

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาในกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน : นายอดิษฐ์ สาทิภักดิ์
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (คณะพัฒนศาสตร์)
ปีการศึกษา : 2545

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณี : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาใน
กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของ
พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในกรุงเทพมหานคร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบ
สอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาใน
กรุงเทพมหานคร โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 212 คน โดยแบ่งเป็นพนักงาน
ในกลุ่มงานสินเชื่อ 108 คน และ พนักงานในกลุ่มงานบริการฝากและถอนเงิน 106 คน ในระหว่าง
วันที่ 1 – 31 สิงหาคม 2545 จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ใช้สถิติอนุมาน คือ t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในกรุงเทพมหานคร
ประมาณครึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี สมรสแล้ว ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับ
ปริญญาตรี มากกว่า 1 ใน 3 มีอายุงานในธนาคารฯ 11 – 15 ปี และมีอัตราเงินเดือน 15,001 –
20,000 บาท และประมาณครึ่งหนึ่งมีแผนในการทำงานที่ธนาคารกรุงไทยฯจนเกษียณอายุ

2. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจระดับมาก มีทั้งหมด 6 ด้าน เรียงลำดับคะแนน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ ด้านการยอมรับนับถือ

ด้านที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อย มีเพียง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พื้นที่ปฏิบัติงาน กลุ่มงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน และแผนสั้นสั้นการทำงาน ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ในระดับนโยบาย

ธนาคารต้องปรับปรุงในเรื่องความก้าวหน้าของพนักงาน ให้มีการขยายโอกาสเส้นทางความก้าวหน้าให้มากขึ้น และกำหนดกฎเกณฑ์ในการคัดเลือกและเลื่อนตำแหน่งผู้บริหารให้มีความโปร่งใส รวมทั้งพิจารณาในเรื่องของรายได้และสวัสดิการให้เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

2. ในการปฏิบัติงาน

ธนาคารต้องปรับปรุงเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการให้เหมาะสม โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ การวัดผลงานที่ชัดเจน นอกจากนี้ควรเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานระดับต่างๆ ให้มีความสัมพันธ์กันมากยิ่งขึ้น

ธนาคารควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี และ ประจำปีไตรมาส เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ธนาคารได้กำหนดไว้

Title of Research Paper : Job Satisfaction of The Employees of Krung Thai
(Public) Bank : A Case Study of Krung Thai
(Public) Bank Branches in Bangkok.

Author : Mr. Adichai Sadibhakdi

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2002

The Purposes of the survey were as follows :

1. To find out the job Satisfaction of The Employees at the Branches of Krung Thai (Public) Bank (KTB) in Bangkok.
2. To identify the factors affecting their job Satisfaction.

A questionnaire was employed to collect the data from 212 employees at the KTB branches in Bangkok. The sample group consisted of 108 employees in the credit extension group and 106 employees in the bank teller group. The data were collected during August 1 – 31, 2002. Percentage, mean and standard deviation were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypothesis.

The findings were briefly reported below :

1. About half of the employees at KTB branches in Bangkok were female. They were 31-40 years old and were married. Most held a Bachelor's degree. More than one-third had worked for the bank for 11-15 years. Their salaries were 15,001 - 20,000 bath. And about half planned to work for the KTB bank until retirement.

2. As a whole , the KTB employees in the study were found to be satisfied with there job at a very high level. When the individual aspects were considered, the six aspects could be ranked from the highest to the lowest mean as follows : relationship with colleagues, success in work, working environment , relationship with the superior, nature of work and recognition from others.

They were found to be satisfied with salary and welfare and career advancement at a low level, however.

3. When the hypotheses were tested, the area where one worked, the work group, salary rate, number of working years and retirement plan were found to have no impact on their job satisfaction.

Recommendations

1. Policy implications

Improvement should be made in the employees' work progress. That is, the employees should be given more opportunity to be progressive. The criteria for selection and promotion the managers should be clearly set. The pay scale and the welfare system should be adjusted to be more as less the same as those in other banks.

2. Operational implications

The pay scale and the welfare system should be improved by taking into consideration the employees' knowledge and ability and work performance. A good relationship among the employees at different levels should be built.

The bank should set an annual plan and a plan for each quarter to be a guideline for the band employees so that they can work efficiently to achieve the bank's goals.