

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

นางสาววรารัตน์ บุญอูย

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Motivation Affecting Performance Efficiency of Performance of Staffs
in the Kasikorn Bank Public Company Limited**

Miss Warangrat Boonau



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2017

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อและนามสกุล	นางสาววรารัตน์ นุญอุย
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์

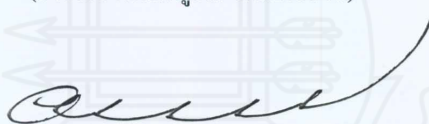
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2561

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศิริราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้ศึกษา นางสาววรารัตน์ บุญอุย รหัสนักศึกษา 2593000595 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ปริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (2) แรงจูงใจของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ (3) แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน จำนวนทั้งสิ้น 78 คน ศึกษาจากประชากรทั้งหมด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี สถานภาพโสด มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท อยู่ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (2) พนักงานมีปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน อยู่ในระดับมาก และ (3) ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานและปัจจัยแรงจูงใจความมั่นคงในงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ ปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

Independent Study title: Motivation Affecting Performance Efficiency of Performance of Staffs
in the Kasikorn Bank Public Company Limited

Author: Miss Warangrat Boonau; **ID:** 2593000595; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisors: Dr.Boriboon Pinprayong; **Academic year:** 2017

Abstract

The objectives of these researches were: (1) to study demographic data; (2) to study motivational factors affecting performance efficiency; and (3) to study motivational factors affecting to the performance efficiency of performance staffs in the Kasikorn Bank Public Company Limited.

The population used in this study was performance staffs in the Kasikorn Bank Public Company Limited, in total of 78 people. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and the Pearson Product-Moment Correlation.

The research results indicated as follows: (1) performance staffs in the Kasikorn Bank Public Company Limited were mostly females under the age of 30, single, possessed below 5 years of work experience, earned monthly income of 10,001-20,000 baht, and were in a position of operating staff with performance efficiency at high level. (2) The motivational factors of performance staffs in the Kasikorn Bank Public Company Limited in aspects of social acceptance, job characteristics, responsibility and working environment were at a high level. (3) The motivational factors affecting to the performance efficiency of performance staffs in the Kasikorn Bank Public Company Limited were work progress and work stability aspects which a correlation coefficient of a positive moderate number at a statistical significance level of 0.01.

Keywords: Motivational factors, Performance efficiency, Payment services, Kasikorn Bank Public
Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สามารถ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยการอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ ที่ปรึกษาหลัก และ รองศาสตราจารย์ ดร. เข้าว์ โรจน์แสง ที่ปรึกษาร่วม สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำในการแก้ไข การตรวจทาน ตลอดจน ขอบกพร่องต่างๆ และมีการติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิด นับตั้งแต่เริ่มต้น ดำเนินการจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาอย่างเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา ของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ นายโสภณ กิจเกษมสิน ผู้ชำนาญการชำระเงิน ส่วนงานบริการคำขอ ให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้คำปรึกษาในการจัดทำการศึกษาค้นคว้า อิสระในครั้งนี้ และพนักงานของส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ที่ให้การเรียนรู้นักศึกษาสามารถนำเอาหลักการมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ และผู้ที่มี ส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ตลอดจน

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณ นางสาวรัญญา ศรีสาถ์ ที่ได้ให้งบประมาณในการศึกษาและ คอยให้กำลังใจเสมอมา

วารรัตน์ บุญอุย

มิถุนายน 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
สมมติฐานการศึกษา	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	6
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	14
ความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
ตอนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	52
ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการ ชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	61
ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	63
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	65
สรุปการศึกษา	65
อภิปรายผล	68
ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	77
ประวัติผู้ศึกษา	85

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรไม่พึงพอใจกับปัจจัยที่ทำให้บุคลากรพึงพอใจ	17
ตารางที่ 2.2 ตารางลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของ Maslow	21
ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	49
ตารางที่ 4.2 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	49
ตารางที่ 4.3 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	50
ตารางที่ 4.4 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	50
ตารางที่ 4.5 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ ในการทำงาน	51
ตารางที่ 4.6 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	51
ตารางที่ 4.7 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	52
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	53
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	54
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะของงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	54
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	55
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	56
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านนโยบายและ การบังคับบัญชาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	57
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อม การทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	58
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	60
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านความมั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	61
ตารางที่ 4.18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	62
ตารางที่ 4.19	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	63



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	3
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพ	9
ภาพที่ 2.2 กระบวนการแรงจูงใจเบื้องต้น	15
ภาพที่ 2.3 ความต้องการของคนที่มีลักษณะตามลำดับขั้น	20
ภาพที่ 2.4 ทฤษฎี E-R-G ของ Alderfer	23
ภาพที่ 2.5 ทฤษฎีความต้องการ 3 ประเภท (Three need theory) ของ McClelland	25
ภาพที่ 2.6 การดูแลและให้ความสำคัญกับพนักงาน	35
ภาพที่ 2.7 แผนภูมิการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล	36



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจต่างๆ ได้ให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กรเนื่องจากพนักงานในองค์กรมีความสำคัญอย่างมากที่จะนำพาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ พนักงานเป็นทรัพยากรบุคคลที่สามารถพัฒนาองค์กรได้หากทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานมากก็จะนำพาองค์กรให้บรรลุจุดประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้ดี เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้เกิดผลผลิตและผลงานในการต่อยอดใช้ทรัพยากรอื่นๆ ในองค์กรอย่างไรก็ตามการที่องค์กรจะสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดผลมากขึ้นน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับองค์กรว่ามีวิธีที่จะทำให้พนักงานภายในองค์กรสามารถปฏิบัติงาน และทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มที่เต็มความสามารถมากขึ้นเพียงใดดังนั้นองค์กรจึงมีความจำเป็นในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและต้องหาเทคนิคและทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเนื่องจากคนที่มีความรู้ความสามารถหรือมีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัตินั้นจะสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์กรได้ดี ดังนั้น องค์กรจึงมีหน้าที่ต้องดูแลบุคลากรให้มีความพอใจเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่โดยการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ในการทำงานเพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

ธนาคารพาณิชย์เป็นการประกอบธุรกิจด้านการเงินต่างๆ โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคารกลางซึ่งธนาคารพาณิชย์มีบทบาทอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยในการพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยหน้าที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์คือ การให้บริการทางการเงินกับประชาชน ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันที่สูงมากทั้งทางด้านเทคโนโลยี ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆ ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อยุคสมัยและสร้างความแตกต่างให้เหนือกว่าคู่แข่ง ดังนั้น การให้บริการที่มีประสิทธิภาพกว่าคู่แข่งจะทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จได้ไวและทำให้ลูกค้าประทับใจ

ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงินของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นส่วนงานที่ให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับเครื่องรูดบัตรเครดิตซึ่งหากเจ้าของร้านค้าต่างๆ ต้องการจะมีเครื่องรูดบัตรเครดิตประจำร้านจะต้องยื่นเอกสารการตรวจสอบให้กับส่วนงานก่อน ส่วนงาน

บริการคำขอให้บริการชำระเงินเป็นส่วนงานที่ดูแลตั้งแต่การอนุมัติเครื่องรูดบัตรเครดิตจนถึงการดูแลเรื่องวงเงินที่ใช้ในการรูดบัตรทั้งหมด ดังนั้น พนักงานในธนาคารจึงต้องมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างสูงเนื่องจากการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงินของลูกค้าจึงมีความสำคัญมาก ซึ่งแรงจูงใจมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก หากพนักงานมีแรงจูงใจที่ดีจะส่งผลให้ให้เกิดความรู้สึกดีต่อตนเอง ต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกดีต่อธนาคาร (Attach: www.kasikornbank.com)

ดังนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดในองค์กรและมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน การศึกษาครั้งนี้จึงจะศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งข้อมูลและผลการศึกษานี้อาจนำไปให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการบริการ และมีแนวทางในการวางแผนแนวทางการปฏิบัติงานหรือวางแผนแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้องค์กรได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพตามที่ต้องการ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

