

# แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

## JOB MOTIVATION OF PERSONNEL OF KASIKORN BANK

### HEAD OFFICE

นาย ทรงกลด นะที

สาขาการเงินการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Songglod Natee

E-mail : [Aromateletubbi@gmail.com](mailto:Aromateletubbi@gmail.com)

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking , Ramkhamhaeng University ,

Thailand

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับตำแหน่งงาน การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ในการทำงาน ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.3 คน

สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 73.2 และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 อายุการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รายได้ 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.2

2. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความพยายามทุ่มเทในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านบรรยากาศในการทำงาน ตามลำดับ

## ABSTRACT

The Objective of this research was to study the job motivation of personnel of Kasikorn Bank head office staff classified by personal factors such as gender, status, age, job position, education, work experience. Income from work The population in this research is 400 employees of Kasikorn Bank Head Office. The sample group that answered the questionnaires were 400 questionnaires. The tools used for data collection were questionnaire for data analysis using computer program to find frequency, percentage. Mean deviation (SD)

The results of the research are as follows: 1. Kasikorn Bank employees The head office had a total of 400 respondents, most of which were 223 female, accounting for 55.7 percent, aged less than 25 years, representing 53.3 percent, single status accounting for 73.2 percent, and 236 employees working. Is a 59% of the Bachelor's degree, 203 people, representing 50.75%, 1-3 years of working age, 187 people, representing 46.7%, income 30,001-40,000 baht, representing 41.2%

2. Factors affecting the motivation of the staff of Kasikorn Bank Head Office in general, in the high level. When considering each aspect found that The most important aspect was the effort and dedication in working. Relations with colleagues Career progress Salary and welfare Policy and Management And the working atmosphere respectively

## บทนำ

ในปัจจุบันนี้สถาบันการเงินมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงาน ให้เป็นระบบสากลและทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้พร้อมสำหรับการแข่งขันที่มีความหลากหลาย

และความรุนแรงที่มีมากขึ้น โดยเฉพาะการแข่งขันด้านช่องทางการบริการ การแข่งขันด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การแข่งขันด้านการส่งเสริมการตลาด การแข่งขันด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย องค์กรได้เล็งเห็นว่า การสร้างความแตกต่างด้านการบริหารบุคลากรเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ในการผลักดันองค์กร เพื่อสร้างความแข็งแกร่งทางการแข่งขันทางธุรกิจด้วยการสรรหาและบริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเหนือกว่าคู่แข่งและเป็นกำลังขับเคลื่อนองค์กร ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญยิ่งขององค์กรเป็นจุดเริ่มในการริเริ่มสร้างสรรค์งาน เพื่อให้ องค์กรประสบความสำเร็จและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับ องค์กรและป้องกันการสูญเสียพนักงานจากการลาออก จึงเป็นงานท้าทายสำหรับผู้บริหารในปัจจุบัน

สรุปปัจจัยสำคัญ จากเหตุปัจจัยดังกล่าวในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรคนหนึ่งในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นหนึ่งในแรงขับเคลื่อนองค์กรอยากให้องค์กรประสบความสำเร็จและก้าวหน้าต่อไป ผู้วิจัยจึง ได้รับความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ เพื่อนำผล วิจัยที่ได้ไปศึกษาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขสำหรับผู้บริหารในการบริหารวางแผนและพัฒนางาน ตลอดจนเสริมสร้างปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ขาดประสิทธิภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรและสามารถใช้ข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

### ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับตำแหน่งงาน การศึกษา ประสบการณ์ในการ ทำงาน รายได้ในการทำงาน

ตัวแปรตาม คือ

แรงจูงใจการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้าน ความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความทุ่มเทใน การทำงาน

### ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

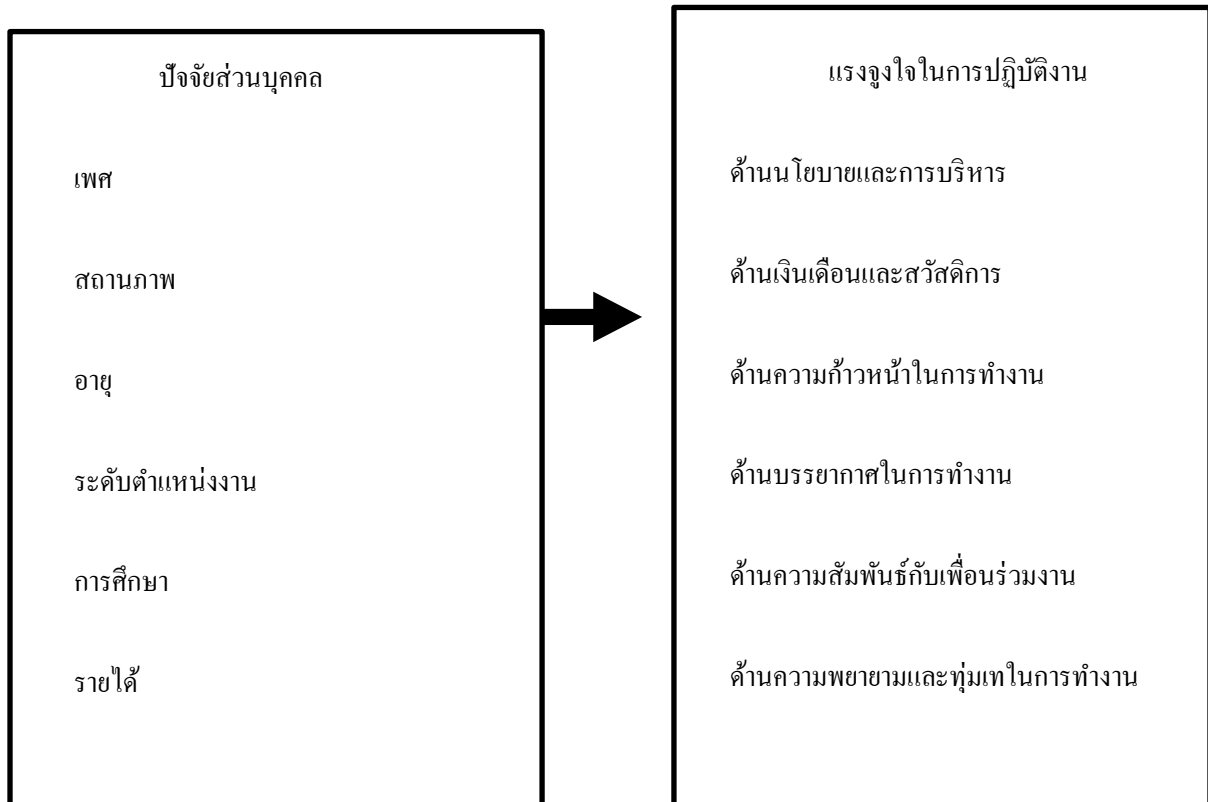
### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยตั้งแต่ เดือน พฤษภาคม – มิถุนายน 2563

### กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



### ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่
2. สามารถนำผลวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงในการทำงานของพนักงานในองค์กร ในอนาคตต่อไป

## แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแรงจูงใจจะเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารจะใช้เพื่อทำการวิเคราะห์แรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชาและวิเคราะห์ว่าระบบการจูงใจขององค์กรที่เกิดขึ้นนั้นเหมาะสมกับความต้องการและแรงจูงใจของคนเหล่านั้นหรือไม่เพียงใดและเนื่องจากคนมีความซับซ้อนในภาวะอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดความคิดเห็น ความคาดหวังต่าง ๆ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องจึงไม่สามารถมีทฤษฎีใดเพียงทฤษฎีเดียวที่จะใช้อธิบายแรงจูงใจได้อย่างครบถ้วน ทฤษฎีที่ศึกษาด้านแรงจูงใจจึงมีอยู่มาก

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Needs Hierarchy Theory) ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งจิตวิทยาทางด้านมนุษยนิยม ได้พัฒนาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของแรงจูงใจ โดยความต้องการของมนุษย์ถูกจัดลำดับขั้นความสำคัญ มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาในสิ่งที่ยังไม่มีและเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมของบุคคลต่อไป ความต้องการใหม่ที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะมีความต้องการในระดับสูงต่อไป

