

#### บทที่ 4

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มประชากร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งภาพรวมและรายด้าน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ที่จำแนกตามสถานภาพในหน่วยงาน เพศ และประสบการณ์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มประชากร

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพในหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานฝ่ายบริหาร	33	27.5
พนักงานฝ่ายบริการ	87	72.5
รวม	120	100

จากตาราง 2 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลกส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายบริการ 87 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 และพนักงานฝ่ายบริหาร จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	63	52.50
หญิง	57	47.50
รวม	120	100

จากตาราง 3 แสดงว่า พนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 และเป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามประสบการณ์

ประสบการณ์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	28	23.3
ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	92	76.7
รวม	120	100

จากตาราง 4 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 และอายุงานไม่เกิน 10 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งภาพรวมและรายด้าน

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม

ข้อ	ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	ความมั่นคงของธนาคาร	4.27	0.40	มากที่สุด
2.	ระบบบริหารของธนาคาร	4.19	0.62	มาก
3.	ระบบบริการของธนาคาร	4.07	0.62	มาก
4.	สวัสดิการของธนาคาร	3.52	0.76	มาก
5.	โอกาสและความก้าวหน้าของพนักงาน	3.65	0.70	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.94	0.44	มาก

ตารางที่ 5 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) ยกเว้น ความพึงพอใจ ด้านความมั่นคงของธนาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ )

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความมั่นคงของธนาคาร

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	ธนาคารกรุงเทพ เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง	4.71	0.46	มากที่สุด
2.	ธนาคารกรุงเทพ เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป	4.47	0.55	มากที่สุด
3.	ธนาคารมีสินทรัพย์เพียงพอต่อการดำเนินงานของธนาคาร	4.36	0.59	มากที่สุด
4.	นโยบายการลดพนักงานเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน	3.97	0.92	มาก
5.	ภาวะวิกฤตด้านเศรษฐกิจไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน	3.83	0.80	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.27	0.40	มากที่สุด

จากตาราง 6 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก มีความพึงพอใจด้านความมั่นคงของธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ ) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจต่อชื่อเสียง การเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป และสินทรัพย์ของธนาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ,  $\bar{X} = 4.47$  และ  $\bar{X} = 4.36$  ตามลำดับ) ยกเว้น ความพึงพอใจต่อนโยบายการลดพนักงาน และภาวะวิกฤตด้านเศรษฐกิจไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$  และ  $\bar{X} = 3.83$ )

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริหารของธนาคาร

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	การบริหารโดยยึดถือนโยบายอนุรักษ์ลูกค้าเก่า และแสวงหาลูกค้าใหม่	4.41	0.61	มากที่สุด
2.	นโยบายการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยวิธีการออกเยี่ยมเยียนอย่างสม่ำเสมอ	4.13	0.83	มาก
3.	การบริหารโดยให้พนักงานตระหนักถึงการเตรียมข้อมูล ก่อนออกเยี่ยมเยียนลูกค้า	4.01	0.84	มาก
4.	การนำปัญหาของลูกค้ามาปรับและแก้ไขการดำเนินงานของธนาคาร	4.14	0.88	มาก
5.	การบริหารโดยให้พนักงานตระหนักถึงนโยบายการขยายธุรกิจของธนาคาร	4.28	0.66	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ย	4.19	0.62	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก มีความพึงพอใจต่อระบบบริหารของธนาคาร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) ยกเว้น ความพึงพอใจต่อระบบบริหารด้านนโยบายการอนุรักษ์ลูกค้า และขยายธุรกิจธนาคาร ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$  และ  $\bar{X} = 4.28$ )

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริการของธนาคาร

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	การให้ลูกค้าเลือกใช้บริการออนไลน์ได้หลายวิธี	4.41	0.60	มากที่สุด
2.	การคิดค่าธรรมเนียมในการบริการเข้าบัญชีเงินเดือนให้แก่หน่วยงานอื่น	3.98	0.79	มาก
3.	การให้บริการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ส่วนตัวของลูกค้าเข้ากับระบบของธนาคาร	3.58	1.02	มาก
4.	การดึงดูลูกค้าโดยการให้บริการบัตรเอทีเอ็ม บัตรหลวงปริเมียร์ส บัตรหลวงเดบิต บัตรหลวงโฟน	4.21	0.73	มากที่สุด
5.	การบริการ โดยธนาคารเป็นตัวกลาง รับชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า	4.19	0.73	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.07	0.62	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก มีความพึงพอใจด้านระบบบริการของธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) ยกเว้น ความพึงพอใจการให้ลูกค้าใช้บริการออนไลน์ได้หลายวิธี และการดึงดูลูกค้าลูกค้าโดยการให้บริการบัตรเอทีเอ็ม บัตรหลวงปริเมียร์ส บัตรหลวงเดบิต บัตรหลวงโฟน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$  และ  $\bar{X} = 4.21$ )

