

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	๑
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	๓
กิตติกรรมประกาศ .....	๖
สารบัญตาราง .....	๗

### บทที่

1	บทนำ .....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย .....	4
	ขอบเขตของการวิจัย .....	4
	ประโยชน์ของการวิจัย .....	4
	สมมุติฐานของการวิจัย .....	5
	กรอบแนวความคิดของการวิจัย .....	5
	นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย .....	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
	ความหมายและการวัดความพึงพอใจ .....	8
	ความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) .....	14
	ความมั่นคงของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) .....	18
	ระบบบริหารของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) .....	18
	ระบบการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) .....	20
	ระบบสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) .....	31
	โอกาสและความก้าวหน้าของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) .....	35
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

3	วิธีดำเนินการวิจัย .....	44
	ประชากร .....	44
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	45
	การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย .....	46
	การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	46
	การวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
	การประมวลข้อมูล .....	47
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
	วิเคราะห์แบบสอบถาม	
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	48
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	
	ทั้งภาพรวมและรายด้าน .....	50
	ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	
	ที่มีสถานภาพเพศ และประสบการณ์ต่างกัน .....	56
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	74
	สรุปผล .....	75
	อภิปรายผล .....	76
	ข้อเสนอแนะ .....	79
	บรรณานุกรม .....	80
	ภาคผนวก .....	84
	ประวัติผู้วิจัย .....	96

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามสถานภาพในหน่วยงาน เพศ ประสบการณ์ ...	45
2	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามสถานภาพ .....	48
3	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ .....	49
4	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามประสบการณ์ .....	49
5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม .....	50
6	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดพิษณุโลก ด้านความมั่นคงของธนาคาร .....	51
7	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริหารของธนาคาร .....	52
8	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริการของธนาคาร .....	53
9	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านสวัสดิการของธนาคาร .....	54
10	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านโอกาสและความก้าวหน้าของพนักงาน .....	55

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพในหน่วยงาน .....	56
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความมั่นคงของธนาคาร จำแนกตามสถานภาพในหน่วยงาน .....	57
13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริหารของธนาคาร จำแนกตามสถานภาพในหน่วยงาน .....	58
14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริการของธนาคาร จำแนกตามสถานภาพในหน่วยงาน .....	59
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านสวัสดิการของธนาคาร จำแนกตามสถานภาพในหน่วยงาน .....	60
16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านโอกาสและความก้าวหน้า จำแนกตามสถานภาพในหน่วยงาน .....	61
17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงาน จำแนกตามเพศ .....	62
18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความมั่นคงของธนาคาร จำแนกตามเพศ .....	63
19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริหารของธนาคาร จำแนกตามเพศ .....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริการของธนาคาร จำแนกตามเพศ .....	65
21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านสวัสดิการของธนาคาร จำแนกตามเพศ .....	66
22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านโอกาสและความก้าวหน้าของพนักงาน .....	67
23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม จำแนกตาม ประสบการณ์ .....	68
24 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านความมั่นคงของธนาคาร จำแนกตามประสบการณ์ .....	69
25 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริหารของธนาคาร จำแนกตามประสบการณ์ .....	70
26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบบริการของธนาคาร จำแนกตามประสบการณ์ .....	71
27 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านสวัสดิการของธนาคาร จำแนกตามประสบการณ์ .....	72
28 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้านโอกาสและความก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์ .....	73