ความต้องการของมนุษย์เริ่มจากระดับขั้นต่ำสุดไปถึงระดับขั้นสูงสุด 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัยและความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนอง ความต้องการความปลอดภัยเป็นความต้องการทางสภาพแวดล้อมที่มั่นคงปลอดภัย เป็นอิสระจากภัยคุกคามทางกายภาพหรืออันตรายต่อจิตใจ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนอง ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเป็นมิตรมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นที่รักใคร่และยอมรับจากผู้อื่น

4. ความต้องการความมีคุณค่า (Esteem Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะทำให้เห็นว่าตนเองมีคุณค่าหรือนับถือตนเองและได้รับความสำเร็จ การยกย่อง เกียรติยศชื่อเสียงและการเคารพนับถือจากผู้อื่น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์เป็นความต้องการพัฒนาตนเองให้สำเร็จได้เต็มศักยภาพสูงสุดของตนเองโดยตระหนักถึงขีดความสามารถของตนเอง ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ แสดงให้เห็นว่า การตอบสนองความต้องการของมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะจูงใจคนให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้นต้องเข้าใจถึงธรรมชาติความต้องการของบุคคลด้วยจึงจะสามารถจูงใจบุคคลนั้นได้

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัชชาวรรณ จันทิภุษา , ชัญญา อภิบาลกุล (2559) ได้ทำการศึกษาอิสระเรื่องแนวทางการสร้างแรงจูงใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคาร

กสิกรไทย ในเขตจังหวัด ขอนแก่น โดยการเก็บ จากแบบสอบถาม 125 ตัวอย่าง โดยใช้แนวคิด ทฤษฎีของเฮอรัซ เบอรัค โดยศึกษาพนักงานตามตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการ และแคชเชียร์ ปัจจัยที่มีผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านวิธีการ ปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อร่วมงาน และด้านรายได้ ค่าตอบแทน สวัสดิการ โดยมีโครงการในการสร้าง แรงจูงใจให้กับพนักงาน ได้แก่ โครงการวันพนักงาน, โครงการทำงานใกล้บ้าน เพิ่มความสุขในครอบครัว, โครงการท่องเที่ยวไปด้วยกัน สานสัมพันธ์หน่วยงาน พนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลการศึกษาพบว่าในเขตจังหวัดขอนแก่น เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ด้าน ลักษณะของงาน โดยพนักงานรู้สึกว่าการทำในปัจจุบันเป็นงานที่มีคุณค่า มีความชัดเจนในขอบเขต หน้าที่ รับผิดชอบของงานที่ปฏิบัติ 2) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานส่วนใหญ่พนักงานรู้สึกว่าการปฏิบัติมี ความมั่นคง และมีโอกาสได้รับการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้ สูงขึ้น อย่างเป็นธรรม 3) ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ความเชื่อถือไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานใส่ ใจ ให้ความสำคัญกับเป้าหมายและค่านิยมในการทำงาน โดยผู้บริหารสื่อสารให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนถึงสิ่งที่ คาดหวัง 4) ด้านเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ ความสามัคคี การช่วยเหลือและสนับสนุน ชึ่งกันและกันในการทำงาน 5) ด้านรายได้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการธนาคารมีการให้เงินเดือนที่เหมาะสมกับ ตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมีเงินโบนัสให้แก่พนักงาน มีสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน สร้างขวัญและกำลังใจใน การทำงานให้กับพนักงาน

นันทขพร พรหมมินทร์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความคิดเห็นของพนักงานต่อแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)" เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความ คิดเห็น ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน และ เพื่อ เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ต่อ เดือน ระดับการศึกษา และ อายุการทำงานที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานภายในอาคารสำนักงานบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ใน การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบความ แตกต่างราย คู่ด้วยค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบเชฟเฟ (Scheffe s Test) ค่า t - test และ One - Way ANOVA โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ ปฏิบัติงานภายในอาคาร สำนักงานบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานอยู่ใน ระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยแล้วพบว่า ปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้าน อยู่ ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความ รับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยค้ำจุน ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นกัน สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้าน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)ต่อปัจจัยจูงใจพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการ ปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุ รายได้ ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยค่าจูง

