

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ ความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

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

โดย

นายประภาส สุกุชาตวิวุฒิ

ตุลาคม 2544

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ศาสตราจารย์พิเศษยรรยง สิทธิชัย

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งงานของผู้รับมอบอำนาจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขความไม่พึงพอใจในการเปลี่ยนตำแหน่งของพนักงานผู้รับมอบอำนาจ 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 และด้านการติดตามและประเมินหนี้ อัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 23,000-28,000 บาท ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติมี

ระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจในความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้ข้อมูล และผู้บังคับบัญชาจากการดำรงตำแหน่งงาน มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน มีระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจในรายได้ 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 ให้นำบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านใดด้านหนึ่ง เป็นอย่างดีให้ปฏิบัติงานด้านนั้น 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.