

ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
ในสาขาเขตภาคเหนือ 6

JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES OF KRUNG THAI BANK PUBLIC  
COMPANY, LIMITED'S BRANCHES IN NORTHERN REGION 6



นางสาวรัตนา ผ่องแผ้ว

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พ.ศ. 2542

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

# ๖๖๔

## บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
ในสาขาเขตภาคเหนือ 6

โดย

นางสาวรัตนา ผ่องแผ้ว

ธันวาคม 2542

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชูศักดิ์ จันทนพิศ

ภาควิชา/คณะ

ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตภาคเหนือ 6 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตภาคเหนือ 6 ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากรพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตภาคเหนือ 6 จำนวน 12 สาขาโดยการใช้แบบสอบถามส่งไปยังพนักงานในแต่ละสาขาช่วยตอบแล้วส่งกลับมายังผู้วิจัยจากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทาง สังคมศาสตร์ (SPSS/PC) ผลการวิจัยมีดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคม พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตภาคเหนือ 6 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี อัตราเงินเดือน 10,001 - 15,000 บาท ตำแหน่งงานพนักงานระดับปฏิบัติการ อายุงานในตำแหน่ง น้อยกว่า 5 ปี อายุงานในการทำงานในธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ระหว่าง 1 - 11 ปี สถานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ภูมิลำเนาเดิม พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ยรวมทั้ง 12 ปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

และจากการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคม พบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ในด้านเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชาและการได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ชีวิตส่วนตัว อายุงานต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันทั้ง 12 ด้าน

สถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน 8 ปัจจัย ยกเว้นเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ชีวิตส่วนตัว

การศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันในด้าน เงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบ

อัตราเงินเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในงานต่างกันทั้ง 12 ปัจจัย ตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันทั้ง 12 ปัจจัย

อายุงานในตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในด้าน การบังคับบัญชาและการได้รับการยอมรับนับถือ อายุงานต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 9 ปัจจัย ยกเว้นความพึงพอใจในด้านนโยบายการบริหารงาน การบังคับบัญชา และการได้รับการยอมรับนับถือ และสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันไม่มีความพึงพอใจแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

จากการวิจัยพบปัญหาในงานของพนักงานในด้าน 1) ผู้บังคับบัญชา 2) ผู้ใต้บังคับบัญชา 3) เงินเดือนสวัสดิการ 4) ปัญหาระหว่างหน่วยงานของธนาคาร 5) ปัญหาในเรื่องของการโยกย้าย 6) ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายการบริหารงานของธนาคาร

## ABSTRACT

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

### JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES OF KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY,LIMITED'S BRANCHES IN NORTHERN REGION 6

By

RATTANA PONGPAEW

DECEMBER 1999

Chairman: Assistant Professor Choosak Jantanopsiri  
Department/ Faculty: Department of Agricultural Business Administration and  
Marketing , Faculty of Agricultural Business

This research was conducted to examine 1) job satisfaction of employees of Krung Thai Bank branches in the northern Region 6 ; and 2) their working problems and obstacles. The data were collected by mailing questionnaires to the personnel of 12 branches of the bank in the northern region 6 and analyzed by using the SPSS/PC<sup>+</sup>.

The results revealed that the majority of the employees were had a male, married 31-35 years old, received a bachelor's degree, were salary ranging from 10,001 to 15,000 bath, worked at an operating level in their positions for less than 5 years, worked at KTB from 1 to 11 years with in their domiciles. They had a moderate level of job satisfaction with all 12 factors.

The hypothesis test on correlation between job satisfaction and personal and social economic characteristics indicated that gender caused differences in satisfaction with salary, fringe benefits, work security and safety, responsibilities, working

(6)

environments, work policy and the administration, control and recognition relationship with co-workers, private life , and work duration.

Differences in marital status caused differences in satisfaction with 8 factors except salary, fringe benefits, work policy, administration, relationship with coworkers and private life. Differences in education caused differences in satisfaction with salary, fringe benefits, work progress, and responsibilities.

Differences in salary and working positions caused differences in satisfaction with all 12 factors. Differences in duration of working position caused different satisfaction control and recognition. Differences in working experience caused different satisfaction with 9 factors except work policy and administration control and recognition. Differences in workplace did no affect satisfaction at all.

The employees were found to have problems concerning i) superiors, ii) working subordinates, iii) salary and fringe benefits, iv) the bank's working units, v) transfer/relocation, and vi) the bank's administrative policy.