

วิทยานิพนธ์

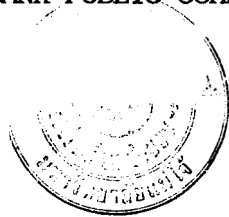
เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

SATISFACTION WITH WORKING OPERATION OF BRANCH MANAGERS

IN KRUNGTHAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED



โดย

นายปรีดา โพธิ์สุวรรณ

เสนอ

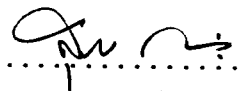
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

พ.ศ. 2540

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา
 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
 ผู้วิจัย : นายปรีดา โพธิ์สุวรรณ
 ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
 สาขาวิชาเอก : บริหารธุรกิจ
 ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :


 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภกร เกตวรารมณ)
 ..๑๒/๑๑/๒๕๕๖

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง 1) ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคม 2) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ 4) ปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 216 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการสาขาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสมรสแล้ว ส่วนมากมีเงินเดือนอยู่ในช่วง 20,001-28,000 บาท ทำงานในธนาคารมาแล้ว 16-20 ปี มีอายุงานในตำแหน่งผู้จัดการสาขา 2-5 ปี ส่วนใหญ่เคยได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ 5-6 ครั้ง และมีสถานที่ปฏิบัติงานอยู่นอกภูมิลำเนาของตน ทางด้านการเข้ารับการฝึกอบรมภายหลังเข้าดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการสาขาส่วนใหญ่เคยเข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 5-10 ครั้ง

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา จากผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการสาขาที่มีความพึงพอใจ "ในระดับมาก" ในปัจจัย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความสำเร็จของงาน 2) การได้รับความยอมรับนับถือ 3) ความรับผิดชอบ 4) ลักษณะของงานที่ทำ และ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความพึงพอใจ "ในระดับปานกลาง" ในปัจจัย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 2) ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน 3) ความก้าวหน้าในงานที่ทำ 4) นโยบายและการบริหาร และ 5) เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน

กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา ทั้ง 10 ปัจจัย พบว่า ผู้จัดการสาขาที่มีความพึงพอใจ "ในระดับมาก" (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.44)

สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นั้น พบว่า ตัวแปรต่อไปนี้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้ 1) อายุ และ เพศ มีความสัมพันธ์กับ เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน และ ความรับผิดชอบ 2) สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับ ลักษณะของงานที่ทำ 3) เงินเดือน อายุงาน ในตำแหน่ง และ การฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับ เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน 4) อายุงาน มีความสัมพันธ์กับ เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) ความดีความชอบ มีความสัมพันธ์กับ เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน, ความก้าวหน้าในงานที่ทำ, การได้รับความยอมรับนับถือ, ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน, ลักษณะของงานที่ทำ, ความรับผิดชอบ, ความสำเร็จของงาน, นโยบายและการบริหารงาน และ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนตัวแปรอิสระอีก 2 ตัวแปร คือ ระดับการศึกษา และ สถานที่ปฏิบัติงาน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ แต่อย่างใด

ส่วนปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่สำคัญ ๆ ได้แก่ 1) ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความคิดเห็นของตนเอง และไม่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น 2) ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดทักษะและความรอบรู้ในงาน ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร 3) อัตราเงินเดือนของผู้จัดการสาขาที่ได้รับในปัจจุบันค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น 4) หน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานใหญ่มักขอข้อมูลในเรื่องเดียวกันจากสาขาอยู่เสมอ 5) การพิจารณาโยกย้าย เลื่อนตำแหน่งผู้จัดการสาขา ขาดความยุติธรรม ไม่โปร่งใส

ABSTRACT

Title : Satisfaction With Working Operation of Branch Managers
in Krungthai Bank Public Company Limited

By : Preeda Pothisuwan

Degree : Master of Business Administration (Business Administration)

Major Field: Business Administration

Chairman, Thesis Advisory Board :.....*Suporn K.*.....
(Assistant Professor Suporn Ketwaraporn)
..12./3./1997

The objectives of this research were to investigate 1) personal, economic, and social backgrounds of branch managers; 2) their level of satisfaction with working operation; 3) factors relating to their satisfaction with working operation; and 4) problems in working operation of branch managers. The respondents consisted of 216 branch managers in Krungthai Bank Public Company Limited. The data were collected by means of questionnaires

The results showed that the branch managers have an age between 41-45 years. Most of them are male, married, have completed a bachelor level of education, have working experience of 16 to 20 years and have been working in the position of branch managers for 2-5 years. Their salaries ranged from 20,001-28,000 baht per month, and got 5-6 times for special promotions. Most of them worked out their own domicile and had 5-10 times to attend the training program.

The branch managers had a high level of satisfaction with 5 aspects of working operation. These are presented from those with the highest score to the lowest : 1) achievement 2) recognition 3) responsibility 4) nature of work and 5) interpersonal relationship. The branch managers had an average level of satisfaction with the 5 aspects of working operation. These are presented from those with the

highest score to the lowest : 1) working conditions 2) job security 3) opportunity of advancement 4) management and policy and 5) salary, welfare, and benefits.

In conclusion, branch managers had a high level of satisfaction with the 10 aspects of working operation (average 3.44).

The analysis of correlation between satisfaction with working operation and their personal, economic, and social backgrounds showed that both variables were significantly correlated, i.e. 1. age and gender were significantly related to salary, welfare, and benefits, and responsibility; 2. marital status was significantly related to nature of work; 3. salary, working experience of branch managers and training were significantly related to salary, welfare, and benefits; 4. working experience was significantly related to salary, welfare, and benefits, and working conditions; 5. special promotion was significantly related to salary, welfare, and benefits, opportunity of advancement, recognition, job security, nature of work, responsibility, achievement, management and policy. The other 2 independent variables, level of education and working place were found to have no correlation with their satisfaction in working operation.

The most important problems in the operation of branch managers were 1) Immediate superiors are definitely believe in their own opinions and not even give subordinates an opportunity to share their ideas and suggestions, 2) Subordinates do their jobs inefficiently because they lack of skills and knowledges, 3) At the present, the rate of salary is quite low compared with other commercial banks, 4) Various units headquarters often request the branches the same information, 5) Transfer and promotion on the jobs are unfair and not clear.