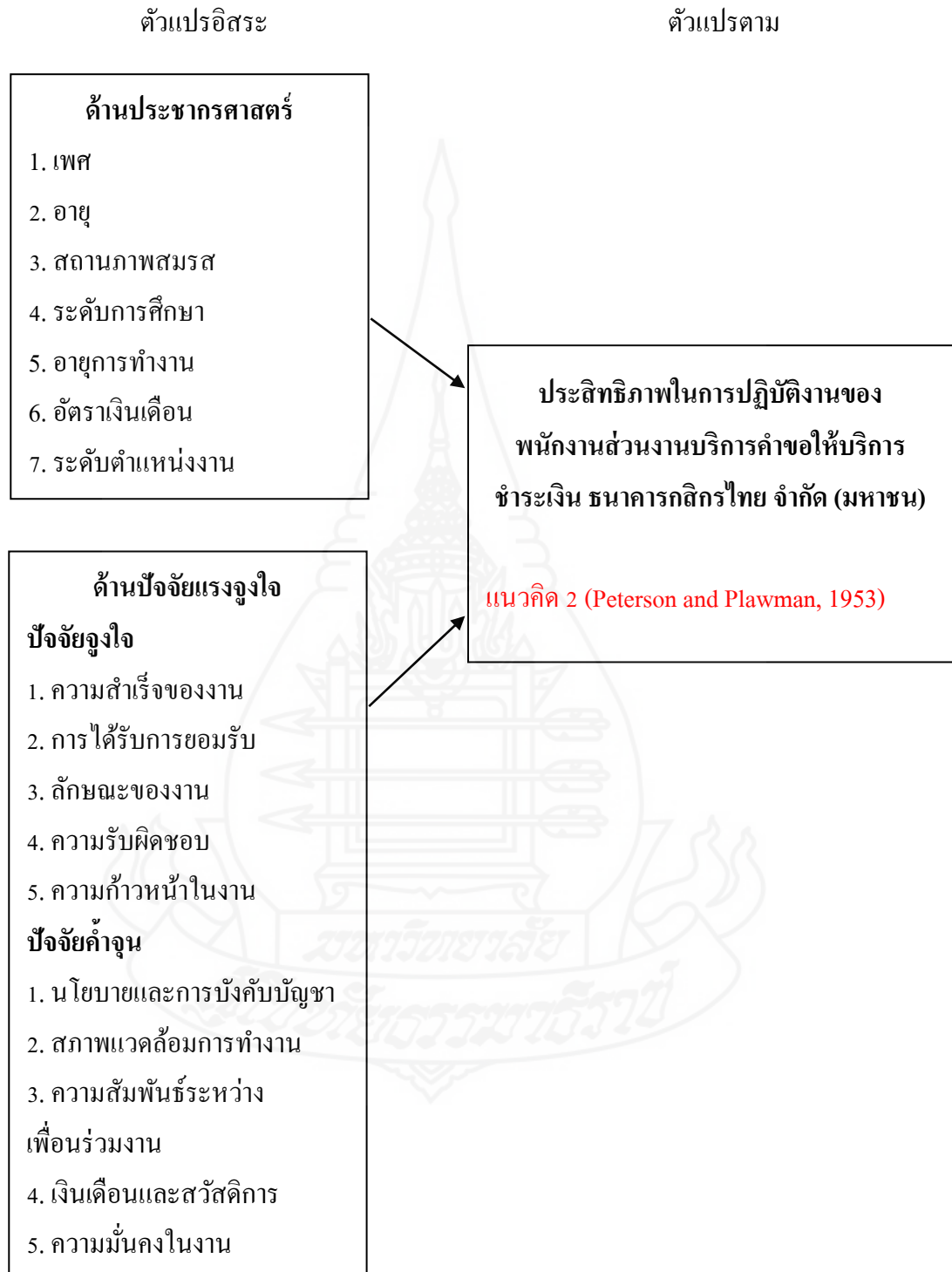
2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

2.3 เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ จะศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 78 คน

5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา

ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน

5.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

5.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1) ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน และระดับตำแหน่งงาน

2) ด้านปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยต้าน คือ นโยบายและการบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน

5.4.2 ตัวแปรตาม (dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ มีคำศัพท์ที่สำคัญเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

6.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน การจัดการต่อทรัพยากรในการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จจากการใช้ทรัพยากรในธนาคารกสิกรไทยที่น้อยที่สุดและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

6.2 ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน หมายถึง ส่วนงานที่ให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับเครื่องรูดบัตรเครดิต ทั้งในเรื่องการอนุมัติร้านค้า การปรับวงเงิน การสร้างข้อมูลลงระบบของเครื่องรูดบัตรเครดิต เป็นต้น

6.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งเป็นเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งคาดว่าจะสามารถเป็นประโยชน์ต่อธนาคารได้ดังต่อไปนี้

7.1 ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

7.2 นำไปพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

7.3 ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา ทบทวน ค้นหาแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาถึงประเด็นดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. ความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) (อ้างถึงใน คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2560: 2) หมายถึง การดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากรแรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งสิ่งต่างๆที่จะต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

Ryan and Smith (1954: 276) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะพิจารณาได้จากการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงานเช่นความพยายามกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้นๆ

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การมีประสิทธิผลมากหรือน้อย อาจพิจารณาได้จากปริมาณการบรรลุผลสำเร็จและปริมาณทรัพยากรที่สูญเสียไป เช่น มีงาน 2 ชิ้น บรรลุผลสำเร็จเหมือนกัน แต่ใช้เวลาต่างกัน ผลงานที่ 1 ใช้เวลา 10 นาที ผลงานชิ้นที่ 2 ใช้เวลา 7 นาที ย่อมหมายความว่าผลงานชิ้นที่ 2 มีประสิทธิภาพมากกว่าชิ้นที่ 1 เป็นต้น ดังนั้น ประสิทธิภาพ คือ

ความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุดเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ประหยัดทรัพยากร ได้แก่ ใช้แรงงานคนน้อย ประหยัดเงินค่าใช้จ่าย ไม่เสียเวลามาก ใช้ต้นทุนวัตถุดิบต่ำ เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีคำว่าประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งมีนักวิชาการอธิบายความหมายและเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างมักจะใช้เกี่ยวข้องกับการทำงานและองค์กรต่างๆ ควบคู่กับคำว่าประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง สามารถดำเนินกิจการให้เกิดความสำเร็จ และมีความก้าวหน้าและสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้

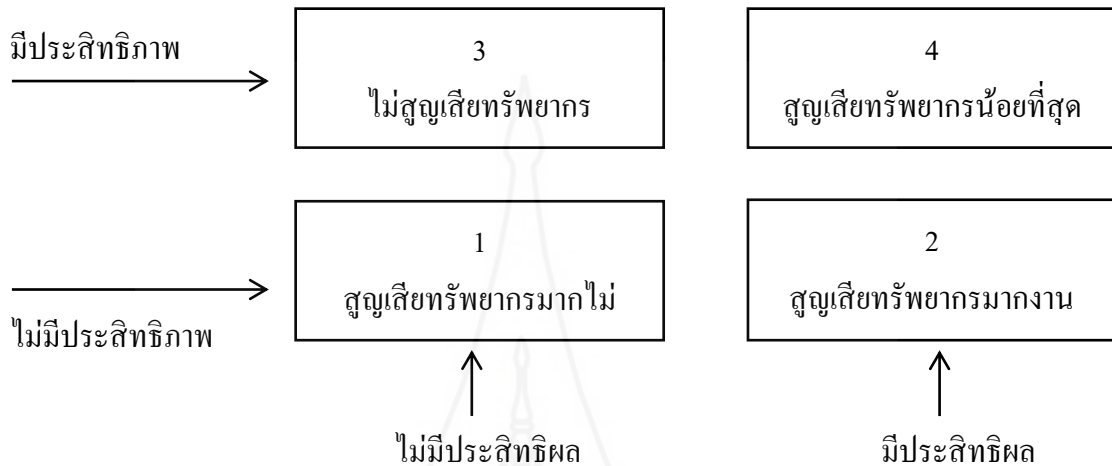
สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการทำงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นความสัมพันธ์ของต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้กับผลที่เกิดขึ้น

$$\text{ประสิทธิผล} = \frac{\text{สินค้าและบริการ}}{\text{แรงงาน ทุน วัตถุดิบและอื่นๆ}}$$

ตัวอย่างจากสมการนี้จะเห็นว่า สามารถเพิ่มประสิทธิผลเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินการหรือเพิ่มประสิทธิภาพองค์ประกอบของทรัพยากรในการดำเนินการได้จากการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของทรัพยากร เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพในด้านแรงงานโดยการลงทุนซึ่งเครื่องมือหรือเครื่องจักร เช่น การใช้เครื่องชุดเจาะแทนที่จะใช้แรงงานคนในการขุด หรืออาจเพิ่มประสิทธิภาพของวัตถุโดยการใช้ประโยชน์จากวัตถุดิบนั้นให้มากขึ้น

จากความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร สรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ประยุกต์เป็นหลักและทิศทางที่ก้าวหน้าขององค์กรในอนาคต เป็นระบบที่องค์กรได้จัดรูปแบบให้เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นเรื่องของความต้องการที่จะให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ก้าวหน้าขึ้นในอนาคต โดยใช้ความรู้ทางด้านการบริหารและสร้างกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับองค์กร โดยหลักการแล้ว องค์กรควรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กันไปซึ่งในความเป็นจริงมักจะพบว่า มีองค์กรจำนวนมากที่สามารถได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง กล่าวคือ องค์กรบางแห่งอาจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่พบว่าการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง เช่น การใช้วัตถุดิบหรืออุปกรณ์ รวมทั้งแรงงานคนมากเกินไปหรือเกินความจำเป็น ในขณะที่บางองค์กรอาจมีประสิทธิภาพในการทำงานดี แต่อาจไม่มีประสิทธิภาพ เช่น องค์กรจะสามารถผลิต ผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ โดยมีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง แต่กลับไม่สามารถขายสินค้าที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งย่อมมีผลกระทบ

ต่อเป้าหมาย กำไร การเติบโต และการอยู่รอดขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพ

ที่มา: คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2560)

จากภาพที่ 2.1 แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมี 4 ลักษณะ คือ

- 1) ความไม่มีประสิทธิภาพและความไม่มีประสิทธิผล หมายถึง การทำงานที่ไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้และสูญเสียทรัพยากรไปโดยเปล่าประโยชน์
- 2) ความไม่มีประสิทธิภาพแต่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด โดยการสูญเสียทรัพยากรมาก
- 3) มีความประสิทธิภาพแต่ไม่มีประสิทธิผล หมายถึง การปฏิบัติงานที่ไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้แต่ไม่สูญเสียทรัพยากรเลย
- 2) ความมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล หมายถึง การปฏิบัติงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้และใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า และประหยัด

ดังนั้น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงเป็นดัชนีที่ใช้วัดความสำเร็จขององค์กรว่าองค์กรเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้นได้ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

