

การศึกษาผลตอบแทนของธนาคารที่มีต่อการส่งเสริมการชำระรักษาพนักงาน
กรณีศึกษา: ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45

วรางคณา สันรักษา

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2550
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ วรางคณา สนรักษา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์

.....
(ดร.สุริยัน นนทศักดิ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ไสภณพินิจ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์

.....
(ดร.สุริยัน นนทศักดิ์)

ประธาน

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ไสภณพินิจ)

กรรมการ

.....
(รองศาสตราจารย์ รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์)

กรรมการ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จรัส ฉกรรจ์แดง)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วันที่ 4 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2550

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ดร. สุริยัน นนทศักดิ์ ประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ขอกราบขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ โสภณพินิจ กรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์ กรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำอันเป็นประโยชน์ ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้ มีความถูกต้องและสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบคุณพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 ทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณครอบครัวของข้าพเจ้า รวมถึงเพื่อน ๆ และพี่ ๆ ทุกคนที่ช่วยเหลือ และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา จนเป็นผลให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยความเรียบร้อยทุกประการ

วรางคณา สनรักษา

48921352: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: ผลตอบแทนของธนาคาร/ ความผูกพันต่อองค์กร/ การธำรงรักษาบุคลากร

วรางคณา สนธิรักษา: ผลตอบแทนของธนาคารที่มีต่อการส่งเสริมการธำรงรักษา

พนักงาน (BANK REMUNERATION EFFECTIVE TO SUPPLEMENT TO RETENTION)

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: สุริยัน นนทศักดิ์, Ed.D., 88 หน้า. พ.ศ. 2550

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลตอบแทนของธนาคาร ที่มีต่อการส่งเสริมการธำรงรักษาพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำนวนทั้งสิ้น 92 คน โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนา และสร้างขึ้นเองจำนวน 37 ข้อ ความเชื่อมั่น 0.92 โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการธำรงรักษา (Maintenance Factors) แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นปัจจัยส่วนบุคคล และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลตอบแทนของธนาคารที่มีต่อการส่งเสริมการธำรงรักษาพนักงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวน

ผลการศึกษา พบว่า ผลตอบแทนของธนาคารโดยเฉลี่ยแล้วสร้างความผูกพันที่มีต่อองค์กรได้ระดับปานกลาง ผลตอบแทนของธนาคารในแต่ละด้าน สร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรแตกต่างกัน และผลในการธำรงรักษาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรและด้านสังคมสัมพันธ์ ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุงาน ระดับอำนาจอนุมัติ ระดับสาขา พื้นที่ตั้งสาขา) ที่แตกต่างกัน เมื่อได้รับผลตอบแทนตามเกณฑ์ที่กำหนด ส่งเสริมและธำรงรักษาพนักงานไว้ได้ในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนบุคคล (อายุงาน ระดับอำนาจอนุมัติ ระดับสาขา พื้นที่ตั้งสาขา) ที่แตกต่างกัน ส่งเสริมและธำรงรักษาพนักงานได้ไม่แตกต่างกัน

48921352: MAJOR: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

KEY WORDS: BANK REMUNERATION/ SUPPLEMENT RETENTION/ MAINTENANCE

WARANGKANA SONRUKSA: BANK REMUNERATION EFFECTIVE TO
SUPPLEMENT TO RETENTION. RESEARCH ADVISOR: SURIYAN NONTHASUK,
Ph.D. 88 P. 2007

The objective of this research was to study the bank remuneration that effected to supplement retention Bank Kasikorn officer branch 45. The samples composed of 92 officers by random 100 percentages of the sample. The research tool was the questionnaire that developed by the researcher and the reliability test is 0.92 by use the idea about the Maintenance factors. There were 2 parts of the questionnaire, the personal factors and the bank remuneration that effects to supplement retention. The statistics that used in data analysis were mean, standard deviation and One-Way ANOVA Test.

The results of our study are; mean of the reward of the bank already builds the organization relationship were in the average. the reward of the bank in each a side build the relationship of officers different and the effective maintenance was in high level , for example, , pride in an organization and relation of social. the different personal factors (age of work , approved power level , branch level , and branch area) when received the reward traditionally that fixed , encouraged and kept officers in the average, but encouraged and kept officers not different.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
คำถามของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตของงานวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับผลตอบแทน	8
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนของธนาคาร.....	10
ความพึงพอใจของพนักงาน	14
ความผูกพันต่อองค์กร	18
การธำรงรักษาพนักงาน.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากร	33
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การสร้างเครื่องมือและหาคูณภาพเครื่องมือ	35
การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ	76
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	77
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก.....	82
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	88

