



ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการประกอบการ  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2553  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**RELATIONSHIPS BETWEEN MOTIVATION AND CAPABILITY IN WORKING OF  
STAFF IN KASIKORN BANK (PUBLIC COMPANY LIMITED), ZONE 51**



**ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี**

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree**

**MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION**

**Program of Entrepreneurship**

**Graduate School**

**SILPAKORN UNIVERSITY**

**2010**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51” เสนอโดย นางสาวสุภาภรณ์ แก่นจันทร์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

ผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษา ระดับปริญญาตรี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

...../...../.....

52602339 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน/ความสามารถในการปฏิบัติงาน

สุภาภรณ์ แก่นจันทร์ : ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต51. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 80 หน้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 รวมทั้งสิ้นจำนวน 137 คน

ประชากรได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 รวมทั้งสิ้นจำนวน 137 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และ ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 31 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอายุงาน 2-5 ปี และมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา

ผลการศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมามีแรงจูงใจด้านการปกครองบังคับบัญชา และ ด้านความรับผิดชอบ

ผลการวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการเงินมากที่สุด รองลงมาคือด้านธุรการ และด้านการตลาด

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง

สาขาวิชาการประกอบการ      บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร      ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ .....



52602339 : MAJOR : (ENTREPRENEURSHIP)

KEY WORD : MOTIVATION / CAPABILITY IN WORKING

SUPAPORN KANCHAN : RELATIONSHIPS BETWEEN MOTIVATION AND CAPABILITY IN WORKING OF STAFF IN KASIKORN BANK (PUBLIC COMPANY LIMITED), ZONE 51. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST. PROF. DOWLOY KANJANAMANEESATHIAN, 80 pp.

This study aimed to study the relationships between motivation and capability in working of the 137 staff in the office of Kasikorn Bank (Public Company Limited), Zone 51.

The subjects were 137 staffs of the Kasikorn Bank (Public Company Limited), Zone 51. Questionnaires were used in this study to assess the motivation and capability in working at the bank. Data was analyzed as frequency, percentages, means, standard deviations and Pearson correlation.

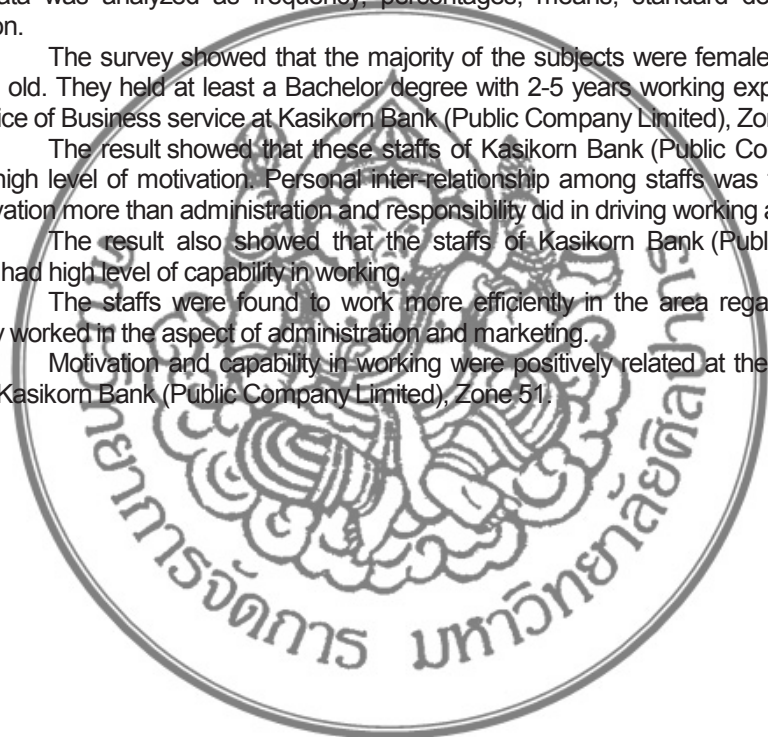
The survey showed that the majority of the subjects were females with the age around 31 years old. They held at least a Bachelor degree with 2-5 years working experience. They worked in the office of Business service at Kasikorn Bank (Public Company Limited), Zone 51.

The result showed that these staffs of Kasikorn Bank (Public Company Limited), Zone 51 had high level of motivation. Personal inter-relationship among staffs was the main factor driven the motivation more than administration and responsibility did in driving working at the bank.

The result also showed that the staffs of Kasikorn Bank (Public Company Limited), Zone 51 had high level of capability in working.

The staffs were found to work more efficiently in the area regarding to finance more than they worked in the aspect of administration and marketing.

Motivation and capability in working were positively related at the moderate level in the staffs of Kasikorn Bank (Public Company Limited), Zone 51.



ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

Program of Entrepreneurship

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2010

Student's signature.....

Independent Study Advisor's signature.....

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาแนะนำและให้คำปรึกษา ให้ความรู้ แนวคิด ตลอดจนตรวจข้อบกพร่อง แก้ไข ปรับปรุงงานวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการวิจัย ให้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการประสานงาน และให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ขอขอบพระคุณเพื่อนร่วมงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือส่งเสริมสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ด้วยดีเสมอมาจนทำให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1      บทนำ.....	1
1.1      ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2      วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	2
1.3      ขอบเขตและวิธีการวิจัย.....	3
1.4      ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5      นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.6      กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2      วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1      แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	8
2.2      แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	16
2.3      อนุสารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51.....	18
2.4      งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
3      วิธีการดำเนินการวิจัย.....	28
3.1      การกำหนดประชากร.....	28
3.2      เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ.....	29
3.3      การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
3.4      การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
4      ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4.1      ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร.....	32
4.2      ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	35
4.3      ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	44



บทที่	หน้า
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	49
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	53
สรุปผลการวิจัย.....	53
อภิปรายผลการวิจัย.....	56
ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้.....	57
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	57
บรรณานุกรม.....	59
ภาคผนวก.....	62
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ.....	63
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ที่ทดลองเครื่องมือ.....	67
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	69
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม.....	71
ประวัติผู้วิจัย.....	80

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน.....	33
2	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใน การปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านความสำเร็จของงาน.....	35
3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใน การปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านการยอมรับนับถือ.....	36
4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใน การปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านลักษณะงาน.....	37
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใน การปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านความรับผิดชอบ.....	38
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใน การปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านโอกาสเจริญในงาน.....	39
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใน การปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านการปกครองบังคับบัญชา.....	40
8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใน การปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านสภาพการปฏิบัติงาน.....	41
9	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใน การปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	42

ตารางที่		หน้า
10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานในภาพรวม.....	43
11	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านการตลาด.....	44
12	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านธุรการ.....	45
13	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านการเงิน.....	46
14	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านการบัญชี.....	47
15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม.....	49
16	ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม.....	49
17	ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยจำแนกเป็นรายด้านและในภาพรวม.....	50

**ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี**

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมืองและเทคโนโลยี ล้วนส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งในด้านบวกที่ธุรกิจจะหาประโยชน์ และในด้านลบซึ่งธุรกิจจะต้องหาทางหลีกเลี่ยง ดังนั้นธุรกิจใดต้องการความอยู่รอด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการบริหารจัดการ การวางแผน หรือแม้กระทั่งการพัฒนากระบวนการผลิต การตลาด การจัดการทรัพยากรบุคคล เพราะธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้ การจัดการทรัพยากรบุคคลนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริหารจัดการด้านอื่นดำเนินไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของธุรกิจ (สมชาย หิรัญภิตติ 2542 : 9)

ทรัพยากรบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง แม้ว่าในปัจจุบันจะมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามามีส่วนช่วยในการทำงานมากมายแต่หากขาดทรัพยากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว จะทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ทรัพยากรบุคคลซึ่งมีทั้งชีวิตและจิตใจ มีความรู้สึนึกคิด มีอารมณ์ มีความสามารถในการที่จะนำการคิดพัฒนาหรือนำการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ มาสู่องค์กร ทรัพยากรบุคคลที่ดี จึงมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ปฏิบัติงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์และยังส่งผลกระทบต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรอีกด้วย (สุเทพ แจ่มมี 2548 : 2)

แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะแรงจูงใจทำให้เกิดการกระทำคือ พนักงานมีความอยากที่จะทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ท้มแท และใช้ความพยายามในการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ดำรงตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สร้างสรรค์และพัฒนางานและองค์กร ตลอดจนคงอยู่กับองค์กรอย่างยาวนานด้วย (สุพานี สฤญภู่วานิช 2549 : 196-197) แรงจูงใจจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการแสดงออกและการตอบสนองต่อความต้องการการทำงานของบุคคล และเป็นสภาวะภายในซึ่งเป็นเหตุให้แต่ละคนแสดงพฤติกรรมไปในทางที่แน่ใจว่าจะทำให้บางเป้าหมายสำเร็จลงได้ ถ้าผู้บริหารมีความเข้าใจพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรก็จะสามารถสร้างสิ่งกระตุ้นเพื่อให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์กับองค์กรได้



โรแลนด์ และ โรแลนด์ (Rowland and Rowland 1980, อ้างถึงใน เอมอร งามธรรมนิตย์ 2546 : 13) กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Job Performance) คือผลลัพธ์ของการปฏิสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว คือ ความสามารถที่จะทำงานให้สำเร็จและการใช้แรงจูงใจ ซึ่งความสามารถที่จะกระทำงานให้สำเร็จก็คือ ความสามารถหลายด้าน(ability) เพราะเป็นการตอบสนองของบุคคลจากลักษณะเฉพาะตัวของเขาที่จะทำงานให้สำเร็จ และผลจากการทำงานนั้นจะได้ตามเกณฑ์ระดับหนึ่ง ซึ่งอาจจะต่ำกว่าเกณฑ์ที่คาดไว้ ด้วยเหตุนี้การใช้แรงจูงใจเข้าช่วยเพื่อเสริมการทำงานให้ได้ตามเกณฑ์จึงเป็นสิ่งสำคัญ และช่วยจะทำให้ปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่ได้ดีขึ้น

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ทั้งในด้านการพัฒนาบุคลากร และการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้บริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ที่รวดเร็วกว่าที่เคยให้บริการมาแต่เดิม ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะให้บริการที่ดีขึ้นแก่ลูกค้า เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีการปรับกระบวนการทำงานและวิถีทาง เช่นการพัฒนาคุณภาพพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถในการเสนอแนะให้บริการปรับเปลี่ยนภายในระบบการบริหารจัดการภายในองค์กร จนสามารถเจริญเติบโตและก้าวหน้าในด้านสินทรัพย์ เงินฝาก การขยายเครือข่ายสาขา และจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ เพื่อสร้างความประทับใจและดึงดูดให้ประชาชนมาใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น

แรงจูงใจเป็นเหตุผลที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากร และธำรงรักษาบุคลากรไว้แต่อย่างไรก็ตามบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถก็มีการเคลื่อนย้ายตนเอง เพื่อแสวงหาสถานที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตนเองอยู่ตลอดเวลา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ก็เป็นองค์กรหนึ่งที่มีปรากฏการณ์การเคลื่อนย้ายเข้าออกของผู้ปฏิบัติงานตลอดเวลา ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 เพื่อที่จะเป็นประโยชน์และข้อเสนอแนะในการนำไปบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51



### 3. ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)เขต 51 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านประชากรในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)เขต 51 จำนวน 16 สาขา รวมทั้งสิ้น 137 คน ประกอบด้วย

- 3.1.1 สาขากาญจนบุรี
- 3.1.2 สาขาตลาดปทุมมงคล นครปฐม
- 3.1.3 สาขาตลาดองค์พระปฐมเจดีย์
- 3.1.4 สาขานนเพชรเกษม นครชัยศรี
- 3.1.5 สาขานนเพชรเกษม นครปฐม
- 3.1.6 สาขานนศรีสุริยวงศ์ ราชบุรี
- 3.1.7 สาขาท่าม่วง กาญจนบุรี
- 3.1.8 สาขาท่าเรือ
- 3.1.9 สาขาเทศบาล ไล่ต้อนนครชัยศรี
- 3.1.10 สาขาเทศบาล ไล่ต้อนนครปฐม
- 3.1.11 สาขาเทศบาล ไล่ต้อนบ้านโป่ง
- 3.1.12 สาขานครปฐม
- 3.1.13 สาขาบ้านโป่ง
- 3.1.14 สาขาบึงขี้ ราชบุรี
- 3.1.15 สาขาราชบุรี

3.1.16 สาขาห้วยพลู

3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาจากตัวแปรการวิจัยดังนี้

3.2.1 ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน

3.2.2 ตัวแปรด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และโอกาสเจริญในงาน ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย การปกครองบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.2.3 ตัวแปรด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ได้แก่ การตลาด ธุรกิจ การเงิน และบัญชี

3.3 ขอบเขตด้านสถานที่ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ครอบคลุมพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี นครปฐม และ ราชบุรี

3.4 ขอบเขตด้านเวลาในการศึกษาวิจัย คือ เดือน ธันวาคม 2553 – มีนาคม 2554

#### 4. ประโยชน์ที่ได้รับ

4.1 เพื่อให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51

4.2 เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และนำไปปรับใช้เพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดอัตราการลาออกของพนักงาน

4.3 เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

#### 5. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายของงานวิจัยให้ตรงกัน จึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

5.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่มากระตุ้น และชี้้นำให้แต่ละบุคคลเกิดพฤติกรรมและการกระทำด้วยความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

5.1.1 ปัจจัยจูงใจ คือ ปัจจัยกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

5.1.1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จตรงตามเป้าหมาย กำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

5.1.1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดความรู้สึกที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ว่า มีผลงานเป็นที่ยอมรับ ยกย่องชมเชยของผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและบุคคลอื่นๆ

5.1.1.3 ลักษณะงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดความรู้สึกรู้สึกต่องานที่ปฏิบัติอยู่ว่า มีความน่าสนใจ และท้าทายความสามารถ เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดเพื่อผลิตแบบใหม่ๆ ออกมา