พบว่า พนักงานที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยค่าจูงใจในการปฏิบัติงานที่ ไม่ต่างกัน แต่พนักงาน ที่มีรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอายุการทำงานที่ธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อปัจจัยค่าจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิทธิเดช นาคะเกตุ (2558) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย และเพื่อศึกษา สมรรถนะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย โดยใช้ แบบสอบถามและแบบทดสอบ เป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคาร กสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราษฎร์บูรณะ 287 คน จากการสุ่ม อย่างง่าย วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติ T-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันซึ่งกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01ถึง0.05

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าเพศผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงส่วนใหญ่ คือช่วงอายุระหว่าง 18-30 ปี อายุการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ตำแหน่งงานของผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าส่วนผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่าเพศที่ แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานที่ไม่ แตกต่างกัน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ ไม่แตกต่างกันผลความสัมพันธ์ ระหว่างสมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย พบว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

ชีวิน เสริมศาสตร์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsource บริษัทโทรเกรสเอชอาร์จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ 1.เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน 2.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจของพนักงาน กำหนดขนาดตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 240 ตัวอย่าง โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วย สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson s Correlation Coefficient และค่าสัมประ สิทธิ์สหสัมพันธ์ Spearman s rho Correlation Coefficient ในการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ผล การศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นด้านปัจจัยในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก พิจารณา รายปัจจัยพบว่า นโยบายและการ บริหารงานของธนาคาร ,ความมั่นคงในการทำงาน ,บรรยากาศในการทำงานอยู่ใน ระดับ ค่อนข้างมาก รองลงมาคือความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย สำหรับความคิดเห็นด้าน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในเรื่องความพยายามอยู่ใน

ระดับค่อนข้างมาก และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเรื่องความทุ่มเท,ความร่วมมือ,ความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง

### วิธีการดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 20,443 คน (ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2562)

กลุ่มตัวอย่าง ได้ 400 คน ผู้วิจัยทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% (Taro Yamane, 1973)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1.แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มประชากรเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งในรูปแบบเอกสาร และแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (GOOGLE Forms)
- 2.ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
- 3.เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ให้ทันระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตด้านระยะเวลา

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่
- 3.ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่สู่มให้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 และเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 ตามลำดับ ด้านอายุ พบว่า อายุของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมากที่สุด จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาเป็นอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 อายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ ด้านสถานภาพ พบว่า สถานภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ตอบ แบบสอบถามมีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมาสถานภาพ สมรส จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ตามลำดับ ด้านการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานระดับปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59 และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และพนักงานระดับหัวหน้า มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ ด้านการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 และการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 187 คนคิดเป็นร้อยละ 46.8 และการศึกษาระดับปวช/ปวส/อนุปริญญา มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.45 ตามลำดับ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปีมากที่สุด จำนวน 187 คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-5 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5-10 ปีขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ ด้านรายได้พบว่ารายได้ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้มากกว่า 30,001-40,000 บาทขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และรายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ มืองค์ประกอบ 6 ด้าน ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X}=3.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความพยายามและทุ่มเทในการทำงาน ( $\bar{X}=4.27$ ) ด้านที่มีความสำคัญระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X}=3.78$ ) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ( $\bar{X}=3.66$ ) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $\bar{X}=3.62$ ) ด้านนโยบายและการบริหาร ( $\bar{X}=3.52$ ) ด้านบรรยากาศในการทำงาน ( $\bar{X}=3.52$ ) ตามลำดับ

