

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ  
ความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

**การประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร**

**นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23**

โดย

นายศิริชัย สุวรรณพ

มกราคม 2546

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์ณรงค์ฤทธิ์ พุสตี

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23 และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการ  
ทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23 ในการวิจัยครั้งนี้ใช้  
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากจำนวนพนักงานธนาคาร  
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23 จำนวน 133 คน เป็นการศึกษาจากประชากร  
ทั้งหมดและเก็บข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 100.0 ของจำนวนพนักงาน ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลด้วย  
โปรแกรมสำหรับทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS) ผลการ  
วิจัยมีดังนี้ การประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด  
(มหาชน) สาขาในเขต 23 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร  
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความสำเร็จ  
ในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ส่วนความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง ได้แก่  
การยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและเติบโต นโยบายการบริหารงาน  
การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน ผลตอบแทนและความ  
มั่นคง ดังนั้นในการพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร  
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23 พบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด  
(มหาชน) สาขาในเขต 23 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ปัญหาที่พบในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23 คือ ปัญหาด้านนโยบายการบริหารงาน ได้แก่ การแบ่งสายงานการบริหารไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานเกิดความสับสน ปัญหาด้านผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาเป็นคนเชื่อมั่นในความคิดของตนเองมากเกินไปและไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้อื่น ปัญหาด้านตัวของพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ จำนวนพนักงานมีไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ปัญหาด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ได้แก่ อัตราเงินเดือนที่ได้รับค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับอัตราเงินเดือนของธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น ปัญหาด้านการโยกย้ายสาขาและตำแหน่งงาน ได้แก่ การโยกย้ายของพนักงานขาดการกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ปัญหาด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงาน ไม่อำนวยความสะดวกและไม่ความทันสมัย และปัญหาด้านลักษณะของงาน ได้แก่ งานที่ปฏิบัติการ ไม่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ทันที

Abstract of special problem 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

**AN ASSESSMENT OF THE JOB SATISFACTION OF SIAM CITY BANK  
PUBLIC COMPANY LIMITED STAFF IN AREA 23**

By

SIRICHAI SUWANALOP

JANUARY 2003

Chairman: Mr. Narongritti Phudsadee

Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and Marketing,

Faculty of Agricultural Business

The purposes of this research were to assess the job satisfactions of the staff of siam city bank in area 23 and to study the problems and obstacles of their working. Data was collected from 133 staff of the siam city bank in area 23 by questionnaires and compiled by Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The results revealed that the satisfaction of working as the staff was at high level. Their satisfaction was the successful in working and private life. Their satisfaction at moderate level were: the acceptation, condition of working, responsibility, progressive and growth, management policy, direction, relationship in workplace, environment in workplace, compensations and stability. And the overview of the satisfaction for work was at moderate level.

It was found that the problems of working were: 1) management policy - the line of control were not clear, 2) supervisor - high confidence and rarely to listen to other staff's opinion, 3) staff - manpower were not enough for quantity of work, 4) compensation - low salary, compared with the other banks, 5) transferability - the rules was not precise, 6) condition of working - the office equipment's were behind the time and inconvenient, and 7) nature of working - the staff could not solve the problem immediately.