5.1.1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดความรู้สึกรู้สึกต่อการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ สำนึกในอำนาจหน้าที่และพร้อมที่จะรับผิดชอบในสิ่งที่ปฏิบัติ ตลอดจนความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

5.1.1.5 โอกาสเจริญในงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดความรู้สึกรู้สึกว่า มีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะที่เพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงาน

5.1.2 ปัจจัยค้ำจุน คือ ปัจจัยที่ควรจัดความไม่พึงพอใจที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมของงาน ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

5.1.2.1 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดความรู้สึกรู้สึกต่อผู้บังคับบัญชาในเรื่องความเป็นธรรมและความรู้ความสามารถในการบริหารงาน

5.1.2.2 สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดความรู้สึกรู้สึกต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในด้านบรรยากาศ ทำเลที่ตั้งของสถานที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนความสะดวกในการปฏิบัติงาน

5.1.2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดความรู้สึกรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงาน ในด้านพฤติกรรมที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

5.2 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปด้านบุคคลที่เกี่ยวกับพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ประกอบด้วย

5.2.1 เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิงที่เป็นพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51

5.2.2 อายุ หมายถึง อายุเต็มบริบูรณ์ของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51

5.2.3 ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาสูงสุดของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51

5.2.4 ระยะเวลาการปฏิบัติการ หมายถึง ระยะเวลาการปฏิบัติงานนับตั้งแต่วันที่เข้าปฏิบัติงานเป็นพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51

5.2.5 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งที่พนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ปฏิบัติงานอยู่ คือ ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่ตลาด เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา

5.3 ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่กระทำหน้าที่ตามที่ผู้บริหารธนาคารมอบหมาย ประกอบด้วย

5.3.1 ด้านการตลาด หมายถึง การหาลูกค้ารายใหม่ให้ใช้บริการเงินฝาก เงินกู้ และบริการทุกประเภท ติดตามลูกค้าเก่าให้ใช้บริการทุกประเภท และการเขียนรายงานเพื่อพิจารณาการขอเครดิต

5.3.2 ด้านธุรการ หมายถึง การดำเนินงานสารบรรณของสาขา การเก็บและการใช้เอกสาร แบบพิมพ์ต่างๆที่สาขาต้องมีไว้ใช้งาน ตลอดจนการดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงาน การให้คำแนะนำตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ และ การจัดการประชุมในสาขา

5.3.3 ด้านการเงิน หมายถึง การให้บริการทางการเงิน การรับฝากเงิน ถอนเงิน จากบัญชีต่างๆ การโอนเงิน ถัดแยกธนบัตรและเหรียญ การดูแลเงินสดในความรับผิดชอบให้มีจำนวนและชนิดสอดคล้องกับการใช้งาน

5.3.4 ด้านบัญชี หมายถึง การลงบัญชี และงบบัญชี การคิดดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่างๆ ภาษี การดำเนินงานเกี่ยวกับเช็คเคลียร์ริง เช็คเรียกเก็บ และ การจัดทำรายงาน เอกสาร ที่เกี่ยวกับการชำระค่าใช้จ่าย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## 6. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 แสดงกรอบแนวคิดดังนี้



ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี



## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)เขต 51 นั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน
3. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

#### 1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่เกิดการเริ่มต้น ชักนำ และคำจูงพฤติกรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทางด้านร่างกายหรือจิตใจ เป็นพลังกระตุ้นให้มนุษย์ได้แสดงพฤติกรรมการทำงานให้มุ่งสู่เป้าหมายหรือหลีกเลี่ยงจากสภาวะการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา (Zimbardo and Weber, 1997 : 304, อ้างถึงใน เรียม ศรีทอง 2542 : 352) ซึ่งการจะเกิดการจูงใจได้นั้นก็ต้องอาศัยแรงจูงใจ อาจเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากภายนอกหรือแรงจูงใจที่เกิดจากภายในตนเองที่จะมากระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม โดยได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ดังนี้

สมยศ นาวีการ (2543 : 28-29) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจเป็นพลังที่ริเริ่ม กำกับและคำจูงพฤติกรรม การกระทำส่วนบุคคลและกระบวนการทางจิตวิทยาที่ให้ความมุ่งหมาย หรือทิศทางแก่พฤติกรรม นอกจากนี้ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะพื้นฐานของแรงจูงใจไว้ 3 ประการ คือ ความพยายาม ความไม่หยุดยั้ง และทิศทาง

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2544 : 111) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจเป็น องค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดหมาย

กันตยา เพิ่มผล (2544 : 73) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจเป็นเรื่องส่วนตัวของแต่ละบุคคล เป็นเรื่องความอยาก ความปรารถนา เป็นเรื่องของพลังผลักดันภายในใจของแต่ละ

คนซึ่งพลังผลักดันในใจนี้จะเร่งเร้าหรือกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมบางอย่าง โดยพฤติกรรมดังกล่าวอาจเป็นการปรับปรุงสร้างสรรค์ หรือทำอะไรก็ได้ที่ผิดแผกไปจากเดิม โดยเน้นพฤติกรรมที่เกิดจากพลังผลักดันในใจนั้นมุ่งให้บรรลุเป้าหมายส่วนตัวของแต่ละคน

สวาง สุทธิเลิศอรุณ (2546 : 324) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

สมใจ ลักษณะ (2551 : 220) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการในการกระตุ้นหรือสร้างให้เกิดความรู้สึกแก่มนุษย์ในการใช้ความพยายามให้มากขึ้นอย่างเป็นการถาวรตลอดไป เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ที่แต่ละบุคคลต้องการและผลของการบรรลุจุดประสงค์ของแต่ละบุคคลนี้จะส่งผลดีให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานที่บุคคลนั้นสังกัดอยู่

เชอร์โต (Certo, 2000 : 555) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ความมุ่งมั่น รั้งหาพฤติกรรม และการกระทำหรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวมา สรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นแรงกระตุ้นภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ที่นำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ

### 1.2 ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจเป็นหลักการทางจิตวิทยาที่ใช้ในการบริหารบุคคลหรือการบริหาร โดยทั่วไปทั้งในภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจและเอกชน วัตถุประสงค์ของการจูงใจให้คนทำงานคือ ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น เพราะองค์กรใดก็ตามที่มีเครื่องมือ เครื่องจักร เงินทุนและจำนวนคนเท่าๆ กัน แต่ถ้าคุณภาพของคนเหนือกว่าและความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกันดีกว่า องค์กรนั้นๆ ย่อมจะมีประสิทธิภาพในการผลิตเหนือกว่าองค์กรอื่น (สุรพล พะยอมแยม 2541 : 21-22) โดยได้มีการนิยามการหลายท่านได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

#### ผลงานวิจัยเกี่ยวกับระดับปริญญาตรี

พงศ์ หรดาล (2540 : 81) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นการจัดสภาพการณ์ต่างๆ ให้มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการนำไปสู่การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคลเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ขงยุทธ เกษสาคร (2541 : 62) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้น ซึ่งทำให้ได้รับสิ่งตอบแทนทางใจจากผลงานของตนมากขึ้น ด้วยการจูงใจทำให้ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทอย่างเต็มความสามารถ หากการจูงใจน้อยลงความพยายามในการปฏิบัติงานก็จะลดต่ำลงด้วย

พนัส หันนาคินท์ (2542 : 130) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้มาตรการต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร มาตรการต่างๆ เหล่านี้อาจจะเป็นการกระตุ้นเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือจัดระบบขององค์กรให้มีสภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการใน ส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะให้พลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร

เสนาะ ดิยาว (2543 : 208) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยมีเงื่อนไขว่า การทุ่มเทนั้นเพื่อสนองความต้องการของคน การระบุว่าให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายก็เพราะว่าการจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานในองค์กร

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2547 : 185) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นการกระตุ้นปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์กรธุรกิจการจูงใจนั้นมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลาเต็มกำลัง มีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุดในที่สุด ซึ่งส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในองค์กรและความสำเร็จของตนเอง

รอบบิน (Robbins, 2003 : 193) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น ไม่ย่อท้ออย่างมีทิศทาง เพื่อให้คนปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลังและเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่าง อย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยเป็นความเต็มใจที่จะทำ รวมทั้งความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น

จากความหมายของนักวิชาการทั้งหมดที่กล่าวมา สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่มากกระตุ้น และชี้้นำให้แต่ละบุคคลเกิดพฤติกรรมและการกระทำด้วยความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

### 1.3 ทฤษฎีความต้องการสองปัจจัยของเฟรเดริก เฮอส์สเบิร์ก

เฟรเดริก เฮอส์สเบิร์ก (2553) เป็นนักจิตวิทยาและที่ปรึกษาทางการจัดการ เฮอส์สเบิร์ก ได้วิจัยเกี่ยวกับเรื่องทฤษฎีแรงจูงใจ โดยการทำแบบสอบถามนักบัญชีและวิศวกร 200 คน ด้วยการสัมภาษณ์ในสิ่งที่ผู้ตอบคำถามรู้สึกชอบและไม่ชอบในการทำงานให้ผู้ตอบคำถามอธิบาย

รายละเอียดเมื่อรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานและความไม่พึงพอใจเกิดจากสิ่งแวดล้อมของงานสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจนี้เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (motivation factor) และสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจและควรกำจัดความไม่พอใจนั้นออกไป เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factor)

1.3.1 ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยมากระตุ้นจูงใจที่มีประสิทธิภาพที่จะทำให้พนักงานใช้ความพยายามที่จะทำให้ได้ผลงาน และปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและดียิ่งขึ้นเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานโดยตรงและสร้างความรู้สึที่ดีกับงาน ซึ่งประกอบด้วย

1.3.1.1 ความสำเร็จของงาน (achievement) หมายถึง ความสำเร็จของงานที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

1.3.1.2 การยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการยกย่อง ชื่นชม เชื้อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นๆ

1.3.1.3 ลักษณะงาน (work itself) หมายถึง ลักษณะของงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ เป็นงานที่ต้องใช้ความคิด งานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ แบบใหม่ๆ พนักงานจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้

1.3.1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความสำนึกใน อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

1.3.1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (advancement) หมายถึง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หรือระดับที่สูงขึ้น

1.3.1.6 โอกาสเจริญในงาน (growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการ พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะที่เพิ่มขึ้น ในวิชาที่พอเหมาะกับการปฏิบัติงาน

1.3.2 ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factor) เป็นปัจจัยที่กำจัดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลาประกอบด้วย

1.3.2.1 นโยบายและการบริหารงาน (company policy and administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงานทำให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงานการบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหาร

1.3.2.2 การปกครองบังคับบัญชา (supervisor) หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาในเรื่องความเป็นธรรม ความรู้ความสามารถในการบริหารงานและ



การปกครองโดยผู้บังคับบัญชาสามารถแนะนำวิชาการหรือเทคนิคใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้ในองค์กรได้

1.3.2.3 สภาพปฏิบัติงาน (working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน บรรยากาศ ท่าเลที่ตั้งของที่ปฏิบัติงาน วัสดุครุภัณฑ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจนความสะดวกในการปฏิบัติงาน

1.3.2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relationship with supervisor) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ ในด้านการช่วยเหลือ ความสนิทสนมเป็นกันเอง ความอบอุ่น และการปรึกษาหารือ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ

1.3.2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relationship with peers) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ในด้านการปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน ตลอดจนการปรึกษาหารือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันเอง

1.3.2.6 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (relationship with subordinates) หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้ใต้บังคับบัญชาศรัทธาเชื่อถือ รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ ส่งเสริมความเจริญของหน่วยงานและเป็นผู้มีส่วนสร้างความพอใจในการทำงาน

1.3.2.7 เงินเดือน (salary) หมายถึง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ พนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ได้เงินเดือนต่างกันพอเหมาะพอควร การเลื่อนขั้นขึ้นเงินเดือนและตำแหน่งที่เหมาะสม เป็นผลให้เกิดความพอใจในองค์กร

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการสองปัจจัยของเฟรเดริก เฮิร์ซเบิร์ก สรุปได้ว่า เป็นทฤษฎีที่ให้ความสนใจในเรื่องของตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยเฮิร์ซเบิร์ก ได้แยกการจูงใจออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ ที่กระตุ้นให้พนักงานขององค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง และ โอกาสเจริญในงาน ปัจจัยที่สอง คือ ปัจจัยค้ำจุนที่กำจัดความไม่พึงพอใจในการทำงานและเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและเงินเดือน

#### 1.4 ประเภทของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจเป็นสภาวะที่บุคคลได้ถูกกระตุ้นให้กระทำกิจกรรมใดๆ หรือแสดงออกซึ่งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บุคคลถึงจุดมุ่งหมายที่ได้วางไว้ แรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือสิ่งเร้าภายนอก และยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล จึงถือว่าการที่



บุคคลแสดงออกทางพฤติกรรมจึงเป็นการยากที่จะชี้ชัดลงไปว่าเกิดจากแรงจูงใจสิ่งใดโดยเฉพาะ พฤติกรรมบางอย่างของบุคคลอาจเป็นผลมาจากการกระตุ้น หรือการจูงใจของสิ่งเร้า หรือความต้องการหลายๆ ชนิดพร้อมกัน (สุพานี สฤกษ์วานิช 2549 : 194)

คาร์ณี พานทอง (2542 : 199-121) ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. การจูงใจภายใน หมายถึง เป็นสภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำงาน การเรียนรู้ หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้บุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น นักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวเอง ไม่ใช่เพราะบิดา มารดาบังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจใดๆ การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1.1 ความต้องการ เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่มีอยู่ภายในอันจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความพอใจ

1.2 เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะช่วยให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม

1.3 ความสนใจพิเศษ การที่เรามีความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้นๆ มากกว่าปกติ

2. การจูงใจภายนอก หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอก ให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจเหล่านี้ ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใดๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงานมีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับ ความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น ครู อาจารย์ นักวิชาการ ต้องมีบุคลิกภาพทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ นักปกครอง ผู้จัดการ จะต้องมียุทธลักษณะของนักบริหารหรือผู้นำที่ดี