วิชิต นารีผล (2556 อ้างถึงใน จิราพร ชุมบางหมัง, 2557: 6) ได้กล่าวว่า การทำงานให้บรรลุเป้าหมายนั้นด้วยวิธีการที่ง่ายรวดเร็วและมีปริมาณที่มาก การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น เมื่อเรามีความตั้งใจว่าเราอยากจะทำปฏิบัติงานให้ดีให้ออกมามีประสิทธิภาพ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ความตั้งใจ ซึ่งความตั้งใจนั้นจะเป็นตัวทำให้เกิดการกระทำหมายถึง มีนิสัยที่มั่นคงในการปฏิบัติงาน มีความจงใจคิดที่จะกระทำโดนความมุ่งมั่นและตั้งใจ การปฏิบัติงานที่มีจิตใจมั่นคงเชื่อถือได้ถือว่ามี ความตั้งใจที่จะสร้างความคาดหวังเพื่อที่จะพัฒนาประสิทธิภาพของตนเอง โดนการปฏิบัติงานอย่างมีจุดมุ่งหมายให้มีประสิทธิภาพ

การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร (Organization Efficiency) หมายถึง การเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร โดยการใช้ทรัพยากรในองค์กรให้เกิดประโยชน์ที่สูงที่สุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

สรุปว่า การที่บุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร โดยที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความท้าทาย ความสามารถ การแบ่งอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าว จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและพร้อมที่จะช่วยสร้างสรรค์ผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ลักษณะองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2560: 3) คุณลักษณะขององค์กรที่มีประสิทธิภาพการเป็นผู้นำหรือผู้บริหารในองค์กรแบบแสวงหาผลกำไรและไม่แสวงหาผลกำไร หมายถึง องค์กรที่ประสบความสำเร็จแบบยั่งยืน จะเห็นได้ว่าองค์กรเหล่านี้มิได้มีเพียงแค่สินค้าและบริการที่ดีเท่านั้น การนำองค์กรนั้นไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่วางเอาไว้ให้ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรธุรกิจ ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นได้ แต่ต้องมีการบริหารจัดการที่ดีผ่านผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถที่ดี เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างดีคุณลักษณะขององค์กรที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะประกอบด้วย 9 ประการ วงจรชีวิตของเรามี เกิด แก่ เจ็บ ตาย องค์กรก็เหมือนกัน ดังนั้น ทำอย่างไรองค์กรจึงจะมีชีวิตที่ยืนยาวและเป็นองค์กรที่ดี

1) คนทุกคนที่อยู่ในองค์กรต้องรู้เป้าหมายขององค์กรตนเองว่า ไม่มีวาระซ่อนเร้น ทำอะไรเพื่ออะไร โปร่งใส ซึ่งต้องมีเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน

2) สายการบังคับบัญชา พร้อมงานบังคับบัญชาที่หลากหลาย และสายการบังคับบัญชาสั้น

- 3) การทำงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยจะต้องมีฐานข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร มีประวัติต่างๆมีฐานข้อมูลที่มาสนับสนุนการบริหารงานฐานข้อมูลองค์กร
- 4) การใช้คอมพิวเตอร์ ใช้ฐานข้อมูลมาดำเนินการและไม่ใช้กรรมการตัดสินใจระบบการจัดการด้วยคนที่ไม่มาก โดยนำเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วย เพราะถ้ามีกรรมการหลายชุดงานจะยิ่งซ้ำ
- 5) องค์กรจะต้องดำเนินการว่าจะต้องทำให้น่าเชื่อถือ ถูกต้อง ผู้บังคับบัญชาสามารถจะพูดให้คนอื่นเข้าใจง่าย เน้นการปฏิบัติที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พูดแล้วต้องเกิดประโยชน์กับองค์กรและให้ข้อคิดในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
- 6) จะต้องมีการตลาดและการประชาสัมพันธ์
- 7) มุ่งมั่นในการทำงานเพื่อองค์กรของตัวเอง ความร่วมมือและทำงานเป็นทีมและมีแข่งขันตลาดเวลา ต้องร่วมมือร่วมใจและทำงานเป็นทีมประหยัคพลังงานเพื่อค่าใช้จ่ายและต้องปรับปรุง
- 8) ต้องเน้นมูลค่าในการทำงานของแต่ละตำแหน่ง และดำเนินการตามนโยบายอย่างแน่วแน่ที่สำคัญคือ การแบ่งงานที่ชัดเจน ก็จะบรรลุผลของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 9) จะต้องทำงานเพื่อองค์กร และรักองค์กรของตนเอง ไม่ทုပ်หม้อข้าวตนเอง

1.3 ประโยชน์ของการทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2560: 5) ประโยชน์ขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ คือ ไม่มีแผนงานมากเกินไป มีการเจริญก้าวหน้าทำงานไม่ซ้ำซ้อน มีการจัดการองค์กรที่เหมาะสมบรรลุตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้ลดต้นทุนและองค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ เช่น รู้ว่าใครรับผิดชอบอะไร บริหารงานง่าย สะดวก แก้ไขปัญหางานซ้ำซ้อนได้ มีหน้าที่ทำอะไรทำงานไม่ค้าง ณ จุดใด จุดหนึ่งประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน รู้หน้าที่ของตนเองว่าจะทำอะไร มีการแบ่งงานที่เหมาะสมจะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าการแบ่งปันกันทำงานไม่ถูกเอาเปรียบ และพนักงานก็เข้าใจความสัมพันธ์ของตนเองกับบุคคลฝ่ายอื่นและสามารถประสานงานกันได้ การสร้างผู้นำที่เก่ง และมีความสามารถ การที่จะบริหารให้คนเก่งเหล่านั้นอยู่ในองค์กรได้ต้องรู้ว่าใครที่มีแววจะอยู่กับองค์กรมีความจงรักภักดี ตัวอย่างเช่น การให้โบนัส โบนัสก็เป็นสิ่งตอบแทนการทำงานถ้าเขาทำงานที่จะสามารถพัฒนาและมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพของเขาได้หรือว่าสร้างความเจริญให้กับองค์กรได้ก็ต้องมีการพัฒนาเป็นพิเศษ มีการให้สิ่งจูงใจต่างๆ และเป็นตัวตายตัวแทนของผู้บริหาร การพัฒนาคนในหน่วยงาน โดยการส่งไปอบรมให้ตรงกับสาขาที่เขาถนัด ถ้าอบรมมาแล้วหรือไม่ประสบความสำเร็จให้เขาเลือกทำงานใหม่ ไปทดลองทำดู บางคนลงไปในงานที่ตัวเองไม่ชอบ พอไม่ชอบไม่มีความตั้งใจทำงาน ผลงานก็ออกมาไม่ดี บางคนถูกกับงาน

ก็จะมีการใช้ศักยภาพทั้งหมดบอกมาได้ ฉายแววของการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นมาสามารถพัฒนาให้ตรงกับเป้าหมายขององค์กรได้

สรุป การบริหารงานในบางครั้งผู้ใต้บังคับบัญชามักจะมองว่าเป็นหน้าที่ของผู้นำว่าจะนำองค์กรก้าวหน้าหรือควรจะไปทางใด แต่หากผู้บริหารสั่งการอย่างเดียวย่อมจะไม่ประสบความสำเร็จ พฤติกรรมของทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรจึงจะประสบความสำเร็จได้

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลามากที่สุด การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุดซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

เอลมอร์ ปีเตอร์สัน และอี กลอสวินอร์ ฟลอแมน Elmore Peterson and E. Grosvenor Plawman (1953: 433) อ้างถึงใน คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2560: 6) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง สินค้า หรือบริการความสามารถในการผลิต ในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D. Millet, 1954: 4) (อ้างถึงใน คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2560: 6) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

เซอร์เบิร์ต เอ. ซามอน (Herbert A. Simon, 1960: 180-181) (อ้างถึงใน คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2560: 6) ได้กล่าวไว้ว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้บริการเข้าไปด้วย โดยเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

จิตติมา อัครธิพิงส์ (2556) และนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และแก่บุคลากรขององค์กร ก็ขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ

1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร ภาวะเงินเฟ้อ ความเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม กำลังซื้อของลูกค้า เช่น นิยมฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการสื่อสารขนส่ง บริการขายตรง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น ประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ สภาพการซื้อขาย ส่งออกในตลาดโลก

2) สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ วิสัยทัศน์ นโยบาย และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3) ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ ศักยภาพของบุคลากร สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของแรงจูงใจการปฏิบัติงาน

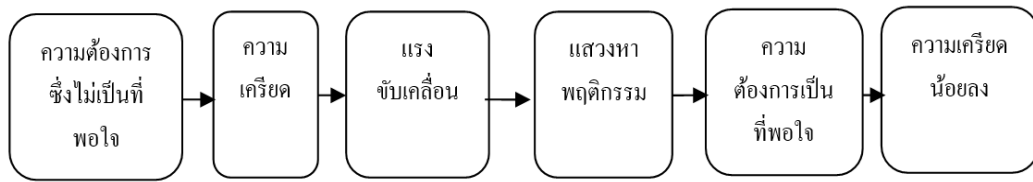
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารขององค์กร เนื่องจากการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจของบุคลากรใน องค์กรว่าจะปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้หรือไม่ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ มีผู้ที่ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้หลายท่านดังต่อไปนี้

กานดา จันทรย์แย้ม (2556: 104) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสิ่งใดๆ ก็ตามที่มีผลกระตุ้นก่อให้เกิดการกระทำหรือพฤติกรรมขึ้นมา โดยที่มีลักษณะสำคัญคือ มีความคงทนในการแสดงพฤติกรรม มีพลัง ชี้นำ เป็นต้น

