถึงข้อพึงปฏิบัติและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและลดการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารและลูกค้าได้

ธนาคารได้จัดตั้งส่วนงานใหม่ขึ้น 6 ส่วนงานคือ ส่วนปรับโครงสร้างหนี้ ส่วนบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ส่วนจัดการงานข้อมูลสารสนเทศ ส่วนนักลงทุนสัมพันธ์ ศูนย์บัญชาการ ส่วนงานศิลป์และพิพิธภัณฑ์ธนาคาร

นอกจากนี้ธนาคารยังได้เพิ่มภาระหน้าที่การเป็นผู้ดูแลความสัมพันธ์ของลูกค้า (relationship supervisor) งานสอบทานการปฏิบัติงานสาขาไว้ที่สาขา เพื่อดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเพื่อให้การปฏิบัติงานของสาขามีความรัดกุม และป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อธนาคาร และเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน จึงเพิ่มภาระหน้าที่ในการกำหนดแนวทางดำเนินการวิเคราะห์กำไรของกลุ่มลูกค้า และผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ตลอดจนประเมินความเสี่ยงของลูกค้าสินเชื่อ และประเมินผลผลิตภัณฑ์ของธนาคาร โดยรวมไว้ที่ฝ่ายบริหารการตลาดและเครดิตอีกทั้งยังเพิ่มภาระหน้าที่ในการดูแลและควบคุมการออกคู่มือต่างๆ ของธนาคารให้เป็นไปตามมาตรฐานและดูแลฐานข้อมูลคู่มือธนาคารในระบบ ให้ถูกต้องครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอไว้ที่ฝ่ายจัดการงานกลาง

บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมกสิกรไทย จำกัด (2541: 51) ได้กล่าวถึงยุทธศาสตร์การบริหารใหม่ของธนาคารโดยมีการแบ่งหน่วยงานออกเป็น 8 สายงานเพื่อให้ปฏิบัติงานตอบสนองของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้า ตลอดจนเพิ่มความสามารถในการดำเนินงานภายใน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ใหม่ที่ธนาคารกำหนด คือ

1. **สายงานเลขานุการองค์กร** รับผิดชอบการประสานงานการกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์การทำธุรกิจและการดำเนินงาน รวมทั้งการสร้างเสริมและรักษาไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกและนักลงทุน

2. **สายงานกำกับและตรวจสอบ** รับผิดชอบการกำกับและการตรวจสอบการทำธุรกิจและการดำเนินงานเพื่อให้มีความถูกต้องเหมาะสมภายใต้ข้อกำหนดของธนาคารและหน่วยงานทางราชการ รวมถึงจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพของธนาคาร

3. **สายงานบริษัทธุรกิจ** รับผิดชอบการทำธุรกิจและดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและใหญ่ให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร

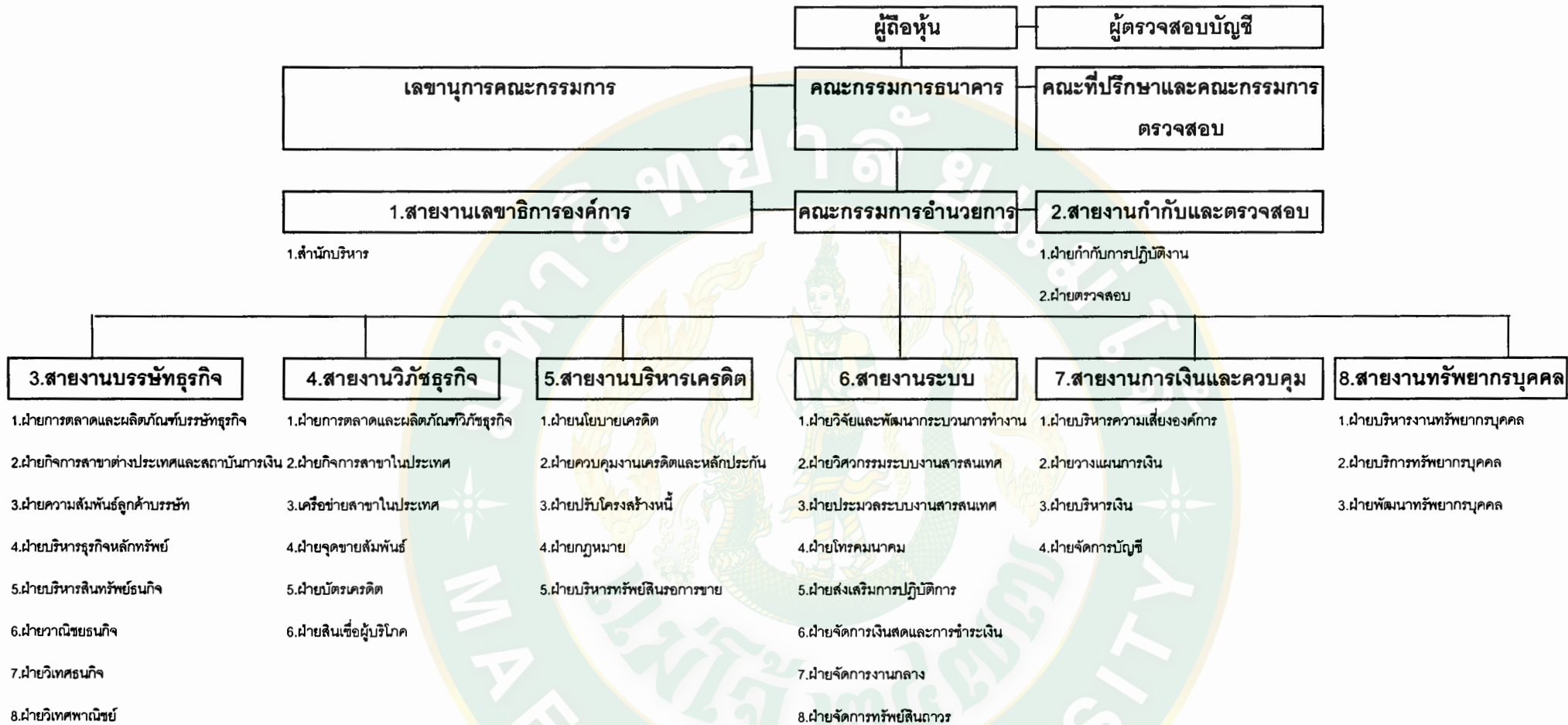
4. **สายงานวิสาหกิจ** รับผิดชอบการทำธุรกิจและดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าธุรกิจ รายย่อยและลูกค้าส่วนบุคคลให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร

5. **สายงานบริหารเครดิต** รับผิดชอบกำหนดนโยบายและควบคุมกระบวนการทำงานด้านเครดิต ตลอดจนการแก้ไขหนี้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

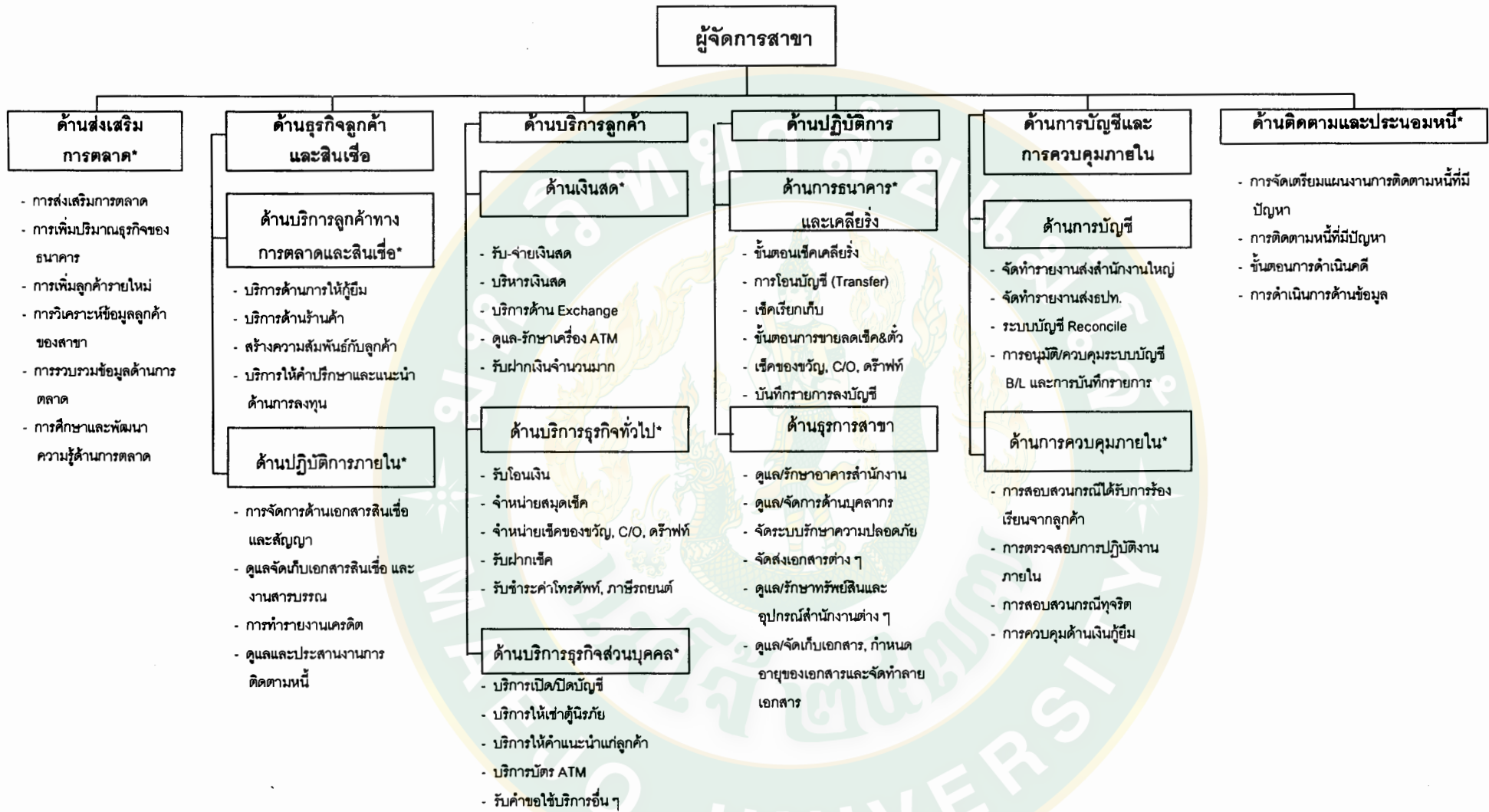
6. **สายงานระบบ** รับผิดชอบจัดหาและพัฒนาระบบงาน กระบวนการทำงานทั้งหมดอย่างต่อเนื่องทั้งที่เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและงานสนับสนุนอื่น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

7. **สายงานการเงินและควบคุม** รับผิดชอบบริหารความเสี่ยงและการเงินทั้งหมดให้เป็นไปตามเป้าหมาย นโยบาย และข้อกำหนดของธนาคารและหน่วยงานทางราชการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการบริหารการจัดการข้อมูลด้านบัญชีและการเงิน เพื่อสนับสนุนการบริหารงาน

8. **สายงานทรัพยากรบุคคล** รับผิดชอบบริหารและประสานงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อจัดสรร พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรบุคคลตามนโยบายและเป้าหมายของธนาคาร รวมถึงการเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างพนักงานกับองค์กร



ภาพที่ 1 แผนผังโครงสร้าง บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (เริ่มใช้ 25 มีนาคม 2542)



ภาพที่ 2 บทบาทและหน้าที่ของพนักงานผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โครงสร้างการปฏิบัติงานในรูปแบบ Reengineering ที่มา: บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2537: 10

หมายเหตุ * หมายถึง ตำแหน่งงานที่มีผู้รับมอบอำนาจปฏิบัติงาน

2.2 นโยบายของธนาคารในการหมุนเวียนงานภายในสาขา

ธนาคารมีนโยบายตั้งแต่ 28 กุมภาพันธ์ 2539 การหมุนเวียนงานภายในสาขาเพื่อให้โอกาสพนักงานได้เรียนรู้และฝึกฝนงานทุก ๆ งาน อันจะเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของสาขาและเตรียมความพร้อมให้กับพนักงาน เพื่อรับตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในอนาคต

2.3 ความหมายและแนวความคิดของความพึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกของบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด

ตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2530: 383) ได้ให้ความหมายไว้ว่า "พึง" เป็นคำช่วยกริยาอื่นแปลว่า "ควร" "ต้อง" เช่น พึงพอใจหมายความว่าพอใจ ชอบใจ พึงสงวนหมายความว่า ควรรักษาไว้ พึงประสงค์ ต้องการ

นิคม พรหมย้อย (2529: 11) ได้อธิบายเพิ่มเติมความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย หรือความต้องการ หรือแรงจูงใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 212) กล่าวว่ากรที่ได้เปลี่ยนตำแหน่งงาน (transfer and rotation) จะทำให้พนักงานมีความรู้และประสบการณ์ ในการทำงานมากขึ้น ความสามารถที่มีเพิ่มมากขึ้น ทำให้องค์กรมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความคิดใหม่ ๆ ในการปรับปรุงการทำงานในแต่ละหน่วยงาน ทำให้พนักงานมีความรู้พื้นฐานกว้างมากขึ้น และเป็นตัวเร่งที่สำคัญในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงานในการทำงาน

เจษฎา มิ่งฉาย (2537: 21) ได้ให้ทรรศนะว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

จากความหมายของความพึงพอใจในหลาย ๆ ความหมายที่ได้กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการสนองตอบของเขาทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้เขาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนจะพอใจมากหรือน้อยนั้นก็ขึ้นอยู่กับความต้องการของเขาเองและองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น

2.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน การที่คนในหน่วยงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจและผู้บริหารของหน่วยงานนั้น

อารี เพชรสุด (2530: 56-57) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบพื้นฐานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีดังต่อไปนี้

1. งาน (work) งานจะเป็นองค์ประกอบอันแรกที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงว่าคนนั้นชอบงานนั้นหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมี ความพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ทำหายถ้าเกิดความสนใจในงานก็จะทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ นอกจากนี้ งานก็ต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคน ทำด้วยไม่ใช่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนหรือปริมาณงานก็พอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคล ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปให้ทำในเวลาจำกัดมาก งานนั้นส่งเสริมให้ผู้มีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการ และสถิติการทำงานของตนเองได้ และพัฒนาได้

2. ค่าจ้าง (wage) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างหนึ่งที่ถูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจากการจ่ายค่าแรงงานต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคณงานหรือถูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน วิธีจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจ หรือไม่

พอใจ เช่น การจ่ายเงินเป็นรายเดือนจ่ายรายปักษ์รายวัน หรือจ่ายเหมาเป็นราย ๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลผลิตเป็นต้น

3. **โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (promotion)** องค์ประกอบอีกประการหนึ่งก็คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปเพราะในการทำงานทุกคนก็ตั้งความหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงหรือให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นได้และการพิจารณาดำเนินการนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. **การยอมรับ (recognition)** การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงาน เกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่อง และประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

5. **ผลประโยชน์ (benefit)** ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลจะได้รับจากการทำงานหรือคาดหวังว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. **สภาพการทำงาน (working conditions)** สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ (physical environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องพัก การทำงานที่ตั้งขององค์การ เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงาน ก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอีกอย่างหนึ่ง

7. **หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (leader)** หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่ง ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้าแบบต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์อย่างไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (co-workers) เพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่ง ที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่น ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถพึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปด้วย

9. องค์การและการจัดการ (organization and management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในขององค์การ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานมาคิดตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

2.5 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของมนุษย์

2.5.1 ทฤษฎีของ Maslow

Maslow ได้เขียน "ทฤษฎีสิ่งจูงใจ" หรือที่เรียกว่า "ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับจูงใจ (Maslow General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่ Maslow ตั้งสมมติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2519: 245)

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้ไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่มีเครื่องจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

4. ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็มีความต้องการตอบสนองทันที

ความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow ทั้ง 5 ขั้นที่จะกล่าวต่อไปจะบอกให้รู้ว่าการพัฒนาของคนมีการพัฒนาไปตามลำดับขั้นจากต่ำสุดไปสูงสุด Klein และ Ritti กล่าวไว้ใน นำชัย ทนุผล (2529: 88) ได้กล่าวถึงความต้องการเหล่านี้ คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการแรกสุด ซึ่งจะขาดไม่ได้ เช่น ต้องการอาหาร การขับถ่าย การเคลื่อนไหว การพักผ่อน ฯลฯ
2. ความต้องการความปลอดภัย (security needs) เป็นความต้องการด้านจิตใจ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายแล้ว สิ่งที่ต้องการต่อไป คือ ความมั่นคงปลอดภัย เช่น พนักงานต้องการความมั่นคงทางอาชีพ, มีการคุ้มครองการทำงานจากทางธนาคาร
3. ความต้องการการยอมรับ (delongingness needs) เมื่อได้รับการตอบสนองทางร่างกาย และความปลอดภัยแล้ว คนก็ต้องการการยอมรับนับถือ ต้องการความรัก ความห่วงใย ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการมีส่วนร่วมในกิจการต่าง ๆ ซึ่งความต้องการแบบนี้ เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น มีการยอมรับนับถือจากลูกค้ายธนาคารและเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการในเกียรติยศชื่อเสียงของตนเอง (esteem needs) เป็นความต้องการที่รู้สึกว่าคุณค่าในสายตาของผู้อื่น เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยอมรับความสามารถของตนเองทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ เช่น ความต้องการได้รับการโปรโมทให้เป็นหัวหน้างาน หรือเป็นผู้จัดการธนาคาร
5. ความต้องการที่จะตระหนักในความสามารถของตนเองหรือรู้จักตนเอง (self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด มนุษย์จะมีความต้องการรู้จักตนเองตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ เข้าใจความสามารถและความต้องการของตนเอง ด้วยไม่มีการบิดเบือนยอมรับในสิ่งที่บกพร่องของตนเองแต่คนส่วนใหญ่จะไม่สามารถที่จะพัฒนาถึงขั้นนี้ได้ เพราะพยายามปกปิดสิ่งบกพร่องของตนเองเสมอมา

2.5.2 ทฤษฎีของ Douglas McGregor

ทฤษฎีของ McGregor ได้ตั้งอยู่บนสมมติฐานของผู้บริหาร 2 กลุ่ม กลุ่มแรกมีแนวความคิดที่เป็นลบ ซึ่งได้แก่ ทฤษฎี X ส่วนกลุ่มที่ 2 มีแนวความคิดเป็นบวก ซึ่งได้แก่ ทฤษฎี Y ดังนี้

ผู้บริหารตามทฤษฎี X เชื่อว่า คนส่วนใหญ่ซึ่งเกี่ยวข้องกับงาน ไม่กระตือรือร้นขาดความรับผิดชอบ และชอบให้มีการกำกับสั่งการ คนส่วนใหญ่มีความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาขององค์การน้อยมาก การจูงใจจะเกิดขึ้นได้เฉพาะในระดับความต้องการทางกายภาพความปลอดภัย

ภัยเท่านั้น คนส่วนใหญ่ต้องการถูกควบคุมอย่างใกล้ชิดและต้องมีการบังคับขู่เข็ญอยู่เสมอ ๆ จึงทำให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การ

สำหรับผู้บริหาร ที่มีแนวคิดตามทฤษฎี Y จะคิดว่าการทำงานมีธรรมชาติ เช่นเดียวกับการเล่นถ้าอยู่ในสภาพที่พอใจ ควรให้มีการควบคุมตัวเองในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ การจูงใจจะเกิดขึ้นทั้งในระดับความต้องการทางสังคม การยกย่องและความสามารถในตัวเองเท่า ๆ กับระดับกายภาพและความมั่นคง คนสามารถกำกับ สั่งการ ตัวเขาเองได้ และมีความคิดสร้างสรรค์ในงานถ้าได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสม

ดังนั้น ลักษณะของผู้บริหารที่มีความเชื่อตามทฤษฎี X และทฤษฎี Y จะมีวิธีการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันกล่าวคือ ผู้บริหารที่มีความเชื่อตามทฤษฎี X จะกำกับ สั่งการ ควบคุม และตรวจตรา ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ซึ่งจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดความอิสระในการทำงาน ขาดความคิดริเริ่ม มีความรู้สึกที่ตัวเองไม่มีความสำคัญ ในการทำงานและอาจนำไปสู่การเบียดเบียนต่อผู้บังคับบัญชาและองค์การ ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งของการลาออกจากงาน สำหรับผู้บริหารตามทฤษฎี Y จะเป็นเพียงผู้ให้การสนับสนุน และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น โดยปล่อยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานตามความรู้ความสามารถ ที่เขามีอยู่อย่างอิสระ ซึ่งจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพอใจในการทำงานมากกว่า และมีความรู้สึกที่ตัวเองมีความสำคัญในหน่วยงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คมศักดิ์ โสภารัตน์ (2541: 4) สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าในท้องที่จังหวัดแพร่ พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อภาพรวมเกี่ยวกับ ด้านงานป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยการป่าไม้ ด้านงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ด้านงานคดีและของกลาง ด้านงานสารบรรณ และด้านงานอื่นๆ

ในด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า ในท้องที่จังหวัดแพร่ พบว่า วุฒิ การศึกษา เงินเดือนและรายได้พิเศษ การได้รับการพิจารณาความดีความชอบและการฝึกอบรม เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับ

ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูล ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจดังกล่าว ได้แก่ อายุ อายุราชการ และระดับตำแหน่ง ตามทัศนคติของผู้ให้ข้อมูล

ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ (2536) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากและปานกลางในปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานดังนี้พนักงานระดับบริหารและปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากในปัจจัย ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน การบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงานและชีวิตส่วนตัว พนักงานทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจัย ความก้าวหน้าและเติบโต ความมั่นคง และผลตอบแทนส่วนปัจจัยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจมากแต่ระดับปฏิบัติการพอใจปานกลาง ได้แก่ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ทำความก้าวหน้าและเติบโต นโยบายและการบริหารงาน และสภาพแวดล้อม

ปรีดา ไพธิสุวรรณ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้จัดการสาขามีความพึงพอใจ"ในระดับมาก"ในปัจจัย 5 ปัจจัยได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับความยอมรับ นับถือความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ทำและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความพึงพอใจ "ในระดับปานกลาง"ในปัจจัย 5 ปัจจัยได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้าในงานที่ทำ นโยบายและการบริหารและเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน

สุธี ชิวหากาญจน์ (2537) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่องานของเกษตรกรตำบลในภาคใต้ตอนบน พบว่าเกษตรกรตำบลมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยจูงใจทุกด้านตามลำดับคือ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับยอมรับและความรับผิดชอบในการทำงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนระดับมาก 1 ด้านคือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พึงพอใจในระดับปานกลาง 4 ด้านคือนโยบาย และการบริหารเงินเดือนและเบี้ยเลี้ยง ความมั่นคงในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเกษตรกรตำบลได้ให้ความสำคัญตามลำดับจากมากไปหาน้อยจากปัจจัยความจูงใจคือลักษณะของงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าและการได้รับการยอมรับ และได้ให้ความสำคัญตามลำดับต่อปัจจัยค้ำจุนคือ ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือนและเบี้ยเลี้ยง นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย
(Conceptual Framework of Research)

ตัวแปรอิสระ
(Independent Variables)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variables)



ภาพที่ 3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย
(Research Hypotheses)

ความพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันตาม อายุ เพศ สถานภาพ
สมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้



บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย
(RESEARCH METHODOLOGY)

สถานที่ดำเนินการวิจัย
(Locate of the Study)

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานผู้รับมอบอำนาจการ
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวน 15 สาขา

ประชากร
(Population)

ประชากรในการวิจัย ประกอบด้วย พนักงานผู้รับมอบอำนาจการกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) ทั้งหมด จำนวน 101 คน และการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ประชากรในการวิจัยทั้งหมด เนื่องจาก
มีจำนวนพนักงานไม่มากและสามารถที่จะตอบแบบสอบถามได้ทุกคน

ตารางที่ 1 ชื่อสาขาและจำนวนพนักงานผู้รับมอบอำนาจการกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน
เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	จำนวนพนักงาน (คน)
สาขาถนนท่าแพ	15
สาขาช้างเผือก	11
สาขาถนนเจริญเมือง	11
สาขาถนนศรีดอนไชย	11
สาขาถนนราชวงศ์	10
สาขาถนนช้างคลาน	7
สาขาถนนมูลเมือง	7
สาขาสี่แยกสนามบิน	6
สาขาถนนสุเทพ	6

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	จำนวนพนักงาน (คน)
สาขาย่อยตลาดวโรรส	3
สาขาถนนมหิดล	3
สาขาย่อยแม่โจ้	3
สาขาย่อยสันทราย	3
สาขาย่อยไนท์บาร์ซาร์	3
สาขาย่อยซูเปอร์ไฮเวย์	2
รวม	101

ที่มา: สำนักงานเขต 21,44 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ณ.วันที่ 1 มกราคม 2544

การทดสอบแบบสอบถาม (Pre – testing of research questionnaire)

การสร้างแบบทดสอบและแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. เสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตามแนวทางในการตรวจเอกสารเพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงให้มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity)
2. การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบทดสอบ โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน
3. นำแบบทดสอบมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ 5 ระดับ ซึ่งได้แบ่งเป็น 6 ข้อคือ ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาจากการดำรงตำแหน่งงานปัจจุบัน ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ การให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน รายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน และความมั่นคงและความปลอดภัย แล้วนำแบบสอบถามที่กำหนดข้อคำถามแบบเลือกตอบ 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ คือ 5 = "มากที่สุด" 4 = "มาก" 3 = "ปานกลาง"

2 = “น้อย” 1 = “น้อยที่สุด” แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาความเชื่อมั่นแบบแอลฟาของครอนบาค (Cronbach) อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538: 125-126) จากสูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

α หมายถึง สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n หมายถึง จำนวนข้อของแบบสอบถาม

S_i^2 หมายถึง คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ

S_t^2 หมายถึง คะแนนความแปรปรวนของคะแนนรวม

ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ

งาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ค่าแอลฟา เท่ากับ .8282
2. ความพึงพอใจความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาจากการดำรงตำแหน่งงานปัจจุบัน ค่าแอลฟา เท่ากับ .8707
3. ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ ค่าแอลฟา เท่ากับ .9197
4. ความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ค่าแอลฟา เท่ากับ .9456
5. ความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่าแอลฟา เท่ากับ .9456
6. ความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย ค่าแอลฟา เท่ากับ .7495

ในภาพรวมทั้ง 6 ข้อ ค่าแอลฟา เท่ากับ .9517 นับว่าเป็นเกณฑ์ค่อนข้างสูงเป็น

ที่ยอมรับได้

เครื่องมือในการวิจัย (Instrument of the Study)

การวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ
ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและภูมิหลังของพนักงาน
ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความรู้สึกความคิดเห็นที่มีต่องาน
ของตนเองและข้อเสนอต่าง ๆ ที่อยากให้นำมาปรับปรุงแก้ไข

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

ข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมข้อมูลได้นำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For
Window (Statistical Package For The Social Sciences) ซึ่งใช้ค่าสถิติดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) คือ การอธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของ
ข้อมูลที่รวบรวมได้โดยใช้ ความถี่ (frequency) อัตราร้อยละ (percentage) แล้วเสนอในรูปแบบ
ตารางพรรณนาประกอบ

2. การคำนวณน้ำหนักเฉลี่ย (weigh mean score) ของความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงาน (ประคอง กรรณสูตร, 2525: 80) ดังนี้

$$WMS = \frac{5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + 1f_5}{TNR}$$

เมื่อ WMS	=	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
f_1	=	จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่ามากที่สุด
f_2	=	จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่ามาก
f_3	=	จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่าปานกลาง
f_4	=	จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่าน้อย
f_5	=	จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่าน้อยที่สุด
TNR	=	จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด

โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย เพื่อใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน คำนวณได้โดยใช้หลักของ Likert scales กำหนดให้คะแนนแต่ละระดับจากมากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) ตามลำดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2539: 70) ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่ม

คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การแจกแจงความถี่สองทาง (crosstab table) ค่าไคสแควร์ (Chi – square)

เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานว่า ตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์ หรือไม่มีความสัมพันธ์กัน



บทที่ 4
ผลการวิจัย
(RESEARCH RESULTS)

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และภูมิลำเนาของพนักงาน
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะที่
ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงในการเปลี่ยนตำแหน่งงาน
- ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และภูมิลำเนาของพนักงาน

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และภูมิลำเนาของพนักงาน ประกอบด้วย ข้อมูลด้าน อายุ เพศ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว วุฒิสูงสุดทางการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงานแรกที่เข้าปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและภูมิหลังของพนักงาน

(N = 101)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและภูมิหลัง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
27 – 32 ปี	21	20.8
33 – 38 ปี	42	41.6
39 – 44 ปี	31	30.7
45 ปีขึ้นไป	7	6.9
เพศ		
ชาย	61	60.4
หญิง	40	39.6
สถานภาพสมรส		
โสด	21	20.8
แต่งงาน	75	74.2
หย่าร้าง	4	4.0
หม้าย	1	1.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	13.9
ปริญญาตรี	76	75.2
ปริญญาโท	11	10.9
จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
1 – 2 คน	34	33.7
3 – 4 คน	54	54.4
5 – 6 คน	8	7.9
7 คนขึ้นไป	4	4.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(N=101)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและภูมิหลัง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จบการศึกษาครั้งสุดท้ายสาขาวิชา		
วิทยาการจัดการ	18	17.8
บริหารธุรกิจ	15	14.8
บัญชี	15	14.8
ศิลปศาสตร์	12	11.9
รัฐประศาสนศาสตร์	7	6.9
การตลาด	4	3.9
บริหารงานบุคคล	4	3.9
การเงินและการธนาคาร	3	3.0
เศรษฐศาสตร์	3	3.0
รัฐศาสตร์	3	3.0
นิติศาสตร์	3	3.0
ภาษาอังกฤษ	2	2.0
ภาษาฝรั่งเศส	2	2.0
เศรษฐศาสตร์เกษตร	2	2.0
ศึกษาศาสตร์	1	1.0
การโฆษณา	1	1.0
ส่งเสริมการเกษตร	1	1.0
มนุษยศาสตร์	1	1.0
เกษตรกรรม	1	1.0
ภาษาไทย	1	1.0
คอมพิวเตอร์	1	1.0
ช่างกลเกษตร	1	1.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(N=101)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและภูมิหลัง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุงานตั้งแต่เข้าทำงาน (ปี)		
6 – 10	34	33.7
11 – 15	36	35.6
16 – 20	22	21.8
21 ปีขึ้นไป	9	8.9
ตำแหน่งงานแรกที่เข้าปฏิบัติงาน		
พนักงานบัญชี	52	51.5
พนักงานเคาน์เตอร์	25	24.7
พนักงานสินเชื่อ	16	15.8
ผู้รักษาเงิน	3	3.0
เจ้าหน้าที่สำนักงานใหญ่	3	3.0
พนักงานเดินหนังสือ	2	2.0
ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบัน		
ด้านการติดตามและประนอมหนี้	24	23.8
ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล	24	23.8
ด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดและสินเชื่อ	18	17.8
ด้านเงินสด	15	14.8
ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน	7	6.9
ด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน	6	5.9
ด้านบริการธุรกิจทั่วไป	3	3.0
ด้านส่งเสริมการตลาด	3	3.0
ด้านการธนาคารและเคลียร์	1	1.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(N=101)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและภูมิหลัง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
น้อยกว่า 23,000	37	36.6
23,000 – 28,000	41	40.6
28,001 – 33,000	10	9.9
33,001 – 38,000	10	9.9
มากกว่า 38,000	3	3.0

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและภูมิหลังของพนักงานผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

อายุ

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ ส่วนใหญ่จะมีช่วงอายุ 33 – 38 ปี ร้อยละ 41.6 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 39-44 ปี ร้อยละ 30.7 ช่วงอายุ 27-32 ปี ร้อยละ 20.8 และอายุ 45 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.9

เพศ

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.4 และเพศหญิง ร้อยละ 39.6

สถานภาพสมรส

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ ส่วนใหญ่มีสถานภาพแต่งงาน ร้อยละ 74.2 เป็นโสด ร้อยละ 20.8 หย่าร้าง ร้อยละ 4.0 และเป็นหม้าย ร้อยละ 1.0

ระดับการศึกษา

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.2 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.9 และปริญญาโท ร้อยละ 10.9

จำนวนสมาชิกในครอบครัว

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว ระหว่าง 3-4 คน ร้อยละ 54.4 รองลงมาคือ ระหว่าง 1-2 คน ร้อยละ 33.7 ระหว่าง 5-6 คน ร้อยละ 7.9 และ 7 คนขึ้นไป ร้อยละ 4.0

จบการศึกษาครั้งสุดท้ายสาขาวิชา

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ ส่วนใหญ่จบการศึกษาครั้งสุดท้ายสาขาวิชาวิทยาการจัดการ ร้อยละ 17.8 รองลงมาคือ สาขาวิชาบัญชี และบริหารธุรกิจ ร้อยละ 14.8 ศิลปศาสตร์ ร้อยละ 11.9 รัฐประศาสนศาสตร์ ร้อยละ 6.9 การตลาด และบริหารงานบุคคล ร้อยละ 3.9 เศรษฐศาสตร์ การเงินการธนาคาร และรัฐศาสตร์ ร้อยละ 3.0 ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส และ เศรษฐศาสตร์เกษตร ร้อยละ 2.0 การโฆษณา ส่งเสริมการเกษตร เกษตรกรรม ศึกษาศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ภาษาไทย คอมพิวเตอร์ และช่างกลเกษตร สาขาวิชาละ ร้อยละ 1.0

อายุงานตั้งแต่เข้าทำงาน

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ ระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 33.7 ระหว่าง 16-20 ปี ร้อยละ 21.8 และ 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8.9

ตำแหน่งงานแรกที่เข้าปฏิบัติงาน

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานแรกเข้าปฏิบัติงานเป็นพนักงานบัญชี ร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ พนักงานเคาน์เตอร์ ร้อยละ 24.7 พนักงานสินเชื่อ ร้อยละ 15.8 ผู้รักษาเงิน และเจ้าหน้าที่สำนักงานใหญ่ ร้อยละ 3.0 และพนักงานเดินหนังสือ ร้อยละ 2.0

ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบัน

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันด้านการติดตามและประนอมหนี้ และด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล ร้อยละ 23.8 รองลงมาคือ ด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดและสินเชื่อ ร้อยละ 17.8 ด้านเงินสด ร้อยละ 14.8 ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน ร้อยละ 6.9 ด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน ร้อยละ 5.9 ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านบริการธุรกิจทั่วไป ร้อยละ 3.0 และด้านการธนาคารและเคลียร์ ร้อยละ 1.0

รายได้ต่อเดือน

พนักงานรับมอบอำนาจ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 23,000 – 28,000 บาท ร้อยละ 40.6 รองลงมา คือ น้อยกว่า 23,000 บาท ร้อยละ 36.6 ระหว่าง 28,001 – 33,000 บาท และระหว่าง 33,001 – 38,000 บาท ร้อยละ 9.9 และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 38,000 บาท ร้อยละ 3.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ ความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในรายได้ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน และความพึงพอใจในความมั่นคงของรายได้ โดยได้แบ่งเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