2.4 เครื่องล่อใจอื่น มีสิ่งล่อใจหลายๆ อย่างที่จะก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมขึ้น เช่น การให้รางวัลอันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำ หรือการลงโทษ ซึ่งจะกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้การชมเชย การติเตียน การประกวด การแข่งขัน หรือแม้แต่การสอบก็ว่าเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น

เสนาะ ดิยาวี (2543 : 209) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นเสมือนเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่จุดหมายปลายทาง แรงจูงใจจะรวมถึงสัญชาตญาณ ความต้องการ และแนวคิดที่เกิดจากการเรียนรู้ด้วย แรงจูงใจจึงแยกออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจขั้นต้น ได้แก่ แรงจูงใจทางร่างกายและเกิดขึ้น โดยไม่ต้องการเรียนรู้ เป็นแรงจูงใจที่เกิดกับมนุษย์ทุกคนและเหมือนกันหรือเป็นแบบเดียวกัน ซึ่งได้แก่ การนอนหลับ การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด ความหิว ความต้องการทางเพศ ความกระหาย และความอยากเป็นแม่ เป็นต้น แรงจูงใจขั้นต้นนี้จะทำให้คนแสวงหาเพื่อลดความตึงเครียดหรือลดสิ่งกระตุ้นลง

2. แรงจูงใจทั่วไป ได้แก่ แรงจูงใจทางจิตใจและเกิดขึ้น โดยไม่ต้องการเรียนรู้ เป็นแรงจูงใจที่คนแสวงหาเพื่อเป็นสิ่งกระตุ้น โดยแรงจูงใจทั่วไปก็ได้แก่ความอยากรู้อย่างเห็น การบิดเบือนหรือยักยอกถ่ายเท ความกระตือรือร้น และความรัก เป็นต้น แรงจูงใจทั่วไปเหล่านี้จะก่อให้เกิดความยุ่งยากให้กับคนขณะที่เป็นเด็ก แต่จะเป็นประโยชน์กับคนที่เป็นผู้ใหญ่เพราะทำให้สังคมไม่หยุดนิ่งและขณะเดียวกันก็เป็นประโยชน์ต่อองค์กรด้วย เพราะถ้าพนักงานในองค์กรไม่มีแรงจูงใจทั่วไปก็จะไม่ตั้งใจทำงาน เช่น พนักงานที่จุกอยู่หน้าเครื่องจักรหรือโต๊ะทำงานวันละ 8 ชั่วโมง หากไม่มีแรงจูงใจเหล่านี้คงจะซัดอึดและทนไม่ได้

3. แรงจูงใจขั้นที่สอง แม้แรงจูงใจทั่วไปมีความสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมองค์กรแต่แรงจูงใจขั้นที่สองมีความสำคัญที่สุด ไม่เพียงแต่ในองค์กร แต่สำหรับสังคมมนุษย์ การพัฒนาเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมมาจากแรงจูงใจขั้นที่สองทั้งสิ้น แรงจูงใจขั้นที่สองเกิดจากการเรียนรู้ซึ่งการเรียนรู้อาจเรียนรู้จากความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งกระตุ้นกับการตอบสนอง หรือความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองกับสิ่งกระตุ้น หรือการเรียนรู้ทางสังคมที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งกระตุ้นกับสิ่งกระตุ้น หรือสรุปง่าย ๆ ว่าแรงจูงใจขั้นที่สองเกิดจากการเรียนรู้จากพฤติกรรมของคนในสังคมนั้นเอง แรงจูงใจขั้นที่สองที่สำคัญแบ่งออกเป็น 5 ประการ คือ อำนาจ ความสำเร็จ การมีส่วนร่วม ความมั่นคง และสถานภาพ

วิเชียร วิทษอุดม (2549 : 152) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากแรงจูงใจ ซึ่งได้แบ่งแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (motive intrinsic) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในใจของบุคคล เกิดขึ้นมาเองจากความต้องการและเป็นผลกระทบมาจากสิ่งแวดล้อมหรือสังคมภายนอก แรงจูงใจแบบนี้จะแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเราอาจจะเรียกอีกอย่างว่าแรงจูงใจส่วนบุคคลโดยเฉพาะ ได้แก่ ความทะเยอทะยาน ความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ ความคาดหวังของแต่ละบุคคล เป็นต้น

2. แรงจูงใจภายนอก (motive extrinsic) แรงจูงใจภายนอกเกิดจากสิ่งเร้าภายนอก หรือสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นตัวคอยกระตุ้น รวมทั้งการถูกหล่อหลอมจากวัฒนธรรมประเพณี ความเชื่อและค่านิยมของสังคม ได้แก่ อำนาจ เกียรติยศ ความต้องการความรัก ความต้องการนับถือ ยกย่องจากสังคม ความสำเร็จ การแข่งขัน สภาพและบรรยากาศของการทำงาน เป็นต้น

จากการที่นักวิชาการ ได้กล่าวถึงประเภทของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า แรงจูงใจแบ่งได้ 2 ประเภท คือแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ซึ่งแรงจูงใจภายในจะ ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ เช่น ความอยากรู้อยากเห็น ความทะเยอทะยาน และความคาดหวัง ส่วน แรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสิ่งกระตุ้นทางสังคมและสิ่งแวดล้อม จะก่อให้เกิดความต้องการ ความสำเร็จ และความต้องการยอมรับนับถือในสังคม เป็นต้น

### 1.5 ความสำคัญของการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ในการทำงานจะได้รับผลดีเพียงไรนั้น นอกจากจะมีเครื่องมือที่เหมาะสมต่อประเภท ของงานและเหมาะสมต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปแล้ว องค์ประกอบที่สำคัญก็คือบุคคลที่จะเป็น ผู้ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีเหล่านั้นให้เกิดผลสูงสุด ในตัวบุคคลเองก็ย่อมจะต้องมีความสามารถ พื้นฐานที่เพียงพอที่จะใช้สิ่งต่างๆ เหล่านั้นให้บังเกิดผล และจะได้ผลดีเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับ การอุทิศกำลังกายกำลังใจที่จะก่อให้เกิดผลตามที่ต้องการ แรงจูงใจจึงเปรียบเสมือนพลังภายในที่จะ ผลักดันการใช้พลังความสามารถที่เขามีอยู่ให้ปรากฏออกมาในรูปผลสำเร็จของงาน (พนัส หัน นาคินทร์ 2542 : 130)

สมยศ นาวิก (2543 : 288-289) ได้กล่าวว่า ส่วนประกอบของการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับ ปัจจัย 3 ประการ คือ-ความสามารถ (ability) สิ่งแวดล้อม (environment) และการจูงใจ (motivation) ถ้าพนักงานมีความสามารถและได้รับการสนับสนุนจากสิ่งแวดล้อมองค์การและมีการ จูงใจที่เพียงพอ เขาจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่ดีได้ ถ้าหนึ่งของปัจจัยขาดไปการทำงานก็จะ มีปัญหา อย่างไรก็ตามถ้าบุคคลขาดความสามารถแล้ว ผู้บริหารสามารถพัฒนาความสามารถ ของพวกเขาด้วยการฝึกอบรมและการสอนงาน และถ้าขาดสภาพแวดล้อมที่ดี ผู้บริหารก็สามารถ ปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ แต่ถ้าบุคคลมีปัญหาด้านแรงจูงใจจะเป็นความยุ่งยากในการแก้ปัญหาของ ผู้บริหารมากขึ้น เพราะพฤติกรรมบุคคลจะเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนและผู้บริหารอาจไม่สามารถ วิเคราะห์ได้ว่าเหตุใดบุคคลไม่ถูกจูงใจ และจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างไร เหล่านี้จึงเป็นสิ่ง ทำทนายที่ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญของแรงจูงใจที่จะกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน

นรา สมประสงค์ (2544 : 120) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการจูงใจต่อการบริหาร ไว้หลายประการ ดังนี้

1. ช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์การ

2. ช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานแก่ผู้ทำงาน
3. ช่วยเสริมสร้างให้บุคคลในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร
4. ช่วยเสริมสร้างความสามัคคี ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบุคคลในองค์กร
5. ช่วยให้การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น
6. ช่วยให้เกิดความเชื่อถือนในองค์กรที่ทำงานอยู่ บุคคลมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
7. ช่วยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่ผู้ทำงาน ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน
8. ช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

สุพานี สฤกษ์วานิช (2549 : 196-197) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะแรงจูงใจทำให้เกิดการกระทำ คือ พนักงานเหล่านั้นมีความอยากที่จะทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ทนทาน และใช้ความพยายามในการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ดำรงตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สร้างสรรค์และพัฒนางานและองค์กร ตลอดจนคงอยู่กับองค์กรอย่างยาวนานด้วย

สรุปว่า แรงจูงใจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมกรรมการแสดงออกและการตอบสนองต่อความต้องการการทำงานของบุคคล และเป็นสภาวะภายในซึ่งเป็นเหตุให้แต่ละคนแสดงพฤติกรรมไปในทางที่แน่ใจว่าจะทำให้บางเป้าหมายสำเร็จลงได้ ถ้าผู้บริหารมีความเข้าใจพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรก็จะสามารถสร้างสิ่งกระตุ้นเพื่อให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์กับองค์กรได้

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน

### 2.1 ความหมายของความสามารถในการปฏิบัติงาน

ผลงันวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

สำเร็จ อัสวสุข (2536) ได้กล่าวถึงความสามารถในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่กระทำหน้าที่ตามที่ผู้บริหารธนาคารมอบหมาย ประกอบด้วย

1. ด้านการตลาด หมายถึง การหาลูกค้ารายใหม่ให้ใช้บริการเงินฝาก เงินกู้และบริการทุกประเภท ติดตามลูกค้ารายเก่าให้ใช้บริการทุกประเภท และการเขียนรายงานเพื่อพิจารณาการขอเครดิต
2. ด้านธุรการ หมายถึง การดำเนินงานสารบรรณของสาขา การเก็บและการใช้



เอกสาร แบบพิมพ์ต่างๆที่สาขาต้องมีไว้ใช้งาน ตลอดจนการดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงาน การให้คำแนะนำตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ และ การจัดการประชุมในสาขา

3. ด้านการเงิน หมายถึง การให้บริการทางการเงิน การรับฝากเงิน ถอนเงิน จากบัญชีต่างๆ การโอนเงิน คัดแยกธนบัตรและเหรียญ การดูแลเงินสดในความรับผิดชอบให้มี จำนวนและชนิดสอดคล้องกับการใช้งาน

4. ด้านบัญชี หมายถึง การลงบัญชี และงบบัญชี การคิดดอกเบี้ย ภาษี ค่าธรรมเนียม ต่างๆ การดำเนินงานเกี่ยวกับเช็คเคลียร์ริง เช็คเรียกเก็บ และ การจัดทำรายงาน เอกสาร ที่เกี่ยวกับการ ชำระค่าใช้จ่าย

ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามความหมายของเบสเตอร์ (Webster 1971, อ้างถึงในเอมอร์ งานธรรมนิตย์ 2546: 13) หมายถึง ผลของความพยายามของบุคคลในการกระทำ กิจกรรมบางอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปได้

โรแลนด์ และ โรแลนด์ (Rowland and Rowland 1980, อ้างถึงใน เอมอร์ งานธรรม นิตย์ 2546: 13) กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Job Performance) คือผลลัพธ์ของการ ปฏิสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว คือ ความสามารถที่จะกระทำงานให้สำเร็จและการใช้แรงจูงใจ ซึ่ง ความสามารถที่จะกระทำงานให้สำเร็จก็คือ ability เพราะจะเป็นการตอบสนองของบุคคลจากลักษณะ เฉพาะตัวของเขาที่จะทำงานให้สำเร็จ และผลจากการทำงานนั้นจะได้ตามเกณฑ์ระดับหนึ่ง ซึ่ง อาจจะต่ำกว่าเกณฑ์ที่คาดไว้ ด้วยเหตุนี้การใช้แรงจูงใจเข้าช่วยเพื่อเสริมการทำงานให้ได้ตามเกณฑ์ จึงเป็นสิ่งสำคัญ

สกล บุญสิน (2550) ได้กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรม การแสดงออกของบุคคลในระหว่างการปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่

จึงกล่าวได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของพฤติกรรมที่บุคคล แสดงออกในระหว่างการปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่ เพื่อให้ภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นประสบ ความสำเร็จด้วยดี ซึ่งผลจากการปฏิบัติภารกิจนั้นหากใช้แรงจูงใจเข้าช่วยจะทำให้ปฏิบัติภารกิจตาม หน้าที่ได้ดีขึ้น

## 2.2 องค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงาน

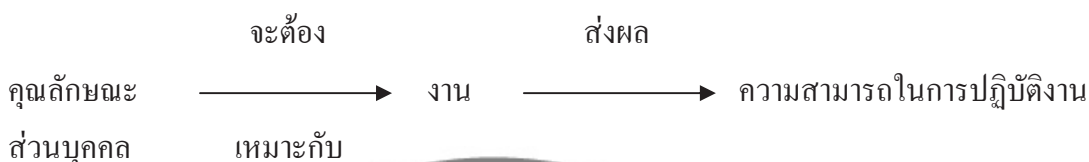
เชอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์ และออสเบิร์น (Schermarhorn, Hunt and Osborn 1988, อ้างถึงในอัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย 2534: 23) ได้เสนอสมการในการปฏิบัติงานของแต่ละคนดังนี้

ผลการปฏิบัติงาน = คุณลักษณะเฉพาะบุคคล x ความพยายามในการทำงาน x การสนับสนุนจากองค์กร

สมการดังกล่าว สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ในแต่ละส่วนที่มีผลต่อการปฏิบัติ ดังนี้



1. คุณลักษณะเฉพาะบุคคลจะสัมพันธ์กับความสามารถตามขีดจำกัดในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ลักษณะของคนจะต้องเหมาะกับงานนั้นๆ จึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้ เขียนเป็นข้อความย่อ คือ



