

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออก

ปราโมทย์ ดวงเลขา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดย นายปราโมทย์ ดวงเลขา เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกล จันทสุนทร)
วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2551

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสนี ศิริโกคาภิรมย์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรีย์ ศิริโกคาภิรมย์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรตฤตมิ เนตรจินดา)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(พ.ต.ท. ดร. ศักดา จิตต์ระเบียบ)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรีย์ ศิริโกคาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรณวุฒิ เนตรจินดา
ชื่อนักศึกษา	ปราโมทย์ ดวงเสนา
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียง 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียง สำนักงานเขตที่ 15, 16 และ 17 ซึ่งมีประชากรจำนวน 285 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 196 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นผ่านการตรวจหาค่าความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ 5 คน และมีค่าความเชื่อมั่น 0.97 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบรายคู่ตามวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least- Significant Difference: LSD)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียง ในภาพรวมของปัจจัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางในขณะที่ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยของปัจจัยจูงใจได้แก่ 1) ด้านความรับผิดชอบ 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ด้านความสำเร็จในงาน 4) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ 5) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในขณะที่ปัจจัยค่าจูงเรียงลำดับได้ดังนี้ 1) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน 2) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 3) ด้านนโยบายและการบริหาร 4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 5) ด้านรายได้และสวัสดิการ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามสถานภาพสมรส และที่ระดับ 0.001 จำแนกตามอัตราเงินเดือน แต่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามอายุ วุฒิกการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสำนักงานเขตที่ปฏิบัติงาน

ประกาศขอบคุณการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีภายใต้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรีย์ ศิริโภคภิรมย์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรณวุฒิ เนตรจินดา กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อย ขอขอบคุณและผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องในเนื้อหาของแบบสอบถาม ตลอดจนให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างมากในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร. กุลชลี พวงเพชร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสนี ศิริโภคภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ พันตำรวจเอก ดร. สรายุทธ สงวนโภคัย และนางกรรณิการ์ ตรีอำนรรค และคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีทุกท่านที่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ ข้อคิดเห็นต่างๆ และกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องสักการะคุณแต่บิดามารดา ครูอาจารย์ทุกๆ ท่านที่กรุณาให้ความเมตตาวางรากฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ปราโมทย์ ดวงเลขา

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานการวิจัย.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
การดำเนินงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน).....	11
เป้าหมายและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ.....	12
โครงสร้างของธนาคาร.....	14
ขอบเขตภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ.....	17
สวัสดิการของพนักงาน.....	21
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ.....	22
ความหมายของการบริการ.....	22
ลักษณะองค์กรแห่งการบริการ.....	23
วัฒนธรรมคุณภาพการบริการ.....	25
แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารพาณิชย์.....	26
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน.....	30
พฤติกรรมของบุคคล.....	30
พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร.....	31
ระดับความพึงพอใจในที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน.....	33
การบริหารจัดการองค์การภายใต้หลักธรรมาภิบาล.....	34
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ.....	36
ความหมายของแรงจูงใจ.....	36
ความสำคัญของแรงจูงใจ.....	37
ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ.....	38

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
ประเภทของแรงจูงใจ.....	47
องค์ประกอบของแรงจูงใจ.....	49
งานและองค์ประกอบของงาน.....	49
การเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	50
การนำเรื่องแรงจูงใจมาใช้ในการปฏิบัติงาน.....	52
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	52
ปัจจัยจูงใจ.....	52
ปัจจัยค้ำจุน.....	65
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	85
งานวิจัยในประเทศ.....	85
งานวิจัยต่างประเทศ.....	89
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	91
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	91
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	92
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	93
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	93
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	94
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	94
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	99
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	99
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	99
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	100
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	130
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	130
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	130
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	131
สรุปผลการวิจัย.....	131
อภิปรายผล.....	132

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ)	
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	136
บรรณานุกรม.....	137
ภาคผนวก.....	142
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	143
ภาคผนวก ข เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	150
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	156

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงตำแหน่งงานและอัตรากำลังขั้นต่ำของโครงสร้างการบริหารงาน.....	16
ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	92
ตาราง 3 สภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต ภาคตะวันออก.....	100
ตาราง 4 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกด้านความสำเร็จในงาน.....	101
ตาราง 5 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	102
ตาราง 6 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	103
ตาราง 7 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกด้านความรับผิดชอบ.....	104
ตาราง 8 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน....	105
ตาราง 9 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกด้านความสัมพันธ์กับบุคคลใน หน่วยงาน.....	105
ตาราง 10 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกด้านนโยบายและการบริหาร.....	106
ตาราง 11 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	107
ตาราง 12 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกด้านรายได้และสวัสดิการ.....	108
ตาราง 13 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	109
ตาราง 14 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออก ด้านภาพรวม.....	109

ตาราง 15	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามอายุ.....	111
ตาราง 16	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	112
ตาราง 17	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	114
ตาราง 18	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละด้านปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	116
ตาราง 19	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	118
ตาราง 20	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	120
ตาราง 21	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	121
ตาราง 22	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละด้านปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	123
ตาราง 23	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามสำนักงานเขตที่ปฏิบัติงาน.....	127

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
ภาพ 2 แสดงโครงสร้างของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน).....	14
ภาพ 3 แสดงโครงสร้างพื้นฐานในการบริหารของสาขา.....	16
ภาพ 4 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ของพฤติกรรมระดับบุคคลในองค์การ บุคคล.....	30
ภาพ 5 แสดงงานและองค์ประกอบของงาน.....	50
ภาพ 6 แสดงกระบวนการในการเรียนรู้โดยการลอกเลียนแบบพฤติกรรม.....	51