4.51 - 5.00	=	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 - 4.50	=	มีความพึงพอใจมาก
2.51 - 3.50	=	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.51 - 2.50	=	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.50	=	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ

(N = 101)

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. หน่วยงานมีงานให้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ	4.26	0.63	มาก
2. งานที่ปฏิบัติมีความสำคัญและมีคุณค่า	4.11	0.73	มาก
3. ความตั้งใจเอาใจใส่ต่องานที่ปฏิบัติและความรับผิดชอบของผู้ให้ข้อมูล	3.86	0.80	มาก
4. การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.81	0.70	มาก
5. งานที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับบุคลิกภาพและความรู้ความสามารถ	3.76	0.74	มาก
6. งานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจชวนปฏิบัติไม่น่าเบื่อ	3.64	0.87	มาก
7. งานที่ปฏิบัติส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.60	0.80	มาก
8. งานที่ปฏิบัติมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไป	3.59	0.95	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งสิ้น	3.83	0.51	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติมีระดับความพึงพอใจมากในทุกข้อ คือ หน่วยงานมีงานให้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.26) งานที่ปฏิบัติมีความสำคัญและมีคุณค่า (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.11) ความตั้งใจเอาใจใส่ต่องานที่ปฏิบัติและความรับผิดชอบของผู้ให้ข้อมูล (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86) การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.81) งานที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับบุคลิกภาพและความรู้ความสามารถ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76) งานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจชวนปฏิบัติไม่น่าเบื่อ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.64) งานที่ปฏิบัติส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.60) งานที่ปฏิบัติมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไป (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.59)

เมื่อรวมปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติในทุกข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.83)

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาจาก
การดำรงตำแหน่งงาน

(N = 101)

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. การได้รับความนับถือจากบุคคลทั่วไปในด้านตำแหน่งและฐานะส่วนตัว	3.66	0.64	มาก
2. ผู้บังคับบัญชามีการมอบอำนาจในการปฏิบัติงานชัดเจน	3.48	0.99	ปานกลาง
3. การได้รับความเชื่อถือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	3.43	0.89	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสและเต็มใจในการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ด้านการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชา	3.39	1.06	ปานกลาง
5. การได้รับความยุติธรรมจากการปกครองบังคับบัญชาอย่างเพียงพอ	3.15	0.97	ปานกลาง
6. การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน	3.08	0.81	ปานกลาง
7. การมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชานอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน	2.78	1.06	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งสิ้น	3.28	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 ผลการวิจัยความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา มีระดับความพึงพอใจมาก คือ การได้รับความนับถือจากบุคคลทั่วไปในด้านตำแหน่งและฐานะส่วนตัว (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.66) และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชามีการมอบอำนาจในการปฏิบัติงานชัดเจน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.48) การได้รับความเชื่อถือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.43) ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสและเต็มใจในการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ด้านการปฏิบัติงานจาก

ผู้ได้บังคับบัญชา (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.39) การได้รับความยุติธรรมจากการปกครองบังคับบัญชา อย่างเพียงพอ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.15) การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.08) การมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชานอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.78)

เมื่อรวมปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในทุกข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.28)

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ

(N = 101)

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. งานที่ปฏิบัติให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะจากการปฏิบัติงาน	3.56	0.78	มาก
2. หน่วยงานให้การสนับสนุนที่จะศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.56	0.89	มาก
3. เมื่อหากได้รับการศึกษาสูงขึ้น หน่วยงานจะสนับสนุนให้รับตำแหน่งที่เจริญก้าวหน้า	3.36	0.84	ปานกลาง
4. งานที่ปฏิบัติให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น	3.31	0.80	ปานกลาง
5. หน่วยงานมีความยุติธรรมเพียงพอในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	3.23	0.90	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งสิ้น	3.40	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ผลการวิจัยความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ มีระดับความพึงพอใจมาก คือ งานที่ปฏิบัติให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะจากการปฏิบัติงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.56) และหน่วยงานให้การสนับสนุนที่จะศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.56) และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ เมื่อหากได้รับการศึกษาสูงขึ้น หน่วยงานจะสนับสนุนให้รับตำแหน่งที่เจริญก้าวหน้า

(ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.36) งานที่ปฏิบัติให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.31) และหน่วยงานมีความยุติธรรมเพียงพอในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.23)

เมื่อรวมปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อในทุกข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.40)

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน

(N = 101)

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.91	0.68	มาก
2. การได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ	3.86	0.74	มาก
3. การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน	3.70	0.77	มาก
4. การได้รับความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	3.67	0.81	มาก
5. การได้ใช้ความรู้ความสามารถและอิทธิพลต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้บุคคลอื่นคล้อยตาม	3.58	0.79	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งสิ้น	3.75	0.67	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการวิจัยความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานมีระดับความพึงพอใจมากในทุกข้อ คือ การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.91) การได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86) การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.70) การได้รับความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี

(ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.67) การได้ใช้ความรู้ความสามารถและอิทธิพลต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้บุคคลอื่น คล้อยตาม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.58)

เมื่อรวมปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในทุกข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน

(N = 101)

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	3.35	0.73	ปานกลาง
2. ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นอย่างเหมาะสมและยุติธรรม	3.11	0.84	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งสิ้น	3.23	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 ผลการวิจัยความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.35) ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นอย่างเหมาะสมและยุติธรรม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.11)

เมื่อรวมปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนทุกข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.23)

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย

(N = 101)

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความมั่นคงในการที่จะได้รับโบนัสประจำปี	2.31	0.67	น้อย
2. ความมั่นคงและความปลอดภัยในการถูกเลิกจ้างงานในอนาคต	2.10	0.78	น้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งสิ้น	2.20	0.63	น้อย

จากตารางที่ 8 ผลการวิจัยความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในความมั่นคงและและความปลอดภัย มีระดับความพึงพอใจน้อย คือ ความมั่นคงในการที่จะได้รับโบนัสประจำปี (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.31) และความมั่นคงและความปลอดภัยในการถูกเลิกจ้างงานในอนาคต (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.10)

เมื่อรวมปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในทุกข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.20)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงในการเปลี่ยนตำแหน่งงาน

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งในการทำงานในตำแหน่งงาน

(N=101)		
ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการส่งเสริมการตลาด		
1 ครั้ง	21	20.8
2 ครั้ง	2	2.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	78	77.2
ด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดและสินเชื่อ		
1 ครั้ง	27	26.7
2 ครั้ง	4	4.0
3 ครั้ง	1	1.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	69	68.3
ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน		
1 ครั้ง	22	21.7
2 ครั้ง	4	4.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	75	74.3

ตารางที่ 9 (ต่อ)

(N=101)

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านเงินสด		
1 ครั้ง	45	44.5
2 ครั้ง	5	5.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	51	50.5
ด้านบริการธุรกิจทั่วไป		
1 ครั้ง	23	22.8
2 ครั้ง	2	2.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	76	75.2
ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล		
1 ครั้ง	37	36.6
2 ครั้ง	5	5.0
3 ครั้ง	3	3.0
4 ครั้ง	1	1.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	55	55.4
ด้านการธนาคารและเคลียริ่ง		
1 ครั้ง	34	33.7
2 ครั้ง	1	1.0
4 ครั้ง	1	1.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	65	64.3
ด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน		
1 ครั้ง	28	27.7
2 ครั้ง	7	6.9
3 ครั้ง	1	1.0

ตารางที่ 9 (ต่อ)

(N=101)

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4 ครั้ง	1	1.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	64	63.4
ด้านการติดตามและประเมินผล		
1 ครั้ง	31	30.7
ไม่เคยปฏิบัติงาน	70	74.3

จากตารางที่ 9 ผลการวิจัยจำนวนครั้งในการทำงานในตำแหน่งงาน ปรากฏผลการวิจัยดังนี้

ด้านการส่งเสริมการตลาด

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ เคยมีตำแหน่งงานด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวน 1 ครั้ง ร้อยละ 20.8 จำนวน 2 ครั้ง ร้อยละ 2.0 และไม่เคยปฏิบัติงานด้านนี้ ร้อยละ 77.2

ด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดและสินเชื่อ

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ เคยมีตำแหน่งงานด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดสินเชื่อ จำนวน 1 ครั้ง ร้อยละ 26.7 จำนวน 2 ครั้ง ร้อยละ 4.0 จำนวน 3 ครั้ง ร้อยละ 1.0 และไม่เคยปฏิบัติงานด้านนี้ ร้อยละ 68.3

ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ เคยมีตำแหน่งงานด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน จำนวน 1 ครั้ง ร้อยละ 21.7 จำนวน 2 ครั้ง ร้อยละ 4.0 และไม่เคยปฏิบัติงานด้านนี้ ร้อยละ 74.3

ด้านเงินสด

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ เคยมีตำแหน่งงานด้านเงินสด จำนวน 1 ครั้ง ร้อยละ 44.5 จำนวน 2 ครั้ง ร้อยละ 5.0 และไม่เคยปฏิบัติงานด้านนี้ ร้อยละ 50.5

ด้านบริการธุรกิจทั่วไป

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ เคยมีตำแหน่งงานด้านบริการธุรกิจทั่วไป จำนวน 1 ครั้ง ร้อยละ 22.8 จำนวน 2 ครั้ง ร้อยละ 2.0 และไม่เคยปฏิบัติงานด้านนี้ ร้อยละ 75.2

ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ เคยมีตำแหน่งงานด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล จำนวน 1 ครั้ง ร้อยละ 36.6 จำนวน 2 ครั้ง ร้อยละ 5.0 จำนวน 3 ครั้ง ร้อยละ 3.0 จำนวน 4 ครั้ง ร้อยละ 1.0 และไม่เคยปฏิบัติงานด้านนี้ ร้อยละ 55.4

ด้านการธนาคารและเคลียริง

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ เคยมีตำแหน่งงานด้านการธนาคารและเคลียริง จำนวน 1 ครั้ง ร้อยละ 33.7 จำนวน 2 ครั้ง ร้อยละ 1.0 จำนวน 4 ครั้ง ร้อยละ 1.0 และไม่เคยปฏิบัติงานด้านนี้ ร้อยละ 64.3

ด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ เคยมีตำแหน่งงานด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน จำนวน 1 ครั้ง ร้อยละ 27.7 จำนวน 2 ครั้ง ร้อยละ 6.9 จำนวน 3 ครั้ง ร้อยละ 1.0 จำนวน 4 ครั้ง ร้อยละ 1.0 และไม่เคยปฏิบัติงานด้านนี้ ร้อยละ 63.4

ด้านการติดตามและประเมินผล

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ เคยมีตำแหน่งงานด้านการติดตามและประเมินผล จำนวน 1 ครั้ง ร้อยละ 30.7 และไม่เคยปฏิบัติงานด้านนี้ ร้อยละ 74.3

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานจริงในแต่ละตำแหน่งงาน

(N=101)

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการส่งเสริมการตลาด		
น้อยกว่า 1 ปี	11	10.9
1 – 2 ปี	12	11.9
ไม่เคยปฏิบัติงาน	78	77.2
ด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดและสินเชื่อ		
น้อยกว่า 1 ปี	13	12.9
1 – 2 ปี	13	12.9
มากกว่า 2 ปี	5	4.9
ไม่ระบุ	1	1.00
ไม่เคยปฏิบัติงาน	69	68.3
ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน		
น้อยกว่า 1 ปี	11	10.9
1 – 2 ปี	12	11.9
มากกว่า 2 ปี	2	2.0
ไม่ระบุ	1	1.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	75	74.2
ด้านเงินสด		
น้อยกว่า 1 ปี	19	18.8
1 – 2 ปี	18	17.8
มากกว่า 2 ปี	13	12.9
ไม่เคยปฏิบัติงาน	51	50.5

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(N=101)

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านบริการธุรกิจทั่วไป		
น้อยกว่า 1 ปี	11	10.9
1 – 2 ปี	12	11.9
มากกว่า 2 ปี	2	2.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	76	75.2
ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล		
น้อยกว่า 1 ปี	23	22.8
1 – 2 ปี	16	15.8
มากกว่า 2 ปี	7	7.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	55	54.4
ด้านการธนาคารและเคสียริง		
น้อยกว่า 1 ปี	11	10.9
1 – 2 ปี	16	15.8
มากกว่า 2 ปี	6	6.0
ไม่ระบุ	3	3.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	65	64.3
ด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน		
น้อยกว่า 1 ปี	13	12.9
1 – 2 ปี	15	14.9
มากกว่า 2 ปี	9	8.9
ไม่เคยปฏิบัติงาน	64	63.3

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(N=101)

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการติดตามและประนอมหนี้		
น้อยกว่า 1 ปี	13	12.9
1 – 2 ปี	10	9.9
มากกว่า 2 ปี	8	7.9
ไม่เคยปฏิบัติงาน	70	69.3

จากตารางที่ 10 ผลการวิจัยระยะเวลาที่ปฏิบัติงานจริงในแต่ละตำแหน่งงาน ปรากฏผลการวิจัยดังนี้

ด้านการส่งเสริมการตลาด

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ เคยมีตำแหน่งงานด้านการส่งเสริมการตลาด น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 10.9 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 11.9 และไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 77.2

ด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดและสินเชื่อ

พนักงานผู้รับมอบอำนาจเคยมีตำแหน่งงานด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดสินเชื่อ น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 12.9 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 12.9 มากกว่า 2 ปี 4.9 ไม่ระบุ ร้อยละ 1.00 และ ไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 68.3

ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน

พนักงานผู้รับมอบอำนาจเคยมีตำแหน่งงานด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 10.9 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 11.9 มากกว่า 2 ปี ร้อยละ 2.0 ไม่ระบุ ร้อยละ 1.0 และ ไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 74.2

ด้านเงินสด

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ เคยมีตำแหน่งงานด้านเงินสด น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 18.8 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 17.8 มากกว่า 2 ปี ร้อยละ 12.9 และไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 50.5

ด้านบริการธุรกิจทั่วไป

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ เคยมีตำแหน่งงานด้านบริการธุรกิจทั่วไป น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 10.9 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 11.9 มากกว่า 2 ปี ร้อยละ 2.0 และไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 75.2

ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ เคยมีตำแหน่งงานด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 22.8 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 15.8 มากกว่า 2 ปี ร้อยละ 7.0 และไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 54.4

ด้านการธนาคารและเคสียิ่ง

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ เคยมีตำแหน่งงานด้านการธนาคารและเคสียิ่ง น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 10.9 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 15.8 มากกว่า 2 ปี ร้อยละ 6.0 ไม่ระบุ ร้อยละ 3.0 และไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 64.3

ด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ เคยมีตำแหน่งงานด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 12.9 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 14.9 มากกว่า 2 ปี ร้อยละ 8.9 และไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 63.3

ด้านการติดตามและประเมินผล

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ เคยมีตำแหน่งงานด้านการติดตามและประเมินผล น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 12.9 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 9.9 มากกว่า 2 ปี ร้อยละ 7.9 และไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 69.3

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาปฏิบัติงานที่คิดว่าเหมาะสมในแต่ละตำแหน่งงาน
(N=101)

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการส่งเสริมการตลาด		
1 – 2 ปี	20	19.8
มากกว่า 2 ปี	3	3.00
ไม่เคยปฏิบัติงาน	78	77.2
ด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดและสินเชื่อ		
น้อยกว่า 1 ปี	1	1.0
1 – 2 ปี	21	20.8
มากกว่า 2 ปี	9	8.9
ไม่ระบุ	1	1.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	69	68.3
ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน		
1 – 2 ปี	21	20.8
มากกว่า 2 ปี	2	2.0
ไม่ระบุ	3	3.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	75	74.2
ด้านเงินสด		
น้อยกว่า 1 ปี	3	3.0
1 – 2 ปี	41	40.5
มากกว่า 2 ปี	3	3.0
ไม่ระบุ	3	3.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	51	50.5
ด้านบริการธุรกิจทั่วไป		
น้อยกว่า 1 ปี	4	4.0
1 – 2 ปี	18	17.8

ตารางที่ 11 (ต่อ)

(N=101)

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากกว่า 2 ปี	3	3.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	76	75.2
ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล		
น้อยกว่า 1 ปี	2	2.0
1 - 2 ปี	38	37.6
มากกว่า 2 ปี	4	4.0
ไม่ระบุ	2	2.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	55	54.4
ด้านการธนาคารและเคสียริง		
น้อยกว่า 1 ปี	1	1.0
1 - 2 ปี	27	26.7
มากกว่า 2 ปี	2	2.0
ไม่ระบุ	6	6.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	65	64.3
ด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน		
1 - 2 ปี	32	31.7
มากกว่า 2 ปี	4	4.0
ไม่ระบุ	1	1.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	64	63.3
ด้านการติดตามและประเมินผล		
1 - 2 ปี	17	16.8
มากกว่า 2 ปี	12	11.9
ไม่ระบุ	2	2.0
ไม่เคยปฏิบัติงาน	70	69.3

จากตารางที่ 11 ผลการวิจัยระยะเวลาปฏิบัติงานที่คิดว่าเหมาะสมในแต่ละตำแหน่งงาน ปรากฏผลการวิจัยดังนี้

ด้านการส่งเสริมการตลาด

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ คิดว่าระยะเวลาที่เหมาะสมที่ในการทำงานในตำแหน่งงานด้านการส่งเสริมการตลาด ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 19.8 มากกว่า 2 ปี ร้อยละ 3.0 และไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 77.2

ด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดและสินเชื่อ

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ คิดว่าระยะเวลาที่เหมาะสมที่ในการทำงานในตำแหน่งงานด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดและสินเชื่อ น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 1.0 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 20.8 มากกว่า 2 ปี 8.9 ไม่ระบุ ร้อยละ 1.00 และไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 68.3

ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ คิดว่าระยะเวลาที่เหมาะสมที่ในการทำงานในตำแหน่งงานด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 20.8 มากกว่า 2 ปี ร้อยละ 2.0 ไม่ระบุ ร้อยละ 3.0 และไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 74.2

ด้านเงินสด

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ คิดว่าระยะเวลาที่เหมาะสมที่ในการทำงานในตำแหน่งงานด้านเงินสด น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 3.0 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 40.5 มากกว่า 2 ปี ร้อยละ 3.0 ไม่ระบุ ร้อยละ 3.0 และไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 50.5

ด้านบริการธุรกิจทั่วไป

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ คิดว่าระยะเวลาที่เหมาะสมที่ในการทำงานในตำแหน่งงานด้านบริการธุรกิจทั่วไป น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 4.0 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 17.8 มากกว่า 2 ปี ร้อยละ 3.0 และไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 75.2

ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ คิดว่าระยะเวลาที่เหมาะสมที่ในการทำงานในตำแหน่งงานด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 2.0 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 37.6 มากกว่า 2 ปี ร้อยละ 4.0 ไม่ระบุ ร้อยละ 2.0 และไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 54.4

ด้านการธนาคารและเคสียริง

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ คิดว่าระยะเวลาที่เหมาะสมที่ในการทำงานในตำแหน่งงานด้านการธนาคารและเคสียริง น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 1.0 ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 26.7 มากกว่า 2 ปี ร้อยละ 2.0 ไม่ระบุ ร้อยละ 6.0 และไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 64.3

ด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ คิดว่าระยะเวลาที่เหมาะสมที่ในการทำงานในตำแหน่งงานด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 31.7 มากกว่า 2 ปี ร้อยละ 4.0 ไม่ระบุ ร้อยละ 1.0 และไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 63.3

ด้านการติดตามและประเมินผล

พนักงานผู้รับมอบอำนาจ คิดว่าระยะเวลาที่เหมาะสมที่ในการทำงานในตำแหน่งงานด้านการติดตามและประเมินผล ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 16.8 มากกว่า 2 ปี ร้อยละ 11.9 ไม่ระบุ ร้อยละ 2.0 และไม่เคยปฏิบัติงาน ร้อยละ 69.3

ตารางที่ 12 จำนวนของพนักงานที่เคยปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งงานจำแนกตามจำนวนครั้งที่ปฏิบัติ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานจริง และระยะเวลาที่คิดว่าเหมาะสม

ด้านที่ปฏิบัติ	จำนวนครั้งที่ปฏิบัติ				ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานจริง			ระยะเวลาที่คิดว่าเหมาะสม			
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	มากกว่า 2 ปี	ไม่ระบุ	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	มากกว่า 2 ปี	ไม่ระบุ
	ด้านส่งเสริมการตลาด	21 คน	2 คน	-	11 คน	12 คน	-	-	-	20 คน	3 คน
ด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดและสินเชื่อ	27 คน	4 คน	1 คน	13 คน	13 คน	5 คน	1 คน	1 คน	21 คน	9 คน	1 คน
ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน	22 คน	4 คน	-	11 คน	12 คน	3 คน	-	-	21 คน	2 คน	3 คน
ด้านเงินสด	45 คน	5 คน	-	19 คน	18 คน	13 คน	-	3 คน	41 คน	3 คน	3 คน
ด้านบริการธุรกิจทั่วไป	23 คน	2 คน	-	11 คน	12 คน	2 คน	-	4 คน	18 คน	3 คน	-
ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล	37 คน	5 คน	4 คน	23 คน	16 คน	7 คน	-	2 คน	38 คน	4 คน	2 คน
ด้านการธนาคารและเคลียริ่ง	34 คน	1 คน	1 คน	11 คน	16 คน	6 คน	3 คน	1 คน	27 คน	2 คน	6 คน
ด้านการบัญชี และการควบคุมภายใน	28 คน	7 คน	2 คน	13 คน	15 คน	9 คน	-	-	32 คน	4 คน	1 คน
ด้านการติดตามและประนอมหนี้	31 คน	-	-	13 คน	10 คน	8 คน	-	-	17 คน	12 คน	2 คน

จากตารางที่ 12 ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่ผ่านการปฏิบัติงานด้านเงินสด จำนวน 45 คน รองลงมาคือด้านบริหารธุรกิจส่วนบุคคล จำนวน 37 คน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานจริงของผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 1-2 ปี ระยะเวลาที่คิดว่าเหมาะสมในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 1-2 ปี

ตารางที่ 13 จำนวนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับการเปลี่ยนตำแหน่งงาน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. ถ้าเป็นไปได้ให้บุคคลที่มีความรู้ความชำนาญในด้านใดด้านหนึ่งเป็น อย่างดี ให้ปฏิบัติงานในด้านนั้นไปเลยจะมีประสิทธิภาพมากกว่า	11
2. ควรมีการอบรมหน้าที่ก่อนที่จะย้ายตำแหน่งงาน	6
3. ควรรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ถูกเปลี่ยนงาน	3
4. ให้แนวทางเพื่อพัฒนาตนเองของพนักงานทุกคน เพื่อศึกษาเรื่องงานอย่าง ต่อเนื่องด้วยตนเองอีกครั้ง หากไม่มีการศึกษาด้วยตนเองควรจัดการ เปลี่ยนแปลง	3
5. ควรมีการหมุนเวียนงานตำแหน่งละ 3 – 6 เดือน เพื่อที่พนักงานจะได้เรียนรู้ งาน	3
6. ควรใช้ความสมัครใจ ความสนใจเป็นหลัก	2
7. ทดสอบงานประมาณ 3 เดือน ถ้าสมัครใจมาแล้วผลการพัฒนางานไม่ถึง มาตรฐานควรเปลี่ยนหน้าที่	2
8. อย่าใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นเครื่องวัด การสนองตอบความต้องการ ความคิดของผู้สั่งการอาจไม่ถูกต้อง แต่ทั้งผู้บังคับบัญชาและพนักงาน ต้องยึดหลักการของธนาคาร	2
9. ตำแหน่งงานในบางตำแหน่งไม่ควรเปลี่ยนตำแหน่งบ่อย เพราะจะทำให้ การทำงานไม่ต่อเนื่อง	2
10. ให้ความสำคัญกับตัวบุคคลเท่า ๆ กัน หากผลงานอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน กันเพื่อเป็นแรงผลักดันให้ผลงานออกมาดี	1
11. ควรมีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน และกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ ให้ชัดเจนมากขึ้น เพราะปัจจุบันจำนวนพนักงานมีน้อย และบาง ตำแหน่งมีปริมาณงานที่สูง ทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย	1
12. ไม่มีข้อเสนอแนะ	65
รวม	101

จากตารางที่ 13 พนักงานผู้รับมอบอำนาจ มีข้อเสนอแนะ คือ ถ้าเป็นไปได้ให้บุคคลที่มีความรู้ความชำนาญในด้านใดด้านหนึ่งเป็นอย่างดี ให้ปฏิบัติงานในด้านนั้นไปเลยจะมีประสิทธิภาพมากกว่า จำนวน 11 คน ควรมีการอบรมหน้าที่ก่อนที่จะย้ายตำแหน่งงาน จำนวน 6 คน ควรรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ถูกเปลี่ยนงาน จำนวน 3 คน ให้แนวทางเพื่อพัฒนาตนเองของพนักงานทุกคน เพื่อศึกษาเรื่องงานอย่างถ่องแท้ด้วยตนเองอีกครั้ง หากไม่มีการศึกษาด้วยตนเองควรจัดการเปลี่ยนแปลง จำนวน 3 คน ควรมีการหมุนเวียนงานตำแหน่งละ 3 – 6 เดือน เพื่อที่พนักงานจะได้เรียนรู้งาน จำนวน 3 คน ควรใช้ความสมัครใจ ความสนใจเป็นหลัก จำนวน 2 คน ทดสอบงานประมาณ 3 เดือน ถ้าสมัครใจมาแล้วผลการพัฒนางานไม่ถึงมาตรฐานควรเปลี่ยนหน้าที่ จำนวน 2 คน อย่าใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นเครื่องวัด การสนองตอบความต้องการความคิดของผู้สั่งการอาจไม่ถูกต้อง แต่ทั้งผู้บังคับบัญชาและพนักงานต้องยึดหลักการของธนาคาร จำนวน 2 คน ตำแหน่งงานในบางตำแหน่งไม่ควรเปลี่ยนตำแหน่งบ่อย เพราะจะทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง จำนวน 2 คน ให้ความสำคัญกับตัวบุคคลเท่า ๆ กัน หากผลงานอยู่ในมาตรฐานเดียวกันเพื่อเป็นแรงผลักดันให้ผลงานออกมามากและดี จำนวน 1 คน ควรมีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน และกำหนดหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจนมากขึ้น เพราะปัจจุบันจำนวนพนักงานมีน้อย และบางตำแหน่งมีปริมาณงานที่สูง ทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย จำนวน 1 คน และไม่มีข้อเสนอแนะ จำนวน 65 คน

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ คือ ความพึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันตาม อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ คือ Chi-Square Test; (χ^2) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 0.05 ดังผลการวิเคราะห์ในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับอายุ

(N=101)

อายุ	ระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ				รวม
	จำนวน (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
27 – 32 ปี	-	10 (47.6)	11 (52.4)	-	21 (100.0)
33 – 38 ปี	4 (9.5)	26 (61.9)	12 (28.6)	-	42 (100.0)
39 – 44 ปี	23 (74.2)	7 (22.6)	1 (3.2)	-	31 (100.0)
45 ปีขึ้นไป	2 (28.6)	4 (57.1)	1 (14.3)	-	7 (100.0)

Chi-Square = 18.308*

df. = 9

Sig = .032

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับอายุ ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่า $\chi^2 = 18.308$, Sig = .032 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุต่างกันมีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีช่วงอายุ 27-32 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติในระดับปานกลาง (ร้อยละ 52.4) ช่วงอายุ 33-38 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติในระดับมาก (ร้อยละ 61.9) ช่วงอายุ 39-44 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 74.2) อายุ 45 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติในระดับมาก

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับเพศ

(N=101)

เพศ	ระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ				รวม
	จำนวน (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ชาย	5 (8.2)	38 (62.3)	17 (27.9)	1 (1.6)	61 (100.0)
หญิง	1 (2.5)	25 (62.5)	14 (35.0)	-	40 (100.0)

Chi-Square = 2.376 df. = 3 Sig = .498

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับเพศ ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ค่า $\chi^2 = 2.376$, Sig = .498 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีเพศต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจทั้งเพศชายและหญิงส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับสถานภาพสมรส

(N=101)

สถานภาพสมรส	ระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ				รวม
	จำนวน (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
โสด	-	14 (66.7)	7 (33.3)	-	21 (100.0)
แต่งงาน	5 (6.7)	48 (64.0)	22 (29.3)	-	75 (100.0)
หย่าร้าง	1 (25.0)	1 (25.0)	2 (50.0)	-	4 (100.0)
หม้าย				1 (100.0)	1 (100.0)

Chi-Square = 106.318* df. = 9 Sig = .000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับสถานภาพสมรส ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ค่า $\chi^2 = 106.318$, Sig = .000 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีสถานภาพเป็นโสด ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติในระดับมาก (ร้อยละ 66.7) สถานภาพแต่งงาน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก (ร้อยละ 64.0) สถานภาพหย่าร้าง ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ 50.0) สถานภาพหม้าย (ทั้งหมด) มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับระดับการศึกษา

(N=101)

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ				รวม
	จำนวน (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1 (7.1)	9 (64.3)	3 (21.4)	1 (7.1)	14 (100.0)
ปริญญาตรี	5 (6.6)	47 (61.8)	24 (31.6)	-	76 (100.0)
ปริญญาโท	-	7 (63.6)	4 (36.4)	-	11 (100.0)

Chi-Square = 7.495 df. = 6 Sig = .278

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับระดับการศึกษา ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ค่า $\chi^2 = 7.495$, Sig = .278 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีระดับการศึกษาต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท ส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติในระดับมาก

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ				รวม
	จำนวน (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ด้านส่งเสริมการตลาด	-	1 (33.3)	2 (66.7)	-	3 (100.0)
ด้านธุรกิจลูกค้าทางการ ตลาดและสินเชื่อ	1 (5.6)	12 (66.7)	5 (27.8)	-	18 (100.0)
ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน	-	6 (85.7)	1 (14.3)	-	7 (100.0)
ด้านเงินสด	1 (6.7)	6 (40.0)	7 (46.7)	1 (6.7)	15 (100.0)
ด้านบริการธุรกิจทั่วไป	-	1 (33.3)	2 (66.7)	-	3 (100.0)
ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล	1 (4.2)	19 (79.2)	4 (16.7)	-	24 (100.0)
ด้านการธนาคารและเคลียริ่ง	1 (1.0)	-	-	-	1 (100.0)
ด้านการบัญชีและการ ควบคุมภายใน	-	5 (83.3)	1 (16.7)	-	6 (100.0)
ด้านการติดตามและ ประเมินผล	2 (8.3)	13 (54.2)	9 (37.5)	-	24 (100.0)

Chi-Square = 34.234 df. = 24 Sig = .081

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับตำแหน่งงาน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ค่า $\chi^2 = 34.237$, Sig = .081 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่

มีตำแหน่งงานต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติในระดับมาก

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับอายุงาน

อายุงาน	ระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ				รวม
	จำนวน (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
6 – 10 ปี	-	18 (52.9)	16 (47.1)	-	34 (100.0)
11 – 15 ปี	4 (11.1)	22 (61.1)	9 (25.0)	1 (2.8)	36 (100.0)
16 – 20 ปี	1 (4.5)	17 (77.3)	4 (18.2)	-	22 (100.0)
21 ปีขึ้นไป	1 (11.1)	6 (66.7)	2 (22.2)	-	9 (100.0)
Chi-Square = 11.906		= 9	Sig = .219		

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับอายุงาน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ค่า $\chi^2 = 11.906$, Sig = .219 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุงานต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติในระดับมาก

ตารางที่ 20 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ				รวม
	จำนวน (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
น้อยกว่า 23,000 บาท	4 (10.8)	21 (56.8)	12 (32.4)	-	37 (100.0)
23,000 – 28,000 บาท	1 (2.4)	26 (63.4)	13 (31.7)	1 (2.4)	41 (100.0)
28,001 – 33,000 บาท	1 (10.0)	5 (50.0)	4 (40.0)	-	10 (100.0)
33,001 – 38,000 บาท	-	9 (90.0)	1 (10.0)	-	10 (100.0)
มากกว่า 38,000 บาท	-	2 (66.7)	1 (33.3)	-	3 (100.0)
Chi-Square = 8.243 = 12 Sig = .766					

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติกับรายได้ต่อเดือน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ค่า $\chi^2 = 8.243$, Sig = .766 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติในระดับมาก

ตารางที่ 21 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูล และผู้บังคับบัญชากับอายุ

(N=101)

อายุ	ระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา				รวม
	จำนวน (ร้อยละ)				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
27 – 32 ปี	-	1 (4.8)	3 (14.3)	17 (81.0)	21 (100.0)
33 – 38 ปี	3 (7.1)	5 (11.9)	17 (40.5)	17 (40.5)	42 (100.0)
39 – 44 ปี	1 (3.2)	14 (45.2)	16 (51.6)	-	31 (100.0)
45 ปีขึ้นไป	5 (71.4)	2 (28.6)	-	-	7 (100.0)

Chi-Square = 81.444* df. = 9 Sig = .000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชากับอายุ ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่า $\chi^2 = 81.444$, Sig = .000 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุต่างกันมีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีช่วงอายุ 27-32 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับน้อยที่สุด ช่วงอายุ 33 - 38 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับน้อย (ร้อยละ 51.6) ช่วงอายุ 39-44 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับน้อย (ร้อยละ 51.6) อายุ 45 ปี

ขึ้นไป ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับมาก (ร้อยละ 71.6)

ตารางที่ 22 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา กับเพศ

(N=101)

เพศ	ระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา				รวม
	จำนวน (ร้อยละ)				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ชาย	4 (6.6)	12 (19.7)	21 (34.4)	24 (39.3)	61 (100.0)
หญิง	5 (12.5)	10 (25.0)	15 (37.5)	10 (25.0)	40 (100.0)

Chi-Square = 2.813 df. = 3 Sig = .421

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา กับเพศ ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา ค่า $\chi^2 = 2.813$, Sig = .421 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีเพศต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจทั้งเพศชายและหญิงส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับน้อย

ตารางที่ 23 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา กับสถานภาพสมรส

(N=101)

สถานภาพสมรส	ระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา				รวม
	จำนวน (ร้อยละ)				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โสด	-	3 (14.3)	3 (14.3)	15 (71.4)	21 (100.0)
แต่งงาน	8 (10.7)	19 (25.3)	31 (41.3)	17 (22.7)	75 (100.0)
หย่าร้าง	1 (25.0)	-	1 (25.0)	2 (50.0)	4 (100.0)
หม้าย	-	-	1 (100.0)	-	1 (100.0)

Chi-Square = 22.350* df. = 9 Sig = .008

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา กับสถานภาพสมรส ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่า $\chi^2 = 22.350$, Sig = .008 แสดงว่า พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีสถานภาพเป็นโสด ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับน้อยที่สุด (ร้อยละ 71.4) สถานภาพแต่งงาน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย (ร้อยละ 41.3) สถานภาพหย่าร้าง ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด (ร้อยละ 50.0) และสถานภาพหม้าย มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย (ร้อยละ 100.0)

ตารางที่ 24 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชากับระดับการศึกษา

(N=101)