เจษฎา นกน้อย (2560: 6) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า เป็นพฤติกรรมที่แต่ละคนแสดงออกแตกต่างกัน บุคคลจะถูกจูงใจไม่ใช่สิ่งที่เราคิดว่าเขาต้องการ แต่จะถูกจูงใจจากสิ่งที่เขาต้องการจริงๆ เกิดจากความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องดูว่าบุคลากรแต่ละคนมีความต้องการอะไรบ้าง และจะสร้างแรงจูงใจจากความต้องการนั้นเพื่อกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2556: 29) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “แรงจูงใจ” (Motivation) ความตั้งใจของบุคคลที่จะกระทำในบางสิ่งบางอย่างขึ้นมาโดยมีเงื่อนไข คือ ความสามารถในการกระทำเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ (Need) ของบุคคลนั้นๆ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการกระทำภายนอกซึ่งคนที่มีความจูงใจจะให้ความสำคัญหรือทุ่มเทมากกว่าคนที่ไม่มีแรงจูงใจ ซึ่งคำว่า “ความจำเป็นต้องการ” (Need) มีความหมายว่า เป็นสิ่งที่ขาดแคลนทางด้านร่างกายหรือภายในจิตใจซึ่งทำให้เกิดขึ้นเป็นความพึงพอใจได้

โทมัส เอคิสัน (อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2556: 29) ได้กล่าวว่า “ความฉลาดหลักแหลมนั้นได้จากคำแนะนำเพียง 1 เปอร์เซนต์ แต่จากการทุ่มเททำงาน 99 เปอร์เซนต์” ความจริงก็คือ คนบางคนมีความขยันที่จะทำงานมากกว่าหรือมีความพยายามมากกว่าคนอื่นๆ ดังนั้น การปฏิบัติงานของคนเรานั้นไม่เพียงแต่จะขึ้นอยู่กับความสามารถ (ability) เท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับ “แรงจูงใจ” (Motivation) ด้วย



ภาพที่ 2.2 กระบวนการแรงจูงใจเบื้องต้น

ที่มา: รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2556)

ความต้องการซึ่งไม่เป็นที่น่าพอใจ (1) สร้างความเครียด (2) ซึ่งไม่กระตุ้นแรงขับเคลื่อนต่างๆ ภายในของบุคคล (3) แรงขับเคลื่อนเหล่านี้จะแสวงหาเป้าหมายเฉพาะ (4) ซึ่งถ้าเข้าถึงเป้าหมายก็จะพอใจในความต้องการ (5) แล้วก็จะไปสู่การลดน้อยลงของความเครียด

บุคลากรที่ได้รับแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจจะอยู่ภายใต้ภาวะของความเครียด และเพื่อที่จะบรรเทาความเครียดนั้นพวกเขาก็ต้องยุ่งอยู่กับกิจกรรม คือ การทำงาน ถ้ายังมีความเครียดมากยิ่งขึ้นก็ต้องทำกิจกรรมมากยิ่งขึ้น ดังนั้น เมื่อเราเห็นบุคลากรทำงานมากในบางกิจกรรมเราก็จะสามารถสรุปได้เลยว่าพวกเขากำลังพิจารณา ถูกขับเคลื่อน โดยความต้องการ (Desire) เพื่อบรรลุเป้าหมายบางอย่างซึ่งบุคลากรเหล่านั้นเห็นเป็นสิ่งที่มีความ

นิติพล ภูตะโชติ (2559: 184) แรงจูงใจเป็นพลังอันสำคัญที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานให้กับองค์กรและสามารถทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ซึ่งหน้าที่ขององค์กรคือ สร้างความเชื่อมั่นและความมั่นคงในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร มีการจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถสร้างผลผลิตได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากบุคลากรในองค์กรบางคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูง แต่ถ้าขาดแรงจูงใจที่ดีอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้ ดังนั้น หากผู้บริหารเพิ่มแรงจูงใจให้แก่พนักงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของผลผลิต ทำให้มีผลผลิตมากขึ้นและสามารถลดต้นทุนในการผลิตได้ด้วย

การจูงใจเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อปฏิบัติงานของบุคลากรมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และในอนาคตการจูงใจก็ยังบทบาทที่สำคัญอีกด้วย ผู้บริหารที่ฉลาดจะต้องเข้าใจในพฤติกรรม เข้าใจความต้องการของบุคลากร และรู้วิธีสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้การบริหารงานในองค์กรบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ดี

David A. Decnezo (2002) และนิติพล ภูตะโชติ (2559: 185) ได้อธิบายเกี่ยวกับกระบวนการจูงใจว่า มีจุดเริ่มต้นมาจากความต้องการที่บุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unsatisfied Need) จึงส่งผลให้เกิดความตึงเครียดขึ้นมา (Tension) ซึ่งจะมีผลต่อการเกิดแรงขับในตัวบุคคล (Drive) แรงขับเคลื่อนดังกล่าวจึงจะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม (Search Behavior) เพื่อที่จะแสดงหาสิ่งที่ตอบสนองที่ต้องการ เมื่อต้องการบรรลุเป้าหมาย (Goal achievement) ก็จะเกิดความพึงพอใจ (Need satisfaction) และในที่สุดก็จะสามารถลดความตึงเครียดของบุคคลลงได้ (Reduction of tension)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจเป็นทฤษฎีที่อยู่ภายใต้สมมติฐานในด้านของความพึงพอใจ ซึ่งมีความหมายว่า บุคลากรในองค์กรแต่ละคนนั้นจะถูกจูงใจให้มุ่งหาในสิ่งที่ตนพึงพอใจ ส่งผลทำให้เกิดทฤษฎีแรงจูงใจขึ้นมามากมาย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะสามารถนำมาพิจารณาในเรื่องการปฏิบัติงาน

2.2.1 ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)

ทฤษฎี 2 ปัจจัย เป็นทฤษฎีที่มีการเริ่มพัฒนาขึ้นครั้งแรกในปลายทศวรรษที่ 1950 และมีการเพิ่มเติมรายละเอียดมากขึ้นในช่วงทศวรรษที่ 1960 และ 1970 ซึ่ง Herzberg คือ ผู้ที่ได้พัฒนาทฤษฎีนี้ขึ้นมาโดยการพิจารณางานเขียนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและกระบวนการพิจารณารายงานของบุคลากรที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือหมายถึงการทำงานโดยหลักการของผู้บริหารที่จะพยายามสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรของตน ซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจนี้จะสรุปได้ว่า บุคลากรจะต้องมีความต้องการในการปฏิบัติงานที่แยกจากกันเป็นอิสระซึ่งจะต้องขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ดังต่อไปนี้ (Herzberg, 1976)

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรไม่พึงพอใจกับปัจจัยที่ทำให้บุคลากรพึงพอใจ

ปัจจัยที่ทำให้คนไม่พึงพอใจ (ปัจจัยค้ำจั้น)	ปัจจัยที่ทำให้คนพึงพอใจ (ปัจจัยจูงใจ)
<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายและการบังคับบัญชา (Company policies and administration and Supervision) - สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working condition) - ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationship with supervisors Peers and subordinates) - เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary) - ความมั่นคงในงาน (Job security) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) - การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) - ลักษณะของงาน (Work itself) - ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน (Responsibility) - ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement)



ที่มา: เจษฎา นกน้อย (2560)

1) *ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors)* ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานโดยตรงหรือเป็นปัจจัยที่สามารถเป็นตัวกระตุ้นในด้านของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่จะส่งผลให้บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อบุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจแล้วจะส่งผลในบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ออกมามีประสิทธิภาพโดยปัจจัยจูงใจนี้จะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ 5 ปัจจัยดังต่อไปนี้

(1) *ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)* หมายถึง เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมาก ซึ่งการที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จและเสร็จสิ้นไปได้ด้วยดีสามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคให้ผ่านลุล่วงไปได้ด้วยดีเสมอ บุคลากรย่อมจะรู้สึกมีความปลื้มใจและพึงพอใจของผลที่สำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง

(2) *การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)* หมายถึง หากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นๆ ในสังคมให้ความสำคัญ ยกย่องและชมเชย ซึ่งการที่ได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากบุคคลดังกล่าวหรือใครทั้งสิ้น ทำให้บุคลากรนั้นเกิดความภาคภูมิใจและมีกำลังใจส่งผลให้มีการกระตุ้นแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

(3) *ลักษณะของงาน (Work itself)* หมายถึง หากเป็นงานที่ทำหาความสามารถในการปฏิบัติงาน และเป็นงานที่สำคัญมีคุณค่า เป็นงานที่มีรูปแบบพิเศษที่ต้องใช้สามารถเฉพาะตัวสูงในการปฏิบัติงาน ต้องใช้ความคิดเพื่อคิดค้นสิ่งใหม่ๆ แบบใหม่ๆ บุคลากรจะรู้สึกพึงพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้

(4) *ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน (Responsibility)* หมายถึง การได้รับเกียรติและความไว้วางใจ ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการทำงานนั้นๆ อย่างอิสระและมีอำนาจรับผิดชอบงานนั้น ได้อย่างเต็มที่เต็มความสามารถ โดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่ตรวจและควบคุมมากเกินไป บุคลากรจึงเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

(5) *ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement)* หมายถึง หากได้รับการพิจารณาให้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของรางวัล เช่น ขึ้นเงินเดือนหรือขึ้นค่าจ้างให้สูงขึ้น จะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมกระตุ้นให้บุคลากรได้ตั้งในปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