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านสวัสดิการ ของธนาคาร

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	พนักงานสามารถสะสมสิทธิการลาพักผ่อนข้ามปีได้	3.58	1.04	มาก
2.	สวัสดิการเงินกู้ของพนักงาน เพื่อซื้อที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่อยู่อาศัย	3.64	0.92	มาก
3.	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นหลักประกันแก่ครอบครัวพนักงานเมื่อพ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน	3.58	0.86	มาก
4.	นโยบายการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงาน	3.53	0.92	มาก
5.	หลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน	3.21	1.03	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	3.52	0.76	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก มีความพึงพอใจด้านระบบสวัสดิการของธนาคารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) ยกเว้น ความพึงพอใจ สวัสดิการด้านการเบิกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ )

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านโอกาสและความก้าวหน้าของพนักงาน

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	การพัฒนาพนักงาน โดยวิธีสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน	3.36	0.93	ปานกลาง
2.	เกณฑ์การพิจารณาผู้เข้าอบรมเนื้อหาของหลักสูตรต้องตรงกับหน้าที่การงาน	3.68	0.82	มาก
3.	การพัฒนาพนักงานโดยสนับสนุนคนที่มีวุฒิสูง	3.61	0.98	มาก
4.	เกณฑ์การประเมินผลงานเพื่อขอเลื่อนขั้น	3.60	0.92	มาก
5.	การใช้ผลงาน เป็นส่วนประกอบขอเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	3.73	0.98	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.65	0.70	มาก

จกตาราง 10 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก มีความพึงพอใจ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) ยกเว้น ความพึงพอใจในการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ )



ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามสถานภาพในหน่วยงาน เพศ และ ประสบการณ์

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพในหน่วยงาน

สถานภาพในหน่วยงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	T-Value	P-Value
พนักงานฝ่ายบริหาร	33	4.09	0.46	2.27*	0.03
พนักงานฝ่ายบริการ	87	3.89	0.42		

\*P < .05

จากตาราง 11 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พบว่าความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายบริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานฝ่ายบริการ ( $\bar{X} = 4.09$  และ  $\bar{X} = 3.89$ )

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความมั่นคงของธนาคาร จำแนกตามสถานภาพในหน่วยงาน

ข้อ	รายการ	พนักงานฝ่ายบริหาร		พนักงานฝ่ายบริการ		T-Value	P-Value
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	ธนาคารกรุงเทพ เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง	4.76	0.44	4.69	0.47	0.73	0.47
2.	ธนาคารกรุงเทพเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป	4.36	0.55	4.52	0.55	-1.37	0.17
3.	ธนาคารมีสินทรัพย์รวมเพียงพอต่อการดำเนินงานของธนาคาร	4.30	0.59	4.38	0.60	-0.63	0.53
4.	นโยบายการลดพนักงานเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน	3.94	0.97	3.99	0.91	-0.26	0.80
5.	ภาวะวิกฤตด้านเศรษฐกิจ ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน	4.09	0.68	3.74	0.83	2.20	0.03
	ภาพรวม	4.29	0.45	4.26	0.38	0.35	0.73

จากตาราง 12 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พนักงานฝ่ายบริหาร และพนักงานฝ่ายบริการ มีความพึงพอใจด้านความมั่นคงของธนาคารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริหารของธนาคาร จำแนกตามสถานภาพในหน่วยงาน

ข้อ	รายการ	พนักงานฝ่ายบริหาร		พนักงานฝ่ายบริการ		T-Value	P-Value
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
		1.	การให้ลูกค้าเลือกใช้บริการออนไลน์ได้หลายวิธี	4.45	0.67		
2.	การคิดค่าธรรมเนียมในการบริการเข้าบัญชีเงินเดือนให้แก่หน่วยงานอื่น	4.24	0.90	4.08	0.77	0.96	0.34
3.	การให้บริการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ส่วนตัวของลูกค้าเข้ากับระบบของธนาคาร	4.00	0.94	4.01	0.80	-0.07	0.95
4.	การติดต่อลูกค้าโดยการให้บริการบัตร เอทีเอ็ม บัตรหลวงพรีเมียร์ บัตรหลวงเดบิต บัตรหลวงโฟน	4.30	0.85	4.08	0.89	1.24	0.22
5.	การบริการโดยธนาคารเป็นตัวกลางรับชำระค่าสินค้า หรือค่าบริการต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า	4.33	0.65	4.26	0.67	0.51	0.61
	ภาพรวม	4.27	0.70	4.17	0.60	0.80	0.43

จากตาราง 13 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พนักงานฝ่ายบริหาร และพนักงานฝ่ายบริการ มีความพึงพอใจ ด้านระบบบริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริการของธนาคาร

ข้อ	รายการ	พนักงานฝ่ายบริหาร		พนักงานฝ่ายบริการ		T-Value	P-Value
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
		1.	การให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ โอนเงินได้หลายวิธี	4.40	0.61		
2.	การคิดค่าธรรมเนียมในการบริการเข้าบัญชีเงินเดือนให้แก่หน่วยงานอื่น	4.15	0.67	3.90	0.83	1.51	0.13
3.	การให้บริการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ส่วนตัวของลูกค้าเข้ากับระบบของธนาคาร	3.82	0.85	3.49	1.06	1.57	0.12
4.	การดึงดูลูกค้าโดยการให้บริการบัตรเอทีเอ็ม บัตรหลวงพรีเมียร์ส บัตรหลวงเดบิต บัตรหลวงโฟน	4.18	0.68	4.22	0.75	-0.24	0.81
5.	การบริการโดยธนาคารเป็นตัวกลางรับชำระค่าสินค้า หรือค่าบริการต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า	4.18	0.72	4.19	0.73	-0.09	0.93
	ภาพรวม	4.15	0.60	4.05	0.63	0.79	0.43

จากตาราง 14 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พนักงานฝ่ายบริหาร และพนักงานฝ่ายบริการ มีความพึงพอใจด้านระบบบริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านสวัสดิการของธนาคาร จำแนกตามสถานภาพในหน่วยงาน

ข้อ	รายการ	พนักงานฝ่ายบริหาร		พนักงานฝ่ายบริการ		T-Value	P-Value
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	พนักงานสามารถสะสมสิทธิการลาพักผ่อนข้ามปีได้	3.91	0.81	3.45	1.10	2.20*	0.03
2.	สวัสดิการเงินกู้ของพนักงาน เพื่อซื้อที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่อยู่อาศัย	4.03	0.81	3.49	0.93	2.93*	0.01
3.	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นหลักประกันแก่ครอบครัวพนักงาน เมื่อพ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน	3.94	0.86	3.57	0.84	2.10*	0.04
4.	นโยบายการตรวจสอบสุขภาพประจำปีแก่พนักงาน	3.82	0.88	3.41	0.91	0.03	2.22
5.	หลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน	3.45	1.03	3.11	1.02	1.63	0.11
	ภาพรวม	3.83	0.69	3.42	0.75	2.79*	0.01

\* P < .05

จากตาราง 15 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พนักงานฝ่ายบริหาร และพนักงานฝ่ายบริการมีความพึงพอใจ ด้านระบบสวัสดิการของธนาคารโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อนโยบายการตรวจสอบสุขภาพประจำปีแก่พนักงาน และหลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านโอกาสและความก้าวหน้า

ข้อ	รายการ	พนักงานฝ่ายบริหาร		พนักงานฝ่ายบริการ		T-Value	P-Value
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	การพัฒนาพนักงานโดยวิธีสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน	4.00	0.79	3.49	0.94	2.75*	0.01
2.	เกณฑ์การพิจารณาผู้เข้าอบรมเนื้อหาของหลักสูตรต้องตรงกับหน้าที่การงาน	3.97	0.81	3.57	0.80	0.02	2.39
3.	การพัฒนาพนักงานโดยสนับสนุนคนที่มีวุฒิสูง	3.91	0.95	3.49	0.98	1.04	2.12
4.	เกณฑ์การประเมินผลงานเพื่อขอเลื่อนขั้น	3.70	1.02	3.56	0.89	0.48	0.67
5.	การใช้ผลงานเป็นส่วนประกอบขอเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	3.99	0.88	3.64	1.00	0.10	1.74
	ภาพรวม	3.90	0.63	3.55	0.71	2.54*	0.01