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา				รวม
	จำนวน (ร้อยละ)				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4 (28.6)	3 (21.4)	4 (28.6)	3 (21.4)	14 (100.0)
ปริญญาตรี	5 (6.6)	16 (21.1)	26 (34.2)	29 (38.2)	76 (100.0)
ปริญญาโท	-	3 (27.3)	6 (54.5)	2 (18.2)	11 (100.0)

Chi-Square = 10.893 df. = 6 Sig = .092

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชากับระดับการศึกษา ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา ค่า $\chi^2 = 10.893$, Sig = .092 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีระดับการศึกษาต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีการศึกษาต่างกันแต่ส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับน้อย

ตารางที่ 25 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูล
และผู้บังคับบัญชากับตำแหน่งงาน

(N=101)

ตำแหน่งงาน	ระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา				รวม
	จำนวน (ร้อยละ)				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านส่งเสริมการตลาด	-	-	2 (66.7)	1 (33.3)	3 (100.0)
ด้านธุรกิจลูกค้าทางการ ตลาดและสินเชื่อ	1 (5.6)	4 (22.2)	7 (38.9)	6 (33.3)	18 (100.0)
ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน	1 (14.3)	-	1 (14.3)	5 (71.4)	7 (100.0)
ด้านเงินสด	2 (13.3)	3 (20.0)	5 (33.3)	5 (33.3)	15 (100.0)
ด้านบริการธุรกิจทั่วไป	1 (33.3)	-	-	2 (66.7)	3 (100.0)
ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล	1 (4.2)	7 (29.2)	12 (50.0)	4 (16.7)	24 (100.0)
ด้านการธนาคารและเคลียริ่ง	1 (1.0)	-	-	-	1 (100.0)
ด้านการบัญชีและการ ควบคุมภายใน	-	3 (50.0)	2 (33.3)	1 (16.7)	6 (100.0)
ด้านการติดตามและ ประเมินหนี้	2 (8.3)	5 (20.8)	7 (29.2)	10 (41.7)	24 (100.0)

Chi-Square = 31.589

df. = 24

Sig = .138

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจใน
ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชากับตำแหน่งงาน ด้วยสถิติ Chi-Square

พบว่า ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา ค่า $\chi^2 = 31.589$, Sig = .138 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีตำแหน่งงานต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับน้อย

ตารางที่ 26 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชากับอายุงาน

(N=101)

อายุงาน	ระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา				รวม
	จำนวน (ร้อยละ)				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6 – 10 ปี	-	-	-	34	34
				(100.0)	(100.0)
11 – 15 ปี	-	-	36	-	36
			(100.0)		(100.0)
16 – 20 ปี	-	22	-	-	22
		(100.0)			(100.0)
21 ปีขึ้นไป	9	-	-	-	9
	(100.0)				(100.0)

Chi-Square = 303.000* = 9 Sig = .000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชากับอายุงาน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่าอายุงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่า $\chi^2 = 303.000$, Sig = .000 แสดงว่า

พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุงานต่างกันมีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี ทั้งหมดมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับน้อยที่สุด (ร้อยละ 100.0) อายุงานระหว่าง 11- 15 ปี ทั้งหมดมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับน้อย (ร้อยละ 100.0) อายุงานระหว่าง 16-20 ปี ทั้งหมดมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง (ร้อยละ 100.0) อายุงาน 21 ปีขึ้นไป ทั้งหมดมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับมาก (ร้อยละ 100.0)

ตารางที่ 27 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา กับรายได้ต่อเดือน

(N=101)

รายได้ต่อเดือน	ระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา				รวม
	จำนวน (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
น้อยกว่า 23,000 บาท	2 (5.4)	10 (27.0)	11 (29.7)	14 (37.8)	37 (100.0)
23,000 – 28,000 บาท	4 (9.8)	8 (19.5)	17 (41.5)	12 (29.3)	41 (100.0)
28,001 – 33,000 บาท	2 (20.0)	1 (10.0)	3 (30.0)	4 (40.0)	10 (100.0)
33,001 – 38,000 บาท	1 (10.0)	2 (20.0)	5 (50.0)	2 (20.0)	10 (100.0)
มากกว่า 38,000 บาท	-	1 (33.3)	-	2 (66.7)	3 (100.0)

Chi-Square = 8.165

= 12

Sig = .722

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชากับรายได้ต่อเดือน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา ค่า $\chi^2 = 8.165$, Sig = .722 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลางและน้อย

ตารางที่ 28 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับอายุ

(N=101)

อายุ	ระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า ในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
27 – 32 ปี	2 (9.5)	4 (19.0)	14 (66.7)	1 (4.8)	-	21 (100.0)
33 – 38 ปี	5 (11.9)	13 (31.0)	19 (45.2)	4 (9.5)	1 (2.4)	42 (100.0)
39 – 44 ปี	2 (6.5)	9 (29.0)	19 (61.3)	1 (3.2)	-	31 (100.0)
45 ปีขึ้นไป	-	2 (28.6)	4 (57.1)	1 (14.3)	-	7 (100.0)

Chi-Square = 6.590

df. = 12

Sig = .883

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับอายุ ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการ

ศึกษาต่อ ค่า $\chi^2 = 6.590$, Sig = .883 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อในระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับเพศ (N=101)

เพศ	ระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า ในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ชาย	8 (13.1)	15 (24.6)	32 (52.5)	5 (8.2)	1 (1.6)	61 (100.0)
หญิง	1 (2.5)	13 (32.5)	24 (60.0)	2 (5.0)	-	40 (100.0)

Chi-Square = 4.860

df. = 6

Sig = .302

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษากับเพศ ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา ค่า $\chi^2 = 4.860$, Sig = .302 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีเพศต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจทั้งเพศชายและหญิงส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาในระดับปานกลาง

ตารางที่ 30 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการศึกษาต่อกับสถานภาพสมรส

(N=101)

สถานภาพสมรส	ระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า ในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โสด	1 (4.8)	7 (33.3)	8 (38.1)	5 (23.8)	-	21 (100.0)
แต่งงาน	8 (10.7)	20 (26.7)	45 (60.0)	1 (1.3)	1 (1.3)	75 (100.0)
หย่าร้าง	-	1 (25.0)	3 (75.0)	-	-	4 (100.0)
หม้าย	-	-	-	1 (100.0)	-	1 (100.0)

Chi-Square = 29.063* df. = 12 Sig = .004

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับสถานภาพสมรส ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่า $\chi^2 = 29.063$, Sig = .004 แสดงว่า พนักงาน ผู้รับมอบอำนาจที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีสถานภาพเป็นโสด แต่งงาน และหย่าร้าง ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อในระดับปานกลาง สถานภาพหม้าย มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ตารางที่ 31 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการศึกษาต่อกับระดับการศึกษา

(N=101)

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า ในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	3 (21.4)	10 (71.4)	1 (7.1)	-	14 (100.0)
ปริญญาตรี	9 (11.8)	22 (28.9)	39 (51.3)	5 (6.6)	1 (1.3)	76 (100.0)
ปริญญาโท	-	3 (27.3)	7 (63.6)	1 (9.1)	-	11 (100.0)

Chi-Square = 4.632 df. = 8 Sig = .796

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับระดับการศึกษา ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ ค่า $\chi^2 = 4.632$, Sig = .796 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีระดับการศึกษาต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท ส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อในระดับปานกลาง

ตารางที่ 32 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
และการศึกษาต่อกับตำแหน่งงาน

(N=101)

ตำแหน่งงาน	ระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า ในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านส่งเสริมการตลาด	-	1 (33.3)	2 (66.7)	-	-	3 (100.0)
ด้านธุรกิจลูกค้าทางการ ตลาดและสินเชื่อ	3 (16.7)	8 (44.4)	6 (33.3)	1 (5.6)	-	18 (100.0)
ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน	1 (6.7)	-	4 (57.1)	2 (28.6)	-	7 (100.0)
ด้านเงินสด	-	5 (33.3)	8 (53.3)	1 (6.7)	1 (6.7)	15 (100.0)
ด้านบริการธุรกิจทั่วไป	-	-	3 (100.0)	-	-	3 (100.0)
ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล	1 (4.2)	6 (25.0)	16 (66.7)	1 (4.2)	-	24 (100.0)
ด้านการธนาคารและเคลียร์	-	1 (16.7)	-	-	-	1 (100.0)
ด้านการบัญชีและการ ควบคุมภายใน	-	1 (16.7)	4 (66.7)	1 (16.7)	-	6 (100.0)
ด้านการติดตามและ ประนอมหนี้	4 (16.7)	6 (25.0)	13 (54.2)	1 (4.2)	-	24 (100.0)

Chi-Square = 29.570

df. = 32

Sig = .590

จากตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับตำแหน่งงาน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ ค่า $\chi^2 = 29.570$, Sig = .590 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีตำแหน่งงานต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อในระดับปานกลาง

ตารางที่ 33 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับอายุงาน

(N=101)

อายุงาน	ระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า ในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6 – 10 ปี	6 (17.6)	7 (20.6)	17 (50.0)	4 (11.8)	-	34 (100.0)
11 – 15 ปี	1 (2.8)	12 (33.3)	22 (61.1)	1 (2.8)	-	36 (100.0)
16 – 20 ปี	2 (9.1)	7 (31.8)	10 (45.5)	2 (9.1)	1 (4.5)	22 (100.0)
21 ปีขึ้นไป	-	2 (22.2)	7 (77.8)	-	-	9 (100.0)

Chi-Square = 14.500

= 12

Sig = .270

จากตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับอายุงาน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่าอายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ ค่า $\chi^2 = 14.500$, Sig = .270 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุงานต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ เพราะส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อในระดับปานกลาง

ตารางที่ 34 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับรายได้ต่อเดือน

(N=101)

รายได้ต่อเดือน	ระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า ในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
น้อยกว่า 23,000 บาท	1 (2.7)	10 (27.0)	23 (62.2)	3 (8.1)	-	37 (100.0)
23,000 – 28,000 บาท	4 (9.8)	13 (31.7)	19 (46.3)	4 (9.8)	1 (2.4)	41 (100.0)
28,001 – 33,000 บาท	2 (20.0)	2 (20.0)	6 (60.0)	-	-	10 (100.0)
33,001 – 38,000 บาท	-	2 (20.0)	8 (80.0)	-	-	10 (100.0)
มากกว่า 38,000 บาท	2 (66.7)	1 (33.3)	-	-	-	3 (100.0)

Chi-Square = 23.146 df. = 16 Sig = .110

จากตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อกับรายได้ต่อเดือน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ ค่า $\chi^2 = 29.570$, Sig = .590 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อในระดับปานกลาง

ตารางที่ 35 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับอายุ

(N=101)

อายุ	ระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและ ได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
27 – 32 ปี	1 (4.8)	11 (52.4)	9 (42.9)	-	-	21 (100.0)
33 – 38 ปี	7 (16.7)	20 (47.6)	13 (31.0)	1 (2.4)	1 (2.4)	42 (100.0)
39 – 44 ปี	5 (16.1)	15 (48.4)	10 (32.3)	1 (14.3)	-	31 (100.0)
45 ปีขึ้นไป	1 (14.3)	4 (57.1)	2 (28.6)	-	-	7 (100.0)

Chi-Square = 4.692

df. = 12

Sig = .967

จากตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับอายุ ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจาก

เพื่อนร่วมงาน ค่า $\chi^2 = 4.692$, Sig = .967 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในระดับมาก

ตารางที่ 36 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับเพศ

(N=101)

เพศ	ระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ชาย	8 (13.1)	26 (42.6)	26 (42.6)	1 (1.6)	-	61 (100.0)
หญิง	6 (15.0)	24 (60.0)	8 (20.0)	1 (2.5)	1 (2.5)	40 (100.0)

Chi-Square = 6.824

df. = 4

Sig = .145

จากตารางที่ 36 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับเพศ ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ค่า $\chi^2 = 6.824$, Sig = .145 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีเพศต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจทั้งเพศชายและหญิงส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานและการศึกษาในระดับมาก

ตารางที่ 37 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับสถานภาพสมรส

(N=101)

สถานภาพสมรส	ระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและ ได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โสด	4 (19.0)	10 (47.6)	6 (28.6)	-	1 (4.8)	21 (100.0)
แต่งงาน	9 (12.0)	40 (53.3)	25 (33.3)	1 (1.3)	-	75 (100.0)
หย่าร้าง	1 (25.0)	-	2 (50.0)	1 (25.0)	-	4 (100.0)
หม้าย	-	-	1 (100.0)	-	-	1 (100.0)

Chi-Square = 20.700*

df. = 12

Sig = .055

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับสถานภาพสมรส ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ค่า $\chi^2 = 20.700$, Sig = .055 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีสถานภาพสมรสต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน โดยส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 38 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับระดับการศึกษา

(N=101)

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและ ได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3 (21.4)	3 (21.4)	7 (50.0)	1 (7.2)	-	14 (100.0)
ปริญญาตรี	11 (14.5)	42 (55.3)	22 (28.9)	1 (1.3)	-	76 (100.0)
ปริญญาโท	-	5 (45.5)	5 (45.5)	-	1 (9.0)	11 (100.0)

Chi-Square = 17.418

df. = 8

Sig = .026

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับระดับการศึกษา ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่า $\chi^2 = 17.418$, Sig = .026 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง (ร้อยละ 50.0) ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในระดับมาก (ร้อยละ 55.3) และผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในระดับมาก และปานกลาง (ร้อยละ 45.5)

ตารางที่ 39 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับตำแหน่งงาน

(N=101)

ตำแหน่งงาน	ระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและ ได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านส่งเสริมการตลาด	-	1	2	-	-	3
		(33.3)	(66.7)			(100.0)
ด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดและสินเชื่อ	2	10	5	1	-	18
	(11.1)	(55.6)	(27.8)	(5.6)		(100.0)
ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน	-	1	6	-	-	7
		(14.3)	(85.7)			(100.0)
ด้านเงินสด	4	7	4	-	-	15
	(26.7)	(46.7)	(26.7)			(100.0)
ด้านบริการธุรกิจทั่วไป	1	-	2	-	-	3
	(33.3)		(66.7)			(100.0)
ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล	1	18	5	-	-	24
	(4.2)	(75.0)	(20.8)			(100.0)
ด้านการธนาคารและเคลียริง	1	-	-	-	-	1
	(100.0)					(100.0)
ด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน	-	4	1	1	-	6
		(66.7)	(16.7)	(16.7)		(100.0)
ด้านการติดตามและประนอมหนี้	5	9	9	-	1	24
	(20.8)	(37.5)	(37.5)		(4.2)	(100.0)

Chi-Square = 43.529

df. = 32

Sig = .084

จากตารางที่ 39 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับตำแหน่งงาน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ค่า $\chi^2 = 43.529$, Sig = .084 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีตำแหน่งงานต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในระดับมาก

ตารางที่ 40 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับอายุงาน

(N=101)

อายุงาน	ระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและ ได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6 – 10 ปี	6 (17.6)	13 (38.2)	14 (41.2)	-	1 (2.9)	34 (100.0)
11 – 15 ปี	3 (8.3)	19 (52.8)	13 (36.1)	1 (2.8)	-	36 (100.0)
16 – 20 ปี	3 (13.6)	14 (63.6)	4 (18.2)	1 (4.5)	-	22 (100.0)
21 ปีขึ้นไป	2 (22.2)	4 (44.4)	3 (33.3)	-	-	9 (100.0)

Chi-Square = 9.354 = 12 Sig = .672

จากตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับอายุงาน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่าอายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ค่า $\chi^2 = 9.354$, Sig = .672 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุงานต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน เพราะส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในระดับมาก

ตารางที่ 41 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับรายได้ต่อเดือน

(N=101)

รายได้ต่อเดือน	ระดับความพึงพอใจในให้ความร่วมมือและ ได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
น้อยกว่า 23,000 บาท	3 (8.1)	20 (54.1)	13 (35.1)	1 (2.7)	-	37 (100.0)
23,000 – 28,000 บาท	7 (17.1)	17 (41.5)	15 (36.6)	1 (2.4)	1 (2.4)	41 (100.0)
28,001 – 33,000 บาท	3 (30.0)	5 (50.0)	2 (20.0)	-	-	10 (100.0)
33,001 – 38,000 บาท	1 (10.0)	5 (50.0)	4 (40.0)	-	-	10 (100.0)
มากกว่า 38,000 บาท	-	3 (100.0)	-	-	-	3 (100.0)

Chi-Square = 9.699

df. = 16

Sig = .882

จากตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานกับรายได้ต่อเดือน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ค่า $\chi^2 = 9.699$, Sig = .882 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในระดับมาก

ตารางที่ 42 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกับอายุ

(N=101)

อายุ	ระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
27 - 32 ปี	-	6 (28.6)	13 (61.9)	-	2 (9.5)	21 (100.0)
33 - 38 ปี	1 (2.4)	9 (21.4)	20 (47.6)	11 (26.2)	1 (2.4)	42 (100.0)
39 - 44 ปี	1 (3.2)	11 (35.5)	15 (48.4)	4 (12.9)	-	31 (100.0)
45 ปีขึ้นไป	-	3 (42.9)	3 (42.9)	1 (14.3)	-	7 (100.0)

Chi-Square = 13.869 df. = 12 Sig = .309

จากตารางที่ 42 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกับอายุ ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่า $\chi^2 = 13.869$,

Sig = .309 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในระดับปานกลาง

ตารางที่ 43 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกับเพศ

(N=101)

เพศ	ระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ชาย	1 (1.6)	19 (31.1)	29 (47.5)	10 (16.4)	2 (3.3)	61 (100.0)
หญิง	1 (2.5)	10 (25.0)	22 (55.0)	6 (15.0)	1 (2.5)	40 (100.0)