2. ความพยายามในการทำงานจะสัมพันธ์กับความยินดีจะปฏิบัติงาน ซึ่งจะขึ้นกับแรงจูงใจในการทำงาน และแรงจูงใจก็จะขึ้นกับความต้องการของบุคคลอีกด้วย เมื่อแรงจูงใจทำให้เกิดความพยายาม และเมื่อประกอบกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ร่วมกับการสนับสนุนจากองค์การทำให้สามารถทำนยความสามารถในการปฏิบัติงานได้

3. การสนับสนุนจากองค์การจะสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะประกอบด้วยเวลาและรายได้ที่เหมาะสม เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำ และการสื่อสารในองค์การที่ชัดเจน การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม งานเหมาะสมกับตำแหน่ง มีการบริหารหน่วยงานที่ดี และการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ขึ้นตอนในการทำงานมีความยืดหยุ่น

### 3. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ครอบคลุมพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี นครปฐม และ ราชบุรี มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 137 คน และมีสาขาทั้งหมด จำนวน 16 สาขา ได้แก่ สาขากาญจนบุรี, สาขาอู่ตะเภา, สาขาเมืองนครปฐม, สาขาตลาดต้องดีพระปฐมเจดีย์, สาขานนเพชรเกษม นครชัยศรี, สาขานนเพชรเกษม นครปฐม, สาขานนศรีสุริยวงศ์ ราชบุรี, สาขาท่าม่วง กาญจนบุรี, สาขาท่าเรือ, สาขาเทสโก้ โลตัสนครชัยศรี, สาขาเทสโก้ โลตัสนครปฐม, สาขาเทสโก้ โลตัสบ้านโป่ง, สาขานครปฐม, สาขาบ้านโป่ง, สาขาบึงชี ราชบุรี, สาขาราชบุรี และสาขาห้วยพลู มีการแบ่งพนักงานสาขาตามตำแหน่งต่างๆ ดังนี้ ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่ตลาด ผู้ดูแลเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา และ เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา ซึ่งแต่ละตำแหน่งมีภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไป สามารถจำแนกได้เป็น 4 ด้านได้แก่

3.1 ด้านการตลาด มีหน้าที่หลักคือ การเพิ่มปริมาณธุรกิจให้ธนาคารทั้งด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการทุกประเภท หมายความว่าถึงการค้าเนินการต่าง ๆ นับแต่การติดต่อหาลูกค้าราย

ใหม่ไปจนถึงขั้นที่ลูกค้าได้ใช้บริการของธนาคาร และการดูแลรักษาลูกค้าไว้ โดยให้ใช้บริการของธนาคารเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งมีลักษณะงานโดยละเอียดดังนี้

3.1.1 ติดต่อหาลูกค้ารายใหม่ เพิ่มปริมาณธุรกิจให้ธนาคารทั้งด้านเงินฝาก เงินกู้ และบริการทุกประเภท

3.1.2 ติดตามให้ลูกค้ารายเก่าใช้บริการทุกประเภทให้มากขึ้น

3.1.3 เขียนรายงานเสนอความเห็นเกี่ยวกับการขอเครดิต

3.1.4 ติดต่อลูกหนี้เพื่อให้ชำระหนี้ตามกำหนด ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย

3.1.5 ติดตามให้ลูกค้าต่อสัญญาทุกประเภท และต่ออายุกรมธรรม์

3.1.6 เขียนรายงานต่างๆ ของสาขาเกี่ยวกับเงินกู้ เงินฝากและบริการต่างๆ

3.1.7 ให้ข้อมูลแก่สำนักงานใหญ่ เขต และสาขาอื่นๆ เกี่ยวกับลูกค้า

3.1.8 ควบคุมความครบถ้วน ถูกต้องของเอกสารลูกค้าเครดิตรายตัว

3.1.9 รับเปิดปิดบัญชีและทำสัญญาใช้บริการต่างๆ เช่น บัตรเครดิต ฯลฯ

3.1.10 จัดทำหนังสือสัญญาทุกประเภท หนังสือคำประกัน ฯลฯ และรับชำระค่าอากร ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

3.1.11 ดำเนินการต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าได้ใช้เงินตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ

3.1.12 ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่มีได้ระบุไว้ข้างต้น แต่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติ

3.2 ด้านธุรการ มีหน้าที่หลัก คือ การปฏิบัติงานในด้านสารบรรณการจัดเก็บเอกสารต่างๆ ของสาขา ซึ่งมีลักษณะการปฏิบัติงานดังนี้

3.2.1 ดำเนินงานสารบรรณของสาขา

3.2.2 การเก็บและการใช้ออกสาร แบบพิมพ์ต่างๆ ที่สาขาต้องมีไว้ใช้งาน

3.2.3 ติดต่อกับสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับเอกสารแบบพิมพ์และอื่นๆ

3.2.4 ต้อนรับผู้มาติดต่อ

3.2.5 ดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงานให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้เสมอ

3.2.6 จัดหมวดหมู่ของเอกสาร หนังสือเวียนสั่งการ และหนังสือเวียนเพื่อทราบ

3.2.7 ดูแลเอกสารเข้า – ออก ของสาขา

3.2.8 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามแก่ลูกค้ามาติดต่อธนาคาร

3.2.9 การจัดการประชุมในสาขา

3.2.10 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่มีได้ระบุไว้ข้างต้น แต่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติ

3.3 ด้านการเงิน มีหน้าที่หลัก คือ ต้อนรับลูกค้า ให้บริการรับฝากถอน โอน แลกเงิน ขาดคราฟต์และเช็ค รับชำระค่าสาธารณูปโภคฯ ซึ่งรวมรวมถึงการดูแลรับผิดชอบเงินสดที่มีไว้ ให้บริการลูกค้าด้วย โดยมีลักษณะการปฏิบัติงานดังนี้

3.3.1 รับฝากเงิน – ให้บริการถอนเงิน

3.3.2 ให้บริการโอนเงิน

3.3.3 ให้บริการแลกเงินย่อยและเหรียญ

3.3.4 คัดแยกธนบัตรและเหรียญเป็นหมวดหมู่ รวมทั้งทวนเงิน

3.3.5 ดูแลเงินสดในความรับผิดชอบให้มีจำนวนและชนิดสอดคล้องกับการใช้งาน

3.3.6 จัดเก็บเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

3.3.7 ขาดคราฟต์ เช็คของขวัญ เช็คธนาคาร

3.3.8 รับชำระค่าสาธารณูปโภค ฯลฯ

3.3.9 ช่วยรับเงินสดและตราสารเข้าบัญชี รวมทั้งช่วยให้บริการแลกเงินย่อย

3.3.10 จ่ายสมุดเช็คและใบนำฝากให้ลูกค้า

3.3.11 มอบเอกสารให้ลูกค้า เมื่อมาติดต่อ

3.3.12 ต้อนรับ ตอบคำถามลูกค้า ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการของธนาคาร

3.3.13 ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่มีได้ระบุไว้ข้างต้น แต่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ให้ปฏิบัติ

3.4 ด้านการบัญชี มีหน้าที่หลัก คือ ปฏิบัติงานบัญชีให้สาขารวมทั้งงานอื่นๆ ตามแต่จะ ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.4.1 ลงบัญชีและงบบัญชี

3.4.2 คัดดอกเบื้อ ภาษี ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

3.4.3 ทำเช็คเคลียร์ (เตรียมงานต่าง ๆ เรื่องเช็คเคลียร์)

3.4.4 ทำเช็คเรียกเก็บ (เตรียมงานต่าง ๆ เรื่องเช็คเรียกเก็บ)

3.4.5 จัดทำรายงานต่างๆ

3.4.6 จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.4.7 จัดทำเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ แทนลูกค้าและธนาคาร

3.4.8 ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่มีได้ระบุไว้ข้างต้น แต่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ให้ปฏิบัติ

ผลงานชิ้นนี้จัดทำขึ้นภายใต้การกำกับของอธิบดี

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ชัยนันท์ บุญอยู่ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ไทยยนต์บัส บ้านโป่ง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ไทยยนต์บัส บ้านโป่ง จำกัด มีแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน ลักษณะงานและโอกาสเจริญในงาน มีระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเช่นกัน 2) เปรียบเทียบแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ไทยยนต์บัส บ้านโป่ง จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานและแผนกงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบริษัทไทยยนต์บัส บ้านโป่ง จำกัด คือ ควรกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับชิ้นงาน แจ้งให้พนักงานทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพิ่มระบบการเสริมสร้างสุขภาพและความปลอดภัยแก่พนักงาน จัดให้มีการใช้วิธีการ 5 ส (สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะและสร้างนิสัย) อย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมให้ร่วมกันจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์ ตลอดจนจัดทัศนศึกษาและการประชุมร่วมกันทั้งบริษัทเป็นครั้งคราว

จากงานวิจัยนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ไทยยนต์บัส บ้านโป่ง จำกัด มีแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยแรงจูงใจที่มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน ลักษณะงานและโอกาสเจริญในงาน

อรวรรณ ปัญจะหัตถ์เจริญ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความเครียด ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน และความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการประเมินความเครียดของพนักงาน พบว่า พนักงานมีอาการ พฤติกรรม และความรู้สึกที่แสดงให้เห็นถึงความเครียด พบมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ตื่นเต้นกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิและมึนงงหรือเวียนศีรษะผลการวิเคราะห์ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเชื่ออำนาจภายในตนสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความมุ่งมั่นและทำงานหนักเสมอๆจะนำไปสู่ความสำเร็จ ผู้นำจะประสบความสำเร็จได้เมื่อพวกเขาทำงานหนักและต้องการเก็บเกี่ยวข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ต่างๆที่ทันสมัยอยู่เสมอ



และมีความเชื่ออำนาจภายนอกตนต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ คิดว่าตนเองสามารถถูกลือตเตอร์ได้อย่างง่ายดาย บุคคลอื่น ๆ มักควบคุมชีวิตข้าพเจ้าเสมอและชีวิตของข้าพเจ้าดำเนินไปอย่างไร้จุดหมาย ส่วนผลการวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม พบว่า มีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสามารถที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านธุรการ ด้านการตลาดและด้านการบัญชี

จากงานวิจัยนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการมีอาการ พฤติกรรม และความรู้สึกที่แสดงให้เห็นถึงความเครียด มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง คือ ด้านธุรการ ด้านการตลาดและด้านการบัญชี

ปภากรณ์ เจริญศรีสันต์ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องปรุงรส ศึกษาเฉพาะบริษัท หยั่น หว่อ หยุ่น จำกัด และบริษัทในเครือ ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องปรุงรส โดยภาพรวมและรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานชายและหญิง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและในด้านผลตอบแทนที่ได้รับด้านความสัมพันธ์กับทีมงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านการมีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) พนักงานที่มีบุตรและไม่มีบุตร มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและในด้านความสัมพันธ์กับทีมงาน ด้านองค์การและผู้บริหารและด้านทัศนคติส่วนตัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงานและด้านทัศนคติส่วนตัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านทัศนคติส่วนตัว มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 6) พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและด้านความสัมพันธ์กับทีมงาน ด้านองค์การและผู้บริหาร ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านทัศนคติส่วนตัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 7) พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านผลตอบแทนที่ได้รับ และด้านความสัมพันธ์กับทีมงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 8) พนักงานที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ด้านความมั่นคง ด้านความสัมพันธ์กับทีมงานและด้านองค์การและผู้บริหาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 9) พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและในด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ด้านความสัมพันธ์กับทีมงานและด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความ



แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 10) พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านทัศนคติส่วนตัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 11) พนักงานที่มีระยะเวลาในการเดินทางต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ด้านความรับผิดชอบและด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากงานวิจัยนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องปรุงรส ศึกษาเฉพาะบริษัท หยั่น หว่อ หยุ่น จำกัด และบริษัทในเครือ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

กุสุมา ล้อยช้างเนียม (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย พบว่า พนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานอันเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบตามเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านงาน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากงานวิจัยนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานอันเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานไม่มีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบตามเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

ผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท ฟลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิตมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะงานอยู่ในระดับมาก และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะงานในแต่ละปัจจัยกับ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะงานในแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากงานวิจัยนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะงานอยู่ในระดับมากและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยคุณลักษณะงานในแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สุวรรณณี ทับทิมอ่อน (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บางประกงวิฑูร์ จำกัด ในการศึกษาเรื่องแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยมาตรการจูงใจตามทฤษฎี 2 ปัจจัย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บางประกงวิฑูร์ จำกัด และเพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บางประกงวิฑูร์ จำกัด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ จำนวนพนักงานของบริษัท บางประกงวิฑูร์ จำกัด ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีพนักงานทั้งสิ้น 650 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาจำนวน 243 ตัวอย่าง การทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ t-test สำหรับกรณีที่มีตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทิศทางเดียว (One-way ANOVA) F-test ในกรณีที่มีตัวแปรอิสระแบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม ผลการศึกษาวิจัยพบว่าความคิดเห็นของพนักงานบริษัทที่มีต่อด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านวิธีการบังคับบัญชา ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บางประกงวิฑูร์ จำกัด พบว่าพนักงานบริษัทที่มีอายุสถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน การจูงใจโดยใช้ปัจจัยจูงใจ ในการปฏิบัติงาน พบว่า การจูงใจโดยใช้ปัจจัยจูงใจมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไม่แตกต่าง ส่วนการจูงใจโดยใช้ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า การจูงใจโดยใช้ปัจจัยจูงใจมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานงานบริษัท ไม่แตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากงานวิจัยนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความคิดเห็นของพนักงานบริษัท บางประกงวิฑูร์ จำกัด ที่มีต่อด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านวิธีการบังคับบัญชา ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับ

มาก และพนักงานบริษัทที่มีอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

จิระวัฒน์ แต่งเจนกิจ (2546) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานสถานีบริการน้ำมัน พบว่า ปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับทั้งคุณภาพชีวิตการทำงานและความตั้งใจลาออก คือ ระดับการศึกษา ดังนั้น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถกำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับระดับการศึกษาที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะงานในสถานีบริการน้ำมัน และระบบการกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปจำนวนร้อยละ 49.04 มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ และร้อยละ 19.23 มีระดับความตั้งใจลาออกสูง ซึ่งสูงกว่าพนักงานกลุ่มอื่นที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ซึ่งเป็นไปได้ว่าพนักงานในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในทั้ง 5 องค์ประกอบ อันได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสที่ได้ใช้และพัฒนาความสามารถ โอกาสได้รับความมั่นคงก้าวหน้าในอาชีพและคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและด้านอื่นๆ สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า จึงเสนอให้บริษัทกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครงาน สำหรับงานในสถานีบริการน้ำมันไว้ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ในตำแหน่งผู้จัดการสถานี ผู้จัดการประจำกะ ผู้ช่วยผู้จัดการประจำกะ หรือผู้จัดการส่วนหน้าลาน เป็นต้นว่า ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับ ปวช. หรือ ปวส. ที่มีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพพร้อมที่จะได้รับการพัฒนา หรือมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องมาบ้าง โดยรับมาในโครงการผู้บริหารฝึกหัด (Management trainee program) และนำมาฝึกอบรมพัฒนาทั้งในส่วนของงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และการบริหารจัดการ เพื่อเลื่อนขั้นและตำแหน่งงานในอนาคตต่อไป ซึ่งจะทำให้พนักงานเหล่านั้นมีความรู้สึกว่าตนได้รับการพัฒนาความสามารถและมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และทำให้มีระดับความตั้งใจลาออกจางานที่ต่ำ และนำไปสู่การลดลงของอัตราการลาออกจางานในที่สุด

จากงานวิจัยนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับทั้งคุณภาพชีวิตการทำงานและความตั้งใจลาออกของพนักงานสถานีบริการน้ำมัน คือ ระดับการศึกษาดังนั้น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถกำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับระดับการศึกษาที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะงานในสถานีบริการน้ำมัน และระบบการกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม

วิระชัย บุญจุนิศา (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การค้ำของครุสภา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลทัศนคติในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการยอมรับนับถือตนเอง และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การค้ำของครุสภา โดยการแจกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน



ในโรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว องค์การค้ำคุรุสภา จำนวน 319 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน สถิติทดสอบที การทดสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มด้วย ค่าเอฟสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) เจ้าหน้าที่องค์การค้ำของคุรุสภาส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง มีทัศนคติในการทำงาน และการยอมรับนับถือตนเองอยู่ในระดับปานกลาง และ 4) ทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการยอมรับนับถือตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทัศนคติในการทำงานเป็นเพียงตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 6.50

จากงานวิจัยนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่องค์การค้ำของคุรุสภาส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง มีทัศนคติในการทำงาน และการยอมรับนับถือตนเองอยู่ในระดับปานกลาง และทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ลำเรียง อัสวสุข (2536) ได้การศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ตามทัศนะของผู้บริหารและพนักงานสาขาในภาคตะวันออก ผลการวิจัย พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาภาคตะวันออก โดยส่วนรวมผู้บริหารเห็นว่าอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในทัศนะของผู้บริหารพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านธุรการ ด้านการเงิน และด้านการตลาด อยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านบัญชีส่วนในทัศนะของพนักงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการเงิน และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้านคือ ด้านธุรการ ด้านการบัญชี และด้านการตลาด เมื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยตามทัศนะของผู้บริหารและพนักงานสาขาในภาคตะวันออก โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการตลาด ด้านธุรการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการเงินแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงานวิจัยนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
กสิกรไทย สาขาภาคตะวันออก โดยส่วนรวมผู้บริหารเห็นว่าอยู่ในระดับมาก คือด้านธุรการ ด้าน  
การเงิน และด้านการตลาด ส่วนพนักงานเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านธุรการ ด้านการบัญชี  
และด้านการตลาด



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากร

##### 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 จำนวน 16 สาขา รวมทั้งสิ้น 137 คน ประกอบด้วย

1.1.1 สาขากาญจนบุรี	12 คน
1.1.2 สาขาตลาดปทุมมงคล นครปฐม	7 คน
1.1.3 สาขาตลาดองค์พระปฐมเจดีย์	6 คน
1.1.4 สาขาถนนเพชรเกษม นครชัยศรี	8 คน
1.1.5 สาขาถนนเพชรเกษม นครปฐม	7 คน
1.1.6 สาขาถนนศรีสุริยวงศ์ ราชบุรี	7 คน
1.1.7 สาขาท่าม่วง กาญจนบุรี	5 คน
1.1.8 สาขาท่าเรือ	10 คน
1.1.9 สาขาเทศบาล ไล่ต้อนนครชัยศรี	6 คน
1.1.10 สาขาเทศบาล ไล่ต้อนนครปฐม	7 คน
1.1.11 สาขาเทศบาล ไล่ต้อนบ้านโป่ง	6 คน
1.1.12 สาขานครปฐม	13 คน
1.1.13 สาขาบ้านโป่ง	13 คน

1.1.14 สาขาบ็ีกชี ราชบุรี	9 คน
1.1.15 สาขาราชบุรี	12 คน
1.1.16 สาขาห้วยพลู	9 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

### 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามนี้จัดเป็นส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อจัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ รัชญนันท์ บุญอยู่ (2551) ซึ่งจำแนกออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ โอกาสเจริญในงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การกำหนดค่าระดับดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

### ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ใน 4 ด้าน คือ ด้านการตลาด ด้านธุรการ ด้านการเงิน และด้านการบัญชี โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ อรพรรณ ปัญจะหัตต์เจริญ (2551) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การกำหนดค่าระดับดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นแบบเขียนตอบ

## 2.2 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

2.2.1 ทบทวนวรรณกรรม ศึกษาเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดและพัฒนาแบบสอบถาม

2.2.2 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิอีก 3 ท่านให้ข้อเสนอแนะคำแนะนำ และพิจารณาความเหมาะสมของแบบสอบถาม

2.2.3 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 52 จำนวน 30 คน แล้วนำคำตอบมาวิเคราะห์คำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

ก ผลการวิเคราะห์คำตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

ข ผลการวิเคราะห์คำตอบแบบสอบถามตอนที่ 3 ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยโดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เพื่อนำไปขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลกับผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกรไทย เขต 51 ทั้ง 16 สาขา

3.2 นำแบบสอบถามไปยังธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 จำนวน 16 สาขาพร้อมชี้แจงการตอบแบบสอบถาม

3.3 เก็บรวบรวมข้อมูลและติดตามรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน

3.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 สถิติที่ใช้คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน

สำหรับการนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ มาแปลผลในรูปของความสัมพันธ์ตามเกณฑ์ดังนี้ คือถ้าค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เป็น 0 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าไม่เป็น 0 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์ที่กำหนดได้ กล่าวคือ ถ้าเป็นไปในทางบวก หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน ถ้าเป็นไปในทางลบ หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทางตรงข้ามหรือผกผันกัน สำหรับการพิจารณาระดับความสัมพันธ์ พิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ โดยใช้เกณฑ์ของ ประคอง วรรณสุด (2535) ดังนี้คือ

**ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี**

ค่าสหสัมพันธ์ 0.30 หรือต่ำกว่า หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ค่าสหสัมพันธ์ 0.31-0.70 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ค่าสหสัมพันธ์ 0.70 ขึ้นไป หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

4.5 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด คำตอบในส่วนของคำถามปลายเปิดจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มหาค่าความถี่



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากประชากรซึ่งเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 จำนวน 16 สาขา รวมทั้งสิ้น 137 คน ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติเพื่อฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน

N=137

ลักษณะทางประชากร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	47	34.30
หญิง	90	65.70
<b>อายุ</b>		
ไม่เกิน 31 ปี	78	56.93
31-40 ปี	25	18.25
41-50 ปี	23	16.79
51 ปีขึ้นไป	11	8.03
<b>ระดับการศึกษา</b>		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2	1.46
ปริญญาตรี	126	91.97
ปริญญาโท	9	6.57
ปริญญาเอก	0	0.00
<b>ระยะเวลาการปฏิบัติงาน</b>		
ไม่เกิน 2 ปี	38	27.74
2-5 ปี	59	43.06
6-10 ปี	6	4.38
11 ปีขึ้นไป	34	24.82
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
ผู้จัดการสาขา	16	11.68
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	16	11.68
เจ้าหน้าที่ตลาด	43	31.38
ผู้ดูแลเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา	16	11.68
เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา	46	33.58

ตารางที่ 1 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) เขต 51 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีอายุ ไม่เกิน 31 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 56.93 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.79 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.03 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 91.97 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.57 และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.46 ตามลำดับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีอายุงาน ระหว่าง 2-5 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 43.06 รองลงมา มีอายุงานไม่เกิน 2 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.74 มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.82 และมีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.38 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานอยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 33.58 รองลงมาตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตลาด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 31.38 ตำแหน่งผู้จัดการสาขา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.68 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.68 และตำแหน่งผู้ดูแลเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.68 ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่สร้างโดยนำแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ฐัญนันท์ บุญอยู่ (2551) ซึ่งจำแนกออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ โอกาสเจริญในงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านความสำเร็จของงาน

ด้านความสำเร็จของงาน	ระดับแรงจูงใจ					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำให้ประสบความสำเร็จและตรงเวลา	27 (19.7)	101 (73.7)	9 (6.6)	0	0	4.13	0.50	มาก
2. การที่พนักงานสามารถหาทางแก้ไขปัญหาที่พบจากการทำงานด้วยตนเอง	23 (16.8)	88 (64.2)	26 (19.0)	0	0	3.98	0.60	มาก
3. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จูงใจให้พนักงานอยากปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น	39 (28.5)	76 (55.5)	22 (16.1)	0	0	4.12	0.66	มาก
รวม						4.08	0.59	มาก

### ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.08$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำให้ประสบความสำเร็จและตรงเวลา รองลงมาความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จูงใจให้พนักงานอยากปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และสามารถหาทางแก้ไขปัญหาที่พบจากการทำงานด้วยตนเอง ( $\mu = 4.13, 4.12$  และ  $3.98$  ตามลำดับ)



ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านการยอมรับนับถือ

ด้านการยอมรับนับถือ	ระดับแรงจูงใจ					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เมื่อผลงานเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	36 (26.3)	70 (51.1)	29 (21.2)	2 (1.5)	0	4.02	0.73	มาก
2. เมื่อผลงานเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน	32 (23.4)	76 (55.5)	26 (19.0)	3 (2.2)	0	4.00	0.72	มาก
3. เมื่อผลงานเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องชมเชยจากลูกค้า	45 (32.8)	61 (44.5)	24 (17.5)	7 (5.1)	0	4.05	0.84	มาก
รวม						4.02	0.76	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.02$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจเมื่อผลงานเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องชมเชยจากลูกค้า รองลงมาเมื่อผลงานเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา และ เมื่อผลงานเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน ( $\mu = 4.05, 4.02$  และ  $4.00$  ตามลำดับ)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	ระดับแรงจูงใจ					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การได้รับมอบหมายงานที่ทำ ทายความสามารถ	28 (20.4)	71 (51.8)	37 (27.0)	1 (0.7)	0 (0)	3.92	0.71	มาก
2. การได้รับมอบหมายงานที่เคย ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	24 (17.5)	85 (62.0)	27 (19.7)	1 (0.7)	0 (0)	3.96	0.63	มาก
3. การได้รับมอบหมายงานจำนวน มากพร้อมๆ กัน	26 (19.0)	66 (48.2)	43 (31.4)	1 (0.7)	1 (0.7)	3.84	0.76	มาก
4. งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับ ความรู้และความสามารถ	27 (19.7)	76 (55.5)	34 (24.8)	0 (0)	0 (0)	3.95	0.67	มาก
5. งานที่ได้รับหมายทำให้ได้ใช้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	28 (20.4)	71 (51.8)	37 (27.0)	1 (0.7)	0 (0)	3.92	0.71	มาก
รวม						3.92	0.70	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานในภาพรวม  
อยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.92$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจ  
จากการได้รับมอบหมายงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ รองลงมาจากงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับ  
ความรู้และความสามารถ งานที่ได้รับหมายทำให้ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานได้รับ  
มอบหมายงานที่ทำทายความสามารถ และการได้รับมอบหมายงานจำนวนมากพร้อมๆ กัน ( $\mu = 3.96,$   
3.95 3.92, 3.92 และ 3.84 ตามลำดับ)

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	ระดับแรงจูงใจ					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การได้รับมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม	32 (23.4)	68 (49.6)	37 (27.0)	0 0	0 0	3.96	0.71	มาก
2. การทราบหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	46 (33.6)	66 (48.2)	25 (18.2)	0 0	0 0	4.15	0.71	มาก
3. การมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบในหน้าที่อย่างเต็มที่	51 (37.2)	71 (51.8)	15 (10.9)	0 0	0 0	4.26	0.64	มาก
4. การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเต็มที่	48 (35.0)	63 (46.0)	26 (19.0)	0 0	0 0	4.16	0.72	มาก
รวม						4.13	0.70	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.13$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจจากการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบในหน้าที่อย่างเต็มที่ รองลงมาการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ การทราบหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และการได้รับมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม ( $\mu = 4.26, 4.16, 4.15$  และ  $3.96$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้าน โอกาสเจริญในงาน