\* $p < .05$

จากตาราง 16 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พนักงานฝ่ายบริหาร และพนักงานฝ่ายบริการ มีความพึงพอใจ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อเกณฑ์การพิจารณาผู้เข้าอบรมเนื้อหาของหลักสูตรต้องตรงกับหน้าที่การงาน การพัฒนาพนักงานโดยสนับสนุนคนที่มีวุฒิสูง เกณฑ์การประเมินผลงานเพื่อขอเลื่อนขั้น และ การใช้ผลงาน เป็นส่วนประกอบขอเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงาน  
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	T-Value	P-Value
ชาย	63	3.96	0.47	-0.37	0.71
หญิง	57	3.93	0.41		

จากตาราง 17 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก เพศชาย และเพศหญิง โดยภาพรวม พบว่า มี  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิษณุโลก  
Pibulsongkram Rajabhat University

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความมั่นคงของธนาคาร จำแนกตามเพศ

ข้อ	รายการ	ชาย		หญิง		T-Value	P-Value
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	ธนาคารกรุงเทพ เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง	4.71	0.46	4.70	0.46	0.15	0.88
2.	ธนาคารกรุงเทพ เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป	4.54	0.56	4.40	0.53	1.36	0.18
3.	ธนาคารมีสินทรัพย์เพียงพอต่อการดำเนินงานของธนาคาร	4.38	1.61	4.33	0.58	0.44	0.66
4.	นโยบายการลดพนักงานเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน	3.92	1.01	4.04	0.82	-0.68	0.50
5.	ภาวะวิกฤตด้านเศรษฐกิจไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน	3.79	0.83	3.88	0.78	-0.57	0.57
	ภาพรวม	4.26	0.39	4.27	0.40	-0.00	0.99

จากตาราง 18 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พนักงานเพศชาย และเพศหญิง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ข้อ



ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริหารของธนาคาร จำแนกตามเพศ

ข้อ	รายการ	ชาย		หญิง		T-Value	P-Value
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	การบริหารโดยยึดถือนโยบายอนุรักษ์ ลูกค้าเก่า และแสวงหาลูกค้าใหม่	4.40	0.64	4.42	0.60	-0.21	0.88
2.	นโยบายการสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้าโดยวิธีการออกเยี่ยมเยียนอย่าง สม่ำเสมอ	4.08	0.87	4.18	0.78	-0.63	0.53
3.	การบริหารโดยให้พนักงานตระหนัก ถึงการเตรียมข้อมูล ก่อนออก เยี่ยมเยียนลูกค้า	3.97	0.88	4.05	0.79	-0.55	0.58
4.	การนำปัญหาของลูกค้ามาปรับและ แก้ไขการดำเนินงานของธนาคาร	4.11	0.97	4.18	0.78	-0.40	0.69
5.	การบริหารโดยให้พนักงานตระหนัก ถึงนโยบายการขยายธุรกิจของธนาคาร	4.33	0.65	4.23	0.68	0.87	0.39
	ภาพรวม	4.18	0.65	4.21	0.59	-0.29	0.77

จากตาราง 19 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พนักงานเพศชาย และเพศหญิง เมื่อพิจารณาเป็น  
รายข้อแล้วพบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริการของธนาคาร จำแนกตาม เพศ

ข้อ	รายการ	ชาย		หญิง		T-Value	P-Value
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	การให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ โอนเงินได้หลายวิธี	4.44	0.62	4.37	0.59	0.69	0.49
2.	การคิดค่าธรรมเนียมในการบริการเข้าบัญชีเงินเดือนให้แก่หน่วยงานอื่น	4.02	0.77	3.93	0.82	0.59	0.55
3.	การให้บริการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ส่วนตัวของลูกค้าเข้ากับระบบของธนาคาร	3.60	1.06	3.56	0.98	0.22	0.82
4.	การดึงดูลูกค้าโดยการให้บริการบัตรเอทีเอ็ม บัตรหลวงพระเมียร์ส บัตรหลวงเดบิต บัตรหลวงโฟน	4.24	0.78	4.18	0.69	0.47	0.64
5.	การบริการโดยธนาคารเป็นตัวกลางรับชำระค่าสินค้า หรือค่าบริการต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า	4.22	0.75	4.16	0.70	0.48	0.63
	ภาพรวม	4.10	0.63	4.04	0.61	0.58	0.56