Chi-Square = .753

df. = 4

Sig = .945

จากตารางที่ 43 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกับเพศ ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่า $\chi^2 = .753$, Sig = .945 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีเพศต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจทั้งเพศชายและหญิงส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนและการศึกษาในระดับปานกลาง

ตารางที่ 44 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกับสถานภาพสมรส

(N=101)

สถานภาพสมรส	ระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โสด	-	8 (38.1)	9 (42.9)	3 (14.3)	1 (4.8)	21 (100.0)
แต่งงาน	2 (2.7)	21 (28.0)	37 (49.3)	13 (17.3)	2 (2.7)	75 (100.0)
หย่าร้าง	-	-	4 (100.0)	-	-	4 (100.0)
หม้าย	-	-	1 (100.0)	-	-	1 (100.0)

Chi-Square = 6.804 df. = 12 Sig = .870

จากตารางที่ 44 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกับสถานภาพสมรส ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่า $\chi^2 = 6.804$, Sig = .870 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีสถานภาพสมรสต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยส่วนใหญ่พนักงานผู้รับมอบอำนาจมีระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในระดับปานกลาง

ตารางที่ 45 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้น
เงินเดือนกับระดับการศึกษา

(N=101)

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาส ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	1 (7.1)	11 (78.6)	1 (7.1)	1 (7.1)	14 (100.0)
ปริญญาตรี	2 (2.6)	24 (31.6)	36 (47.4)	13 (17.1)	1 (1.3)	76 (100.0)
ปริญญาโท	-	4 (36.4)	4 (36.4)	2 (12.2)	1 (9.1)	11 (100.0)
Chi-Square = 9.828		df. = 8	Sig = .277			

จากตารางที่ 45 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกับระดับการศึกษา ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่า $\chi^2 = 9.828$, Sig = .277 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีระดับการศึกษาต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในระดับปานกลาง

ตารางที่ 46 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้น
เงินเดือนกับตำแหน่งงาน

(N=101)

ตำแหน่งงาน	ระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาส ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านส่งเสริมการตลาด	-	1	2	-	-	3
		(33.3)	(66.7)			(100.0)
ด้านธุรกิจลูกค้าทางการ ตลาดและสินเชื่อ	2	10	5	1	-	18
	(11.1)	(55.6)	(27.8)	(5.6)		(100.0)
ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน	-	1	6	-	-	7
		(14.3)	(85.7)			(100.0)
ด้านเงินสด	4	7	4	-	-	15
	(26.7)	(46.7)	(26.7)			(100.0)
ด้านบริการธุรกิจทั่วไป	1	-	2	-	-	3
	(33.3)		(66.7)			(100.0)
ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล	1	18	5	-	-	24
	(4.2)	(75.0)	(20.8)			(100.0)
ด้านการธนาคารและเคลียริง	1	-	-	-	-	1
	(100.0)					(100.0)
ด้านการบัญชีและการ ควบคุมภายใน	-	4	1	1	-	6
		(66.7)	(16.7)	(16.7)		(100.0)
ด้านการติดตามและ ประเมินหนี้	5	9	9	-	1	24
	(20.8)	(37.5)	(37.5)		(4.2)	(100.0)

Chi-Square = 43.529

df. = 32

Sig = .084

จากตารางที่ 46 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกับตำแหน่งงาน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่า $\chi^2 = 43.529$, Sig = .084 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีตำแหน่งงานต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในระดับมาก

ตารางที่ 47 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกับอายุงาน

(N=101)

อายุงาน	ระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6 – 10 ปี	6 (17.6)	13 (38.2)	14 (41.2)	-	1 (2.9)	34 (100.0)
11 – 15 ปี	3 (8.3)	19 (52.8)	13 (36.1)	1 (2.8)	-	36 (100.0)
16 – 20 ปี	3 (13.6)	14 (63.6)	4 (18.2)	1 (4.5)	-	22 (100.0)
21 ปีขึ้นไป	2 (22.2)	4 (44.4)	3 (33.3)	-	-	9 (100.0)

Chi-Square = 9.354 = 12 Sig = .672

จากตารางที่ 47 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกับอายุงาน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่า $\chi^2 = 9.354$, Sig = .672 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุงานต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับ

ความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เพราะส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในระดับมาก

ตารางที่ 48 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกับรายได้ต่อเดือน

(N=101)

รายได้ต่อเดือน	ระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน					รวม
	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
น้อยกว่า 23,000 บาท	3 (8.1)	20 (54.1)	13 (35.1)	1 (2.7)	-	37 (100.0)
23,000 – 28,000 บาท	7 (17.1)	17 (41.5)	15 (36.6)	1 (2.4)	1 (2.4)	41 (100.0)
28,001 – 33,000 บาท	3 (30.0)	5 (50.0)	2 (20.0)	-	-	10 (100.0)
33,001 – 38,000 บาท	1 (10.0)	5 (50.0)	4 (40.0)	-	-	10 (100.0)
มากกว่า 38,000 บาท	-	3 (100.0)	-	-	-	3 (100.0)
Chi-Square = 9.699		df. = 16	Sig = .882			

จากตารางที่ 48 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกับรายได้ต่อเดือน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่า $\chi^2 = 9.699$, Sig = .882 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในระดับมาก

ตารางที่ 49 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยกับอายุ
(N=101)

อายุ	ระดับความพึงพอใจความมั่นคงและ ความปลอดภัย			รวม
	จำนวน (ร้อยละ)			
	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
27 – 32 ปี	3 (14.3)	15 (71.4)	3 (14.3)	21 (100.0)
33 – 38 ปี	7 (16.7)	21 (50.0)	14 (33.3)	42 (100.0)
39 – 44 ปี	8 (25.8)	16 (51.6)	7 (22.6)	31 (100.0)
45 ปีขึ้นไป	-	4 (57.1)	3 (42.9)	7 (100.0)
Chi-Square = 6.595 df. = 6 Sig = .360				

จากตารางที่ 49 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและปลอดภัยกับอายุ ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย ค่า $\chi^2 = 6.595$, Sig = .360 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับน้อย

ตารางที่ 50 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยกับเพศ

(N=101)

เพศ	ระดับความพึงพอใจความมั่นคงและ ความปลอดภัย			รวม
	ความปลอดภัย			
	จำนวน (ร้อยละ)			
	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ชาย	11 (18.0)	32 (52.5)	18 (29.5)	61 (100.0)
หญิง	7 (17.5)	24 (60.0)	9 (22.5)	40 (100.0)
Chi-Square = .695 df. = 2 Sig = .706				

จากตารางที่ 50 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยกับเพศ ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย ค่า $\chi^2 = .695$, Sig = .706 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีเพศต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจทั้งเพศชายและหญิงส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับน้อย

ตารางที่ 51 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยกับ
สถานภาพสมรส

(N=101)

สถานภาพสมรส	ระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและ ความปลอดภัย			รวม
	ความปลอดภัย			
	จำนวน (ร้อยละ)			
	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โสด	4 (19.0)	12 (57.1)	5 (23.8)	21 (100.0)
แต่งงาน	13 (17.3)	42 (56.0)	20 (26.7)	75 (100.0)
หย่าร้าง	1 (25.0)	1 (25.0)	2 (50.0)	4 (100.0)
หม้าย	-	1 (100.0)	-	1 (100.0)
Chi-Square = 2.508 df. = 6 Sig = .868				

จากตารางที่ 50 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยกับสถานภาพสมรส ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย ค่า $\chi^2 = 2.508$, Sig = .868 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีสถานภาพสมรสต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย โดยส่วนใหญ่พนักงานผู้รับมอบอำนาจมีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับน้อย

ตารางที่ 52 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยกับระดับการศึกษา

(N=101)

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและ			รวม
	ความปลอดภัย			
	จำนวน (ร้อยละ)			
	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2 (14.3)	6 (42.9)	6 (42.9)	14 (100.0)
ปริญญาตรี	10 (13.2)	47 (61.8)	19 (25.0)	76 (100.0)
ปริญญาโท	6 (54.5)	3 (27.3)	2 (18.2)	11 (100.0)

Chi-Square = 13.633 df. = 4 Sig = .009

จากตารางที่ 52 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยกับระดับการศึกษา ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่า $\chi^2 = 13.633$, Sig = .009 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับน้อย และน้อยที่สุด (ร้อยละ 42.9) ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับน้อย (ร้อยละ 61.8) และผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับปานกลาง (ร้อยละ 54.5)

ตารางที่ 53 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยกับ
ตำแหน่งงาน

(N=101)

ตำแหน่งงาน	ระดับความพึงพอใจในความมั่นคง และความปลอดภัย			รวม
	จำนวน (ร้อยละ)			
	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านส่งเสริมการตลาด	-	2	1	3
		(66.7)	(33.3)	(100.0)
ด้านธุรกิจลูกค้าทางการ ตลาดและสินเชื่อ	5	8	5	18
	(27.8)	(44.4)	(27.8)	(100.0)
ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน	2	3	2	7
	(28.6)	(42.9)	(28.6)	(100.0)
ด้านเงินสด	1	10	4	15
	(6.7)	(66.7)	(26.7)	(100.0)
ด้านบริการธุรกิจทั่วไป	1	1	1	3
	(33.3)	(33.3)	(33.3)	(100.0)
ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล	5	14	5	24
	(20.8)	(58.3)	(20.8)	(100.0)
ด้านการธนาคารและเคลียริง	-	-	1	1
			(100.0)	(100.0)
ด้านการบัญชีและการ ควบคุมภายใน	-	4	2	6
		(66.7)	(33.3)	(100.0)
ด้านการติดตามและ ประนอมหนี้	4	14	6	24
	(16.7)	(58.3)	(25.0)	(100.0)

Chi-Square = 9.418

df. = 16

Sig = .895

จากตารางที่ 53 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจใน
ความมั่นคงและความปลอดภัยกับตำแหน่งงาน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า ตำแหน่งงานไม่มี

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย ค่า $\chi^2 = 9.418$, Sig = .895 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีตำแหน่งงานต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับน้อย

ตารางที่ 54 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยกับอายุงาน

(N=101)

อายุงาน	ระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและ ความปลอดภัย			รวม
	ความปลอดภัย			
	จำนวน (ร้อยละ)			
	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6 – 10 ปี	6 (17.6)	18 (52.9)	10 (29.4)	34 (100.0)
11 – 15 ปี	3 (8.3)	22 (61.1)	11 (30.6)	36 (100.0)
16 – 20 ปี	8 (36.4)	12 (54.5)	2 (9.1)	22 (100.0)
21 ปีขึ้นไป	1 (11.1)	4 (44.4)	4 (44.4)	9 (100.0)
Chi-Square = 10.643	= 6	Sig = .100		

จากตารางที่ 54 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยกับอายุงาน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย ค่า $\chi^2 = 10.643$, Sig = .100 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุงานต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย เพราะส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ตารางที่ 55 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยกับ รายได้ต่อเดือน

(N=101)

รายได้ต่อเดือน	ระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและ ความปลอดภัย			รวม
	จำนวน (ร้อยละ)			
	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
น้อยกว่า 23,000 บาท	7 (18.9)	21 (56.8)	9 (24.3)	37 (100.0)
23,000 – 28,000 บาท	5 (12.2)	23 (56.1)	13 (31.7)	41 (100.0)
28,001 – 33,000 บาท	1 (10.0)	6 (60.0)	3 (30.0)	10 (100.0)
33,001 – 38,000 บาท	5 (50.0)	5 (50.0)	-	10 (100.0)
มากกว่า 38,000 บาท	-	1 (33.3)	2 (66.7)	3 (100.0)
Chi-Square = 12.774 df. = 8 Sig = .120				

จากตารางที่ 55 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยกับรายได้ต่อเดือน ด้วยสถิติ Chi-Square พบว่า รายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย ค่า $\chi^2 = 12.774$, Sig = .120 แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับน้อย

ตารางที่ 56 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	งานที่ปฏิบัติ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน					ความมั่นคงและ ความปลอดภัย	หมายเหตุ
		ความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับ บัญชา	ความเจริญก้าวหน้าใน หน้าที่การงานและการ ศึกษาต่อ	การให้ความร่วมมือและ ได้รับการยกย่องจาก เพื่อนร่วมงาน	รายได้และโอกาส ในการเลื่อนขั้น เงินเดือน			
อายุ	0.032	0	0.883	0.967	0.309	0.36	ค่า SIG.	
	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ความสัมพันธ์	
เพศ	0.498	0.421	0.302	0.145	0.945	0.706	ค่า SIG.	
	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ความสัมพันธ์	
สถานะภาพสมรส	0	0.008	0.004	0.055	0.87	0.868	ค่า SIG.	
	มี	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ความสัมพันธ์	
วุฒิการศึกษา	0.278	0.092	0.796	0.026	0.277	0.009	ค่า SIG.	
	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ความสัมพันธ์	
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	0.081	0.138	0.59	0.084	0.084	0.0895	ค่า SIG.	
	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ความสัมพันธ์	
อายุงาน	0.219	0	0.27	0.672	0.672	0.1	ค่า SIG.	
	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ความสัมพันธ์	
รายได้ต่อเดือน	0.766	0.722	0.11	0.882	0.882	0.12	ค่า SIG.	
	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ความสัมพันธ์	

หมายเหตุ ค่า Sig <= 0.05 แสดงว่ามีความสัมพันธ์

ค่า Sig >= 0.05 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์

จากตารางที่ 56 ผลการสรุปการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ และความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย อายุงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

(SUMMARY, IMPLICATION AND RECOMMENDATION)

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงาน ของพนักงานผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีการเปลี่ยนตำแหน่งงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
3. ศึกษาแนวทางในการแก้ไขของความไม่พึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ได้ข้อมูลจำนวน 101 ชุด โดยทำการสอบถามผู้พนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ทำการวิเคราะห์แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และภูมิหลังของพนักงาน
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงในการเปลี่ยนตำแหน่งงาน
- ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความสัมพันธ์ของข้อมูลความถี่

สรุปผลการวิจัย (Summary)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และภูมิหลังของพนักงาน

จากการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่พนักงานผู้รับมอบอำนาจเป็นเพศชาย ร้อยละ 60.4 และ เพศหญิง ร้อยละ 39.6 มีช่วงอายุ 33-38 ปี ร้อยละ 41.6 สถานภาพแต่งงาน ร้อยละ 74.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระหว่าง 3-4 คน ร้อยละ 54.4 จบการศึกษาระดับสุดท้ายสาขาวิชา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ ร้อยละ 17.8 รองลงมาคือ สาขา วิชาบัญชี และบริหารธุรกิจ ร้อยละ 14.8 มีอายุงานตั้งแต่เข้าทำงาน ระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ ระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 33.7 ตำแหน่งงานแรกที่เข้าปฏิบัติงาน เป็นพนักงาน บัญชี ร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ พนักงานเคาน์เตอร์ ร้อยละ 24.7 ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติใน ปัจจุบัน คือ ด้านการติดตามและประนอมหนี้ และด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล ร้อยละ 23.8 รองลงมาคือ ด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดและสินเชื่อ ร้อยละ 17.8 มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 23000 – 28,000 บาท ร้อยละ 40.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานที่ปฏิบัติมีระดับความพึงพอใจมากในทุกข้อ คือ หน่วยงานมีงานให้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ งานที่ปฏิบัติมีความสำคัญและมีคุณค่า ความตั้งใจเอาใจใส่ต่องานที่ปฏิบัติและความรับผิดชอบ ของผู้ให้ข้อมูล การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการ ปฏิบัติงาน งานที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับบุคลิกภาพและความรู้ความสามารถ งานที่ปฏิบัติมี ความน่าสนใจชวนปฏิบัติไม่น่าเบื่อ งานที่ปฏิบัติส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ปฏิบัติ มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไป ในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติมี ระดับความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาจากการดำรงตำแหน่งงาน

ผลการวิจัยความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา มีระดับความพึงพอใจมาก คือ การได้รับความนับถือจากบุคคลทั่วไปในด้านตำแหน่งและฐานะส่วนตัว และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชามีการมอบอำนาจในการปฏิบัติงานชัดเจน การได้รับความเชื่อถือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสและเต็มใจในการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ด้านการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา การได้รับความยุติธรรมจากการปกครองบังคับบัญชาอย่างเพียงพอ การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน การมีโอกาสนับถือสรรเสริญกับผู้บังคับบัญชานอกจากเวลาปฏิบัติงาน ในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชามีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ

ผลการวิจัยความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ มีระดับความพึงพอใจมาก คือ งานที่ปฏิบัติให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะจากการปฏิบัติงาน และหน่วยงานให้การสนับสนุนที่จะศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ เมื่อหากได้รับการศึกษาสูงขึ้น หน่วยงานจะสนับสนุนให้รับตำแหน่งที่เจริญก้าวหน้า งานที่ปฏิบัติให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น และหน่วยงานมีความยุติธรรมเพียงพอในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิจัยความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน มีระดับความพึงพอใจมากในทุกข้อ คือ การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน การได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน การได้รับความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี การได้ใช้ความรู้ความสามารถและอิทธิพลต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้บุคคลอื่นคล้อยตาม

ในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานมีระดับความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน

ผลการวิจัยความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นอย่างเหมาะสมและยุติธรรม ในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในความมั่นคงและและความปลอดภัย มีระดับความพึงพอใจน้อย คือ ความมั่นคงในการที่จะได้รับโบนัสประจำปี และความมั่นคงและความปลอดภัยในการถูกเลิกจ้างงานในอนาคต ในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยมีระดับความพึงพอใจน้อย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงในการเปลี่ยนตำแหน่งงาน