2) *ปัจจัยห้า (Hygiene factors)* เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะสร้างความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากบุคลากรไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้ก็จะส่งผลให้เป็นการสร้างความไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานได้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะช่วยให้บุคลากรตั้งใจปฏิบัติงานมากขึ้นหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานของตน ซึ่งมีอยู่ 5 ปัจจัยได้แก่

(1) *นโยบายและการบังคับบัญชา (Company policies and administration and Supervision)* หมายถึง นโยบายขององค์กรที่ไม่ส่งเสริมความเจริญเติบโตขององค์กรและพนักงานในองค์กร การจัดการการบริหารขององค์กร ซึ่งจะต้องมีนโยบายที่ชัดเจนมีการแบ่งอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบที่ไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม

(2) *สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working condition)* หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน บรรยากาศ ท่าเลที่ตั้งขององค์กร สภาพทางกายภาพของงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน แสง อากาศ เสียง รวมทั้งสิ่งแวดลอมอื่นๆ เช่น เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น

(3) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (*Relationship with supervisors Peers and subordinates*) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลต่างๆภายในองค์กร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา หากบุคคลดังกล่าว แข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่างคนต่างอวดดี ท้าถมเพื่อนร่วมงาน เอาวดเอาเปรียบ ชอบเสียดสี จี้อ่อน ทำให้ไม่พอใจ จะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเบื่อหน่ายขององค์กรและไม่อยากมาปฏิบัติงาน

(4) เงินเดือนและสวัสดิการ (*Salary*) หมายถึง ค่าตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการต่างๆ หรือผลประโยชน์ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัตินั้น บุคลากรคนเก่าและบุคลากรคนใหม่ได้รับเงินที่ไม่แตกต่างกัน พอเหมาะพอควร การได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งที่ช้าเกินไป จะส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในองค์กร

(5) ความมั่นคงในงาน (*Job security*) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงขององค์กร หรือความยั่งยืนของอาชีพ

2.2.2 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของ มาสโลว์ (*Maslow's theory of growth motivation*) Maslow (1970)

Maslow (1970 อ้างถึงใน เจษฎา นกน้อย, 2560: 162) ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ได้พัฒนาโดยใช้เวลาหลายปี เพื่อเป็นทฤษฎีพื้นฐานในการจูงใจมนุษย์ โดยมองว่าความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์คือ ความต้องการด้านต่างๆ ของตน ซึ่งองค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นองค์กรจะต้องสามารถสร้างบุคลากรของตนให้มีความสามารถและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี โดยไม่ฝืนอารมณ์ในการปฏิบัติงาน ประโยชน์ของทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการคือ ช่วยแนะนำให้ผู้บริหารได้ทราบว่าควรจะใช้วิธีการจูงใจแบบไหนต่อบุคลากรในองค์กร โดยการให้ความสำคัญถึงความต้องการลำดับชั้นต่างๆของบุคลากรเหล่านั้น

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ขั้นดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.3 ความต้องการของคนที่มีลักษณะตามลำดับขั้น

ที่มา: Maslow (1954 อ้างถึงใน เจษฎา นกน้อย, 2560)

1) *ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs)* คือ ความต้องการ เครื่องดื่มอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็น สิ่งที่สำคัญที่สุดโดยร่างกายของมนุษย์นั้นจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและ สม่ำเสมอ หากร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองดังกล่าวแล้วก็จะไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ต่อไปได้ การตอบสนองความต้องการขั้นนี้นั้นมนุษย์ส่วนใหญ่จะใช้เงินเป็นค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน เพื่อนำเงินเหล่านั้นไปแสวงหาสิ่งที่จำเป็นต่อชีวิต

2) *ความต้องการความปลอดภัย (Security needs)* คือ ความต้องการที่จะ ได้รับความปลอดภัย และความมั่นคงในการปฏิบัติงานซึ่งความมั่นคงนี้จะส่งผลกระทบต่อขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองด้านความต้องการทางร่างกายแล้ว โดยพื้นฐานของมนุษย์ทั่วไปก็จะต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองจากอันตรายต่างๆ เพราะหากว่า บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกที่ไม่มั่นคงและปลอดภัย มีความหวาดระแวง ตลอดเวลาในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้วยสาเหตุอะไรทั้งสิ้น เช่น การถูกไล่ออก ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ การปลดออก สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

3) *ความต้องการด้านสังคม (Social of belonging needs)* คือ ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับและได้เข้าร่วมงานต่างๆจากเพื่อนหรือได้รับความรักความใส่ใจจากบุคคลอื่นๆ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยทั้งสองด้านดังกล่าวแล้ว ความต้องการที่มนุษย์ต้องการต่อมา คือ ความต้องการทางด้านสังคม โดยการมีส่วนร่วมที่จะได้แสดงความคิดเห็นการที่จะให้ความรู้สึกและเป็นส่วนสำคัญที่สุดขององค์กร

4) *ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs)* ความต้องการที่จะถูกยกย่องในด้านสังคม ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความเชื่อมั่นของตนเอง ความสามารถ ความรู้ การนับถือตนเอง การได้เป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่นๆ และการเป็นส่วนหนึ่งที่จะได้ดำเนินตำแหน่งที่สำคัญขององค์กร

5) *ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จชีวิตตามความนึกคิด (Self-actualization)* คือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามที่หวังเอาไว้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งความต้องการนี้จะมีแตกต่างในแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะได้เป็นดาราที่มีชื่อเสียง หรือเป็นนักฟุตบอลระดับโลก เป็นต้น

Maslow (1954 อ้างถึงใน เจษฎา นกน้อย, 2560) ได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์มีรูปแบบลักษณะเป็นขั้น คือ จำต้องได้รับการตอบสนองในลำดับขั้นที่หนึ่งก่อน จึงจะทำให้เกิดความต้องการในลำดับขั้นต่อมา เช่น พนักงานบุคลากรจะไม่พยายามตอบสนองความต้องการทางด้านสังคม ถ้าความต้องการทางด้านกายภาพและความต้องการทางด้านความปลอดภัยยังไม่ได้ได้รับการตอบสนอง ดังนั้น องค์กรจะไม่ได้รับการตอบสนองความสัมพันธ์ทางด้านสังคมแก่บุคลากรได้ ถ้าองค์กรยังไม่สามารถจ่ายค่าจ้างที่เพียงพอและมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยแก่บุคลากรได้

สรุปแล้วทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow จะมีประโยชน์ในการช่วยแนะนำแนวทางให้ผู้บริหารขององค์กรว่าควรจะใช้วิธีการจูงใจแบบใดต่อบุคลากรในองค์กร โดยจะต้องให้ความสำคัญถึงความต้องการตามลำดับขั้นของบุคลากร

ตารางที่ 2.2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของ Maslow

ลำดับชั้นความต้องการ	สิ่งที่มนุษย์ต้องการ	สิ่งที่จูงใจมนุษย์
1. ความต้องการทางด้านร่างกาย	การขับถ่าย อาหาร เครื่องดื่ม การพักผ่อน สภาพอากาศ เพศ	ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน วันหยุด เวลาพัก สวัสดิการ
2. ความต้องการความปลอดภัย	ความมั่นคง การคุ้มครอง ความปลอดภัย	การประกันภัย เงินสงเคราะห์ ความปลอดภัย ความมั่นคงใน การปฏิบัติงาน ประกันชีวิต
3. ความต้องการทางด้านสังคม	ความรัก การเอาใจใส่ พวักพ้อง กลุ่ม ครอบครัวย การมีส่วนร่วม ในสังคม	การทำงานเป็นทีม การมี สัมพันธภาพที่ดีในสำนักงาน
4. ความต้องการที่จะได้รับ ยกย่องในสังคม	การยกย่อง สถานะทางสังคม การชมเชย	การที่ได้เป็นพนักงานดีเด่น ตำแหน่งหน้าที่การงาน การเป็น ที่ยอมรับจากทางสังคม
5. ความต้องการที่จะได้รับ ความสำเร็จตามความนึกคิด	ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถ ประสบการณ์	การที่ได้ปฏิบัติงานที่ท้าทาย กิจกรรมฝึกอบรมต่างๆ งานที่ จะต้องได้ตัดสินใจด้วยตนเอง งานที่จะต้องรับผิดชอบด้วย ตนเอง

ที่มา: เจษฎา นกน้อย (2560)

จากตารางข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ในแต่ละลำดับชั้นนั้น จำเป็นนำไปสู่การปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการต่างๆ ซึ่งมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีวันสิ้นสุด โดยมีลำดับชั้นความต้องการจากชั้นที่มีความสำคัญที่มากที่สุดไปจนถึงระดับที่ต่ำที่สุดเช่นกัน ด้วยเหตุผลข้างต้นนี้ การที่ผู้บริหารจะสามารถสร้างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรได้นั้น ผู้บริหารจึงต้องหาวิธีการหรือเครื่องมือที่จะนำมาจูงใจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีความแตกต่างกันไปของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น