จากตาราง 20 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พนักงานเพศชาย และเพศหญิง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านสวัสดิการของธนาคารจำแนกตามเพศ

ข้อ	รายการ	ชาย		หญิง		T-Value	P-Value
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	พนักงานสามารถสะสมสิทธิการลาพักผ่อนข้ามปีได้	3.56	1.06	3.60	1.03	-0.21	0.83
2.	สวัสดิการเงินกู้ของพนักงาน เพื่อซื้อที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่อยู่อาศัย	3.60	1.01	3.68	0.83	-0.48	0.63
3.	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นหลักประกันแก่ครอบครัวพนักงาน เมื่อพ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน	3.71	0.96	3.63	0.75	0.52	0.60
4.	นโยบายการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงาน	3.63	0.90	3.40	0.92	1.39	0.17
5.	หลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน	3.44	1.04	2.95	0.95	2.71*	0.01
	ภาพรวม	3.59	0.83	3.45	0.67	0.99	0.32

\* P < .05

จากตาราง 21 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พนักงานเพศชาย และ เพศหญิง มีความพึงพอใจด้านสวัสดิการของธนาคารโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านโอกาสและความก้าวหน้าของพนักงาน

ข้อ	รายการ	ชาย		หญิง		T-Value	P-Value
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	การพัฒนาพนักงานโดยวิธีสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน	3.76	0.95	3.49	0.89	1.61	0.11
2.	เกณฑ์การพิจารณาผู้เข้าอบรมเนื้อหา ของหลักสูตรต้องตรงกับหน้าที่ การทำงาน	3.63	0.90	3.74	0.72	-0.68	0.50
3.	การพัฒนาพนักงานโดยสนับสนุน คนที่มีวุฒิสูง	3.68	0.91	3.53	1.05	0.87	0.39
4.	เกณฑ์การประเมินผลงานเพื่อขอ เลื่อนชั้น	3.43	0.98	3.79	0.82	-2.18	0.31
5.	การใช้ผลงานเป็นส่วนประกอบ ขอเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง	3.70	1.09	3.77	0.85	-0.41	0.68
	รวม	3.64	0.79	3.66	0.60	0.17	0.87

จากตาราง 22 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พนักงานเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์

ประสบการณ์	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	T-Value	P-Value
อายุงานไม่เกิน 10 ปี	28	3.90	3.08	-0.56	0.57
อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	92	3.96	0.46		

จากตาราง 23 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวม พนักงานที่อายุงานไม่เกิน 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิษณุโลก  
Pibulsongkram Rajabhat University

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความมั่นคงของธนาคาร จำแนกตามประสบการณ์

ข้อ	รายการ	ประสบการณ์				T-Value	P-Value
		อายุงาน ไม่เกิน 10 ปี		อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	ธนาคารกรุงเทพ เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง	4.64	0.49	4.73	0.45	-0.87	0.39
2.	ธนาคารกรุงเทพ เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป	4.50	0.58	4.47	0.54	0.27	0.79
3.	ธนาคารมีสินทรัพย์เพียงพอต่อการดำเนินงานของธนาคาร	4.39	0.63	4.35	0.58	0.35	0.73
4.	นโยบายการลดพนักงานเกินอุปสรรคต่อการดำเนินงาน	4.00	1.02	3.97	0.90	0.16	0.87
5.	ภาวะวิกฤตด้านเศรษฐกิจไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน	3.64	0.73	3.89	0.82	-1.44	0.15
	ภาพรวม	4.24	0.37	4.28	0.41	-0.52	0.60

จากตาราง 24 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านความมั่นคงของธนาคาร ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ข้อ

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริหารของธนาคาร จำแนกตามประสบการณ์