ด้านโอกาสเจริญในงาน	ระดับแรงจูงใจ					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การมีโอกาสได้เข้ารับการ ประชุม อบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มพูน ความรู้ และทักษะในการ ปฏิบัติงาน	37 (27.0)	75 (54.7)	21 (15.3)	0 0	4 (2.9)	4.03	0.83	มาก
2. ความสามารถในการหาความรู้ เพิ่มเติมจากงานที่ปฏิบัติได้ ตลอดเวลา	44 (32.1)	71 (51.8)	17 (12.4)	0 0	5 (3.6)	4.09	0.88	มาก
รวม						4.06	0.85	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสเจริญในงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.06$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจจากความสามารถในการหาความรู้เพิ่มเติมจากงานที่ปฏิบัติได้ตลอดเวลา รองลงมาจากการมีโอกาสได้เข้ารับการประชุม อบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.09$  และ  $4.03$  ตามลำดับ)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระดับแรงจูงใจ					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การที่ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณา ความดี ความชอบ ตามความรู้ ความสามารถอย่างยุติธรรม	41 (29.9)	71 (51.8)	23 (16.8)	1 (0.7)	1 (0.7)	4.09	0.75	มาก
2. การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความ ใกล้ชิดสนิทสนมและปฏิบัติตัว เป็นกันเอง	47 (34.3)	62 (45.3)	27 (19.7)	1 (0.7)	0	4.13	0.75	มาก
3. การที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาส ให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วน ร่วมในการตัดสินใจ	57 (41.6)	60 (43.8)	19 (13.9)	1 (0.7)	0	4.26	0.72	มาก
4. การที่ผู้บังคับบัญชาใช้คนได้ เหมาะสมกับความสามารถในการ ปฏิบัติงาน	47 (34.3)	67 (48.9)	23 (16.8)	0	0	4.18	0.70	มาก
5. การที่ผู้บังคับบัญชาสามารถให้ คำแนะนำในการปฏิบัติงาน	51 (37.2)	65 (47.4)	21 (15.3)	0	0	4.22	0.69	มาก
รวม						4.18	0.72	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.18$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจจากการที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รองลงมาจากการที่ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน การที่ผู้บังคับบัญชาใช้คนได้เหมาะสมกับความสามารถในการปฏิบัติงาน การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความใกล้ชิดสนิทสนมและปฏิบัติตัวเป็นกันเอง และการที่ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณา ความดี ความชอบ ตามความรู้ ความสามารถอย่างยุติธรรม ( $\mu = 4.26, 4.22, 4.18, 4.13$  และ  $4.09$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านสภาพการปฏิบัติงาน

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจ					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพเช่น แสง เสียง และการระบายอากาศที่เหมาะสม	41 (29.9)	54 (39.4)	39 (28.5)	3 (2.2)	0	3.97	0.82	มาก
2. สถานที่ปฏิบัติงานตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมในการคมนาคมและการติดต่อ	42 (30.7)	62 (45.3)	32 (23.4)	1 (0.7)	0	4.06	0.76	มาก
3. การมีสภาพแวดล้อมที่สะดวกต่อการทำงานและไม่แออัด	40 (29.2)	60 (43.8)	33 (24.1)	4 (2.9)	0	3.99	0.81	มาก
รวม						4.01	0.79	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.01$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจจากสถานที่ปฏิบัติงานตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมในการคมนาคม และการติดต่อ รองลงมาจากการมีสภาพแวดล้อมที่สะดวกต่อการทำงานและไม่แออัด และสถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพเช่น แสง เสียง และการระบายอากาศที่เหมาะสม ( $\mu = 4.06, 3.99$  และ  $3.97$  ตามลำดับ)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงงใจในการปฏิบัติงาน  
พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระดับแรงงใจ					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. การได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ร่วมงาน	42 (30.7)	79 (57.7)	16 (11.7)	0 0	0 0	4.19	0.62	มาก
2. การมีโอกาสนในการปรับความ เข้าใจกับเพื่อนร่วมงาน	41 (29.9)	78 (56.9)	18 (13.1)	0 0	0 0	4.17	0.64	มาก
3. การมีโอกาสร่วมทำกิจกรรม และ พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน	43 (31.4)	71 (51.8)	23 (16.8)	0 0	0 0	4.15	0.68	มาก
4. การที่สามารถปรึกษาปัญหาต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานได้	52 (38.0)	68 (49.6)	15 (10.9)	2 (1.5)	0 0	4.24	0.70	มาก
รวม						4.19	0.66	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าพนักงานมีแรงงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน  
ร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.19$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงาน  
ส่วนใหญ่มีแรงงใจจากการที่สามารถปรึกษาปัญหาต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานได้ รองลงมาจากการ  
ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การมีโอกาสนในการปรับความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงาน และการ  
มีโอกาสร่วมทำกิจกรรม และพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน

( $\mu = 4.24, 4.19, 4.17$  และ  $4.15$  ตามลำดับ)

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานในภาพรวม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
ด้านความสำเร็จของงาน	4.08	0.59	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	4.02	0.76	มาก
ด้านลักษณะงาน	3.92	0.70	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	4.13	0.70	มาก
ด้านโอกาสเจริญในงาน	4.06	0.85	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.18	0.72	มาก
ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	4.01	0.79	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.19	0.66	มาก
รวม	4.07	0.72	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.07$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมา มีแรงจูงใจด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านโอกาสเจริญในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และ ด้านลักษณะงาน ( $\mu = 4.19, 4.18, 4.13, 4.08, 4.06, 4.02, 4.01$  และ  $3.92$  ตามลำดับ)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่สร้างโดยนำแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ชูศรี วงศ์รัตน์ (2551) ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการตลาด ด้านธุรการ ด้านการเงิน และด้านการบัญชี

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านการตลาด

ด้านการตลาด	ความสามารถในการปฏิบัติงาน					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การติดต่อลูกค้ารายใหม่ด้านเงินฝาก	34 (24.8)	57 (41.6)	42 (30.7)	4 (2.9)	0 (0)	3.88	0.81	มาก
2. การติดต่อลูกค้ารายใหม่ด้านเงินกู้	16 (11.7)	54 (39.4)	48 (35.0)	18 (13.1)	1 (0.7)	3.48	0.89	มาก
3. การติดต่อลูกค้ารายใหม่ด้านบริการทุกประเภท	24 (17.5)	75 (54.7)	36 (26.3)	2 (1.5)	0 (0)	3.88	0.70	มาก
4. การติดตามให้ลูกค้ารายเก่าใช้บริการทุกประเภทให้มากขึ้น	26 (19.0)	70 (51.1)	41 (29.9)	0 (0)	0 (0)	3.89	0.69	มาก
5. การเขียนรายงานเสนอความเห็นเกี่ยวกับการขอเครดิต	22 (16.1)	56 (40.9)	35 (25.5)	18 (13.1)	6 (4.4)	3.51	1.05	มาก
รวม						3.73	0.86	มาก

### ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 11 พบว่าพนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.73$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการติดตามให้ลูกค้ารายเก่าใช้บริการทุกประเภทให้มากขึ้น รองลงมาการติดต่อลูกค้ารายใหม่ด้านเงินฝาก การติดต่อลูกค้ารายใหม่ด้านบริการทุกประเภท การเขียนรายงานเสนอความเห็นเกี่ยวกับการขอเครดิต และการติดต่อลูกค้ารายใหม่ด้านเงินกู้ ( $\mu = 3.89, 3.88, 3.88, 3.51$  และ 3.48 ตามลำดับ)

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสามารถในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านธุรการ

ด้านธุรการ	ความสามารถในการปฏิบัติงาน					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การดำเนินงานสารบรรณของสาขา เช่น พิมพ์หนังสือโต้ตอบของสาขา	19 (13.9)	54 (39.4)	50 (36.5)	13 (9.5)	1 (0.7)	3.56	0.87	มาก
2. การเก็บและการใช้เอกสาร แบบพิมพ์ต่างๆ ที่สาขาต้องมีไว้ใช้งาน	24 (17.5)	67 (48.9)	42 (30.7)	4 (2.9)	0	3.81	0.75	มาก
3. ติดต่อกับสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับเอกสารและแบบพิมพ์และอื่นๆ	23 (16.8)	65 (47.4)	43 (31.4)	5 (3.6)	1 (0.7)	3.76	0.80	มาก
4. การต้อนรับผู้มาติดต่อ	48 (35.0)	69 (50.4)	20 (14.6)	0	0	4.20	0.68	มาก
5. การดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงานให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้เสมอ	32 (23.4)	71 (51.8)	34 (24.8)	0	0	3.99	0.70	มาก
6. การจัดหมวดหมู่ของเอกสาร หนังสือเวียนสั่งการและหนังสือเวียนเพื่อทราบ	20 (14.6)	77 (56.2)	38 (27.7)	2 (1.5)	0	3.84	0.68	มาก
7. ลงทะเบียนเอกสาร เข้า – ออก ของสาขา	19 (13.9)	65 (47.4)	46 (33.6)	7 (5.1)	0	3.70	0.77	มาก
8. การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามลูกค้าที่มาติดต่อธนาคาร	35 (25.5)	79 (57.7)	21 (15.3)	2 (1.5)	0	4.07	0.68	มาก
9. การจัดการประชุมในสาขา	25 (18.2)	67 (48.9)	34 (24.8)	9 (6.6)	2 (1.5)	3.76	0.88	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.85</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 12 พบว่าพนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านธุรการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.85$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการต้อนรับผู้มาติดต่อ รองลงมาการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามลูกค้าที่มาติดต่อธนาคาร การดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงานให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้เสมอ การจัดหมวดหมู่ของเอกสารหนังสือเวียนสั่งการและหนังสือเวียนเพื่อทราบ การเก็บและการใช้เอกสาร

แบบพิมพ์ต่างๆ ที่สาขาต้องมีไว้ใช้งาน การติดต่อกับสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับเอกสารและแบบพิมพ์ และอื่นๆ การจัดการประชุมในสาขา การลงทะเบียนเอกสาร เข้า – ออก ของสาขา และการดำเนินงานสารบรรณของสาขา เช่น พิมพ์หนังสือโต้ตอบของสาขา ( $\mu = 4.20, 4.07, 3.99, 3.84, 3.81, 3.76, 3.76, 3.70$  และ  $3.56$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านการเงิน

ด้านการเงิน	ความสามารถในการปฏิบัติงาน					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การให้บริการรับฝากเงิน/ ตราสารจากบัญชีเงินฝากต่างๆ	37 (27.0)	72 (52.6)	27 (19.7)	1 (0.7)	0 (0)	4.06	0.70	มาก
2. การให้บริการถอนเงินจากบัญชีเงินฝากต่างๆ	45 (32.8)	65 (47.4)	24 (17.5)	3 (2.2)	0 (0)	4.11	0.76	มาก
3. การให้บริการโอนเงิน	43 (31.4)	61 (44.5)	26 (19.0)	7 (5.1)	0 (0)	4.02	0.84	มาก
4. การให้บริการแลกเปลี่ยนยืมและเหรียญ	40 (29.2)	56 (40.9)	34 (24.8)	7 (5.1)	0 (0)	3.94	0.86	มาก
5. การลงบัญชีรายการที่ส่งมาเรียกเก็บและตามคำสั่ง	33 (24.1)	60 (43.8)	40 (22.9)	4 (2.9)	0 (0)	3.89	0.80	มาก
6. การคัดแยกธนบัตรและเหรียญเป็นหมวดหมู่รวมทั้งทวนเงิน	39 (28.5)	57 (41.6)	30 (21.9)	9 (6.6)	2 (1.5)	3.89	0.94	มาก
7. การดูแลเงินสดในความรับผิดชอบให้มีจำนวนและชนิดสอดคล้องกับการใช้งาน	45 (32.8)	56 (40.6)	26 (19.0)	8 (5.8)	2 (1.5)	3.98	0.94	มาก
8. การขายตราฟัด เช็คของขวัญและเช็คธนาคาร	44 (32.1)	49 (35.8)	24 (17.5)	14 (10.2)	6 (4.4)	3.81	1.13	มาก
9. การรับชำระค่าสาธารณูปโภคและ ฯลฯ	49 (35.8)	46 (33.6)	31 (22.6)	7 (5.1)	4 (2.9)	3.94	1.03	มากที่สุด
10. การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีระบบการทำงานเชื่อมต่อกับสำนักงานใหญ่	43 (31.4)	57 (41.6)	31 (22.6)	4 (2.9)	2 (1.5)	3.99	0.89	มาก
รวม						3.96	0.90	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าพนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.96$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการให้บริการถอนเงินจากบัญชีเงินฝากต่างๆ รองลงมาการให้บริการรับฝากเงิน/ตราสารจากบัญชีเงินฝากต่างๆ การให้บริการโอนเงิน การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีระบบการทำงานเชื่อมต่อกับสำนักงานใหญ่ การดูแลเงินสดในความรับผิดชอบให้มีจำนวนและชนิดสอดคล้องกับการใช้งาน การให้บริการแลกเงินย่อยและเหรียญ การรับชำระค่าสาธารณูปโภค และ ฯลฯ การลงบัญชีรายการที่ส่งมาเรียกเก็บและตามคำสั่ง การคัดแยกธนบัตรและเหรียญเป็นหมวดหมู่รวมทั้งทวนเงิน และการขายตราฟ้ เช็คของขวัญ และเช็คธนาคาร ( $\mu = 4.11, 4.06, 4.02, 3.99, 3.98, 3.94, 3.94, 3.89, 3.89$  และ  $3.81$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านการบัญชี

ด้านการบัญชี	ความสามารถในการปฏิบัติงาน					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ลงทะเบียนเอกสาร เข้า-ออกของสาขา	35 (25.5)	53 (38.7)	34 (24.8)	10 (7.3)	5 (3.6)	3.75	1.03	มาก
2. การคิดดอกเบี้ยนอกการคิด (การคิดดอกเบี้ยด้วยตนเอง)	27 (19.7)	46 (33.6)	35 (25.5)	15 (10.9)	14 (10.2)	3.42	1.22	มาก
3. การคิดภาษีการค้า	24 (17.5)	52 (38.0)	29 (21.2)	18 (13.1)	14 (10.2)	3.39	1.21	มาก
4. การคิดค่าธรรมเนียมต่างๆ	22 (16.1)	64 (46.7)	32 (23.4)	14 (10.2)	5 (3.6)	3.61	0.99	มาก
5. การทำเช็คเคลียร์ริง (เตรียมงานต่างๆ เรื่องเช็ค เคลียร์ริง)	27 (19.7)	55 (40.1)	29 (21.2)	14 (10.2)	12 (8.8)	3.52	1.18	มาก
6. การทำเช็คเรียกเก็บ (เตรียมงานต่างๆ เรื่องเช็คเรียกเก็บ)	20 (14.6)	65 (47.4)	27 (19.7)	13 (9.5)	12 (8.8)	3.50	1.13	มาก
7. การจัดทำรายงานต่างๆ เพื่อส่งสำนักงานใหญ่	21 (15.3)	67 (48.9)	24 (17.5)	15 (10.9)	10 (7.3)	3.54	1.10	มาก



