

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นายศุภชัย สุทธสิริคุณ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการปริกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์ ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 122 ราย โดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุระหว่าง36-45 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งในการปฏิบัติงานคือระดับปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้า(Customer Service Representative(CSR),Service Support(SS)) มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ระยะเวลาในการทำงานในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) 5-14 ปี ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาโดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก(Herzberg) ซึ่งมีแนวคิดในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจในการทำงาน(Motivation Factor)และปัจจัยสุขอนามัย(Hygiene Factor)พบว่าพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสุขอนามัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจและมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจเรียงลำดับคือ ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการทำงาน ความพึงพอใจต่อการได้รับการยอมรับในความสามารถและการยกย่องนับถือ ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ทำ ความพึงพอใจต่อด้านความรับผิดชอบ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับเฉยๆคือความ

พึงพอใจต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความพึงพอใจต่อด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน

ส่วนปัจจัยสุขอนามัยในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสุขอนามัยในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจเรียงลำดับคือ ความพึงพอใจต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความพึงพอใจต่อตำแหน่งงาน ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาสายตรง ความพึงพอใจต่อวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาสายตรง ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยสุขอนามัยที่อยู่ในระดับเฉยๆ คือ ความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานของธนาคารและความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Employee Satisfaction at Bank of Ayudhya Public Company Limited in Chiang Mai Province

Author Mr.Suphachai Suttasirikun

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Leuturer Dr.Narumol Kimpakron

Chairperson

Assistant Professor Orapin Santidhirakul

Member

ABSTRACT

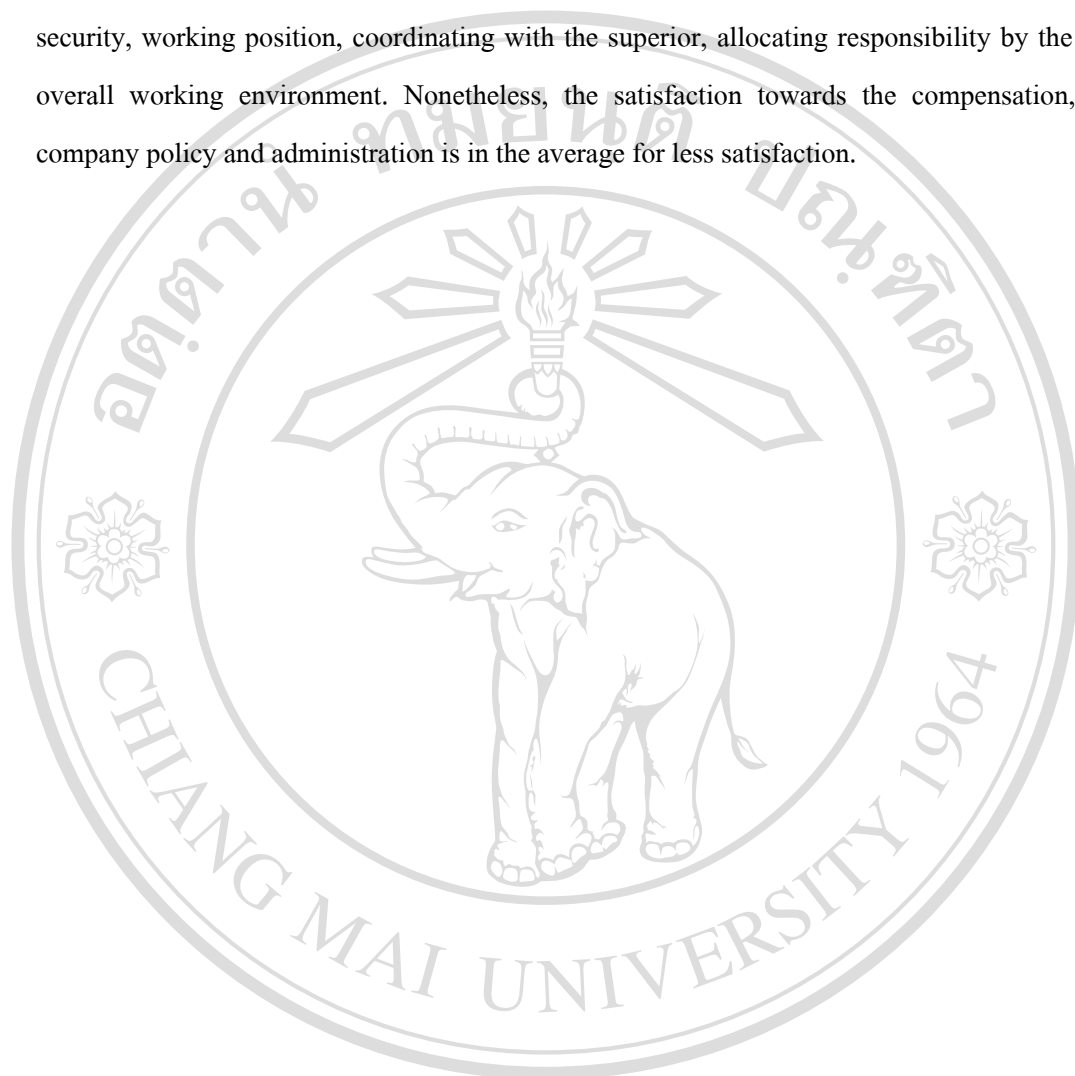
The objective of this research is to study the satisfaction of the employees who work in Krung Sri Ayudhaya Bank in Chiang Mai. This research includes the survey of 122 employees who work in branches of Krung Sri Ayudhaya Bank in Chiang Mai. The method used to analyze the data in this research is by using descriptive statistics; frequency, percentage, and the average or mean.

The survey shows that most of the respondents are married female employees, aged between 36 and 45 years old who hold bachelor degree and work as Customer Service Representative(CSR) and Service Support(SS). These respondents are paid with monthly salary of 20,001 – 30,000 Baht, and have been working in the company for 5 – 14 years.

The researcher applied this research to the study of Herzberg's two factors theory, which involves the concept of employees' satisfaction; Motivation Factor and Hygiene Factor. From the survey, the average of Hygiene Factor is higher than Motivation Factor.

The Motivation Factor of these respondents' satisfaction is average and presented in various terms respectively as follows; in terms of achievement, being accepted as well as being treated with respect, job description, responsibility. However, the average of the less satisfaction falls to the issues of career promotion and the opportunity to career advance.

In terms of Hygiene Factor, the respondents' average satisfaction falls to the orderly followings; the satisfaction towards the standard of living, working with colleagues, working security, working position, coordinating with the superior, allocating responsibility by the superior, overall working environment. Nonetheless, the satisfaction towards the compensation, and the company policy and administration is in the average for less satisfaction.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved