

658-314
ก136๓
ร.3

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่
กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
กมลลักษณ์ ทองสมัคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา

ตุลาคม 2541

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

130107

19 M.A. 2543

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่
กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
กมลลักษณ์ ทองสมัคร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา
ตุลาคม 2541

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรได้ 2 ด้านคือ ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ บุคลิกภาพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับรายได้ที่ได้รับต่อเดือน ระดับชั้นตำแหน่ง และฝ่ายงานที่สังกัด ส่วนตัวแปรด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น กลุ่มประชากรเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 554 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าได้แก่ แบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise

ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ตัวแปรสถานภาพสมรส บุคลิกภาพ บรรยากาศในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านคือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
2. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลกระทบที่สุดไปยังตัวแปรที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ตัวแปรบรรยากาศในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส บุคลิกภาพ ฝ่ายงานที่สังกัด และระดับรายได้ที่ได้รับต่อเดือน
3. สมการที่สามารถพยากรณ์ความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถเขียนสมการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ได้ดังนี้

3.1 สมการพยากรณ์ความถี่ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .049050 + .50865(X11) + .22017(X10) - .06515(X3) + 5.8658(X12) + .01723(X8) + .05140(X6)$$

3.2 สมการพยากรณ์ความถี่ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .5242(X11) + .26703(X10) - .10578 (X3) + .09784(X12) + .06360(X8) - .06447(X6)$$

X11 = บรรยากาศในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

X10 = บรรยากาศในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

X3 = สถานภาพสมรส

X12 = บุคลิกภาพ

X8 = ฝ่ายงานที่สังกัด

X6 = ระดับรายได้ที่ได้รับต่อเดือน

VARIABLES RELATED TO TASK BURNOUT OF KRUNG THAI BANK
PUBLIC COMPANY LIMITED OFFICERS IN BUSINESS BANKING DEPARTMENT
OF HEAD OFFICE IN BANGKOK

AN ABSTRACT

BY

KAMONLAK THONGSAMAKR

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University

October 1998

The purpose of this study was to investigate variables related to task burnout of Krung Thai Bank Public Company Limited officers in business banking department of head office in Bangkok and to examine if the variables of personal data and task atmosphere have a significant impact upon their task burnout. The population were 554 Krung Thai Bank Public Company Limited officers in business banking department of head office in Bangkok. The research instrument was the variables related to task burnout questionnaire. The data were analyzed by the Pearson Product Moment Correlation Coefficient and the Multiple Regression Analysis by Stepwise Method.

The results of the study were as follows:

1. Statistically significant relationships were found between the Krung Thai Bank Public Company Limited officers' task burnout and the following variables, i.e., marital status, personality, nature of work, organizational surrounding and interpersonal relations at .01 level.

2. The following variables significantly predicted the task burnout of Krung Thai Bank Public Company Limited officers in business banking department of head office in Bangkok, i.e., interpersonal relations, organizational surrounding, marital status, personality, task department and salary per month at .01 level respectively.

3. Results indicated that the following equations proved to be statistically significant predictors of Krung Thai Bank Public Company Limited officers' task burn out at .01 level.

- 3.1 The following equations proved to be statistically significant predictors Krung Thai Bank Public Company Limited officers' task burnout in term of raw score.

$$\hat{Y} = .49050 + .50865 (X_{11}) + .22017 (X_{10}) - .06515 (X_3) + 5.8658 (X_{12}) + .01723(X_8) + .05140(X_6)$$

3.2 The following equations proved to be statistically significant predictors Krung Thai Bank Public Company Limited officers' task burnout in term of standard score.