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 แสดงหลักเกณฑ์การพิจารณาการปรับเงินเดือน.....	12
2-2 แสดงคะแนนสุทธิวัดผลประกอบการของธนาคาร (KBANK Final Rating).....	12
2-3 แสดงอัตราดอกเบี้ยโป้นัดตามผลประกอบการ (ROA).....	13
2-4 แสดงอัตราดอกเบี้ยเงินบำเหน็จพิเศษ.....	13
3-1 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน(Completely Randomized Design Fixed Effects)....	37
4-1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 45	39
4-2 แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับที่ของผลตอบแทนของธนาคารที่มีต่อการส่งเสริม การรักษาพนักงานไว้ในแต่ละด้าน โดยวัดจากระดับคะแนน.....	41
4-3 แสดงผลตอบแทนของธนาคารที่มีต่อระดับความผูกพันของพนักงาน โดยจำแนก ตามอายุงาน.....	42
4-4 แสดงผลตอบแทนของธนาคารที่มีต่อระดับความผูกพันของพนักงาน โดยจำแนก ตามระดับอำนาจอนุมัติ.....	43
4-5 แสดงผลตอบแทนของธนาคารที่มีต่อระดับความผูกพันของพนักงาน โดยจำแนก ตามระดับสาขา.....	43
4-6 แสดงผลตอบแทนของธนาคารที่มีต่อระดับความผูกพันของพนักงาน โดยจำแนก ตามพื้นที่ตั้งสาขา.....	44
4-7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 45 จำแนกตามอายุงานในด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน.....	45
4-8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 45 จำแนกตามอายุงานในด้านการพัฒนาและความก้าวหน้า.....	46
4-9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 45 จำแนกตามอายุงานในด้านการมอบหมายงานที่ท้าทาย.....	46
4-10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 45 จำแนกตามอายุงานในด้านนโยบายและการบริหาร.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 45 จำแนกตามในอายุงานด้านสังคมสัมพันธ์	48
4-12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 45 จำแนกตามอายุงานในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน.....	49
4-13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 45 จำแนกตามอายุงานในด้านความภาคภูมิใจในองค์กร.....	49
4-14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 45 จำแนกตามอายุงานในด้านความมั่นคง.....	50
4-15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงาน บมจ.ธนาคาร กสิกร ไทย จำกัด(มหาชน) เขต 45 จำแนกตามระดับอำนาจอนุมัติในด้านเงินเดือนและ ค่าตอบแทน.....	51
4-16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 45 จำแนกตามระดับอำนาจอนุมัติในด้านการพัฒนาและ ความก้าวหน้า.....	52
4-17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 45 จำแนกตามระดับอำนาจอนุมัติในด้านการมอบหมายงานที่ทำ ท้าย.....	52
4-18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 45 จำแนกตามระดับอำนาจอนุมัติในด้านนโยบายและการ บริหาร.....	53
4-19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 45 จำแนกตามในระดับอำนาจอนุมัติด้านสังคมสัมพันธ์.....	54
4-20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 45 จำแนกตามระดับอำนาจอนุมัติในด้านสภาพแวดล้อมการ ทำงาน.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามระดับอำนาจอนุมัติในด้านความภาคภูมิใจในองค์กร.....	55
4-22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามระดับอำนาจอนุมัติในด้านความมั่นคง.....	56
4-23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามระดับสาขาในด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน.....	57
4-24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามระดับสาขาในด้านการพัฒนาและความก้าวหน้า.....	58
4-25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามระดับสาขาในด้านการมอบหมายงานที่ทำหาย.....	58
4-26 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามระดับสาขาในด้านนโยบายและการบริหาร.....	59
4-27 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามในระดับสาขาด้านสังคมสัมพันธ์	60
4-28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามระดับสาขาในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน.....	61
4-29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามระดับสาขาในด้านความภาคภูมิใจในองค์กร.....	61
4-30 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามระดับสาขาในด้านความมั่นคง.....	62
4-31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามพื้นที่ตั้งสาขาในด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน.....	63
4-32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามพื้นที่ตั้งสาขาในด้านการพัฒนาและความก้าวหน้า.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-33 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามพื้นที่ตั้งสาขาในด้านการมอบหมายงานที่ทำหาย.....	64
4-34 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามพื้นที่ตั้งสาขาในด้านนโยบายและการบริหาร.....	65
4-35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามในพื้นที่ตั้งสาขาคำนึงถึงสมสัมพันธ์.....	66
4-36 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามพื้นที่ตั้งสาขาในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน.....	67
4-37 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามพื้นที่ตั้งสาขาในด้านความภาคภูมิใจในองค์กร.....	67
4-38 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำแนกตามพื้นที่ตั้งสาขาในด้านความมั่นคง.....	68

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษาผลตอบแทนของธนาคารที่มีต่อการส่งเสริมการชำระ รักษานักงานไว้.....	4
2-1 ผลของความผูกพัน.....	26
2-2 ความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์การกับผลที่ธุรกิจได้รับ.....	27