

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
ไทยขนาดใหญ่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางธีรภัทร์ ตั้งวิชาชาญ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. นฤนาถ ศราภักยานิช

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนตัวอย่างธนาคารละ 70 ราย รวม 280 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 35 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี ตำแหน่งในธนาคารคือ พนักงานปฏิบัติการหน้าที่หลักในปัจจุบันคือ ด้านการให้บริการลูกค้า เช่นพนักงานเทลเลอร์, แคชเชียร์ อัตราเงินเดือนในปัจจุบันมากที่สุดคือ 20,001- 30,000 บาท และอายุการทำงานคือ 11 – 15 ปี

ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญโดยรวมทุกปัจจัยในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน

สำหรับความพึงพอใจพบว่ามีความพึงพอใจต่อบัณฑิตฯ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน

ผลการศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านความเจริญเติบโต รองลงมา ด้านลักษณะของงาน ด้านก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความสัมฤทธิ์ผลการทำงาน และให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ

สำหรับความพึงพอใจต่อบัณฑิตฯพบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน รองลงมาคือ ด้านก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความเจริญเติบโต ด้านความสัมฤทธิ์ผลการทำงาน และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ ด้านลักษณะของงาน และด้านการได้รับความยอมรับนับถือ

Independent Study Title Motivation Factors of Employees of Large Thai Commercial Banks in Mueang Chiang Mai District

Author Mrs. Teeraphat Tangvichacharn

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Lecturer Dr. Naruanard Sarapaivanich

ABSTRACT

This independent study aims to study levels of importance and satisfaction towards work motivation factors of employees of Thai commercial banks in Mueang district, Chiang Mai province. Samples of this study are specified to 280 employees working at 4 Thai large commercial banks: Bangkok Bank Public Company Limited, Krung Thai Bank Public Company Limited, Siam Commercial Bank Public Company Limited, and Kasikorn Bank Public Company Limited, in Mueang district, Chiang Mai province. Each of which bank, there are 70 employees selected. Data analysis is conducted according to descriptive statistic consisting of frequency, percentage and means.

The findings presented that most respondents were female, 31-35 years old, married, graduated in Bachelor's degree as the highest level of education, worked in the position of operation officer: teller and cashier, whose main responsibility was to serve customers, earned monthly income at the amount of 20,001-30,000 baht and had worked at the certain bank for 11-15 years.

According to the study on hygiene factors, the results revealed that the respondents considered the high level of importance to all following factors: administration policy, relationship with supervisors, relationship with peers, salary and fringe benefits, relationship with inferiors, supervision and working condition, respectively.

The respondents also considered the high level of satisfaction to the hygiene factors namely supervision, administration policy, relationship with inferiors, relationship with

supervisors, salary and fringe benefits and relationship with peers, respectively. However, the work condition factor was considered at the moderate level of satisfaction.

According to the study on work motivation factors, the results revealed that the respondents considered the high level of importance to factors namely growth, work itself, advancement, responsibility and achievement, respectively. However the recognition factor was considered at the moderate level of importance.

The respondents also considered the high level of satisfaction to the work motivation factors namely responsibility, advancement, growth, and achievement, respectively. However the work itself and the recognition factors were considered at the moderate level of satisfaction.