## สรุปผลการวิจัย

### ปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน เป็นเพศหญิงมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 และเพศชายจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 ตามลำดับ ด้านอายุ พบว่า อายุของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมากที่สุด จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาเป็นอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 อายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอายุ 45 ปีขึ้นไปจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ ด้านสถานภาพพบว่า สถานภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมาสถานภาพ สมรส จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ตามลำดับ ด้านการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานระดับปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59 และพนักงานระดับปริญญาตรีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และพนักงานระดับหัวหน้า มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ ด้านการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 และการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 187 คนคิดเป็นร้อยละ 46.8 และการศึกษาระดับปวช/ปวส/อนุปริญญา มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.45 ตามลำดับ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปีมากที่สุด จำนวน 187 คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-5 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5-10 ปีขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ ด้านรายได้พบว่ารายได้ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้มากกว่า 30,001-40,000 บาทขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รายได้ ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และรายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ รายได้ 50,001 บาทขึ้นไปจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

### ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความพยายามและทุ่มเทในการทำงาน และด้านที่มีความสำคัญระดับ มาก คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

## อภิปรายผลการวิจัย

### 1.ด้านนโยบายและการบริหาร

โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ มีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับตำแหน่ง ใช้ความสามารถของแต่ละคนได้ตรงกับงาน ในการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานและนโยบายการบริหารงานแต่ละครั้งนั้นจำเป็นจะต้องมีการปรึกษาหารือของผู้บริหารเพื่อวางแผนการกำหนดนโยบายต่าง ๆ และเมื่อได้ทางเลือกก็จะนำมาให้ฝ่ายที่ดูแลเกี่ยวข้อง นำมาวิเคราะห์ถึงแนวทางการเป็นไปได้ก่อนที่จะทำการสรุป ซึ่งจะเห็นได้ว่าการวางนโยบายใด ๆ แต่ละครั้งนั้นมีใช่เป็นการคิดเฉพาะฝ่ายบริหารเท่านั้นแต่ยังต้องฟังความคิดเห็นจากฝ่ายที่ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องในด้านนั้น ๆ ก่อนเสมอซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตา ศรีบรรวิวัฒน์ (2544 :11 อ้างอิงจาก ปภาวดี คุลยจินดา,2527 :53)

### 2.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ การปรับขึ้นเงินเดือนตามความสามารถ การเลื่อนเงินเดือนพนักงานจะพิจารณาเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ของแต่ละปีรวมทั้งผลปฏิบัติงาน โดยมีการประเมินจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานด้วยกัน นอกจากนั้นหัวหน้ายังต้องรับการประเมินผลงานจากในพนักงานในปกครองด้วยเช่นกัน ทำให้เกิดความเสมอภาคและความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน ซึ่งจะเป็นอีกหนึ่งแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชิต บุตรศรีสวย (2546:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา เขตการศึกษา 9

### 3.ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องการทำงาน ความเป็นธรรมในเรื่องการทำงานถือว่ามีความสำคัญ เพราะในงานที่ต้องมีความยุติธรรมโปร่งใสทำงานโดยไร้อคติต่อกันส่งผลต่อการปฏิบัติงานทำให้ได้เลื่อนตำแหน่งเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและยุติธรรมเห็นได้จากผลประกอบการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุกปีซึ่งส่งผลต่อความมั่นใจเมื่อปฏิบัติงานที่ธนาคารกสิกรไทยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

### 4.ด้านบรรยากาศในการทำงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ สภาพแวดล้อมในฝ่ายเหมาะสมสถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน เนื่องจากธนาคารกสิกรไทยให้ความสำคัญกับด้านสภาพการทำงานของพนักงานและคำนึงถึงผลประโยชน์ในการใช้งาน เช่น การที่ธนาคารกสิกรไทย มีสำนักงานใหญ่ถึง 3 แห่ง คือสำนักงานใหญ่ราษฎร์บูรณะ,สำนักงานใหญ่พลโยธิน,สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ซึ่งนอกจากจะรองรับการเติบโตขององค์กร และพนักงานที่เติบโตขึ้นเรื่อยๆ เพื่อไม่ให้

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แออัด ยังส่งผลดีต่อความสะดวกของลูกค้าและผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ส่งผลให้เป็นอีกหนึ่งปัจจัยในแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญแข ช่อมณี (2544)