จำนวนครั้งในการทำงานในตำแหน่งงาน

ผลการวิจัยจำนวนครั้งในการทำงานในตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เคยปฏิบัติงานในแต่ละด้านมีจำนวนครั้งในการทำงานในด้านต่าง ๆ จำนวน 1 ครั้ง โดยมีตำแหน่งงานในด้าน ด้านการส่งเสริมการตลาด ร้อยละ 20.8 ด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาด สินเชื่อ ร้อยละ 26.7 ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน ร้อยละ 21.7 ด้านเงินสด ร้อยละ 44.5 ด้านบริการธุรกิจทั่วไป ร้อยละ 22.8 ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล ร้อยละ 36.6 ด้านการธนาคารและเคลียร์ ร้อยละ 33.7 ด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน ร้อยละ 27.7 ด้านการติดตามและประเมินผล ร้อยละ 30.7

ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานจริงในแต่ละตำแหน่งงาน

ผลการวิจัยระยะเวลาที่ปฏิบัติงานจริงในแต่ละตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เคยปฏิบัติงานจริงในแต่ละตำแหน่งงานมีระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานจริงในแต่ละตำแหน่งงาน ในแต่ละด้าน คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 11.9 ด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดสินค้า น้อยกว่า 1 ปี และ ระหว่าง 1-2 ปี ร้อยละ 12.9 ด้านปฏิบัติงานสินค้าภายใน ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 11.9 ด้านเงินสด น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 18.8 ด้านบริการธุรกิจทั่วไป ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 11.9 ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 22.8 ด้านการธนาคารและเคลียริง ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 15.8 ด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 14.9 ด้านการติดตามและประเมินผล น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 12.9

ระยะเวลาปฏิบัติงานที่คิดว่าเหมาะสมในแต่ละตำแหน่งงาน

ผลการวิจัยระยะเวลาปฏิบัติงานที่คิดว่าเหมาะสมในแต่ละตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เคยปฏิบัติงานจริงในแต่ละตำแหน่งงานมีความคิดว่าระยะเวลาปฏิบัติงานที่คิดว่าเหมาะสมในแต่ละตำแหน่งงานควรจะเป็นระยะเวลา 1-2 ปี ในทุกตำแหน่งงาน คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ร้อยละ 19.8 ด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดสินค้า ร้อยละ 20.8 ด้านปฏิบัติงานสินค้าภายใน ร้อยละ 20.8 ด้านเงินสด ร้อยละ 40.5 ด้านบริการธุรกิจทั่วไป ร้อยละ 17.8 ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล ร้อยละ 37.6 ด้านการธนาคารและเคลียริง ร้อยละ 26.7 ด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน ร้อยละ 31.7 ด้านการติดตามและประเมินผล ร้อยละ 16.8

ข้อเสนอแนะของผู้รับมอบอำนาจในการปรับปรุงเกี่ยวกับการเปลี่ยนตำแหน่งงาน

พนักงานผู้รับมอบอำนาจมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับการเปลี่ยนตำแหน่งงาน คือ

1. ควรใช้ความสมัครใจ ความสนใจเป็นหลัก
2. ทดสอบงานประมาณ 3 เดือน ถ้าสมัครใจมาแล้วผลการพัฒนางานไม่ถึงมาตรฐาน ควรเปลี่ยนหน้าที่
3. ให้ความสำคัญกับตัวบุคคลเท่า ๆ กัน หากผลงานอยู่ในมาตรฐานเดียวกันเพื่อเป็นแรงผลักดันให้ผลงานออกมาดีมากและดี

4. ให้แนวทางเพื่อพัฒนาตนเองของพนักงานทุกคน เพื่อศึกษาเรื่องงานอย่างถ่องแท้ด้วยตนเองอีกครั้ง หากไม่มีการศึกษาด้วยตนเองควรจัดการเปลี่ยนแปลง
5. อย่าใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นเครื่องวัด การสนองตอบความต้องการความคิดของผู้สั่งการอาจไม่ถูกต้อง แต่ทั้งผู้บังคับบัญชาและพนักงานต้องยึดหลักการของธนาคาร
- 6: ถ้าเป็นไปได้ให้บุคคลที่มีความรู้ความชำนาญในด้านใดด้านหนึ่งเป็นอย่างดี ให้ปฏิบัติงานในด้านนั้นไปเลยจะมีประสิทธิภาพมากกว่า
7. ควรมีการอบรมหน้าที่ก่อนที่จะย้ายตำแหน่งงาน
8. ควรรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ถูกเปลี่ยนงาน
9. ตำแหน่งงานในบางตำแหน่งไม่ควรเปลี่ยนตำแหน่งบ่อย เพราะจะทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง
10. ควรมีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน และกำหนดหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจนมากขึ้น เพราะปัจจุบันจำนวนพนักงานมีน้อย และบางตำแหน่งมีปริมาณงานที่สูง ทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย
11. ควรมีการหมุนเวียนงานตำแหน่งละ 3 – 6 เดือน เพื่อที่พนักงานจะได้เรียนรู้งาน

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ คือ ความพึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันตาม อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ สรุปผลได้ดังนี้

งานที่ปฏิบัติ

อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีช่วงอายุ 27-32 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 33-38 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติในระดับมาก ช่วงอายุ 39-44 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติในระดับมากที่สุด อายุ 45 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติในระดับมาก

สถานภาพแต่งงาน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย สถานภาพหย่าร้าง ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด และสถานภาพหม้าย มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท ส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับน้อย

ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับน้อย

อายุงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี ทั้งหมดมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับน้อยที่สุด อายุงานระหว่าง 11- 15 ปี ทั้งหมดมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับน้อย อายุงานระหว่าง 16-20 ปี ทั้งหมดมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง อายุงาน 21 ปีขึ้นไป ทั้งหมดมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับมาก

รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลางและน้อย

ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ

อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อในระดับปานกลาง

เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจทั้งเพศชายและหญิงส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาในระดับปานกลาง

สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีสถานภาพเป็นโสด แต่งงาน และ

หย่าร้าง ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อในระดับปานกลาง สถานภาพหม้าย มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท ส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อในระดับปานกลาง

ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อในระดับปานกลาง

อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ เพราะส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อในระดับปานกลาง

รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ เพราะส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อในระดับปานกลาง

ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน

อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน เพราะพนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในระดับมาก

เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน เพราะพนักงานผู้รับมอบอำนาจทั้งเพศชายและหญิงส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานและการศึกษาในระดับมาก

สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีสถานภาพเป็นโสด และแต่งงาน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง และหม้าย ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เพราะพนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในระดับปานกลาง

ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เพราะส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในระดับมาก

อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เพราะส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในระดับมาก

รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เพราะส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในระดับมาก

ความมั่นคงและความปลอดภัย

อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับน้อย

เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจทั้งเพศชายและหญิงส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับน้อย

สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย โดยส่วนใหญ่พนักงานผู้รับมอบอำนาจมีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับน้อย

ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับน้อย และน้อยที่สุด ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับน้อย และผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับปานกลาง

ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย
โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับน้อย

อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย
โดยส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย
โดยส่วนใหญ่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับน้อย



อภิปรายผลการวิจัย (Implication)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและภูมิหลังของพนักงาน

จากการวิจัยจะเห็นได้ว่า พนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง แต่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน เห็นได้ว่าเพศไม่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบอำนาจฯ พนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 33 - 38 ปี ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่วงอายุของวัยทำงานซึ่งมีทั้งสุขภาพ ความรู้ และประสบการณ์ที่พร้อมปฏิบัติงาน พนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพแต่งงานแล้ว ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันในการทำงานเพื่อสร้างครอบครัวและรากฐานของชีวิตที่มั่นคง

การศึกษาส่วนใหญ่จะจบระดับปริญญาตรี เนื่องจากมาตรฐานการรับสมัครงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จะรับสมัครวุฒิมัธยมศึกษาชั้นต่ำปริญญาตรี พนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกครอบครัว 3-4 คน เนื่องจากส่วนมากจะสมรสแล้วทำให้มีสมาชิกในครอบครัวเพิ่มขึ้นจำนวนน้อยตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่นิยมมีบุตร 1-2 คน เท่านั้น พนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนมากจบทางด้านการจัดการ การบัญชี และการบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นสาขาวิชาที่ต้องการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อายุงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 11-15 ปี ซึ่งเป็นพนักงานผู้รับมอบอำนาจในวัยทำงาน ซึ่งมีประสบการณ์เพียงพอในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในฐานะผู้รับมอบอำนาจของธนาคารได้

พนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานแรกเข้าปฏิบัติงานเป็นพนักงานบัญชี เนื่องจากการรับสมัครพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านมาส่วนมากจะบรรจุเป็นพนักงานบัญชีเป็นตำแหน่งแรก พนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันด้านการติดตามและประนอมหนี้ และด้านบริหารธุรกิจส่วนบุคคล ซึ่งปัจจุบันธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นการติดตามและประนอมหนี้ ซึ่งเป็นหัวใจในการดำเนินธุรกิจธนาคาร อีกทั้งด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคลที่ทางธนาคารฯ ต้องการขยายบริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตร ATM บัตรเครดิต แก่ลูกค้าธนาคารในอนาคตให้มากยิ่งขึ้น พนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 23,000-28,000 บาท เนื่องจากพนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป ทำให้อัตราเงินเดือนในปัจจุบันสูงกว่าพนักงานปฏิบัติการทั่ว ๆ ไปของธนาคาร ซึ่งมีอายุงานส่วนใหญ่ไม่มาก

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยจะเห็นได้ว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก มี 2 ปัจจัย คือ ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ลักษณะ สภาพการทำงาน และการจัดการงาน และ ความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือ และได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน สืบเนื่องจาก พนักงานผู้กรอกแบบสอบถามเป็นระดับพนักงานผู้รับมอบอำนาจทำให้มีโอกาสได้รับการให้ความร่วมมือ และได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานสูง

ความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง มี 3 ปัจจัย คือ ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการศึกษาต่อ ความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในส่วนปัจจัยที่ พนักงานผู้รับมอบอำนาจมี

ความพึงพอใจน้อย คือ ความพึงพอใจในความมั่นคงและปลอดภัย ซึ่งจะเห็นว่าการ ปฏิบัติงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีโครงการลดพนักงานก่อนเกษียณอายุ และมีการ แข่งขันในการทำงานสูง ทำให้พนักงานผู้รับมอบอำนาจมีความพึงพอใจในความมั่นคงและความ ปลอดภัยน้อยตามไปด้วย

ดังนั้นพนักงานผู้รับมอบอำนาจควรมีการพัฒนาตนเองในเรื่องความกระตือรือร้นใน การศึกษาหาความรู้ในงานประจำและงานที่เกี่ยวกับด้านคอมพิวเตอร์ให้กว้างขวางมากขึ้น เพื่อ รองรับโปรแกรมงานของธนาคารที่ผลิตออกมาเพื่อใช้งานอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา เพื่อ สามารถตอบสนองความต้องการของธนาคารในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งพนักงานผู้รับมอบอำนาจควรมีการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท เพื่อการพัฒนาความคิด การ ตัดสินใจ วิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ตลอดจนเป็นการเพิ่มศักยภาพของตนเองในสายตาของผู้บังคับ บัญชา เพื่อความเจริญในหน้าที่การงานที่มั่นคงและปลอดภัยในอนาคต

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ธนาคาร ปรับปรุงแก้ไขการเปลี่ยนตำแหน่งงาน

พนักงานผู้รับมอบอำนาจส่วนใหญ่จะเคยผ่านการทำงานตำแหน่งงานด้านเงินสด และด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล ซึ่งเป็นด้านที่มีความสำคัญในการบริการลูกค้าด้านหน้าของสาขา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการส่งเสริมการตลาดมีพนักงานผู้รับมอบอำนาจผ่านงาน น้อยที่สุดเนื่องจากปัจจุบันตำแหน่งดังกล่าวจะมีพนักงานผู้รับมอบอำนาจดำรงตำแหน่งเฉพาะ สาขาขนาดใหญ่เท่านั้น ส่วนด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดและสินเชื่อ ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน

ด้านบริการธุรกิจทั่วไป ด้านการธนาคารและเคลียร์ริ่ง ด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล มีพนักงานผู้รับมอบอำนาจมีการผ่านงานจำนวนน้อย เนื่องจากเป็นงานเฉพาะด้านที่ต้องมีประสบการณ์ มีเนื้อหาของงานที่ต้องเรียนรู้มาก และส่วนมากพนักงานผู้รับมอบอำนาจจะมีการดำรงตำแหน่งงานมากกว่า 1-2 ปี

พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เคยผ่านงานด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนมากมีการปฏิบัติงานจริงอยู่ในช่วง 1-2 ปี ซึ่งก็ตรงกับระยะเวลาที่พนักงานผู้รับมอบอำนาจคิดว่าเหมาะสมกับระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ด้านธุรกิจลูกค้าด้านการตลาด และสินเชื่อ พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เคยผ่านงานด้านนี้ส่วนมากมีการปฏิบัติงานจริงอยู่ในช่วงระยเวลาน้อยกว่า 1 ปี และช่วง 1-2 ปี ซึ่งไม่ตรงกับระยะเวลาที่พนักงานผู้รับมอบอำนาจดังกล่าวคิดว่าเหมาะสม คือ ช่วง 1-2 ปี เนื่องจากงานด้านธุรกิจลูกค้าด้านการตลาดและสินเชื่อต้องใช้เวลาในการศึกษางานเนื่องจากมีรายละเอียดงานมาก และจำเป็นต้องรู้จักลูกค้าอย่างละเอียด เพราะเป็นตำแหน่งที่ต้องให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้า มีความเสี่ยงต่อธนาคารสูง ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เคยผ่านงานด้านนี้ส่วนมากปฏิบัติงานจริงอยู่ในช่วงระยะเวลา 1-2 ปี ซึ่งตรงกับระยะเวลาที่พนักงานผู้รับมอบอำนาจดังกล่าวคิดว่าเหมาะสมกับระยะเวลาที่ปฏิบัติ

ด้านเงินสดพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เคยผ่านงานด้านนี้ส่วนมากปฏิบัติงานจริงในช่วงน้อยกว่า 1 ปี ซึ่งไม่ตรงกับระยะเวลาที่พนักงานผู้รับมอบอำนาจดังกล่าวคิดว่าเหมาะสม คือ ช่วงระยะเวลา 1-2 ปี เนื่องจากงานด้านเงินสดเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญทางด้านการตรวจนับเงินตราและทางการบันทึกเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต้องแข่งขันกับเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว ประสบการณ์ในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากสำหรับตำแหน่งงานด้านเงินสด

ด้านธุรกิจทั่วไปพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เคยผ่านงานด้านนี้ส่วนมากปฏิบัติงานจริงอยู่ในช่วงระยะเวลา 1-2 ปี ซึ่งตรงกับระยะเวลาที่พนักงานผู้รับมอบอำนาจดังกล่าวคิดว่าเหมาะสมกับระยะเวลาที่ปฏิบัติ

ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เคยผ่านงานด้านนี้ส่วนมากปฏิบัติงานจริงอยู่ในช่วงระยเวลาน้อยกว่า 1 ปี ซึ่งไม่ตรงกับระยะเวลาที่พนักงานผู้รับมอบอำนาจดังกล่าวคิดว่าเหมาะสมกับระยะเวลาที่ปฏิบัติ คือ ช่วงระยะเวลา 1-2 ปี กล่าวคือ ในการทำงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคลนี้จะต้องมีความรู้ด้านบริการของธนาคารทุกประเภท เพื่อแนะนำแก่ลูกค้า เปรียบเสมือนพนักงานประชาสัมพันธ์ของธนาคารและ

เป็นงานที่ต้องปฏิบัตินอกเหนือจากงานประจำอีกส่วนหนึ่งด้วยการศึกษาประเภทการบริการของธนาคารต้องใช้เวลาในการเรียนรู้อย่างมาก

ด้านการธนาคารและเคลียร์ริ่ง พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เคยผ่านงานด้านนี้ส่วนมากปฏิบัติงานจริงอยู่ในช่วงระยะเวลา 1-2 ปี ซึ่งตรงกับระยะเวลาที่พนักงานผู้รับมอบอำนาจดังกล่าวคิดว่าเหมาะสมกับระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน คือ ช่วงระยะเวลา 1-2 ปี

ด้านการบัญชีและควบคุมภายใน พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เคยผ่านงานด้านนี้ส่วนมากปฏิบัติงานจริงอยู่ในช่วงระยะเวลา 1-2 ปี ซึ่งตรงกับระยะเวลาที่พนักงานผู้รับมอบอำนาจดังกล่าวคิดว่าเหมาะสมกับระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน คือ ช่วงระยะเวลา 1-2 ปี

ด้านการติดตามและประเมินหนี้ พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เคยผ่านงานด้านนี้ส่วนมากปฏิบัติงานจริงอยู่ในช่วงระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี ซึ่งไม่ตรงกับระยะเวลาที่พนักงานผู้รับมอบอำนาจดังกล่าวคิดว่าเหมาะสมกับระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน คือ ช่วงระยะเวลา 1-2 ปี เนื่องจากงานด้านการติดตามและประเมินหนี้เป็นงานที่ต้องติดตามการผ่อนชำระของลูกค้า หลังจากการแก้ไขหนี้ของลูกค้าแล้วต้องมีการตรวจสอบการผ่อนชำระลูกค้าต้องปฏิบัติได้อย่างน้อย 14 เดือนจึงจะหมดความรับผิดชอบของด้านการติดตามและประเมินหนี้ การปฏิบัติงานควรมีระยะเวลามากกว่า 1 ปีขึ้นไป จึงจะเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