ตารางที่ 14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสามารถในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ด้านการบัญชี (ต่อ)

ด้านการบัญชี	ความสามารถในการปฏิบัติงาน					$\mu$	$\sigma$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8.การจัดทำเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ แทนลูกค้าและธนาคาร	16 (11.7)	61 (44.5)	39 (28.5)	15 (10.9)	6 (4.4)	3.48	0.99	มาก
9. การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนบุคคล	32 (23.4)	56 (40.9)	37 (27.0)	8 (5.8)	4 (2.9)	3.76	0.97	มาก
รวม						3.55	1.10	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าพนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.55$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนบุคคล รองลงมาลงทะเบียนเอกสาร เข้า – ออกของสาขา การคิดค่าธรรมเนียมต่างๆ การจัดทำรายงานต่างๆ เพื่อส่งสำนักงานใหญ่ การทำเช็คเคลียร์ริง (เตรียมงานต่างๆ เรื่องเช็คเคลียร์ริง) การทำเช็คเรียกเก็บ (เตรียมงานต่างๆ เรื่องเช็คเรียกเก็บ) การจัดทำเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ แทนลูกค้าและธนาคาร การคิดดอกเบี้ยนอกการ์ด (การคิดดอกเบี้ยด้วยตนเอง) และการคิดภาษีการค้า ( $\mu = 3.76, 3.75, 3.61, 3.54, 3.52, 3.50, 3.48, 3.42$  และ  $3.39$  ตามลำดับ)

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ในภาพรวม

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
ด้านการตลาด	3.73	0.86	มาก
ด้านธุรการ	3.85	0.78	มาก
ด้านการเงิน	3.96	0.90	มาก
ด้านการบัญชี	3.55	1.10	มาก
รวม	3.77	0.94	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าพนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับ  
มาก ( $\mu = 3.77$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการ  
ปฏิบัติงานด้านการเงินมากที่สุด รองลงมาด้านธุรการ, ด้านการตลาด และด้านการบัญชี ( $\mu = 3.96,$   
3.85, 3.73 และ 3.55 ตามลำดับ)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการ  
ปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานในภาพรวม

ตัวแปรที่ศึกษา	ค่าสัมประสิทธิ์	P-Value	ระดับ
	สหสัมพันธ์		ความสัมพันธ์
แรงจูงใจในการทำงาน			
ความสามารถในการปฏิบัติงาน	0.693	0.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่าแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ  
ความสามารถในการปฏิบัติงานในภาพรวม ระดับปานกลาง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $\rho = 0.693$ )

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยจำแนกเป็นรายด้านและในภาพรวม

ตัวแปรที่ศึกษา	ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน						รวม		
	ด้านความตั้งใจ	ด้านความรู้	ด้านบุคลิกภาพ	ด้านการเงิน	ด้านจิตวิทยา	ด้านกายภาพ			
ด้านความตั้งใจของงาน	0.397	ปานกลาง	0.348	ปานกลาง	0.096	ต่ำ	0.174	ต่ำ	0.169
ด้านความยอมรับนับถือ	0.308	ปานกลาง	0.475	ปานกลาง	0.406	ปานกลาง	0.303	ปานกลาง	0.296
ด้านลักษณะงาน	0.467	ปานกลาง	0.317	ปานกลาง	0.104	ต่ำ	0.269	ต่ำ	0.138
ด้านความรับผิดชอบ	0.394	ปานกลาง	0.539	ปานกลาง	0.496	ปานกลาง	0.506	ปานกลาง	0.375
ด้านโอกาสเจริญในงาน	0.394	ปานกลาง	0.477	ปานกลาง	0.364	ปานกลาง	0.501	ปานกลาง	0.382
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	0.358	ปานกลาง	0.553	ปานกลาง	0.500	ปานกลาง	0.566	ปานกลาง	0.422
ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	0.315	ปานกลาง	0.464	ปานกลาง	0.560	ปานกลาง	0.493	ปานกลาง	0.353
ด้านความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน	0.322	ปานกลาง	0.404	ปานกลาง	0.439	ปานกลาง	0.337	ปานกลาง	0.338
รวม	0.284	ต่ำ	0.342	ปานกลาง	0.314	ปานกลาง	0.342	ปานกลาง	0.693

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในแต่ละด้านระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า

**แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงาน** ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ( $p = 0.169$ )

เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการตลาด ด้านธุรการ ระดับปานกลาง ( $p = 0.397, 0.348$  ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการบัญชี ด้านการเงิน ระดับต่ำ ( $p = 0.174, 0.096$  ตามลำดับ)

**แรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ** ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ( $p = 0.296$ )

เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการตลาด ด้านธุรการ ด้านการเงิน ด้านการบัญชี ระดับปานกลาง ( $p = 0.308, 0.475, 0.406, 0.303$  ตามลำดับ)

**แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน** ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ( $p = 0.138$ )

เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการตลาด ด้านธุรการ ระดับปานกลาง ( $p = 0.467, 0.317$  ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการบัญชี ด้านการเงิน ระดับต่ำ ( $p = 0.269, 0.104$  ตามลำดับ)

**แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ** ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ( $p = 0.375$ )

เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการตลาด ด้านธุรการ ด้านการเงิน ด้านการบัญชี ระดับปานกลาง ( $p = 0.394, 0.539, 0.496, 0.506$  ตามลำดับ)

**แรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสเจริญในงาน** ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ( $p = 0.382$ )

เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสเจริญในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการตลาด ด้านธุรการ ด้านการเงิน ด้านการบัญชี ระดับปานกลาง ( $p = 0.394, 0.477, 0.364, 0.501$  ตามลำดับ)



**แรงจูงใจในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชา** ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ( $\rho = 0.422$ )

เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการตลาด ด้านธุรการ ด้านการเงิน ด้านการบัญชี ระดับปานกลาง ( $\rho = 0.358, 0.553, 0.500, 0.506$  ตามลำดับ)

**แรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพการปฏิบัติงาน** ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ( $\rho = 0.353$ )

เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการตลาด ด้านธุรการ ด้านการเงิน ด้านการบัญชี ระดับปานกลาง ( $\rho = 0.315, 0.464, 0.560, 0.493$  ตามลำดับ)

**แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ( $\rho = 0.338$ )

เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการตลาด ด้านธุรการ ด้านการเงิน ด้านการบัญชี ระดับปานกลาง ( $\rho = 0.322, 0.404, 0.439, 0.337$  ตามลำดับ)

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง“ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้คือพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 จำนวน 16 สาขา รวมทั้งสิ้น 137 คน

#### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน

ก ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 31 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอายุงาน 2-5 ปี และ อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา โดยคิดเป็นร้อยละ 65.7, 56.9, 92.0, 43.1 และ 33.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาคือแรงจูงใจด้านการปกครองบังคับบัญชา และ ด้านความรับผิดชอบ ( $n = 4, 19, 4, 18$  และ  $4, 13$  ตามลำดับ)

ด้านความสำเร็จของงาน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำให้ประสบความสำเร็จและตรงเวลา รองลงมาสามารถหาทางแก้ไขปัญหาที่พบจากการทำงานด้วยตนเอง และความสำเร็จในการปฏิบัติงานจูงใจให้พนักงานอยากปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจเมื่อผลงานเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องชมเชยจากลูกค้า รองลงมาเมื่อผลงานเป็นที่ยอมรับและได้รับการยก

योगชมเชยจากผู้บังคับบัญชา และ เมื่อผลงานเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงานตามลำดับ

ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจจากการได้รับมอบหมายงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ รองลงมาจากงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้และความสามารถ และงานที่ได้รับหมายทำให้ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจจากการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบในหน้าที่อย่างเต็มที่ รองลงมาจากการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ และจากการทราบหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านโอกาสเจริญในงาน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสเจริญในงาน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจจากความสามารถในการหาความรู้เพิ่มเติมจากงานที่ปฏิบัติได้ตลอดเวลา รองลงมาจากการมีโอกาสได้เข้ารับการประชุม อบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจจากการที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รองลงมาจากการที่ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน และการที่ผู้บังคับบัญชาใช้คนได้เหมาะสมกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการปฏิบัติงาน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจจากสถานที่ปฏิบัติงานตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมในการคมนาคม และการติดต่อ รองลงมาจากการมีสภาพแวดล้อมที่สะดวกต่อการทำงานและไม่แออัด และสถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพเช่น แสง เสียง และการระบายอากาศที่เหมาะสม ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจจากการที่สามารถปรึกษาปัญหาต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานได้ รองลงมาจากการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน และการมีโอกาสในการปรับความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต51 มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการเงินมากที่สุด รองลงมาด้านธุรการ และด้านการตลาด ( $\mu = 3.96, 3.85$  และ  $3.73$ ตามลำดับ)

ด้านการตลาด พบว่า พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการตลาด ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการติดตามให้ลูกค้ารายเก่าใช้บริการทุกประเภทให้มากขึ้น รองลงมาการติดต่อลูกค้ารายใหม่ด้านเงินฝาก และการเขียนรายงานเสนอความเห็นเกี่ยวกับการขอเครดิต ตามลำดับ

ด้านธุรการ พบว่า พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านธุรการ ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการต้อนรับผู้มาติดต่อ รองลงมาการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามลูกค้าที่มาติดต่อธนาคาร และการดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงานให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้เสมอ ตามลำดับ

ด้านการเงิน พบว่า พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการให้บริการถอนเงิน จากบัญชีเงินฝากต่างๆ รองลงมาการให้บริการรับฝากเงิน/ ตราสารจากบัญชีเงินฝากต่างๆ และการให้บริการโอนเงิน ตามลำดับ

ด้านการบัญชี พบว่า พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการบัญชี ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนบุคคล รองลงมาลงทะเบียนเอกสาร เข้า – ออก ของสาขา และการคิดค่าธรรมเนียมต่างๆ ตามลำดับ

### ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต51 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $\rho = 0.693$ )



## การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต51 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต51 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาคือแรงจูงใจด้านการปกครองบังคับบัญชา และ ด้านความรับผิดชอบ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฐัญนันท์ บุญอยู่ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ไทยยนต์บัส บ้านโป่ง จำกัด พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานในระดับสูงและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานอันเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต51 มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการเงินมากที่สุด รองลงมาด้านธุรการ และด้านการตลาด ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรวรรณ ปัญจะหัตถ์เจริญ (2551) ได้ทำการศึกษาความเครียด ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกคน และความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการตลาดและด้านธุรการอยู่ในระดับมาก ส่วนความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการเงินและด้านบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง และสำเร็จ อัสวสุช (2536) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยตามที่เสนอของผู้บริหารและพนักงานสาขาในภาคตะวันออก พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาภาคตะวันออก โดยส่วนรวมผู้บริหารเห็นว่าอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง

3. จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต51 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วีระชัย บุญจุนิรนาค (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพล

ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การค่าของครูสภา แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการยอมรับนับถือตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนัส หันนาคินทร์ (2542:130) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้มาตรการต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์การ มาตรการต่างๆ เหล่านี้อาจจะเป็นการกระตุ้นเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือจัดระบบขององค์การให้มีสภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะให้พลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์การ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้

ผลการศึกษารั้วนี้สามารถสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดดังนี้

1. ผู้บริหารควรมีการวางแผนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่และจัดสรรอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละตำแหน่งงาน เช่น เกลี่ยอัตรากำลังคน ขออัตรากำลังคนเพิ่ม ตลอดจนให้การอบรมและพัฒนาการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ผู้บริหารควรมีการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม และมีเกณฑ์ในการพิจารณาอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างกำลังใจในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผู้บริหารควรคำนึงถึงผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ เพราะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่นำไปสู่แรงจูงใจในการทำงาน หากมีเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน ก็จะนำไปสู่การทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ

4. สร้างจิตสำนึกการบริการให้เกิดขึ้นกับพนักงาน โดยมีการจัดการอบรม เสริมสร้างทักษะ และเทคนิควิธีการต่างๆ ในการทำงานด้านการบริการลูกค้าให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานบริการลูกค้าต่อไปได้

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานเท่านั้น จึงควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่น่าจะมี

ความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน และความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาแนวคิดในเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานตามแนวคิดอื่นๆ ที่นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยศึกษา

3. จากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกเป็นเพียงองค์กรหนึ่งในธุรกิจธนาคารเท่านั้น จึงควรทำการศึกษาในหัวข้อเดียวกันนี้กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มองค์กรหรือกลุ่มธุรกิจอื่นๆ ด้วยเพื่อให้ครอบคลุมทุกระดับ



ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กัณฑ์ยา เพิ่มผล. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2544.

กุสุมา จ้อยช้างเนียม. “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่บมจ.ธนาคารกสิกรไทย.”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

ดารณี พานทอง. ทฤษฎีการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.

ธัญนันท์ บุญอยู่. “แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ไทยยนต์บัส  
บ้านโป่ง จำกัด.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2551.

นรา สมประสงค์. ประมวลสาระชุดวิชา ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่  
๓. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544.

ปภากรณ์ เจริญศรีสันต์. “การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงาอุตสาหกรรม  
เครื่องปรุรถศึกษาเฉพาะบริษัท หยัน หว่อ หยุน จำกัดและบริษัทในเครือ. วิทยานิพนธ์  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548.

พงศ์ หรดาล. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โอเดียนโตร์, 2540.

พนัส หันนาคินทร์. ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
๒๕๔๒.

ขงยุทธ เกษสาคร. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2541.