#### 5.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ การทำงานในทีมทำให้เกิดความผูกพัน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่ดีเข้าไปในปัจจัยที่เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงานสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ ซึ่งวัฒนธรรมการทำงานของกสิกรไทยจะเป็นการทำงานร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นระหว่างบุคคลหรือระหว่างฝ่ายงานซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องกันทั้งหมดและจากการต้องปฏิบัติงานในเป้าหมายเดียวกันทำให้เกิดการพึ่งพาซึ่งกันและกันอยู่เสมอ ส่งผลให้รู้จักมักคุ้นกันเป็นอย่างดีทำให้เกิดความเป็นกันเองในการปฏิบัติงานและทำให้ปฏิบัติงานได้ง่ายและประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553)

#### 6.ด้านความพยายามและทุ่มเทในการทำงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ความพยายามและความทุ่มเท ทำให้ท่านภูมิใจในงานที่ทำ ได้แก่ความรับผิดชอบทุ่มเท หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบเต็มที่และที่ธนาคารกสิกรไทยแต่ละตำแหน่งงานจะมีหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนและนโยบายการรับพนักงานเป็นแบบเลือกคนให้ตรงกับงาน และเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ซึ่งจะทำให้พนักงานทุ่มเทความรู้ความสามารถในงานที่ตนเองถนัด เป็นอีกหนึ่งปัจจัยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญแข ช่อมณี(2544)

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

#### ด้านนโยบายและการบริหาร

สิ่งที่ต้องปรับปรุง ต้องมีนโยบายและการบริหารที่ชัดเจนมากกว่าเดิม มีการแบ่งงานและหน้าที่ที่แน่ชัด ว่าทีมงานแต่ละทีมมีขอบเขตและหน้าที่ที่ต้องทำอะไรบ้าง เมื่อเกิดปัญหาขึ้นไม่ควรเกี่ยงกันเรื่องการบริหารงาน โดยผู้บริหารต้องทำการจัดการบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน และทำการประชุมเพื่อแจ้งให้ทราบถึงบทบาทและขอบเขตการทำงานของตนเอง มอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถที่มี โดยการพูดคุยหารือกัน และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ควรมีการกำหนดอย่างชัดเจนเพื่อให้งานมีระเบียบและแบบแผน

#### ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ การดูแลในเรื่องสวัสดิการและเงินเดือนของพนักงาน ควรมีให้ครอบคลุมมากขึ้น เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันที่กำลังลำบาก องค์กรควรมีมาตรการในช่วยเหลือพนักงาน เรื่องสวัสดิการเพิ่มขึ้น เช่น เพิ่มระยะเวลาการกู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับพนักงาน หรือควรจัดงานพบปะสังสรรค์

ภายในสายงาน เพื่อเป็นกำลังใจและตอบแทนในการทำงานอย่างเต็มที่ที่ผ่านมา และยังเป็นทำความรู้จัก หรือพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นของคนในสายงานเดียวกัน โดยสวัสดิการที่พนักงานได้รับควรครอบคลุมในความต้องการพื้นฐานของพนักงาน ไม่ต้องให้พนักงานไปหาอาชีพเสริมเพิ่มรายได้ช่องทาง

#### **ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน**

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ หน้าที่ที่รับผิดชอบควรมีโอกาสในการเลื่อนขั้นตามความเหมาะสมของสามารถ บางตำแหน่งในการเลื่อนขั้นในการทำงานค่อนข้างน้อย หรืออาจจะไม่มีเลย ผู้บริหารควรเปิดโอกาส ในการพัฒนาของพนักงาน โดยการมอบหน้าที่ที่สูงขึ้น เพื่อให้ได้แสดงประสิทธิภาพออกมา และควรให้โอกาสในการเลื่อนขั้นแก่ผู้มีความรู้ความสามารถ ไม่ควรเลื่อนขั้นหรือมอบโอกาสให้แก่พวกพ้องตนเอง และควรจัดการสนับสนุนให้บุคลากรในฝ่ายงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้สูงขึ้นอีก

#### **ด้านบรรยากาศในการทำงาน**

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ในการทำงาน ในการเจรจา พูดคุยกับลูกค้าหรือแม่เพื่อนร่วมงานควรเกรงใจต่อเพื่อนร่วมงานด้วยกัน มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน ไม่พูดคุยกันเสียงดัง ข้ามพื้นที่ทำงานของตนเองจนไปรบกวนสมาธิในการทำงานของพนักงานคนอื่น และบรรยากาศในการทำงานควรปลอดโปร่ง สบายตา ไม่มีสิ่งของวางเกะกะ รก ขวางทางเดิน หรือปิดบังทัศนียภาพที่สวยงาม

