



250722

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
ในจังหวัดเชียงใหม่

รำไพพงา พงษ์ธรรม

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พฤษภาคม 2555



250722

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
ในจังหวัดเชียงใหม่

รำไพพรรณี พงษ์ธรรม

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พฤษภาคม 2555

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
ในจังหวัดเชียงใหม่

ร่ำไพណา พงษ์ธรรม

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....*เรศทิพย์ ไชยรัตน์*.....ประธานกรรมการ

อ.ดร.รสริน โอสมานันต์กุล

.....*[Signature]*.....กรรมการ

ผศ.ธงชัย ชูสุวรรณ

.....*[Signature]*.....กรรมการ

รศ.วัชรวิทย์ พงษ์นิทานนท์

.....*[Signature]*.....กรรมการ

รศ.ดร.วินัส ฤชัย

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

.....*[Signature]*.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รศ.วัชรวิทย์ พงษ์นิทานนท์

.....*[Signature]*.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

รศ.ดร.วินัส ฤชัย

1 พฤษภาคม 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์วัชร พฤทธิกานนท์ ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ และให้คำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา อีกทั้งให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้านอย่างดียิ่ง รวมถึงการตรวจสอบการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งผู้เขียนขอกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.รสริน โอสถำนันต์กุล ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร.วินัส ฤชาชัย กรรมการ และผศ.ธงชัย ชูสุวรรณ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าต่อการศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้นตลอดจนให้คำแนะนำต่างๆ อันส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ได้ให้ความรู้ตลอดจนแง่คิดในด้านต่างๆ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะเศรษฐศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือบริการประสานงานด้านต่างๆ เป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอขอบพระคุณ ครอบครัวและเพื่อนสนิททุกท่าน ที่เป็นกำลังใจให้ด้วยดีตลอดมา รวมทั้งเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ รุ่นที่ 17 ทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา และขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและพนักงาน ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็น ทำให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่งานงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้ที่สนใจข้อมูลไม่มากนักน้อย และหากเกิดความผิดพลาดหรือบกพร่องประการใด ผู้เขียนขอกราบขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ร่ำไพណา พงษ์ธรรม

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวรำไพณา พงษ์ธรรม

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.วัชร ฤทธิยานนท์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รศ.ดร.วินัส ฤชัย

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

250722

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มประชากรพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ 75 คน ทั้งหมด 5 สาขา สำนักงานเขต และสำนักงานภาค และทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ กำหนดระดับความพึงพอใจตามมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานโดยการจัดเรียงลำดับของปัญหา (Ranking)

ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากรพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 75 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี

สถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า นับถือศาสนาพุทธ ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1-2 ปี และระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000-20,000 บาท

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารเป็นอันดับหนึ่ง อันดับสอง คือ ด้านการจูงใจในการทำงาน อันดับสาม คือ ด้านรายได้และค่าตอบแทน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสวัสดิการของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ตัวแปรที่มีผลกระทบต่ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงาน มีอยู่ 2 ตัวแปร คือ 1) ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน 2) อายุของพนักงาน ประเมินการความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงานของกลุ่มประชากร เท่ากับ 5.90 ยูนิต หรือคิดเป็น 59%

Independent Study Title The Study on Working Satisfaction of Islamic Bank of
Thailand in Chiang Mai Province

Author Miss Rampainapa Pongtam

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc.Prof. Watchree	Prugsiganont	Advisor
Assoc.Prof.Dr. Venus	Rauechai	Co-advisor

ABSTRACT

250722

The study on working satisfaction in the Islamic Bank of Thailand in Chiang Mai Province mainly purposed to: 1) to study the working satisfaction in the Islamic Bank of Thailand in Chiang Mai Province, 2) to study the factors affecting the level of satisfaction, 3) to study the problems and advise in working for the Islamic Bank of Thailand in Chiang Mai Province.

The data were collected by distributing questionnaires to 75 employees of the Islamic Bank of Thailand in 5 branches, the Regional Chiang Mai and the Regional Head Quarters in Chiang Mai Province. The data were analyzed using descriptive statistics, which included the average satisfaction, frequency of use, and percentage of users. The satisfaction measurement was based on a Likert style ranking scale. The analysis of factors influencing the level of workers satisfaction used a multiple regression and analyzed the problems in the working by ranking the concept.

The results showed that the 75 employees of Islamic Bank of Thailand are mainly female, the aged between 21 and 30 years old, single, holding a bachelor's degree, Buddhist, holding a positioning in the operational level, 1 to 2 years work experience and having average salary of 15,000 to 20,000 baht per month.

The results of study of working satisfaction in the Islamic Bank of Thailand are, in descending ranked order as follows: the policy and management, the working motivation, the revenue and compensation, and employee welfare.

In terms of the analyzed factors affecting the working satisfaction of the employees were mainly two variables: 1) years of work and 2) age of employees. The estimated average working satisfaction was 5.90 util or 59%

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาคผนวก	ฎ
 บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มา และความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	8
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	8
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	9
1.5 นิยามศัพท์	9
 บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	10
2.1.1 แนวคิดการจูงใจในการทำงาน	10
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
 บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	19
3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	20
3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	20
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	21

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	24
4.2 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	28
4.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงานของ พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	44
4.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย	47

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา	52
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	54
5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	55

เอกสารอ้างอิง	56
---------------	----

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	59
ภาคผนวก ข หลักการบูรณาการตามประเภทการทำธุรกรรม	70
ภาคผนวก ค โครงสร้างเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย	74
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ SPSS	83

ประวัติผู้เขียน	87
-----------------	----

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 โครงสร้างผู้ถือหุ้น ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	1
1.2 ความแตกต่างระหว่างธนาคารอิสลาม กับ ธนาคารพาณิชย์	3
1.3 ความแตกต่างระหว่างกำไรกับดอกเบี้ย	4
1.4 ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	6
1.5 ผลการดำเนินงานปี 2553-2554 ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	7
1.6 ข้อมูลจำนวนพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ ปี 2550 – ปี 2554	7
3.1 แสดงจำนวนสาขาและจำนวนพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	20
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร	26
4.2 ด้านรายได้และค่าตอบแทนของกลุ่มประชากร	29
4.3 ด้านสวัสดิการของพนักงานของกลุ่มประชากร	32
4.4 ด้านการจงใจในการทำงานของกลุ่มประชากร	38
4.5 ด้านนโยบายและการบริหารของกลุ่มประชากร	44
4.6 สรุปความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	45
4.7 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงาน ของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	45
4.8 แสดงการประมาณการระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงานของพนักงาน ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	47
4.9 ลำดับปัญหาด้านรายได้และค่าตอบแทนของกลุ่มประชากร	48
4.10 ลำดับปัญหาด้านสวัสดิการของพนักงานของกลุ่มประชากร	49
4.11 ลำดับปัญหาด้านการจงใจในการทำงานของกลุ่มประชากร	50
4.12 ลำดับปัญหาด้านนโยบายและการบริหารของกลุ่มประชากร	51

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวก	หน้า
1 ค อัตราการจ่ายเงินสมทบของธนาคาร	73
2 ค การจ่ายเงินสมทบและผลประโยชน์เมื่อสมาชิกพ้นสภาพจากการเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	73
3 ค รายละเอียดค่ารักษาพยาบาลตามข้อบังคับธนาคาร	77
4 ค รายละเอียดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลพนักงาน (เมืองไทยประกันชีวิต)	78