

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมุ่งใจกับการเปลี่ยนงานของเจ้าหน้าที่
ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด และ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด

นางสาว จันทร์เพ็ญ คล่องกิจโรจน์



วิทยานิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2532

ISBN 974-576-053-6

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS BETWEEN MOTIVATION AND TURNOVER
OF COMPUTER STAFF IN COMPUTER DEPARTMENT :
A CASE STUDY OF BANGKOK BANK Co., Ltd. AND
KRUNGTHAI BANK Co., Ltd.

Miss Chanpen Klongkitroj

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Department of Public Administration
Graduate School
Chulalongkorn University
1989

ISBN 974-576-053-6

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับการเปลี่ยนงานของเจ้าหน้าที่ใน
หน่วยงานคอมพิวเตอร์ : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด และ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด

โดย

นางสาว จันทร์เพ็ญ กล่องกิจโรจน์

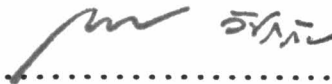
ภาควิชา

รัฐประศาสนศาสตร์


อาจารย์ที่ปรึกษา


รองศาสตราจารย์ พิพัฒน์ ไทยอารี

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรากัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อิสระ สุวรรณบุน)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ พิพัฒน์ ไทยอารี)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ)



จันทร์เพ็ญ คล่องกิจโรจน์ : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับการเปลี่ยนงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์:กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด และธนาคารกรุงไทย จำกัด (RELATIONSHIPS BETWEEN MOTIVATION AND TURNOVER OF COMPUTER STAFF IN COMPUTER DEPARTMENT : A CASE STUDY OF BANGKOK BANK Co.,Ltd. AND KRUNGTHAI BANK Co.,Ltd.) อ.ที่ปรึกษา : รศ.พิพัฒน์ ไทยอารี, 135 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความต้องการเปลี่ยนงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์โดยนำเอากรณีธนาคารกรุงเทพ จำกัด และธนาคารกรุงไทย จำกัด เป็นตัวอย่างในการศึกษา

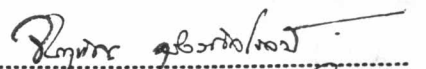
ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรปัจจัยจูงใจจำนวน 2 ตัวแปร อันได้แก่ 1.อายุ 2.ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลปรากฏ ดังกล่าวเนื่องจาก ข้อมูลที่ทำการศึกษามีการแจกแจงไม่ปกติ คือมีอายุและระดับการศึกษาในช่วงเดียวกันเกือบทั้งหมด ตัวแปรปัจจัยจูงใจจำนวน 12 ตัวแปรอันได้แก่ 1.ระยะเวลาการทำงาน 2.ระดับตำแหน่งงาน 3.เงินเดือน 4.โอกาสความก้าวหน้าในงาน 5.ลักษณะงาน 6.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 7.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 8.การประสานงาน 9.สถานภาพและการยอมรับนับถือ 10.ความรู้สึกภาคภูมิใจในงาน 11.ความรู้สึกรักและผูกพันต่องานและองค์กร 12.ความรู้สึกมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และตัวแปรปัจจัยจูงใจ 4 ตัวแปร เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ความรู้สึกรักและผูกพันต่องานและองค์กร เงินเดือน ลักษณะงาน และโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความต้องการเปลี่ยนงานได้ดีที่สุด

ผู้วิจัยเสนอแนะสาเหตุซึ่งเป็นผลกระทบต่อปัญหาการเปลี่ยนงานได้แก่ 1.รายได้ 2.สภาพการทำงาน 3.ลักษณะงาน 4.ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และเสนอแนะให้ผู้บริหารปรับปรุงในเรื่องค่าครองชีพ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารควรพิจารณาลักษณะงานและปรับปรุงการทำงานให้เหมาะสม ปรับปรุงการให้ความเป็นอิสระของงาน โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถรับผิดชอบงานด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดการใช้ทักษะในการทำงานและสร้างความภาคภูมิใจในงาน เมื่องานในหน้าที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ รวมทั้งเปิดช่องทาง ข้อมูลย้อนกลับโดยผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้รับการยกย่องชมเชย หรือ วิทยากรวิจารณ์การปฏิบัติงานโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนต่อความสำเร็จ และความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจ รัก และผูกพันต่องานและองค์กร และอุทิศตนให้กับองค์กร จนไม่อยากจะออกจากงานไปทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรอื่น

ภาควิชา รัฐประศาสนศาสตร์

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2531

ลายมือชื่อนิติ 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

CHANPEN KLONKITROJ : RELATIONSHIPS BETWEEN MOTIVATION AND TURNOVER OF COMPUTER STAFF IN COMPUTER DEPARTMENT : A CASE STUDY OF BANGKOK BANK Co.,Ltd. THESIS ADVISOR : ASSO.PROF. PHIPHAT THAIARRY, 135 pp.

The objective of this study was to survey the opinions of relationship between motivation factors and turnover of computer staff in computer department by come to target group at Bangkok Bank Co.,Ltd. and Krungthai Bank Co.,Ltd.

