

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ. 851: วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาในเขตจังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยา
ผู้จัดทำ	: นางสาวพัชณีย์ อ้วนสอาด
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: มกราคม 2544
จำนวนหน้า	: 74 หน้า

การวิจัยครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยา โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงรายและจังหวัดพะเยา จำนวน 197 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัย ปรากฏว่าพนักงานเป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 26 - 35 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี สมรสแล้ว ทำงานอยู่ในตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท อายุการทำงานกับธนาคารอยู่ระหว่าง 6 - 10 ปี และมีอายุงานในตำแหน่งที่ทำอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก 9 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในที่ทำงาน ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงของงาน การปกครองบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือน

เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในงาน โดยจำแนกตามปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยภายนอกตามทฤษฎีสองปัจจัยแล้ว พบว่าในด้านปัจจัยเชิงใจ 5 องค์ประกอบ พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ระดับมากทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าปัจจัยเชิงใจทั้ง 5 องค์ประกอบเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและธนาคารต่อไป ในส่วนของปัจจัยภายนอก 6 องค์ประกอบ พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับ

มาก 4 องค์ประกอบ และระดับปานกลาง 2 องค์ประกอบ แต่โดยรวมแล้วพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งเป็นสิ่งที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำของพนักงาน ซึ่งหากพนักงานไม่มีความพอใจในงาน โดยเฉพาะในองค์ประกอบที่เกี่ยวกับเงินค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของพนักงานและครอบครัว ปัญหาที่จะเกิดขึ้นตามมานั้นก็คือ การนัดหยุดงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมากสำหรับธนาคาร

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอแนะให้ธนาคารมีการสร้างความพึงพอใจในงาน โดยเน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานให้มากยิ่งขึ้น เช่น เปิดโอกาสให้มีโครงการเพื่อนช่วยเพื่อนในที่ทำงาน การให้คำปรึกษาระหว่างเพื่อนร่วมงาน ธนาคารเองจำเป็นต้องสร้างขวัญหรือความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้เกิดขึ้นอย่างจริงจัง ควรมีการสร้างเครื่องมือวัดผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติ เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นถึงเหตุอันก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานระหว่างผู้ร่วมงาน และฝ่ายบริหารอยู่เสมอ ๆ ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องชี้แจงถึงรายละเอียดของการออกนโยบายในด้านการจัดการเงินเดือนและสวัสดิการให้แก่พนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง และธนาคารควรมีการจัดสรรเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้นด้วย และผู้บริหารควรที่จะหาเครื่องมือตรวจสอบและเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง