



247664

ดัชนีความสุขของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่

พนารัตน์ วิริยา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เมษายน 2555

600252503

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



247664

ดัชนีความสุขของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่

พนารัตน์ วิริยา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต



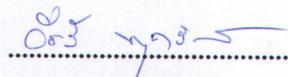
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เมษายน 2555

ดัชนีความสุขของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่

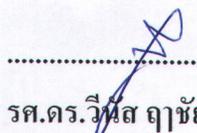
พนารัตน์ วิริยา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ


.....ประธานกรรมการ
รศ.วัชรีย์ พฤทธิกันนท์


.....กรรมการ
อ.ดร.รสริน โอสถานันต์กุล


.....กรรมการ
รศ.ดร.วิหิต ฤชัย


.....กรรมการ
ผศ.ธงชัย ชูสุวรรณ

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อ.ดร.รสริน โอสถานันต์กุล


.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
รศ.ดร.วิหิต ฤชัย

27 เมษายน 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของอาจารย์ ดร.รสริน โอสถานันต์กุล อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำและคำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา อีกทั้งให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในทุกๆด้านอย่างยิ่งรวมถึง การตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งผู้เขียนขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ อาจารย์ รศ.วัชรិ พฤทัยกานนท์ อาจารย์ ดร.วินัส ฤาชัย และอาจารย์ ผศ.ธงชัย ชูสุวรรณ กรรมการค้นคว้าแบบอิสระได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าต่อการศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆที่เกิดขึ้น อันส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอบพระคุณคณาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณาจารย์รับเชิญทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ตลอดจนบรรณารักษ์ห้องสมุดของคณะเศรษฐศาสตร์ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือบริการประสานงานด้านต่างๆ เป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก สนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมาจนทำให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยันอดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว เพื่อทดแทนคุณต่อสังคมและประเทศชาติ

สุดท้ายนี้ หากการศึกษาเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่งานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้สนใจข้อมูล ผู้เขียนขอมอบคุณประโยชน์และความดีอันพึงจากการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ญาติและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา ในส่วนของความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องต่างๆ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียว

154 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.9 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 23-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอายุงานระหว่าง 1-10 ปี และมีระดับตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่บริการและการขาย 1

ผลการศึกษาดัชนีชี้วัดดัชนีความสุขของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ด้านการทำงาน ได้แก่ การปฏิบัติงานถูกต้องตามมาตรฐานของธนาคาร การปฏิบัติงานให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ขั้นตอนการทำงานและการประสานงานภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ และการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีระดับความสุขมาก ส่วนการเพิ่มผลประกอบการให้ธนาคาร ปริมาณงานที่รับผิดชอบ งานที่ตรงกับความถนัด การปฏิบัติงานภายใต้ความเสี่ยงและความกดดัน ขอบเขตงานที่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงาน มีความยืดหยุ่นในการบริหารงาน และมองเห็นคุณค่าการทำงาน พบว่ามีระดับความสุขปานกลาง ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ค่าตอบแทนเทียบกับปริมาณงาน การขึ้นเงินเดือน และการะหนี่สิน พบว่ามีระดับความสุขปานกลาง ส่วนการมีเงินออม พบว่ามีระดับความสุขน้อย ด้านสวัสดิการ ได้แก่ เงินบำเหน็จพิเศษและโบนัส การจัดสวัสดิการพนักงาน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และการจัดอบรมสัมมนา พบว่ามีระดับความสุขปานกลาง และด้านสุขภาพอนามัย ได้แก่ การไม่มีโรคประจำตัว การตรวจสุขภาพประจำปี และกิจกรรมสันทนาการ พบว่ามีระดับความสุขปานกลาง ส่วนการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ พบว่ามีระดับความสุขน้อย

ผลการศึกษาระดับความสุขโดยรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการทำงาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสวัสดิการ และด้านสุขภาพอนามัย ของกลุ่มตัวอย่าง มีความสุขในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยความสุขรวม 3.02 และมีความสุขในแต่ละด้านในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการทำงาน คะแนนเฉลี่ย 3.36 ด้านสวัสดิการ คะแนนเฉลี่ย 3.13 ด้านเศรษฐกิจ คะแนนเฉลี่ย 2.87 และด้านสุขภาพอนามัย คะแนนเฉลี่ย 2.70 ตามลำดับ

