

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแรงงาน
ภาคบริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัด
เชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวกมลวรรณ มโนแก้ว

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร.นิสิต พันธมิตร

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผศ.ดร.ไพรัช กาญจนการุณ

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพแรงงานภาคบริการในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการ และด้านสภาพการทำงาน รวมทั้งศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพของแรงงานภาคบริการในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน และด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษาคือพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ปฏิบัติงานสาขาในห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้า ซึ่งปัจจุบันมีทั้งหมด 10 สาขา มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 96 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรพนักงานธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาบริหาร และปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลามากกว่า 6 ปี

ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มประชากรพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารรู้สึกรู้ว่าเป็นผู้หนึ่งที่ทำให้สำเร็จ สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ ได้รับการยอมรับในด้านความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน มีความรักใคร่ สนิทสนม เป็นส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานให้ความร่วมมือกันในการทำงานเป็นทีม และงานที่ท่านทำมีโอกาสสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ขณะเดียวกันพนักงานเห็นว่างานที่รับผิดชอบอยู่มีปริมาณที่ไม่เหมาะสม สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มประชากรพนักงานธนาคาร ได้แก่ งานในตำแหน่งหน้าที่มีปริมาณมาก ไม่มีเวลาผ่อนคลายอิริยาบถในการทำงาน มีเวลาพักผ่อนน้อย การให้ทุนศึกษาต่อของหน่วยงานมีความยุ่งยาก การพัฒนาศักยภาพพนักงานด้วยการฝึกอบรม ประชุมสัมมนา ศึกษางานค่อนข้างมีน้อย ไม่ต่อเนื่อง อัตราค่าจ้างพนักงานให้บริการมีจำนวนน้อย เป็นต้น

นอกจากนี้พบว่า การได้รับการฝึกอบรม เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน การได้รับเงินค่าล่วงเวลา การได้ลาพักร้อน จำนวนชั่วโมงการทำงาน และจำนวนลูกค้าที่ต้องให้บริการต่อวัน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

Independent Study Title

Factors Affecting the Performance Efficiency
of Workers in Service Sector of a Commercial Bank
in Chiang Mai Province

Author

Miss Kamonwan Manokaew

Degree

Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Asst. Prof. Dr. Nisit Panthamit

Advisor

Asst. Prof. Dr. Pairut Karnchanakaroon

Co-advisor

ABSTRACT

The purpose of this study was to study the factors affecting the performance efficiency of workers within the service sector of a commercial bank in Chiang Mai province. This study was a quantitative research which loaded at 4 fields including human resources, management, working conditions and performances of workers. The studied performances included work success, respectability, responsibility, advancement and relationships in the workplace. Population in the study was 96 workers of a commercial bank, in 10 department store and supermarket branches, in Chiang Mai province. Data were collected by using questionnaire and analyzed by frequency, percentage and chi-square.

The study showed that most of the population of commercial bank workers who completed the questionnaire were women educated of bachelor degree level with major in business and had worked more than six years.

Analyzing the performance of commercial bank worker population showed that bank workers feel successful in their work and can accomplish unit's goals. They felt accepted in their ability and had a good relationship with the colleagues. They also felt that their colleagues are

good at team work and acknowledge that their work will gain advance opportunities in their careers. However, they thought that amount of work they oversee is inappropriate based on their current position.

The barriers among the commercial bank work population included overloaded work, no time to take some rest, too short break time, complex company's scholarship applying process, capacity development activities are too less and intermittent and low amount of worker in service sector etc.

In addition, the performance efficiency of workers is related to training activities, current salary, promotion, overtime pay, vacation, working hours and number of customers per day.