พนักงานผู้รับมอบอำนาจได้ให้ข้อเสนอแนะของผู้รับมอบอำนาจธนาคารโดยให้คำแนะนำ ดังนี้

1. ควรให้พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีความรู้ความชำนาญด้านใดด้านหนึ่งปฏิบัติงานด้านนั้นไปเลย จะมีประสิทธิภาพมากกว่า
2. ควรมีการอบรมพนักงานให้ทราบหน้าที่ก่อนที่จะย้ายตำแหน่งงาน ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
3. ธนาคารควรใช้ความสมัครใจ ความสนใจเป็นหลัก
4. ธนาคารควรทดสอบงาน 3 เดือน ถ้าสมัครใจมาแล้วผลการพัฒนางานไม่ถึงมาตรฐานควรเปลี่ยนหน้าที่
5. ธนาคารควรให้แนวทางเพื่อพัฒนาตนเองของพนักงานทุกคนเพื่อศึกษาเรื่องงานอย่างถ่องแท้ด้วยตนเอง หากไม่มีการศึกษาควรพิจารณาย้ายตำแหน่งงาน

6. ผู้มีอำนาจอย่าใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นเครื่องวัดการสนองตอบความต้องการ ความคิดของผู้สั่งการอาจไม่ถูกต้อง แต่ทั้งผู้บังคับบัญชาและพนักงานต้องยึดหลักการของ ธนาคาร

7. ควรรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ถูกเปลี่ยนงาน

8. ตำแหน่งงานบางตำแหน่งไม่ควรเปลี่ยนบ่อย เพราะจะทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง

9. ควรมีการหมุนเวียนตำแหน่งละ 3-6 เดือน เพื่อเรียนรู้งาน

10. ผู้มีอำนาจควรให้ความสำคัญกับตัวพนักงานเท่า ๆ กัน หากผลงานอยู่ในมาตรฐาน เดียวกันเพื่อผลักดันให้ผลงานออกมามากและดี

11. ควรมีการปรับเปลี่ยนระบบงาน การทำงาน และกำหนดความรับผิดชอบให้ชัดเจน มากขึ้น เพราะปัจจุบันจำนวนพนักงานมีน้อย และบางตำแหน่งมีปริมาณงานที่สูง ทำให้เกิดข้อ ผิดพลาดง่าย

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. พนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันในงานที่ปฏิบัติและ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา จากการดำรงตำแหน่งงานในปัจจุบัน พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติน้อยกว่าพนักงานผู้รับมอบ อำนาจที่มีอายุมาก เนื่องจากพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุน้อยมีความต้องการเปลี่ยน ตำแหน่งงานใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา มีความต้องการเรียนรู้งานที่หลากหลาย เพื่อความก้าวหน้าของ ตนเองในอนาคต ส่วนพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความกระตือรือร้นที่จะ เรียนรู้งานตำแหน่งอื่นน้อย อยากจะทำงานในตำแหน่งเดิมมากกว่า เพราะมีความเสี่ยงน้อยกว่าที่ จะเปลี่ยนตำแหน่งงานไปเรื่อย ๆ พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุมากขึ้นจะมีความสัมพันธ์อันดี กับผู้บังคับบัญชามากขึ้น เนื่องจากประสบการณ์ในการทำงาน ระยะเวลาที่ได้ร่วมงานกับผู้บังคับ บัญชาที่ผ่านมานานทำให้เกิดความไว้วางใจในการทำงานผู้บังคับบัญชาจะมีการมอบหมายงานที่ สำคัญให้ดูแลมากขึ้น ทำให้มีโอกาสใกล้ชิดและมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชามากขึ้น

2. พนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพศต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจทุกด้าน เนื่องจาก

ปัจจุบันการทำงานในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพศชายหรือเพศหญิงก็มีโอกาสในความเจริญก้าวหน้าเท่า ๆ กัน ขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานผู้รับมอบอำนาจแต่ละคนที่จะแสดงศักยภาพของตนเองออกมาให้ผู้บังคับบัญชาได้รับรู้

3. พนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สถานภาพต่างกัน มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาจากการดำรงตำแหน่งงานปัจจุบัน ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีสถานภาพแต่งงาน และเป็นโสด มีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติมากกว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีสถานภาพหย่าร้างและหม้าย แสดงว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เป็นโสดและสมรส แรงผลักดันจากตนเองและครอบครัวในการปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานมากกว่า พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่หย่าร้างและหม้าย ความพึงพอใจในความสัมพันธอันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาจากการดำรงตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกัน โดยพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เป็นโสดและหย่าร้างมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่สมรสแล้ว เนื่องจากผู้บังคับบัญชาส่วนมากมีการพูดคุยปรึกษากับพนักงานในเรื่องครอบครัว การเรียนหนังสือของบุตร อนาคตของบุตร ทำให้พนักงานที่สมรสแล้วมีส่วนในการเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นผลให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่สมรสแล้วกับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าและการศึกษาต่อ พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เป็นโสดและพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เป็นหม้าย เนื่องจากพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เป็นโสดและพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่สมรสแล้วมีความต้องการความเจริญก้าวหน้าและการศึกษาต่อเพื่ออนาคตของตนเองและครอบครัวมากกว่า พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่เป็นหม้าย

4. พนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่จบการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทมีความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน สูงกว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สืบเนื่องจากพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่จบการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยมากกว่าพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี สืบเนื่องจากทางพนักงานผู้รับมอบอำนาจทราบว่าธนาคารมี

ความต้องการพนักงานที่เฝ้าหาความรู้ทางการศึกษา เพื่อการพัฒนาทางด้านงานธนาคารให้มีประสิทธิภาพ พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทจึงมีความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัยจากการที่จะถูกเลิกจ้างงานในอนาคต

5. พนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน

6. พนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุงานต่างกัน มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา จากการดำรงตำแหน่งงานในปัจจุบัน พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุงานมากขึ้นจะมีความพึงพอใจมากขึ้น เนื่องจากการได้แสดงผลงานที่ผ่านมาในอดีต มีการได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุงานมากและผู้บังคับบัญชามีอายุใกล้เคียงกันทำให้มีความง่ายในการสื่อความหมายในการสั่งการต่าง ๆ ทำให้พนักงานผู้รับมอบอำนาจที่มีอายุงานมากมีความพึงพอใจในส่วนนี้มาก

7. พนักงานผู้รับมอบอำนาจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีรายได้ต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน

ข้อเสนอแนะ (Recommendation)

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้คาดว่าจะมีประโยชน์ต่อธนาคารในด้านการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับนโยบายการเปลี่ยนตำแหน่งงานของผู้รับมอบอำนาจ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการดำเนินงานของธนาคาร ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย ดังนี้

1. ธนาคารควรมีการวางนโยบายให้ชัดเจนในการกำหนดการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจของธนาคาร ซึ่งผู้จัดการสาขาของธนาคารจะได้นำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติอย่างถูกต้องและเป็นธรรม การกำหนดนโยบายในการกำหนดการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจนั้นควรพิจารณาลักษณะงาน รายละเอียดของงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการศึกษางานจนจบกระบวนการทำงานในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้ได้ระยะเวลาที่เหมาะสมในการดำรงตำแหน่งในแต่ละด้าน

2. ธนาคารควรมีหมายกำหนดการเรียนรู้งานในตำแหน่งที่จะไปทำงานในช่วงหลังเลิกงานอย่างมีระบบ ตามความจำเป็นของตำแหน่งงาน หลังครบระยะเวลาการเรียนรู้ควรมีการออกแบบการทดสอบเบื้องต้นเพื่อทดสอบความพร้อมของพนักงานผู้รับมอบอำนาจที่จะย้ายไปดำรงตำแหน่งงานในด้านนั้น ๆ

3. ผู้บังคับบัญชาควรมีการออกแบบสอบถามข้อมูลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจหลังจากที่ได้รับการเปลี่ยนตำแหน่งงานมาระยะหนึ่งแล้ว เพื่อที่จะได้ทราบข้อมูลจุดอ่อน จุดแข็งของพนักงาน ตลอดจนความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่งนั้น

4. ผู้บังคับบัญชาควรมีการออกแบบสอบถาม สัมภาษณ์ข้อมูลความต้องการของพนักงานผู้รับมอบอำนาจ ในการเปลี่ยนตำแหน่งงานไปทำงานในตำแหน่งงานที่ตนเองสนใจอยากเรียนรู้ โดยมีการสอบถามเป็นระยะ ๆ ประมาณ 6 เดือนต่อครั้ง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานที่เหมาะสมต่อไป

5. ธนาคารควรให้ความสำคัญถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานผู้รับมอบอำนาจ เนื่องจากพนักงานผู้รับมอบอำนาจเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญในการผลักดันงานของธนาคารในสวนรวมให้มีประสิทธิภาพ พนักงานผู้รับมอบอำนาจมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบสูง มีโอกาสสร้างรายได้และผลกำไรที่สูงให้กับธนาคาร ในทางกลับกันก็อาจสร้างความเสียหายอย่าง

ใหญ่หลวงให้กับธนาคารได้ ดังข่าวที่เกิดขึ้นหลายครั้งในอดีต การสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานผู้รับมอบอำนาจของธนาคาร จะช่วยส่งเสริมการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพของพนักงานผู้รับมอบอำนาจ ประโยชน์อีกทางหนึ่งก็คือ พนักงานผู้รับมอบอำนาจจะเป็นตัวเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารและพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นผู้อยู่ได้บังคับบัญชาของพนักงานผู้รับมอบอำนาจนั่นเอง



บรรณานุกรม

- คมศักดิ์ ไสภารัตน์. 2541. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าในท้องที่จังหวัดแพร่. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เจษฎา มิ่งฉาย. 2537. ความพึงพอใจของเกษตรกรชาวไทยภูเขาเผ่าม้งที่มีต่อการดำเนินงานของโครงการเฉพาะพื้นที่อำเภอพบพระ จังหวัดตาก. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2539. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: บริษัทโรงพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). 2537. โครงการ BRANCH REENGINEERING. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).
- นำชัย ทนุผล. 2529. การตอบสนองของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่น. เชียงใหม่: สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- นิคม พรหมย่อย. 2529. ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนสงเคราะห์ภาคใต้. สงขลา: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2539. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- ประคอง กรรณสูตร. 2525. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เจริญผล.
- ปรีดา โภธิสุวรรณ. 2540. ความพึงพอใจในงานของผู้จัดการสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ. 2530. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช จำกัด.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2539. รีเอ็นจิเนียริง. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ. 2536. ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุธี ชิวหากาญจน์. 2537. ความพึงพอใจต่องานของเกษตรกรตำบลในภาคใต้ตอนบน. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2519. สารานุกรมการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์ จำกัด.

หลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมกสิกรไทย จำกัด. 2541. หนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุนกองทุนรวมหุ้นบุริมสิทธิ์-หุ้นกู้ด้อยสิทธิ์ ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).

อารี เพชรผุด. 2530. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
การเรียงลำดับตำแหน่งของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

การเรียงลำดับตำแหน่งของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน
ในสาขาจากสูงไปต่ำ



ภาพที่ 4 การจัดเรียงลำดับตำแหน่งงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยประกอบปัญหาพิเศษเรื่อง ความพึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงาน ของพนักงานผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ของนายประภาส สกุลชาติวุฒิ นักศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ และเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความรู้สึกที่มีต่องานของตนเองและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ส่วนที่ 1 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. อายุ.....ปี
2. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
3. สถานภาพสมรส
() 1. โสด () 2. แต่งงาน
() 3. หย่าร้าง () 4. หม้าย
4. จำนวนสมาชิกในครอบครัว.....คน
5. วุฒิสูงสุดทางการศึกษา
() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี () 3. ปริญญาโท
6. จบการศึกษาระดับสุดท้ายสาขาวิชา.....
7. อายุงานตั้งแต่เข้าทำงานกับธนาคารกสิกรไทย.....ปี
8. ตำแหน่งงานแรกที่เข้าปฏิบัติงาน.....
9. ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน
() 1. ด้านส่งเสริมการตลาด () 2. ด้านธุรกิจลูกค้าทางการตลาดและสินเชื่อ
() 3. ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อภายใน () 4. ด้านเงินสด
() 5. ด้านบริการธุรกิจทั่วไป () 6. ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล

- () 7. ด้านการธนาคารและเคลียริง () 8. ด้านการบัญชีและการควบคุมภายใน
() 9. ด้านการติดตามและประเมินผล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง ต่อไปนี้เป็นข้อคำถามที่เป็นรายละเอียดของปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งส่วนที่เป็นปัจจัยเนื้อหาของงานและส่วนที่เป็นปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ขอความกรุณาท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งแต่ละรายการมีข้อเลือก 5 ข้อ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือ โดยเลือกได้เพียงคำตอบเดียวที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม

คะแนน 5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

1. ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน					
2. งานที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับบุคลิกภาพและความรู้ความสามารถ					
3. งานที่ปฏิบัติมีความสำคัญและมีคุณค่า					
4. ความตั้งใจเอาใจใส่ต่องานที่ปฏิบัติและ ความรับผิดชอบของผู้ให้ข้อมูล					
5. หน่วยงานมีงานให้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ					
6. งานที่ปฏิบัติส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
7. งานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจชวนปฏิบัติไม่น่าเบื่อ					
8. งานที่ปฏิบัติมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไป					

2. ความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชาจากการดำรงตำแหน่งงานปัจจุบัน

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลและผู้บังคับบัญชา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน					
2. การได้รับความเชื่อถือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา					
3. การได้รับความนับถือจากบุคคลทั่วไปในด้านตำแหน่งและฐานะส่วนตัว					
4. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสและเต็มใจในการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ด้านการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชา					
5. การมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชานอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน					
6. ผู้บังคับบัญชามีการมอบอำนาจในการปฏิบัติงานชัดเจน					
7. การได้รับความยุติธรรมจากการปกครองบังคับบัญชาอย่างเพียงพอ					

3. ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. งานที่ปฏิบัติให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น					
2. งานที่ปฏิบัติให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติงาน					
3. หน่วยงานให้การสนับสนุนที่จะศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ					
4. หน่วยงานมีความยุติธรรมเพียงพอในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
5. เมื่อหากได้รับการศึกษาสูงขึ้น หน่วยงานจะสนับสนุนให้รับตำแหน่งที่เจริญก้าวหน้า					

4. ความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน					
2. การได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ					
3. การได้ใช้ความรู้ความสามารถและอิทธิพลต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้บุคคลอื่นคล้อยตาม					
4. การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน					
5. การได้รับความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					

5. ความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในรายได้และโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ					
2. ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นอย่างเหมาะสมและยุติธรรม					

6. ความพึงพอใจในความมั่นคงและความปลอดภัย

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในความมั่นคงของรายได้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความมั่นคงในการที่จะได้รับโบนัสประจำปี					
2. ความมั่นคงและความปลอดภัยในการถูกเลิกจ้างงานในอนาคต					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ
ที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงในการเปลี่ยนตำแหน่งงาน

1. ความพึงพอใจในระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่เคยผ่านการปฏิบัติงานมาแล้วในรอบระยะเวลา 3 ปี รวมตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ตำแหน่งงาน	จำนวน ครั้ง	รวมเวลาที่ท่านได้ปฏิบัติ งานจริงในแต่ละ ตำแหน่งงาน (ปี / เดือน)	ระยะเวลาปฏิบัติงานที่ ท่านคิดว่าเหมาะสมใน ตำแหน่งงาน (ปี / เดือน)
() 1. ด้านส่งเสริมการตลาด			
() 2. ด้านธุรกิจลูกค้าทาง การตลาดและสินเชื่อ			
() 3. ด้านปฏิบัติงานสินเชื่อ ภายใน			
() 4. ด้านเงินสด			
() 5. ด้านบริการธุรกิจทั่วไป			
() 6. ด้านบริการธุรกิจส่วนบุคคล			
() 7. ด้านการธนาคารและ เคลียริง			
() 8. ด้านการบัญชีและการ ควบคุมภายใน			
() 9. ด้านการติดตามและ ประนอมหนี้			

2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับการเปลี่ยนตำแหน่งงาน

- 1.
.....
- 2.
.....
- 3.
.....
- 4.
.....
- 5.
.....





ภาคผนวก ค
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย
(Biographical Sketch)

ชื่อ – สกุล	นายประภาส สกุลชาติวุฒิ
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 31 ตุลาคม 2505
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ภูมิลำเนา	อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - พ.ศ. 2520 จบการศึกษาระดับมัธยมต้นจากโรงเรียนบางกะปิ กรุงเทพมหานคร - พ.ศ. 2522 จบการศึกษาระดับมัธยมปลายจากโรงเรียนบางกะปิ กรุงเทพมหานคร - พ.ศ. 2526 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร จากคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยกรุงเทพ
ประวัติการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - พ.ศ. 2527-2530 เป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารนครหลวงไทย จำกัด สาขาสุวรรณคโลก จังหวัดสุโขทัย - พ.ศ. 2531 เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล สำนักงานใหญ่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด - พ.ศ. 2534 เป็นผู้รับมอบอำนาจปฏิบัติงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สาขาถนนเจริญเมือง จังหวัดเชียงใหม่ - พ.ศ. 2536 เป็นเจ้าหน้าที่รับฝาก-ถอนเงิน สาขาถนนช้างคลาน จังหวัดเชียงใหม่ - พ.ศ. 2538 เป็นผู้รักษาเงิน เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก สาขาถนนศรีดอนไชย จังหวัดเชียงใหม่ - พ.ศ. 2543 ถึงปัจจุบัน เป็นผู้ช่วยผู้จัดการด้านการติดตามประเมินหนี้ สาขาแม่จัน จังหวัดเชียงราย