

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	4
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
ขอบเขตประชากร	10
ขอบเขตเนื้อหา	11
วิธีการศึกษา	11
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	11
การรวบรวมข้อมูล	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	12
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดลำปาง	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	18

ส่วนที่ 3	ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และตำแหน่งงาน	37
ส่วนที่ 4	ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	108
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	112
	สรุปผลการศึกษา	112
ส่วนที่ 1	ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	112
ส่วนที่ 2	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	112
ส่วนที่ 3	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ และตำแหน่งงาน	117
	อภิปรายผล	128
	ข้อค้นพบ	130
	ข้อเสนอแนะ	132
บรรณานุกรม		135
ภาคผนวก		136
ประวัติผู้เขียน		144

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน ร้อยละ ของพนักงานจำแนกตาม เพศ	14
2	แสดงจำนวน ร้อยละ ของพนักงานจำแนกตาม อายุ	14
3	แสดงจำนวน ร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา	15
4	แสดงจำนวน ร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามสถานภาพ	15
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน	16
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	17
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	17
8	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	18
9	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	19
10	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	20
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานด้านความรับผิดชอบ	21
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานด้านความก้าวหน้า	22
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	23
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	25
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	26
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	27
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	28

18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน	29
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานด้านนโยบายและการบริหารงาน	30
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานด้านสภาพการทำงาน	31
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	32
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานด้านความมั่นคง	33
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา	34
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน	35
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านผลสัมฤทธิ์ใน การปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ	37
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านการยอมรับนับ ถือจำแนกตามเพศ	38
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านลักษณะงานที่ ปฏิบัติจำแนกตามเพศ	40
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความรับผิดชอบ ขอจำแนกตามเพศ	41
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความก้าวหน้า จำแนกตามเพศ	43
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำแนกตามเพศ	44
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านโอกาสที่จะได้ รับความก้าวหน้าในอนาคตจำแนกตามเพศ	46
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาจำแนกตามเพศ	47

33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วม งานจำแนกตามเพศ	49
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาจำแนกตามเพศ	50
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานจำแนกตามเพศ	51
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามเพศ	52
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านสภาพการทำงานจำแนกตามเพศ	53
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวจำแนกตามเพศ	54
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความมั่นคงจำแนกตามเพศ	55
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาจำแนกตามเพศ	56
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ	57
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามอายุ	58
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติจำแนกตามอายุ	60
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความรับผิดชอบจำแนกตามอายุ	61
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความก้าวหน้าจำแนกตามอายุ	63
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามอายุ	64
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านโอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในอนาคตจำแนกตามอายุ	66

48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาจำแนกตามอายุ	67
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจำแนกตามอายุ	69
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาจำแนกตามอายุ	70
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานจำแนกตามอายุ	71
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามอายุ	72
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านสภาพการทำงานจำแนกตามอายุ	73
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวจำแนกตามอายุ	74
55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความมั่นคงจำแนกตามอายุ	75
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาจำแนกตามอายุ	76
57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	78
58	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามตำแหน่งงาน	79
59	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติจำแนกตามตำแหน่งงาน	82
60	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความรับผิดชอบจำแนกตามตำแหน่งงาน	84
61	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความก้าวหน้าจำแนกตามตำแหน่งงาน	86

62	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านเงินเดือน และสวัสดิการจำแนกตามตำแหน่งงาน	88
63	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านโอกาสที่จะได้ รับความก้าวหน้าในอนาคตจำแนกตามตำแหน่งงาน	90
64	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามตำแหน่งงาน	92
65	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	94
66	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์ กับผู้ใต้บังคับบัญชา จำแนกตามตำแหน่งงาน	96
67	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านตำแหน่งหน้าที่ ในหน่วยงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	98
68	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านนโยบายและ การบริหารงานจำแนกตามตำแหน่งงาน	100
69	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านสภาพการ ทำงานจำแนกตามตำแหน่งงาน	102
70	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความเป็นอยู่ ส่วนตัวจำแนกตามตำแหน่งงาน	104
71	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความมั่นคง จำแนกตามตำแหน่งงาน	105
72	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านวิธีการปกครอง บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา จำแนกตามตำแหน่งงาน	106
73	แสดงจำนวนปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมหรือกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	108
74	แสดงจำนวนปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดความท้อถอยในการทำงาน	109
75	แสดงจำนวน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงแก้ไขด้านสถานที่ปฏิบัติงาน	111