ข้อ	รายการ	ประสบการณ์				T-Value	P-Value
		อายุงานไม่เกิน 10 ปี		อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	การบริหารโดยยึดถือนโยบายอนุรักษ์ลูกค้าเก่าและแสวงหาลูกค้าใหม่	4.43	0.57	4.40	0.63	0.20	0.84
2.	นโยบายการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยวิธีการออกเยี่ยมเยียนอย่างสม่ำเสมอ	4.21	0.69	4.10	0.87	0.65	0.82
3.	การบริหารโดยให้พนักงานตระหนักถึงการเตรียมข้อมูล กอนออกเยี่ยมเยียนลูกค้า	4.04	0.79	4.00	0.85	0.20	0.84
4.	การนำปณหาของลูกค้มาปรับและแก้ไขการดำเนินงานของธนาคาร	4.11	0.88	4.15	0.89	-0.24	0.81
5.	การบริหารโดยให้พนักงานตระหนักถึงนโยบายการขยายธุรกิจของธนาคาร	4.32	0.72	4.27	0.65	0.35	0.73
	ภาพรวม	4.22	0.58	4.18	0.64	0.27	0.79

จากตาราง 25 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านระบบบริหารของธนาคารไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ข้อ

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริการของธนาคาร จำแนกตามประสบการณ์

ข้อ	รายการ	ประสบการณ์				T-Value	P-Value
		อายุงาน ไม่เกิน 10 ปี		อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	การให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ โอนเงิน ได้หลายวิธี	4.25	0.65	4.46	0.58	-1.60	0.11
2.	การคิดค่าธรรมเนียมในการบริการ เข้าบัญชีเงินเดือนให้แก่หน่วยงานอื่น	3.82	0.86	4.02	0.77	-1.17	0.24
3.	การให้บริการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ ส่วนตัวของลูกค้าเข้ากับระบบของ ธนาคาร	3.39	1.13	3.64	0.98	-1.13	0.26
4.	การติดต่อลูกค้าโดยกรให้บริการ บัตรเอทีเอ็มบัตรหลวงพระมีเยร์ส บัตรหลวงเคบีที บัตรหลวงโฟน	4.29	0.66	4.18	0.76	0.64	0.53
5.	การบริการโดยธนาคารเป็นตัวกลาง รับชำระค่าสินค้า หรือค่าบริการ ต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า	4.10	0.74	4.22	0.72	-0.70	0.48
	ภาพรวม	3.97	0.65	4.10	0.61	-1.00	0.32

จากตาราง 26 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อระบบบริการของธนาคารไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ข้อ



ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านสวัสดิการของธนาคาร จำแนกตามประสบการณ์

ข้อ	รายการ	ประสบการณ์				T-Value	P-Value
		อายุงานไม่เกิน 10 ปี		อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	พนักงานสามารถสะสมสิทธิการลาพักผ่อนข้ามปีได้	4.39	1.07	3.63	1.04	-1.06	0.29
2.	สวัสดิการเงินกู้ของพนักงาน เพื่อซื้อที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่อยู่อาศัย	3.32	0.95	3.74	0.90	-2.13*	0.04
3.	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นหลักประกันแก่ครอบครัวพนักงาน เมื่อพ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน	3.64	0.73	3.68	0.90	-0.22	0.82
4.	นโยบายการตรวจสอบสภาพประจำปีแก่พนักงาน	3.43	0.79	3.55	0.95	-0.63	0.52
5.	หลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน	3.29	0.90	3.18	1.07	0.45	0.65
	ภาพรวม	3.41	0.72	3.56	0.77	-0.88	0.38

\* P < .05

จากตาราง 27 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านสวัสดิการของธนาคารโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเงินกู้ของพนักงานเพื่อที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอยู่อาศัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านโอกาสและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์

ข้อ	รายการ	ประสบการณ์				T-Value	P-Value
		อายุงานไม่เกิน 10 ปี		อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	การพัฒนาพนักงานโดยวิธีสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน	3.57	0.74	3.65	0.98	-0.40	0.69
2.	เกณฑ์การพิจารณาผู้เข้าอบรมเนื้อหาของหลักสูตรต้องตรงกับหน้าที่การงาน	3.64	0.68	3.70	0.86	-0.30	0.77
3.	การพัฒนาพนักงานโดยสนับสนุนคนที่มีวุฒิสูง	3.68	0.72	3.59	1.05	0.43	0.67
4.	เกณฑ์การประเมินผลงานเพื่อขอเลื่อนขั้น	3.61	0.74	3.60	0.97	0.05	0.96
5.	การใช้ผลงานเป็นส่วนประกอบขอเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	3.82	0.77	3.71	1.03	0.54	0.59
	ภาพรวม	3.66	0.48	3.65	0.76	0.11	0.91

จากตาราง 28 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านโอกาสและความก้าวหน้า ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ข้อ