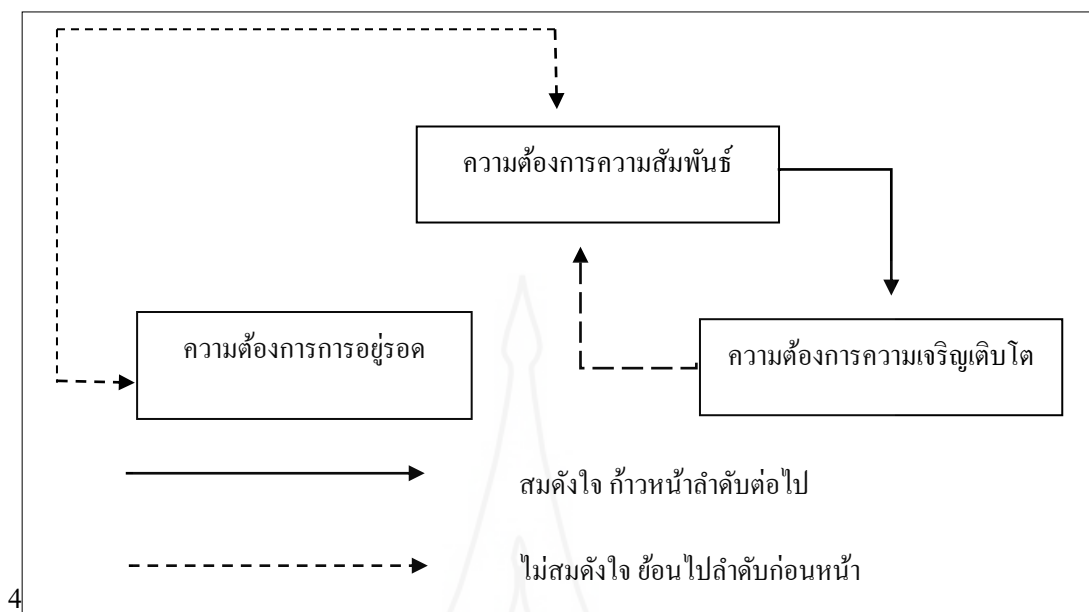
2.2.3 ทฤษฎี E-R-G ของอัลเดอร์เฟอร์

ทฤษฎี E-R-G ของ Alderfer (1969 อ้างถึงใน เจษฎา นกน้อย, 2560: 122) เป็นทฤษฎีที่ถูกคิดค้นเพื่อลดจุดอ่อนของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow โดย Clayton Alderfer ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎี E-R-G ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนามาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ซึ่งจะแบ่งเป็นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ลำดับขั้น

ลำดับที่ 1: ความต้องการด้านการอยู่รอด (E = Existence Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยความต้องการการตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ ปัจจัยทางจิตวิทยา จึงมีความคล้ายกับความต้องการในลำดับที่ 1 และ 2 ของ Maslow ซึ่งเป็นความต้องการด้านความปลอดภัยและความต้องการทางด้านกายภาพ ความต้องการในลำดับนี้จะสามารถตอบสนองได้ด้วยค่าจ้าง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และสวัสดิการต่างๆ ที่ต้องการรับจากการปฏิบัติงาน

ลำดับที่ 2: ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับและความเข้าใจจาก ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการจะได้รับการยอมรับนั้นจะต้องตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผย และการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นความรู้สึกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กร ซึ่งเป็นลำดับความต้องการที่ใกล้เคียงกับความต้องการทางสังคมและความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ซึ่งเป็นความต้องการได้ลำดับขั้นที่ 3 และ 4 ตามทฤษฎีของ Maslow

ลำดับที่ 3: ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (G = Growth Needs) เป็นความต้องการเพื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถที่มีอยู่ ความต้องการส่วนบุคคลในการได้ใช้ความรู้ความสามารถทักษะของตนเอง รวมทั้งได้มีโอกาสที่จะใช้ความสามารถได้อย่างสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ได้อย่างเต็มที่ซึ่งจะตรงกับความต้องการการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จ ซึ่งเป็นความต้องการลำดับที่ 4 และ 5 ตามทฤษฎีของ Maslow



ภาพที่ 2.4 ทฤษฎี E-R-G ของ Alderfer

ที่มา: เจษฎา นกน้อย (2560)

แม้ว่าทฤษฎี E-R-G ของ Alderfer จะถูกพัฒนามาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ก็ตาม แต่ทั้งสองทฤษฎีจะมีความแตกต่างกันอยู่หลายประการ คือ ความต้องการตามทฤษฎีของ Alderfer นั้น ไม่จำเป็นที่จะต้องเพิ่มขึ้นตามขั้นหนึ่งไปสู่ลำดับอีกชั้นหนึ่งเท่านั้น ความต้องการทั้ง 3 ลำดับสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา หรือต้องการในลำดับที่สูงกว่าก็สามารถเกิดขึ้นได้แม้ว่าไม่มีความต้องการในลำดับที่ต่ำกว่า หรือความต้องการในลำดับที่ต่ำกว่าไม่ได้รับการตอบสนองก็ตาม

2.2.4 ทฤษฎีความต้องการ 3 ประเภท (Three needs theory) ของ McClelland (McClelland's Achievement motivation)

David C. McClelland (อ้างถึงใน นิติพล ภูตะโชติ, 2559: 195) ได้กล่าวว่า ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์นั้นมีอยู่ 3 ประการหรือเรียกว่า three needs theory ซึ่งจะประกอบไปด้วย ความต้องการทางด้านอำนาจ (Need for power) ความต้องการทางด้านความสำเร็จ (Need for Achievement) ความต้องการทางด้านสังคม (Need for Affiliation) ดังต่อไปนี้

1) ความต้องการทางด้านอำนาจ (Need for power)

ความต้องการที่จะควบคุมและชี้นำผู้อื่นโดยที่มนุษย์มีความปรารถนาอยากจะมีอำนาจที่อยู่เหนือผู้อื่น สั่งงานหรือผู้บังคับบัญชาผู้อื่นให้ปฏิบัติงานตามคำสั่งของตนเอง แต่ก่อนที่จะทำเช่นนั้นได้ ผู้นั้นจะต้องมีอำนาจและมีตำแหน่งหน้าที่ที่สูงกว่า ดังนั้น เพื่อจะได้มีอิทธิพลที่เหนือกว่าผู้อื่น จึงทำให้เกิดความสนใจในการแสวงหาอำนาจ ในการบริหารองค์การจะเปิดโอกาสให้บุคลากรก้าวหน้าในอาชีพ และสามารถที่จะเลื่อนตำแหน่งไปถึงผู้บริหารในระดับสูงได้ บุคลากรในองค์การจึงพยายามที่จะแข่งขันกันเพื่อที่จะได้รับตำแหน่งและมีอำนาจซึ่งความต้องการด้านอำนาจนี้นั้นอาจจะมีทั้งผลที่ดีและผลที่เสีย ถ้าความต้องการอำนาจเพื่อที่จะใช้ให้การทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์การก็ถือว่าเป็นผลที่ดี แต่หากการใช้อำนาจเพื่อตอบสนองความต้องการด้านผลประโยชน์ส่วนตัวจะทำให้เกิดผลเสียต่อองค์การมากกว่า

2) ความต้องการทางด้านสังคม (Need for Affiliation)

เป็นความต้องการที่อยากจะมี ความผูกพันกับบุคคลอื่นๆ ต้องการเป็นที่รักของผู้อื่น ต้องการที่อยากจะมีสังคมมีเพื่อน ดังนั้น บุคคลจะพยายามแสวงหามิตรภาพ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นๆ บุคคลดังกล่าวจะถูกจูงใจให้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารงานด้านประชาสัมพันธ์ เพราะเขาจะได้สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ และบุคคลเหล่านี้จะไม่ชอบการทำงานเพียงลำพังคนเดียว

3) ความต้องการทางด้านความสำเร็จ (Need for Achievement)

เป็นความต้องการที่จะทำให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้หวังเอาไว้ บุคคลกลุ่มนี้จะให้ความสำคัญต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างมากและจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

- (1) เป็นผู้ที่ชอบการทำงานเป็นอิสระ และมีความรับผิดชอบสูง
- (2) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายของตนเอง
- (3) มีการกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสมต่อความสามารถของตนเอง เพื่อที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น
- (4) มีความต้องการข้อมูลย้อนหลังเกี่ยวกับผลงานที่ปฏิบัติไปแล้ว
- (5) มีความเต็มใจที่จะพยายามปฏิบัติงานอย่างหนัก
- (6) แสวงหาความท้าทายและกล้าเสี่ยงอย่างมีเหตุผล

ความต้องการทั้ง 3 ด้านนี้ตามทฤษฎีความต้องการ David C. McClelland พบว่า ทุกคนมีความต้องการแต่อาจจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของแต่ละคน เช่น คนที่มีความต้องการทางด้านความสำเร็จสูง จำมีความต้องการทางด้านสังคมต่ำ สำหรับคนที่มีความต้องการทางด้านสังคมสูงก็จะมีความต้องการทางด้านความสำเร็จต่ำ ดังนั้นผู้บริหารองค์การควรจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เพื่อที่จะพิจารณาในการจูงใจพนักงาน



ภาพที่ 2.5 ทฤษฎีความต้องการ 3 ประเภท (Three need theory) ของ McClelland

ที่มา: เจษฎา นกน้อย (2560)

2.2.5 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) (อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2556: 35)

บุคคลากรจะเปรียบเทียบการปฏิบัติงานกับผลงานของเขากับคนอื่น นั่นก็คือความไม่เสมอภาค (Inequity) ซึ่งความไม่เสมอภาคนี้สามารถจะมีอิทธิพลต่อความพยายามและความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของบุคคลากร ดังนั้น เมื่อมีความไม่เสมอภาคเกิดขึ้นบุคคลากรทั้งหลายก็จะพยายามแก้ไข

ข้ออ้างอิงซึ่งพนักงานเลือกที่จะเปรียบเทียบก็คือ ตัวแปร (Variable) ที่สำคัญใน “ทฤษฎีความเสมอภาค” ซึ่งจะมีอยู่ 3 ประเภท ได้แก่ บุคคลอื่น (Other) ระบบ (System) และตนเอง (Self)