#### **ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน**

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ พนักงานทำงานมักไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือกัน หรือมักจะเลิกงานก่อนเพื่อนร่วมงานเมื่องานตนเองเสร็จแล้วแต่เพื่อนร่วมงานยังไม่เสร็จ ควรมีการจัดทำเพื่อนร่วมงานที่รับผิดชอบร่วมกัน ไม่ให้ต่างคนต่างทำงานของตนเอง ควรให้มีการช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน มีการประเมินการทำงานของกลุ่มตัวเอง และกลับบ้านได้ เมื่องานเสร็จทั้งคู่ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และการทำงาน เป็นทีม

#### **ด้านความพยายามและทุ่มเทในการทำงาน**

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ พนักงานควรเสียสละวันหยุดในบางครั้ง เพื่อมาทำงานในส่วนที่ยังคงค้างคาหรือมาทำกิจกรรม หรือสัมมนาในวันหยุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดการงานให้ดีขึ้น และไม่มีค้ำคามาร่งทำในวันทำงานปกติและควรมีการประชุมในทีมงานเพื่อดูความคืบหน้าของงาน และหาวิธีแก้ไขหากเกิดปัญหาหรือความล่าช้าของงาน

#### **บรรณานุกรม**

ฉัตรชญา จับปั้ง (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ,รายงานวิชาการค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต ,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 สุรศักดิ์ วัฒนชัยวัฒนากุล (2553) แรงจูงใจและการจูงใจเข้าถึงได้จาก

<http://www.novabizz.com/NovaAce/Motives.html>

เสนาะ ตีเขาว์ (2553) แรงจูงใจกับความสำเร็จในงาน.เข้าถึงได้จาก

<http://www.swk.ac.th/stech/pictureslupload1/LANG52.pdf>

สุพานี สฤษฏ์วานิช .(2552). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ทฤษฎีและแนวคิด** (พิมพ์ครั้งที่ 7 )กรุงเทพฯ

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมคิด บางโม (2552) **องค์การและการจัดการ**, กรุงเทพมหานคร

ประดิพัทธ์ อุปรมัย (2551) ชุมวิชาพื้นการศึกษามนุษย์และการเรียนรู้, **นันทบุรี** (พิมพ์ครั้งที่ 15)

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2550) **การบริหารทรัพยากรมนุษย์** พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ เอ็กเปอร์เนท, 2550. เลขหมู่,

**HF5549 ก768ก**

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2550) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คลังน่านาวิทยา : ขอนแก่น

ยงยุทธ เกษสาคร (2545) , **การศึกษบทบาทภาวะผู้นำภายใต้สภาวะความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ** คณะ

วิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิตกรุงเทพฯ:

บรรยงค์ โตจินดา (2545) **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.

พนัส หันนาคิน (2542) **ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากรจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร**

ทิพมาศ แก้วชม (2542) **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

**ปริญญาานิพนธ์การศึกษา มหาลัยวิท,** สาขาวิชาการอุดมศึกษา,บัณฑิตวิทยาลัย ,  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เจียมจิตร ศรีฟ้า. (2542)ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริหาร โรงเรียนของผู้ช่วย ผู้บริหารโรงเรียน

ประถมศึกษาที่เข้าสู่ตำแหน่งใหม่ สังกัดกรุงเทพมหานคร ปริญญาานิพนธ์ กศ. (จิตวิทยา  
การศึกษา) มหาลัยวิทวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมพร สุทัศนีย์. (2541), **จิตวิทยาการปกครองชั้นเรียน**, กรุงเทพฯ

เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538) พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย, 2528. เลขเรียก, 371.2 051ค 2528.

ขนิษฐา วิเศษสาธรร และมุกดา ศรีรงค์.(2537). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร**. โครงการตำรา คณะครุศาสตร์

อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง :กรุงเทพฯ