ผลการทดสอบแบบไคสแควร์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับตัวชี้วัดที่มีผลต่อดัชนีความสุข พบว่าการหาความสัมพันธ์แบบไคสแควร์ ระหว่างอายุ กับตัวชี้วัดด้านการทำงาน ด้านสวัสดิการ และด้านสุขภาพอนามัย มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และพบว่าการหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานและระดับตำแหน่งงานกับตัวชี้วัดด้านการทำงาน และด้านสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Independent Study Title Happiness Index of Kasikorn Bank Employees in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Ms. Panarath Wiriya

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Lect.Dr. Rossarin Osathanunkul Advisor

Assoc.Prof.Dr. Venus Rauechai Co-advisor

ABSTRACT

247664

The study was designed to 1) measure an index of pleasure of the employees of the Kasikorn Bank Public Company Limited, in the district of Chiang Mai, and 2) to determine the factors that influenced the index of enjoyment of the employees of the Kasikorn Bank Public Company Limited, in the district of Chiang Mai. The indicators index was divided into four factors being work, economic, welfare and health.

Primary data were used in this study and were collected using questionnaires. The sample was 200 employees of the Kasikorn Bank Public Company Limited, in the district of Chiang Mai, from twenty two branch. These data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage and factor analysis, sex, age, education, marital status, experience and position. A LikertScale was used to measure the work, economic, welfare and health factors, A chi-square test for associations was used (Chi-Square) to evaluate the relationship between the personal factors and to measure levels of happiness.

The general characteristic of the study group, showed that the majority were female, 154 (76.9 percent) were aged between 23 and 30 years old with on undergraduate degree, single and had between 1-10 years experience in sales and service staff positions.

The index, a measure of the happiness of the working group that includes the right of the bank, customer satisfaction, processes and coordination within the agency, a good relationships with colleagues, showed they were very happy with these element . The results form the Bank included the amount of responsibility, working with students, operational risk and being under pressure, having of clear scope of work, commander freedom of action, flexibility in management, and an appreciation of their work. I have found that moderate levels of economic compensation and the amount of work increases in salary and contingent liabilities. Were found to be at a happy medium. Most of savings were found to have relate to low levels of happiness. Benefits, including pension and bonus, employees, welfare funds, and training seminars. Resulted in a happy medium. Health including the absence of disease, the annual health check, and recreational activities were found to result in a medium level of happy, a regular exercise program. Resulted in low levels of happiness.

The overall enjoyment of the four aspects of the economic welfare and health showed that sample of the employees in the Thai Muang District, Chiang Mai were happiness with a medium level of 3.02 as the average measure happiness and joy in each level. Factors that most effected happiness were in following order work 3.36, welfare 3.13, economy 2.87 and health 2.70.

The chi-square test determined the relationship between the personal factors indicating the affect on the health index. The chi-square correlation between age and performance indicators and welfare and health were statistically significant at 0.05 and there was a significant correlation between experience and position and performance indicators and welfare.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.5 นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
1) ทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคมของเฟสคิงเจอร์	8
2) ทฤษฎีการปรับตัวของรอย	8
3) แนวคิดเกี่ยวกับความสุข	9
4) แนวคิดองค์กรแห่งความสุข	18
5) ทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัซเบิร์ก	22
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 กรอบแนวคิด	29
3.2 ประชากรและตัวอย่าง	30
3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	31

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	34
4.2 ระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่าง	36
4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่าง	43
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	50
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	52
5.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	53
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	54
เอกสารอ้างอิง	55
ภาคผนวก	57
ประวัติผู้เขียน	62

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 จำนวนพนักงานและเครือข่ายบริการของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ปีพ.ศ. 2546-2554	3
1.2 อัตราการลาออกโดยสมัครใจและการเกษียณอายุก่อนครบกำหนดของพนักงาน เทียบกับพนักงานทั้งหมดในปีนั้น	4
2.1 ตัวแปรดัชนีมวลรวมความสุขระดับชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา	14
2.2 สรุปประเด็นปัญหาและความอยู่ดีมีสุขในภาคเหนือ	16
4.1 จำนวนร้อยละของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน	35
4.2 ระดับความสุขในด้านการทำงาน	37
4.3 ระดับความสุขในด้านเศรษฐกิจ	39
4.4 ระดับความสุขในด้านสวัสดิการ	40
4.5 ระดับความสุขในด้านสุขภาพอนามัย	41
4.6 ระดับความสุขทั้ง 4 ด้าน	42
4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความสุขในด้านต่างๆ	44
4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานกับระดับความสุขในด้านต่างๆ	46
4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งงานกับระดับความสุขในด้านต่างๆ	48
4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อดัชนีความสุขกับข้อมูลส่วนบุคคล	49