

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นายพงษ์ศักดิ์ หมั่นคิด

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ ฉายสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อาจารย์ ดร.นฤนาถ ศรีภักขวนิช

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรคือ พนักงานที่ทำงานในเขตจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมดรวม 35 สาขา จำนวน 289 ราย ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด ตำแหน่งงาน พนักงานธนกิจ (Teller Staff) มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท และมีอายุงานในการทำงานที่ธนาคารอยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี

จากผลการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ พบว่าพนักงานธนาคารส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Factor) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยกย่องและยอมรับนับถือในความสามารถ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ส่วนปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือปัจจัยด้านอนามัย (Hygiene Factor) โดยภาพรวมพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งในแต่ละปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านคุณภาพการควบคุมบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร และด้านค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน

**Independent Study Title**      Employee Job Satisfaction Towards the Siam Commercial  
Bank Public Company Limited in Chiang Mai Province

**Author**                              Mr. Phongsak Muenkid

**Degree**                              Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc. Prof. Dr. Chirawan Chaisuwan      Advisor

Lect. Dr. Naruanad Sarapaivanich      Co-advisor

**Abstract**

The purpose of this research is to investigate the satisfaction towards working condition of the employees of Siam Commercial Bank Public Company Limited in Chiangmai Province. Elicitation tool employed in this research was questionnaires used to collect data from the population who were 289 employees from 35 branches of Siam Commercial Bank Public Company Limited in Chiangmai Province. Data analysis was done by using descriptive statistics which are frequency, percent and mean. The results of the study were as follows:

In terms of general information of the respondents, it was found that most employees were female with the age between 26 and 35. Their educational level was bachelor's degree. They were single and worked as teller staff. Their monthly income was between 15,000 and 20,000 baht. Their working years for this bank ranged from six to ten years.

It was also discovered that most employees were generally satisfied with motivation factor at moderate level. Sub-factors of motivation factor could be arranged in descending order as follows: job achievement, respect for and recognition in competence, job description, job responsibility, opportunity for personal development and career path development.

It was additionally revealed that most employees were generally satisfied with the factors that helped decrease dissatisfaction towards working condition or hygiene factor. Sub-factors of these two factors could be arranged in descending order as follows: relationship with colleagues, status, job security, personal life, relationship with supervisors, relationship with subordinates, quality of supervision, working condition, policy and management of the organization, and salary and fringe benefits.