วิเชียร วิทยอุดม. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2549.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโด  
ไชน่า, 2547.

วีระชัย บุญนุจรินาค. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การค้าครุสภา.”

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.



สกกล บุญสิน. “ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรพัฒนา, 2546.

สมชาย หิรัญกิตต. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์ม, 2542.

สมยศ นาวิการ. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานคร, 2543.

สมใจ บุญทานนท์. การบริหารการขาย. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2551.

สุชาติ จรประดิษฐ์. “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2547.

สุเทพ แจ่มมี. “การบริหารการจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงานของ บริษัท มัตสึชิตะ อิเล็กทริก เวิร์คส์ (ไทยแลนด์) จำกัด.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2548.

สุพานี สฤษฏ์วานิช. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

สุรพล พยอมรัมย์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2541.

สุรางค์ ใค้วตระกูล. จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

สุวรรณณี ทับทิมอ่อน. “แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บางประกงวู้ด จำกัด.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.

เสนาะ ดิเียว. หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

ลำเรียง อัสวสุข. “ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ตามทัศนะของผู้บริหารและพนักงานสาขาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกบริหารการศึกษา, 2536.

อรวรรณ ปัญจะหัตถ์เจริญ. “การศึกษาความเครียด ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน และความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ” ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร

เอมอร งามธรรมนิตย์. “ความเครียดในการปฏิบัติงานและความเชื่ออำนาจภายใน- ภายนอกตนกับ

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช.” ปรินญาณิพนธ์  
ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

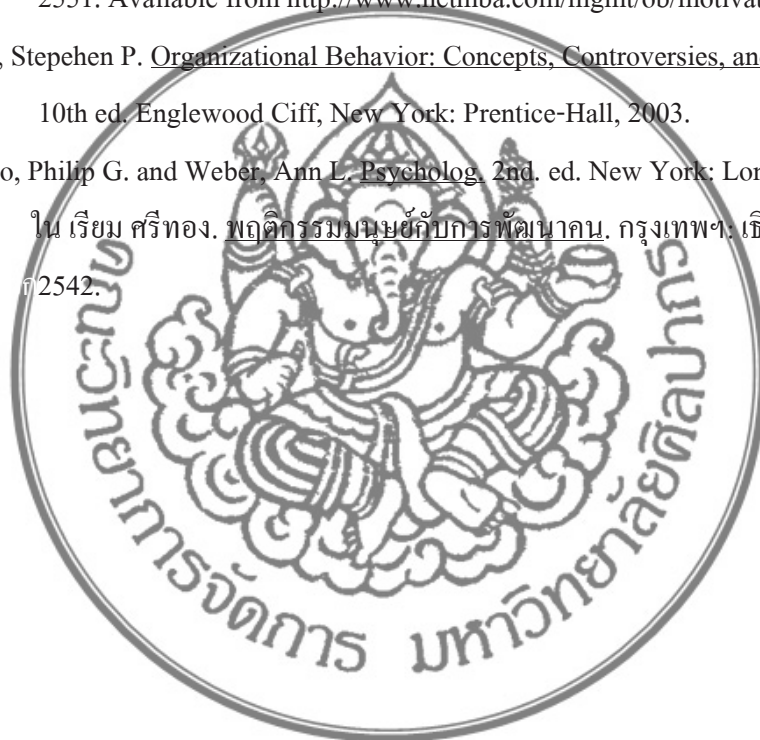
### ภาษาอังกฤษ

Certo, Samuel C. Modern Management. 8th ed. New Jersey: Prentice- Hall, 2000.

Herberg, Frederick. Herberg’s Motivation Hygiene Theory [Online]. Accessed 24 กุมภาพันธ์  
2551. Available from <http://www.netmba.com/mgmt/ob/motivation/herzberg.html>

Robbins, Stephen P. Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Application.  
10th ed. Englewood Cliff, New York: Prentice-Hall, 2003.

Zimbardo, Philip G. and Weber, Ann L. Psychology. 2nd. ed. New York: Longman, 1997, อ้างถึง  
ใน เรียม ศรีทอง. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟเอดดูเคชั่น,  
2542.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ

ผลงานวิทยนั้กศึกษา ระดับปริญญาตรี





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-32594-043 ต่อ 41052

ที่ /2553

วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์

ด้วยนางสาวสุภาภรณ์ แก่นจันทร์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ  
เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51" มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ  
เป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์  
จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-32594-043 ต่อ 41052

ที่ /2553

วันที่ 24 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

ด้วยนางสาวสุภาภรณ์ แก่นจันทร์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ  
เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51" มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ  
เป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์  
จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พงษ์นนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-32594-043 ต่อ 41052

ที่ /2553

วันที่ 29 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

ด้วยนางสาวสุภาภรณ์ แก่นจันทร์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51" มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พงษ์นนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี





ที่ ศธ 0520.303/ 0443

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ  
จังหวัดเพชรบุรี 76120

๑ มีนาคม 2554

เรื่อง ขอตกลงเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้จัดการเขตธุรกิจ และบริการ เขต 53

ด้วย นางสาวสุภาภรณ์ แก่นจันทร์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย เรื่อง  
“ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51” มีความประสงค์ขอตกลงเครื่องมือวิจัยกับพนักงานธนาคารกสิกร  
ไทย สาขาเพชรบุรี สาขาหัวหิน และสาขาตลาดจัดไร่หัวหิน โดยใช้แบบสอบถาม ในการนี้ จึงใคร่ขอ  
ความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์ในการตกลงเครื่องมือวิจัยกับนักศึกษาดังกล่าว  
ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความ  
อนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. 0 3259 4031

โทรสาร 0 3259 4023



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมเครื่องมือ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ที่ ศธ 0520.303/ 0432

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ  
จังหวัดเพชรบุรี 76120

1 มีนาคม 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้จัดการเขตธุรกิจและบริการ เขต 51

ด้วย นางสาวสุภาภรณ์ แก่นจันทร์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย เรื่อง  
“ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51” มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคาร  
กสิกรไทย ในเขต 51 จำนวน 16 สาขา เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ คณะฯ จึงใคร่  
ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาต และแจ้งบุคลากรของท่านทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการ  
ให้ข้อมูลแก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ  
อนุเคราะห์จากท่าน และขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. 0 3259 4031

โทรสาร 0 3259 4023



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)เขต 51

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับแรงจูงใจในปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)เขต 51
  - ตอนที่ 3 แบบสอบถามความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)เขต 51
  - ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ
2. แบบสอบถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ข้อมูลที่ได้จะนำไปประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจะนำเสนอโดยรวม และจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบไม่ว่ากรณีใดๆ ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาท่าน โปรดให้ข้อมูลตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
3. กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ซึ่งมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผู้จัดทำ

นางสาวสุภาภรณ์ แก่นจันทร์

นักศึกษาสาขาวิชาการประกอบการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 31 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ไม่เกิน 2 ปี

2-5 ปี

6-10 ปี

11 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน

ผู้จัดการสาขา

ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

เจ้าหน้าที่ตลาด

ผู้ดูแลเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา

เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา ระดับปริญญาตรี

ผลงานวิจัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับแรงจูงใจในปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด

(มหาชน) เขต 51

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับระดับแรงจูงใจที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งคำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ

แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน		ระดับแรงจูงใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสำเร็จของงาน						
1.	การที่ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำให้ประสบความสำเร็จและตรงเวลา					
2.	การที่ท่านสามารถหาทางแก้ไขปัญหาที่พบจากการทำงานด้วยตนเอง					
3.	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จูงใจให้ท่านอยากปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น					
ด้านการยอมรับนับถือ						
4.	เมื่อผลงานเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา					
5.	เมื่อผลงานเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน					
6.	เมื่อผลงานเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องชมเชยจากลูกค้า					
ด้านลักษณะงาน						
7.	การได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ					
8.	การได้รับมอบหมายงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ					
9.	การได้รับมอบหมายงานจำนวนมากพร้อมๆ กัน					
10.	งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้และความสามารถ					
11.	งานที่ได้รับหมายทำให้ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					

แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน		ระดับแรงจูงใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความรับผิดชอบ</b>						
12	การได้รับมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม					
13	การทราบหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
14	การมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบในหน้าที่อย่างเต็มที่					
15	การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเต็มที่					
<b>ด้านโอกาสเจริญในงาน</b>						
16	การมีโอกาสดำเนินการประชุม อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน					
17	ความสามารถในการหาความรู้เพิ่มเติมจากงานที่ปฏิบัติได้ตลอดเวลา					
<b>ด้านการปกครองบังคับบัญชา</b>						
18	การที่ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณา ความดี ความชอบตามความรู้ ความสามารถอย่างยุติธรรม					
19	การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความใกล้ชิดสนิทสนมและปฏิบัติตัวเป็นกันเอง					
20	การที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
21	การที่ผู้บังคับบัญชาใช้คนได้เหมาะสมกับความสามารถในการปฏิบัติงาน					
22	การที่ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน					

แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน		ระดับแรงจูงใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสภาพการปฏิบัติงาน						
23	สถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสง เสียง และการระบายอากาศที่เหมาะสม					
24	สถานที่ปฏิบัติงานตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมในการคมนาคม และการติดต่อ					
25	การมีสภาพแวดล้อมที่สะดวกต่อการทำงานและไม่แออัด					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
26	การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน					
27	การมีโอกาสในการปรับความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงาน					
28	การมีโอกาสร่วมทำกิจกรรม และพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน					
29	การที่สามารถปรึกษาปัญหาต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานได้					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสกริไทย จำกัด  
(มหาชน) เขต 51

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงาน ซึ่งคำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ

ความสามารถในการปฏิบัติงาน		สามารถปฏิบัติงานได้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการตลาด</b>						
1	การติดต่อลูกค้ารายใหม่ด้านเงินฝาก					
2	การติดต่อลูกค้ารายใหม่ด้านเงินกู้					
3	การติดต่อลูกค้ารายใหม่ด้านบริการทุกประเภท					
4	การติดตามให้ลูกค้ารายเก่าใช้บริการทุกประเภทให้มากขึ้น					
5	การเขียนรายงานเสนอความเห็นเกี่ยวกับการขอเครดิต					
<b>ด้านธุรการ</b>						
6	การดำเนินงานสารบรรณของสาขา เช่น พิมพ์หนังสือโต้ตอบของสาขา					
7	การเก็บและการใช้เอกสาร แบบพิมพ์ต่างๆ ที่สาขาต้องมีไว้ใช้งาน					
8	ติดต่อกับสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับเอกสารและแบบพิมพ์และอื่นๆ					
9	การต้อนรับผู้มาติดต่อ					
10	การดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงานให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้เสมอ					
11	การจัดหมวดหมู่ของเอกสาร หนังสือเขียนสั่งการ และหนังสือเวียนเพื่อทราบ					
12	ลงทะเบียนเอกสาร เข้า – ออก ของสาขา					



ความสามารถในการปฏิบัติงาน		สามารถปฏิบัติงานได้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามลูกค้าที่มาติดต่อธนาคาร					
14	การจัดการประชุมในสาขา					
<b>ด้านการเงิน</b>						
15	การให้บริการรับฝากเงิน/ ตราสารจากบัญชีเงินฝากต่างๆ					
16	การให้บริการถอนเงินจากบัญชีเงินฝากต่างๆ					
17	การให้บริการ โอนเงิน					
18	การให้บริการแลกเงินย่อยและเหรียญ					
19	การลงบัญชีรายการที่ส่งมาเรียกเก็บและตามคำสั่ง					
20	การคัดแยกธนบัตรและเหรียญเป็นหมวดหมู่รวมทั้งทวนเงิน					
21	การดูแลเงินสดในความรับผิดชอบให้มีจำนวนและชนิดสอดคล้องกับการใช้งาน					
22	การขายตราฟัด เช็คของขวัญ และเช็คธนาคาร					
23	การรับชำระค่าสาธารณูปโภค และ ฯลฯ					
24	การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีระบบการทำงานเชื่อมต่อกับสำนักงานใหญ่					
<b>ด้านการบัญชี</b>						
25	ลงทะเบียนเอกสาร เข้า – ออก ของสาขา					
26	การคิดดอกเบี้ยนอกการ์ด (การคิดดอกเบี้ยด้วยตนเอง)					
27	การคิดภาษีการค้า					
28	การคิดค่าธรรมเนียมต่างๆ					
29	การทำเช็คเคลียร์ริง (เตรียมงานต่างๆ เรื่องเช็คเคลียร์ริง)					

ความสามารถในการปฏิบัติงาน		สามารถปฏิบัติงานได้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
30	การทำเช็คเรียกเก็บ (เตรียมงานต่างๆ เรื่องเช็คเรียกเก็บ)					
31	การจัดทำรายงานต่างๆ เพื่อส่งสำนักงานใหญ่					
32	การจัดทำเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ แทนลูกค้าและธนาคาร					
33	การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำชี้แจง เพื่อให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี 51 ได้มีข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง  
 แรงจูงใจ ซึ่งตรงกับความต้องการของท่าน ขอให้ท่านเขียนข้อเสนอแนะลงในช่องว่างต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อสกุล นางสาวสุภาภรณ์ แก่นจันทร์  
 ที่อยู่ 48 ม. 2 ต.วัดละมุด อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม 73120  
 ที่ทำงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด มหาชน  
 268 อาคารแจ้งวัฒนะ ชั้น 11 ต.บางตลาด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120

## ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2549

สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เกษตรศาสตร์)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2554

ศึกษาต่อระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร

## ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2549

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา

พ.ศ. 2552

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานบัญชีและเก็บรักษาเอกสารเครดิต

พ.ศ. 2553

ธนาคารทหารไทย จำกัด มหาชน

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเอสเอ็มอี

ผลงานวิทยานักศึกษา ระดับปริญญาตรี

พ.ศ. 2549 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา

พ.ศ. 2552

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานบัญชีและเก็บรักษาเอกสารเครดิต

พ.ศ. 2553

ธนาคารทหารไทย จำกัด มหาชน

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเอสเอ็มอี