

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ  
ความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

### การประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร

นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23

โดย

นายศิริชัย สุวรรณผล

มกราคม 2546

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์ณรงค์ฤทธิ์ ศุภดี

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23 และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23 ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากจำนวนพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23 จำนวน 133 คน เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมดและเก็บข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 100.0 ของจำนวนพนักงาน ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS) ผลการวิจัยมีดังนี้ การประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ส่วนความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง ได้แก่ การยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและเติบโต นโยบายการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน ผลตอบแทนและความมั่นคง ดังนั้นในภาพรวมของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23 พบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ปัญหาที่พบในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา  
 ในเขต 23 คือ ปัญหาด้านนโยบายการบริหารงาน ได้แก่ การแบ่งสายงานการบริหารไม่ชัดเจน  
 ทำให้พนักงานเกิดความสับสน ปัญหาด้านผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาเป็นคนเชื่อมั่นใน  
 ความคิดของตนเองมากเกินไปและไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้อื่น ปัญหา  
 ด้านตัวของพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ จำนวนพนักงานมีไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน  
 ปัญหาด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ได้แก่ อัตราเงินเดือนที่ได้รับค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับอัตราเงิน  
 เดือนของธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น ปัญหาด้านการโยกย้ายสาขาและตำแหน่งงาน ได้แก่ การโยกย้าย  
 ของพนักงานขาดการกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ปัญหาด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ เครื่องมือ  
 เครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงาน ไม่อำนวยความสะดวกและไม่ความทันสมัย และปัญหาด้านลักษณะ  
 ของงาน 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

SIRICHAJ 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 acceptance, 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.