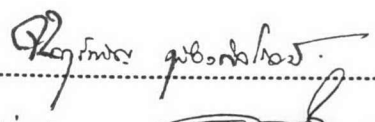
It was found that two motivation factors to effect this case study are Age and Education which the results of both factors shown that the Significance was .05, two factors shown the uneffectiveness with Turnover. Regarding to the research interpretation of Age and Education are not split as usual.

Twelve motivation factors, these are : 1. Working-period 2. Position 3. Salary 4. Career development 5. Type of work 6. Colleague relationship 7. Boss relationship 8. Coordination 9. Status and respect 10. Proud-in-job 11. Organization dedication 12. Job security . The results of comparison shown that the Significance was .05, these factors were relate with Turnover. The factors can explain or forecast Turnover in step of importance are 1. Organization dedication 2. Salary 3. Type of work 4. Career development.

Turnover problems are : 1. Scale of Income 2. Working environment 3. Job description 4. Relationship within department. The researcher 's opinion are top executive should provide a better income for lower, including to career development with promotion and training. Top executive should considerate in job adaptation and job enrichment. Improvement the responsibility to subordinate can respond themselves to make skillfull in working. They could be proud when their job have been succeeded. The organization must have the information feedback not only top-down communication but also down-up communication. There is a chance on the most of employee to give their opinions about their responsibility to make self of belonging, proud and dedicate in their organization with loyalty.If the employee has these faithfulness , he could work with efficiency and effectiveness and could not sepperate himself to other organization.

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์.....

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.....

ลายมือชื่อนิติ 

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของรองศาสตราจารย์ พิพัฒน์ ไทยอารี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยสิทธิ์ เจริญมีประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการวิจัยด้วยดีตลอดมา รวมทั้ง คุณสหัส ตรีทิพย์บุตร ผู้จัดการฝ่ายคอมพิวเตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด, คุณปรีชา กรประเสริฐ เจ้าหน้าที่หน่วยงานคอมพิวเตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด, ดร.โชติวิทย์ ชยวัฒนากร ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์, คุณโกศล อื้อประเสริฐ และเจ้าหน้าที่หน่วยงาน คอมพิวเตอร์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ที่ให้ความกรุณาอนุเคราะห์ข้อมูล และให้ความร่วมมือในการ ตอบแบบสอบถาม จึงขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบคุณ คุณสุวิทย์ บิลาร่า, คุณมาลินี พิศาลางกูร, คุณสุรเดช เปรมประจักษ์, คุณสมชาติ น่ำศรีเจริญสุข, คุณชาดา วิสารทสกุล, คุณกาญจนา ปัญญารัตนกุล, คุณอรารม พังปรัชญากุล ซึ่งได้ให้ความช่วยเหลือในด้านโปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูล การ จัดพิมพ์เอกสาร และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัย รวมทั้งขอขอบคุณ คุณกุลวดี ภัทรเกียรติสรร ผู้จัดการแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัทอเมริกันสแตนดาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด ที่ให้การสนับสนุน และเปิดโอกาสในการเขียนวิทยานิพนธ์ จนสำเร็จด้วยดี ขอขอบคุณเพื่อนทุกท่านที่ให้กำลังใจและ ช่วยเหลือเกี่ยวกับการจัดหาข้อมูลและเอกสารประกอบการวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ขอขอบคุณ คุณชาญชัย อตมศิริกุล ที่ให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการจัดหาเอกสาร และติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัย ตลอดการวิจัยครั้งนี้

ท้ายนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ บิดา-มารดา และพี่ ๆ ทุกท่าน ซึ่งให้การสนับสนุนในด้านการเงิน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

จันทร์เพ็ญ คล่องกิจโรจน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
บทที่	
1. บทนำ	
สภาพปัญหาและขอบ เขตของปัญหา	3
วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย	6
ขอบ เขตของการศึกษาวิจัย	7
คำนิยามศัพท์ เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
2. แนวความคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวความคิด เกี่ยวกับการจูงใจ	12
แนวความคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	22
แนวความคิด เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	23
แนวความคิด เกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การ	26
แนวความคิด เกี่ยวกับการ เปลี่ยนงาน	27
แนวความคิด เกี่ยวกับการลาออก	29
การทำงานของระบบคนกับ เครื่อง	32
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
3. ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย	
สมมุติฐานการวิจัย	46
ลักษณะข้อมูลและการ เก็บรวบรวมข้อมูล	48
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	48

	หน้า
ความเป็นปรนัยของแบบสอบถาม	50
การทดสอบความ เชื่อถือได้ของแบบสอบถาม	51
เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิ เเคราะห์ข้อมูล	52
ลักษณะโครงสร้างองค์กรที่ทำการศึกษาวิจัย	53
4. ผลการวิจัยและการวิ เเคราะห์ข้อมูล	
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	60
การ เสนอผลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ที่ทำการศึกษา	66
การ เสนอผลความคิดเห็นโดยแยกพิจารณา องค์กรที่ทำการศึกษา	68
การวิ เเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไป ของบุคคลกับความ ต้องการ เปลี่ยนงาน	74
การวิ เเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจซึ่ง ไม่ใช่ตัวแปรลักษณะทั่วไปกับความ ต้องการ เปลี่ยนงาน	78
5. สรุปการวิจัยและข้อ เสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	97
ข้อ เสนอแนะ	103
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	118
ประวัติผู้ เขียน	135