



247669

**ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง**

วรรณนิภา จันทร์ตาศรี

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

**บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เมษายน 2555**

๐๐๐๒๕๕๓๗

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247669

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

วรรณนิภา จันทรศาสตร์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เมษายน 2555

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

วรรณนิภา จันทร์ตาศรี

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ


.....ประธานกรรมการ
รศ.วัชร โพธิ์กานนท์


.....กรรมการ
อ.ดร.รสริน โอสถานันต์กุล


.....กรรมการ
รศ.ดร.วินัส ฤกษ์ชัย


.....กรรมการ
ผศ.ธงชัย ชุตวรณ

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ


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


.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
รศ.ดร.วินัส ฤกษ์ชัย

27 เมษายน 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาของ อ.ดร.รสริน โอสถานันต์กุล ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งได้ให้คำปรึกษา คำชี้แนะ ตลอดจนให้คำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา อีกทั้งให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนทุกๆด้านอย่างดียิ่งจนกระทั่ง ลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์วัชรวิทย์ พฤทธิกันนท์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ ดร.วินัส ฤกษ์ชัย กรรมการ รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธงชัย ชูสุวรรณ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าต่อการศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาด ตลอดจนให้คำแนะนำต่างๆ อันส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ได้ให้ความรู้ ตลอดจนแง่คิดในด้านต่างๆ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะเศรษฐศาสตร์ ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือบริการประสานงานด้านต่างๆเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัว ที่เป็นกำลังใจให้ด้วยดีตลอดมา รวมทั้งเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) รุ่นที่ 17 ทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา และขอขอบคุณพนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดลำปางผู้ให้ข้อมูลสนับสนุนการค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้ทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็น ทำให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของตลอดจนผู้ที่สนใจข้อมูลไม่มากก็น้อย และหากเกิดความผิดพลาดหรือบกพร่องประการใด ผู้เขียนกราบขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

วรรณนิภา จันทร์ดาศรี

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

ผู้เขียน

นางสาววรรณนิภา จันทร์ตาศรี

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อ.ดร.รสริน โอสนานันต์กุล

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รศ.ดร.วินัส ฤกษ์ชัย

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

247669

การศึกษานี้มี 2 วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม เลือกกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง ทั้งหมด 8 สาขา 4 หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น 137 ราย และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ประจำต่อเดือน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การใช้เทคนิคการวัดความเห็นแบบมาตรวัดของ LikertScale ได้แก่ ปัจจัยทางด้านสังคมและปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ และทำการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ความสำคัญของแต่ละปัจจัย รวมทั้งการใช้ การวัดแบบการเรียงอันดับ (Ranking) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับปัญหาและอุปสรรคจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 137 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.97 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับล่าง มีรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 35,000 บาทขึ้นไป ไม่มีรายได้เสริมเฉลี่ยต่อเดือน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี

ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างด้านความรับผิดชอบ มีการมาทำงานตรงต่อเวลา บ่อยครั้ง มีการทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาบ่อยครั้ง ด้านการพัฒนาศักยภาพตนเองมีการเข้าฝึกอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาตนเองบางครั้ง มีการเรียนรู้ผ่านสื่อบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ KTB e-Training) บ่อยครั้ง ด้านลักษณะของงาน มีการใช้ทักษะความสามารถในการทำงานบ่อยครั้ง มีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บ่อยครั้ง ด้านการใช้สวัสดิการของทางธนาคาร มีการเบิกค่ารักษาพยาบาลบางครั้ง มีการใช้สิทธิลาพักร้อนบางครั้ง

ในส่วนของผลการศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยทั้ง 2 คือ ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจพบว่ามีระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ความมั่นคงของงานและความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ระดับความสำคัญมาก ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี สวัสดิการ ค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทน การพอใจในลักษณะงานที่ทำ และการมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงาน ระดับความสำคัญปานกลาง ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงินและการได้รับผิดชอบงาน และค่าเฉลี่ยความสำคัญรวมมีค่ามาก มีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.91

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรค แต่ละปัจจัยในลำดับหนึ่งคือปัญหาทางด้านสังคม ด้านการมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงานคือในการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนประจำปีไม่มีความยุติธรรม ด้านการการพอใจในลักษณะงานที่ทำคืองานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานคือเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงานไม่มีการช่วยเหลือกันแก้ปัญหา ต่างคนต่างอยู่ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทนคือ การขึ้นเงินเดือนประจำปีมีอัตราต่ำหรือไม่เหมาะสม ด้านค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงินคือ การส่งเสริมพนักงานที่มีความสามารถสูงได้ไม่ทั่วถึงและไม่มีความเหมาะสม ด้านสวัสดิการคือ เบิกเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลได้น้อยเกินไป ปัญหาและอุปสรรคทางด้านสังคมรวมทั้ง 3 ด้าน คือ การพอใจในลักษณะงานที่ทำปัญหาและอุปสรรคทางด้านเศรษฐกิจรวมทั้ง 3 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน

Independent Study Title Factors Affecting the Performance of Krung Thai Bank's Employees in Lampang Province

Author Miss. Wannipa Jantasri

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Lect.Dr. Rossarin Orsatanunkul

Advisor

Assoc.Prof.Dr. Venus Rauechai

Co-advisor

ABSTRACT

247669

This study had two objectives 1) to study the factors affecting the performance of the Krung Thai Bank Public Company Limited in Lampang province and 2) to study the problems and obstacles to the performance of the Krung Thai Bank Limited in Lampang province

The data used in this study were primary data collected from questionnaires. The Sample was of Krung Thai Bank Public Company Limited in Lampang province, all eight branches of four units, totaling 137 cases. There data were analyzed used descriptive statistics, including frequency, percentage and factor analysis, sex, age, marital status, education, jobs, income per month, average monthly revenue and operating time. Using a LikertScale measurement technique to measure the social and economic factors and interpre the scores for each factor. There were used to measure and rank the problems, sorted from the largest to the smallest.

General characteristics of study sample of 137 cases, showed that the majority were female, 89, or 64.97 percent, were aged between 41-50 years and were married, with an undergraduate degree, with a staff-level job, a average monthly income in the range up to 35,000 baht per month, with no extra income, and had worked at the bank for 11-20 years.

The behavior of a sample of Liability having to get in work on time more often completing work assignments on time more often. The potential development of training / seminars to develop themselves own sometimes. The lesson learned through the electronic system (KTB e-Training) is often the type of work. With the ability to work often. The use of creativity

often. The welfare of the bank. The reimbursement of medical expenses for some time. The use of leave time.

The study of factors affecting the performance of the two is that the social and economic priorities were the most popular. Job security and good relations with colleagues, Priority was given for welfare and the working environment, remuneration in the form of a stipend, the quality of the work done , and to progress in the work. Medium priority and non-cash compensation and is responsible for. And the average is very important. The mean score was 3.91

Barrier obstacle to study in the problems were in the order of each factor is a social problem. The chance to progress in the work was to determine if the annual salary is not fair. Aspects of the work done was satisfactory. The system does not meet the three I own. Relationships with colleagues is. When a problem occurs, the agency does not help to solve the problem. Each person in the economy. Compensation in the form of a stipend. The annual salary is low or not. Compensation is not paid. To encourage employees who are not talented, though and appropriate. Welfare is Reimbursement of medical expenses are paid too little. Social problems, including the three aspects of the work done in a manner satisfactory to the economic problems and the third is a non-cash compensation.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	7
1.4 ขอบเขตการศึกษา	7
1.5 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	8
2.1.1 ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์แรงงาน	8
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประเมินผลการปฏิบัติงาน	10
2.1.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	14
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	23

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	27
4.2 พฤติกรรมการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	31
4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	35
4.4 ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	45

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา	50
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	54
5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	55

เอกสารอ้างอิง	56
----------------------	----

ภาคผนวก	58
----------------	----

ประวัติผู้เขียน	65
------------------------	----

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 คำนีผลึกภาพแรงงานคอกน	3
1.2 จำนวนพนักงานของบมจ.ธนาคารกรุงไทย	5
3.1 จำนวนพนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	22
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	29
4.2 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบ	31
4.3 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมด้านการพัฒนาศักยภาพตนเอง	32
4.4 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมด้านลักษณะของงาน	33
4.5 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมด้านการใช้สวัสดิการของทางธนาคาร	34
4.6 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านของสังคม ด้านการมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	35
4.7 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านสังคม ด้านการได้รับผิดชอบงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	36
4.8 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านสังคม ด้านการพอใจในลักษณะงานที่ทำของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	37
4.9 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านสังคม ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	38
4.10 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านสังคม ด้านความมั่นคงของงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	39
4.11 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านสังคม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	40
4.12 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านเศรษฐกิจ ด้านค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทนของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	41
4.13 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านเศรษฐกิจ ด้านค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงินของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	42

4.14	ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสวัสดิการ ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง	43
4.15	ระดับความสำคัญรวมของปัจจัยทางด้านสังคมและเศรษฐกิจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	44
4.16	ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานทางด้านสังคม ด้านการมีโอกาสดำเนิน ในหน้าที่การงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	45
4.17	ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานทางด้านสังคม ด้านการพอใจในลักษณะ งานที่ทำของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	46
4.18	ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานทางด้านสังคม ด้านความสัมพันธ์ที่ดี กับเพื่อนร่วมงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	46
4.19	ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานทางด้านเศรษฐกิจ ด้านค่าตอบแทนในรูปแบบของ เงินตอบแทนของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	47
4.20	ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานทางด้านเศรษฐกิจ ด้านค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	48
4.21	ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานทางด้านเศรษฐกิจด้านสวัสดิการ ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	48
4.22	ลำดับปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานทางด้านสังคมทั้ง 3 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	49
4.23	ลำดับปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานทางด้านเศรษฐกิจทั้ง 3 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	49