$$Z = .5242(X_{11}) + .26703 (X_{10}) - .10578 (X_3) + .09784 (X_{12}) + .06360 (X_8) - .06447 (X_6)$$

X_{11} = task atmosphere of interpersonal relations

X_{10} = task atmosphere of organizational surrounding

X_3 = marital status

X_{12} = personality

X_8 = task department

X_6 = salary per month

สารนิพนธ์

เรื่อง

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่

กรุงเทพมหานคร

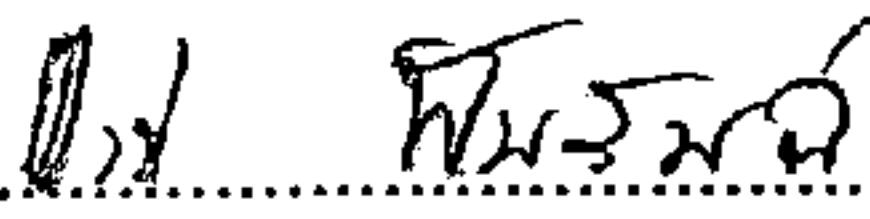
ของ

นางสาวกมลลักษณ์ ทองสมัคร

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

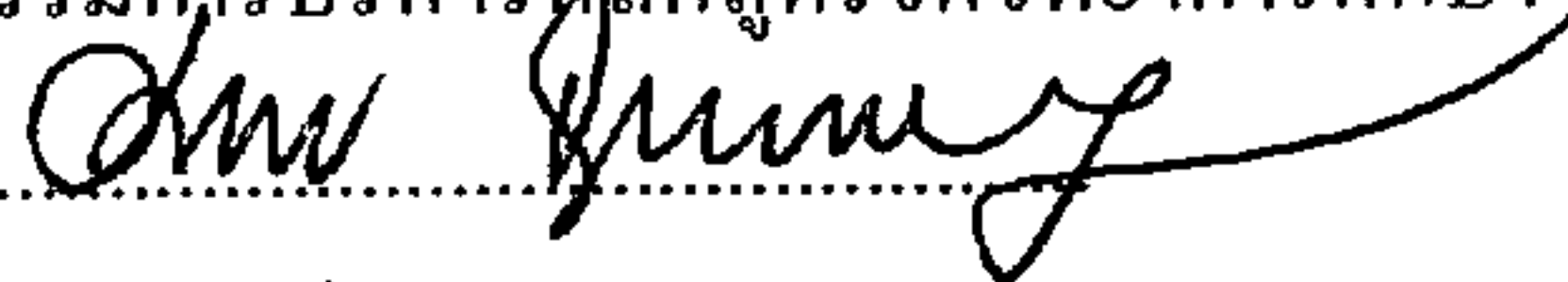
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก จิตวิทยาการศึกษา

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรจิตวิทยาการศึกษา

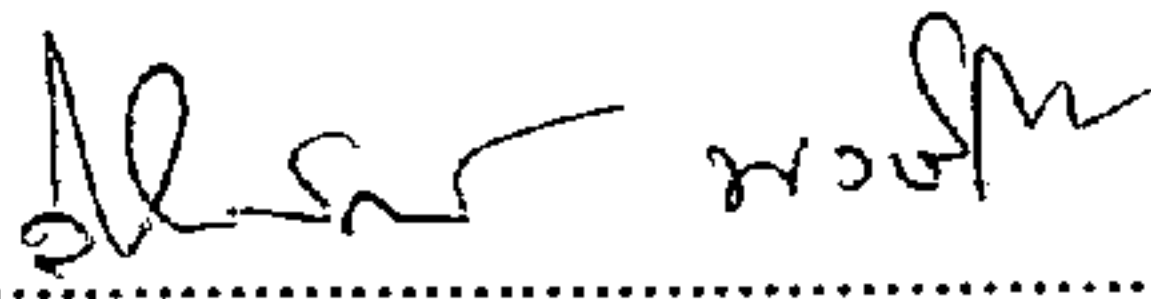
.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร นัตร์สุกุล)

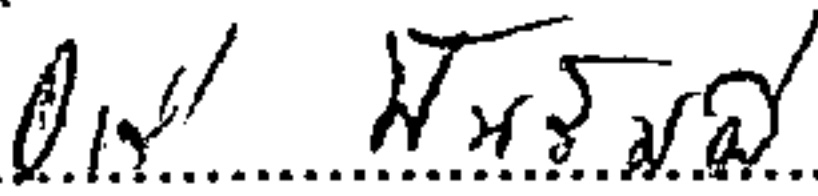
หัวหน้าภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา

วันที่ 12 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2541

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธาน

(อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี)