- 1) บุคคลอื่น (Other) หมายถึง คนซึ่งปฏิบัติงานเหมือนกัน กันในองค์การเดียวกัน เช่น เพื่อนๆ เพื่อนบ้าน และผู้ประกอบการอาชีพต่างๆ
- 2) ระบบ (System) หมายถึง นโยบายหรือค่าจ้างและกระบวนการต่างๆ ขององค์การตลอดจนการบริหารงานระบบนี้
- 3) ตนเอง (Self) หมายถึง อัตราส่วนของการปฏิบัติงานและผลงานซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลตัวแปรประเภทนี้เป็นผลงานจากเกณฑ์บรรทัดฐานบางอย่าง เช่น ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น

2.2.6 ทฤษฎีความคาดหวัง Victor Vroom (1964) (อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี(2556: 35)

“ทฤษฎีความคาดหวัง” ซึ่งเป็นทฤษฎีที่รวบรัดที่สุดที่เกี่ยวกับเรื่องของการจูงใจ พลังของแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานในวิธีนั้นๆ ขึ้นอยู่กับพลังของความคาดหวังว่าการปฏิบัติงานจะตามมาด้วยผลลัพธ์และความพึงพอใจของผลลัพธ์นั้นต่อบุคคล เพราะฉะนั้นจะมีตัวแปรอยู่ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจ (Attractiveness) ความสำคัญของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับรางวัลหรือความสามารถจากความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตัวแปรนี้พิจารณาถึงความต้องการต่างๆ ซึ่งไม่เป็นที่พึงพอใจต่อบุคคล
- 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงาน (Performance) กับรางวัล (Reward) หมายถึง อัตราส่วนซึ่งคนเราเชื่อว่า การปฏิบัติงานในระดับเฉพาะจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ
- 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายาม (Effort) และการปฏิบัติงาน (Performance) ความน่าจะเป็นซึ่งบุคคลได้รับคือ การทุ่มเทความพยายามอย่างมากซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี

3. ประวัติความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท โดยมีสาขาสำนักงานเลี้ยวปากในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก ซึ่งเริ่มด้วยพนักงานเพียง 21 คน แต่เพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุดหรือเพียง 6 เดือน ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 ก็มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท และมีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท (ที่มา: www.kasikornbank.com)

เมื่อเริ่มเปิดดำเนินการ นายโชติ ลำชา เป็นกรรมการผู้จัดการ มีพนักงานชุดแรกเพียง 21 คน และดำเนินการโดยมีสำนักงานใหญ่บริการลูกค้าอยู่เพียงแห่งเดียวจนกระทั่งได้เปิดสาขาแรก คือ สาขาหาดใหญ่ เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2488 (ที่มา: www.kasikornbank.com)

การดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย เป็นไปด้วยความราบรื่นได้รับความศรัทธาและความน่าเชื่อถือจากประชาชนเป็นอันมาก ซึ่งความไว้วางใจดังกล่าวได้ปรากฏให้เห็นเมื่อสิ้นปี 2488 มีเงินฝากทุกประเภท 18.1 ล้านบาท ซึ่งถือว่าเป็นมูลค่าจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับระบบเศรษฐกิจการเงินในสมัยนั้น (ที่มา: www.kasikornbank.com)

นายโชติ ลำชา ได้บริหารธนาคารกสิกรไทยในตำแหน่งกรรมการผู้จัดการได้เพียง 3 ปีเศษ ก็ถึงแก่กรรม นายเกษม ลำชา น้องชายจึงได้รับตำแหน่งเป็นกรรมการผู้จัดการเป็นคนที่สอง ระยะนั้นเศรษฐกิจเริ่มเป็นปึกแผ่นมากขึ้น แม้ประชากรจะขาดเสรีภาพอยู่บ้าง มีระบบการควบคุมอยู่ทั่วไป แต่สถานะทางการเงินกลับมีเสถียรภาพดีขึ้น การดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นไปด้วยความราบรื่น ซึ่งตลอดระยะเวลา 14 ปี ของการบริหารงาน นายเกษม ลำชา ได้ใช้ความสามารถจนทำให้ธนาคารกสิกรไทยมีสินทรัพย์เพิ่มขึ้นจาก 39.2 ล้านบาท เงินฝาก 29.3 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 13.0 ล้านบาท กำไรสุทธิ 1.1 ล้านบาท เป็น 500.7 ล้านบาท 140.1 ล้านบาท 268.6 ล้านบาท และ 4.5 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้น 11.8 เท่า 3.8 เท่า 19.7 เท่า และ 3.1 เท่า ตามลำดับ และอันดับขนาดเงินฝากของธนาคารกสิกรไทยก็ขยับขึ้นเป็นอันดับที่ 9 ของ 14 ธนาคารพาณิชย์ไทยในขณะนั้น (ที่มา: www.kasikornbank.com)

นายเกษม ลำชา ได้บริหารงานมาจนถึงปี 2505 ก็ถึงแก่กรรม นายบัญชา ลำชา ได้รับตำแหน่งกรรมการผู้จัดการสืบต่อมา ในช่วง 5 ปีแรก (2505-2509) ของการเข้ามาบริหารงานของนายบัญชา ลำชา สามารถผลักดันให้ธนาคารเจริญเติบโตในทุกๆ ด้านอย่างรวดเร็ว กล่าวคือสินทรัพย์เพิ่มขึ้นเป็น 1,196.0 ล้านบาท เงินฝาก 762.9 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 766.7 ล้านบาท และกำไรสุทธิ 7.8 ล้านบาท จำนวนสาขาเพิ่มขึ้นจาก 36 สาขาเป็น 52 สาขา ในปี 2509 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 44.4 นอกจากนี้ ธนาคารยังสามารถเลื่อนอันดับขนาดของเงินฝากจากอันดับที่ 9 ในช่วงปี 2505 เป็นอันดับที่ 7 ของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้ง 14 ธนาคาร (ไม่รวมธนาคารกรุงไทย ซึ่งเปิดดำเนินการในปี 2509) ในปี 2508-2509 จากปริมาณธุรกรรมของธนาคารที่มีมากขึ้นตามการขยายตัวของเศรษฐกิจกับจำนวนพนักงานที่มีมากขึ้นจาก 95 คนในช่วงปี 2491 เป็น 688 คน ในปี 2509 หรือเพิ่มขึ้นมากกว่า 6 เท่าตัว ทำให้สำนักงานใหญ่ที่ถนนเสือป่าคับแคบลง จำเป็นต้องขยายขยายสำนักงานใหญ่มายัง อาคารเลขที่ 142 ถนนสีลม แขวงสุรวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2510 สำหรับสำนักงานที่ถนนเสือปาก็กลายมาเป็นสาขาสำนักงานถนนเสือป่า หลังจากการย้ายสำนักงานใหญ่มายังถนนสีลมซึ่งจัดว่าเป็นย่านธุรกิจแห่งใหม่ที่กำลังขยายตัวในขณะนั้น ธนาคาร

กสิกรไทยก็ยังคงดำเนินหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้งและก้าวสู่ธนาคารที่มีขนาดของเงินฝากมากเป็นอันดับ 5 ของ ธนาคารพาณิชย์ไทยทั้ง 15 แห่งในปี 2510 และอันดับ 3 ในปี 2513 เป็นต้นมา ขนาดของสินทรัพย์ เพิ่มขึ้นจาก 1,545.2 ล้านบาทในปี 2510 เป็น 59,990.0 ล้านบาทในปี 2525 เพิ่มขึ้นถึง 37.82 เท่า หรือเฉลี่ยปีละ 2.5 เท่าตัว ทางด้านเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยเพิ่มขึ้นปีละ 3.2 เท่า และกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น เฉลี่ยปีละ 1.28 เท่า

ในปี 2519 นายบัญชา ลำสา ได้ก้าวขึ้นดำรงตำแหน่งประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โดยมี นายบรรยงค์ ลำสา ขึ้นดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการแทน และในปีนั้นธนาคารได้นำหุ้นของธนาคารเข้าจดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2519 ด้วยทุนจดทะเบียน 260 ล้านบาทในปี 2521 ได้เริ่มมีการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหญ่ 18 ใหญ่แห่งใหม่ เนื่องจากได้เล็งเห็นว่าในย่านถนนพหลโยธิน น่าจะเป็นบริเวณที่มีแนวโน้มในการขยายตัวทางธุรกิจค่อนข้างสูง และจะมีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น ประกอบกับ ณ อาคารสีลม นั้นเริ่มคับแคบจากการขยายตัวของธุรกิจย่านดังกล่าวค่อนข้างสูง และในวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2526 ได้ทำพิธีเปิดอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ณ อาคารเลขที่ 400 ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท กรุงเทพฯ สำหรับสำนักงานใหญ่สีลมก็เปลี่ยนเป็นสาขาสานักสีลมแทนหลังจากการย้ายสำนักงานใหญ่มายังถนนพหลโยธินแล้ว การประกอบธุรกิจก็ยังคงดำเนินหน้าในอัตราการขยายตัวค่อนข้างสูง ดังจะเห็นได้จากในปี 2527 ปริมาณเงินฝากของธนาคารกสิกรไทยที่มีมากเป็นอันดับ 2 รองจากธนาคารกรุงเทพ และขนาดของสินทรัพย์ของธนาคารก็ก้าวสู่หลักแสนล้านบาทเป็น 104,509.4 ล้านบาทในปี 2528 อย่างไรก็ตาม เนื่องจากในช่วงระยะหลังๆ นายบัญชา ลำสา เริ่มมีปัญหาในเรื่องสุขภาพ

