ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายประพนธ์ คล้ายพุฒ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชุศานติ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรคือพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 92 ราย การวิเคราะห์โดยใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านเงินสด รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท และมีอายุงานระหว่าง 10-15 ปี

พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้าน ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความก้าวหน้าในอนาคต

พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยในการทำงานอยู่ในระดับมากได้แก่ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามปัจจัยการจูงใจในการทำงานมี 16 เรื่อง พบว่า ปัญหาเรื่องที่พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่เรื่องความยุ่งยากในการปฏิบัติงานจากเป้าหมายสูง เรื่องปริมาณงานมากเกินไป และเรื่องขั้นตอนการพิจารณาผลตอบแทนไม่ชัดเจน ตามลำดับ ส่วนปัญหาอุปสรรคจำแนกตามปัจจัยสุขอนามัยในการทำงานมี 13 เรื่อง ปัญหาเรื่องที่พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เรื่องความไม่เหมาะสมของผลตอบแทนในการทำงาน เรื่องความไม่ชัดเจนในการพิจารณาผลตอบแทน และเรื่องบรรยากาศในการทำงานไม่เอื้อต่อการทำงาน ตามลำดับ

Independent Study Title Operations Staff's Job Satisfaction at Kasikornthai Bank Public Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Mr. Prapont Klaiput

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study Operations Staff's Job Satisfaction at Kasikornthai Bank Public Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province. The data were collected from 92 operations staff of Kasikornthai Bank Public Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province by questionnaires. The data were analyzed by descriptive statistics which were presented in frequency, number, percentage and mean.

The general data of the questionnaire answerers showed that most of the operations staff were males, aged between 36-45 years old, married, holders of bachelor's degree, in the position of cash operations staff, with an income of about 20,001-30,000 baht per month and had between 10-15 years employment service with the bank.

The results of operations staff's satisfaction towards motivation factors or motivators were at middle level average in every factor such as sequence achievement, recognition, work content, responsibility, advancement and possibility of growth.

Their satisfaction in maintenance factors or hygiene factors was at a high level concerning interpersonal relations with peers. The staff's satisfaction was at the middle level for the other areas such as sequence personal life, status, interpersonal relations with subordinates, supervision technical, interpersonal relations with superior, job security, working conditions, company policy and administration, and pay.

Problems and obstacles of work operations staff concerning motivation factors had 16 items. The sequence of three main matters were too high goals, too much work and unclear methods of pay back consideration. Problems and obstacles concerning hygiene factors had 13 items. The sequence of three main matters were unsuitable remuneration, unclear benefit policies and the job surroundings were not conducive to motivating employees to work.