..... กรรมการ

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของอาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ประธานคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์ณี และรองศาสตราจารย์ กมลรัตน์ กริทอง กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งแนวคิดและข้อเสนอแนะ ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างมาก จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้จัดการฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ทั้ง 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายบริหารเงิน ฝ่ายการค้าต่างประเทศ ฝ่ายธุรกิจปริวรรต ฝ่ายพาณิชย์ธนกิจ และผู้จัดการสำนักงาน ที่ได้ให้โอกาสผู้วิจัยในการศึกษาและสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ นายแพทย์สมเกียรติ กิตติกรณ์สุภัก ผู้อำนวยการสถานพยาบาล ธนาคาร และคุณประสงค์ พวงมาลี รองผู้จัดการฝ่ายการค้าต่างประเทศ ที่กรุณาให้ข้อคิดและคำแนะนำที่สำคัญตั้งแต่เริ่มต้นทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณจันทนา เกียรติวรารุณ นักจิตวิทยาประจำห้องพยาบาล ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่กรุณาให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาอย่างดีตลอดเวลาในการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์สันติ ศรีสวนแดง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน อาจารย์สรียา ทองสมัคร โรงเรียนเฉลิมราชบุรี จังหวัดนครศรีธรรมราช และ คุณกัลยา สุทิน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในเรื่องการคำนวณค่าทางสถิติโดยไม่คิดมูลค่าใดๆ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความเมตตาของท่านทั้งสาม

ขอขอบคุณพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ทุกคนที่ผู้วิจัยใช้เป็นกลุ่มประชากรในการรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณพี่ เพื่อน และน้อง วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษาทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จ

ผลความดีของการวิจัยครั้งนี้ ขอมอบแด่คุณพ่อ คุณแม่ พี่ น้อง และผู้มีพระคุณทุกท่านที่เป็นผู้ให้การสนับสนุน ให้ความรัก ความห่วงใยและกำลังใจผู้วิจัยเสมอมา

กมลลักษณ์ ทองสมัคร

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ

ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	4
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน	10
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน	10
ความหมายของความท้อแท้	10
แนวคิดเกี่ยวกับความท้อแท้	12
สาเหตุที่ทำให้เกิดความท้อแท้	13
ระดับของความท้อแท้	16
ผลที่เกิดขึ้นจากความท้อแท้	17
ระยะเวลาการเกิดความท้อแท้	20
ลักษณะทางพฤติกรรมที่แสดงออกของความท้อแท้	22
การวัดความท้อแท้	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน	25
งานวิจัยในต่างประเทศ	25
งานวิจัยในประเทศไทย	27
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	32
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัว	32
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัว	35

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัว	35
งานวิจัยในต่างประเทศ	35
งานวิจัยในประเทศไทย	36
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านการปฏิบัติงาน	38
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านการปฏิบัติงาน	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านการปฏิบัติงาน	40
งานวิจัยในต่างประเทศ	40
งานวิจัยในประเทศไทย	42
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร	42
ฝ่ายสินเชื่อ	42
ฝ่ายบริหารเงิน	45
ฝ่ายการค้าต่างประเทศ	46
ฝ่ายธุรกิจปริวรรต	47
ฝ่ายพาณิชย์ธนกิจ	48
 3 การดำเนินการศึกษาค้นคว้า	
แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง	50
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	51
วิธีการสร้างเครื่องมือ	51
การหาคุณภาพเครื่องมือ	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
การวิเคราะห์ข้อมูล	62
ผลการศึกษาค้นคว้า	63

บทที่	หน้า
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
บทย่อ	76
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	76
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า	76
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	77
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	77
การเก็บรวบรวมข้อมูล	78
การวิเคราะห์ข้อมูล	78
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	79
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า	80
ข้อเสนอแนะ	89
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	89
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	99
ประวัติย่อของผู้วิจัย	124

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาค้นคว้า	50
2 จำนวนกลุ่มประชากรที่เก็บได้จากการศึกษาค้นคว้า	59
3 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่	64
4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่	68
5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการปฏิบัติ งานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่	70
6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อใช้ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัด สำนักงานใหญ่เป็นเกณฑ์	71
7 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่	73
8 ค่าอำนาจจำแนก (r) เป็นรายชื่อของแบบสอบถามบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่	120
9 ค่าอำนาจจำแนก (r) เป็นรายชื่อของแบบสอบถามความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่	122