จนในช่วงปี 2535 นายบรรยงค์ ลำสา ก็ได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งประธานกรรมการและประธานกรรมการอำนวยการแทนนายบัญชา ลำสา ขึ้นดำรงตำแหน่งเป็นประธานกิตติมศักดิ์ โดยมี นายบัณฑิต ลำสา ขึ้นดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการแทน ซึ่งนับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมาธนาคารก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่เพื่อรองรับกับแผนการปฏิรูประบบการเงิน และการก้าวไปสู่การเป็นศูนย์กลางทางการเงินในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ โดยเริ่มจากการประกาศจัดตั้งศูนย์วิเทศธุรกิจ เมื่อ 25 มีนาคม 2536 การจดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (บมจ. ธนาคารกสิกรไทย) ตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2536 และเปลี่ยนมูลค่าหุ้นจากหุ้นละ 100 บาท เป็นหุ้นละ 10 บาท ตั้งแต่วันที่ 26 พฤษภาคม 2536 (ที่มา: www.kasikornbank.com)

3.1 ภารกิจ

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นในการเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่แข็งแกร่ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการด้านการเงิน ที่หลากหลาย ครบถ้วน ในคุณภาพมาตรฐานสากล โดยผสมผสาน การใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรม ต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม

3.2 วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทาง เพื่อเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

3.3 ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงินของธนาคารกสิกรไทย

ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงินของธนาคารกสิกรไทยเป็นส่วนงานที่ให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าของร้านค้าโดยมีการชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทยโดยมีระบบต่างๆ ดังต่อไปนี้ ระบบ E-Wallet ของ Alipay Wechat ระบบเครื่องรูดบัตรเครดิต Mpos ระบบเครื่องรูดบัตรเครดิต EDC เป็นต้น โดยกระบวนการปฏิบัติงานของส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงินของธนาคารกสิกรไทยมีดังต่อไปนี้

3.3.1 ตรวจสอบและประเมินใบสมัครตามคุณสมบัติที่ธนาคารกำหนดไว้

3.3.2 นำข้อมูลของร้านค้าที่ผ่านการประเมินลงโปรแกรมฐานข้อมูลของธนาคาร

3.3.3 นำข้อมูลร้านค้าลงระบบต่างๆ ตามที่ลูกค้าสมัครและกำหนดวงเงินตามมาตรฐานของธนาคาร

3.3.4 ให้บริการพิจารณาการปรับวงเงินร้านค้าสำหรับร้านค้าที่ต้องการวงเงินเกินกว่ามาตรฐานของธนาคาร

3.3.5 ให้บริการเรื่องการจัดส่งเครื่องรูดบัตรเครดิตให้กับทางร้านค้า

3.4 บริการต่างๆ ของธนาคารกสิกรไทย

ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

3.4.1 K-Contact Center

คุณสามารถใช้บริการผ่านระบบอัตโนมัติ หรือกด 0 เพื่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์/บริการของธนาคาร แจ้งปัญหา/เสนอแนะการใช้บริการ บัตรเครดิต เงินฝากเอทีเอ็ม/อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ สินเชื่อส่วนบุคคล เค วี แพลน กองทุนรวม ประกันชีวิตและทรัพย์สิน กสิกร ไทย

3.4.2 K-Biz Contact Center

ธนาคารกสิกรไทยเพิ่มช่องทางให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มธุรกิจและกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ ให้สามารถโทรศัพท์ต่อสายตรงกับธนาคารกสิกรไทยได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่มีกำหนดเรื่อง ระยะเวลาทำการอีกต่อไป ซึ่งธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารแห่งแรกที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพที่โดดเด่นเหนือใคร โดยคำนึงถึงการเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความคล่องตัวในธุรกิจ ของลูกค้าเป็นหลัก ภายใต้ชื่อบริการว่า K- BIZ Contact Center

3.4.3 K-Cyber Banking

บริการ K-Cyber Banking เป็นช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้คุณสามารถบริหารจัดการด้านการเงินได้สะดวกมากขึ้น บนระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลระดับสูงของธนาคารที่ได้มาตรฐาน

3.4.4 K-BizNet (SME)

นวัตกรรมใหม่ที่พัฒนาขึ้นจากบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการเงิน ในรูปแบบองค์กรสำหรับบริษัทขนาดเล็ก/กลาง (SME) ลบข้อจำกัดเรื่องเวลา และสถานที่ สำหรับผู้บริหารสามารถตรวจสอบการทำรายการต่างๆ ก่อนการอนุมัติ อีกทั้งสามารถแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ เสมือนการทำงานในบริษัท สามารถทำธุรกรรมหลายๆ รายการเสร็จภายในครั้งเดียว อาทิ การโอนเงินเข้าบัญชีพนักงานในบริษัท รวมถึงบริการเสริมเพื่อช่วยบริหารงานในเชิงธุรกิจ มั่นใจสูงสุดด้วยระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ได้มาตรฐานระดับสากล รองรับการใช้งานทั้งภาษาไทยและอังกฤษ สามารถสร้างรูปแบบส่วนตัวที่เหมาะสมในการใช้งานตามต้องการ

3.4.5 K-Cash Connect

1) *ควบคุมระบบการเงินได้ดีขึ้น* ด้วยข้อมูลความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลทางการเงินประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลการรับเงิน สถานะของการจ่ายชำระเงิน ตลอดจนยอดคงเหลือในบัญชีระหว่างวัน ทำให้บริษัทสามารถประมาณการรับ-จ่าย และสภาพคล่องของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

2) *ลดค่าใช้จ่าย* ลดงานเอกสาร ลดค่าใช้จ่ายจากการเดินทางเพราะสามารถส่งธุรกรรมทางการเงินผ่าน K-Cash Connect โดยไม่ต้องเดินทางมายังธนาคาร นอกจากนี้ยังช่วยลดขั้นตอนในการเตรียมงานด้านเอกสารอีกด้วย

3) *คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว* ด้วยความสะดวกที่เพิ่มขึ้นในการทำธุรกรรมทางการเงินแบบ Online สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทั้งแบบ Real Time และส่งคำสั่งล่วงหน้า ขยายเวลาการทำธุรกรรมได้นานขึ้น รวมถึงเรียกดูรายงานต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

3.4.6 Corporate Ready Cheque

ช่วยอำนวยความสะดวก ลดความเสี่ยง และขั้นตอนในการทำงานด้วยบริการรับพิมพ์เช็ค แทนบริษัทจากธนาคารกสิกรไทย เพื่อธุรกิจไว้ใช้ติดจำกัด

3.4.7 K-Trade Connect

หนึ่งในบริการออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยเพื่อให้บริการส่งคำสั่งและการแจ้งรายการ ด้านการค้าต่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีระบบการทำงานที่ช่วยอำนวยความสะดวก ให้แก่ลูกค้าในระหว่างการทำรายการ เช่น ระบบการบันทึกรูปแบบรายการ การกำหนดข้อความที่ใช้ประจำ และลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะของการทำรายการหรือเรียกดูรายงานผลการทำรายการได้ตลอดเวลา

3.4.8 K-Supply Chain

บริการทางการเงินที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนทางธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการ และเพื่อให้บริการแก่องค์กรต่างๆ K-SUPPLY Chain Solutions (ผลิตภัณฑ์ชุดสินเชื่อเครือข่ายธุรกิจกสิกรไทย) ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นบริการทางการเงินที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนทางธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการ และเพื่อให้บริการแก่องค์กรต่างๆ ที่ต้องการเชื่อมโยงคู่ค้าต่างๆ ในห่วงโซ่เข้าด้วยกัน เพื่อครอบคลุมบริการทางการเงินอย่างครบวงจร

3.4.9 K-Agent & Securities Services

เป็นบริการที่จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์ในบริการธุรกิจ หลักทรัพย์ ฝ่ายบริการธุรกิจหลักทรัพย์ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย อันได้แก่

1) บริการผู้รับฝากทรัพย์สิน (Custodian) และบริการดูแลผลประโยชน์กองทุนรวม (Mutual Fund Supervisor) จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการรับฝากทรัพย์สินและบริการผู้ดูแลผลประโยชน์กองทุนรวม กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น โดยผู้ใช้บริการจะได้รับรายงานซึ่งสรุปยอดรวมทรัพย์สินที่ได้ฝากไว้กับธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งลงนามโดยผู้มีอำนาจของธนาคารยืนยันและรับรองความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าว ธนาคารจะจัดส่งรายงานสรุปยอดรวมทรัพย์สินให้กับลูกค้าภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ในหนังสือสัญญาการใช้บริการรับฝากทรัพย์สินที่ผู้ใช้บริการได้ตกลงไว้กับธนาคาร

2) บริการงานปฏิบัติการจัดการกองทุน (Fund Accounting Operation Management) จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการงานปฏิบัติการจัดการกองทุนกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น โดยผู้ใช้บริการงานปฏิบัติการจัดการกองทุนจะได้รับรายงานแสดงมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ งบการเงิน รวมทั้งรายงานอื่นใดตามที่สำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. จะกำหนดและ/หรือตามที่ได้ตกลง ซึ่งลงนามโดยผู้มีอำนาจของธนาคารยืนยันและรับรองความ

ถูกต้องของข้อมูลดังกล่าว ธนาคารจะจัดส่งรายงานต่างๆ ดังกล่าวให้กับลูกค้าตามระยะเวลาในหนังสือสัญญาการใช้ บริการงานปฏิบัติการจัดการกองทุนที่ผู้ให้บริการได้ตกลงไว้กับธนาคาร

3.4.10 บริการโอนเงินไปต่างประเทศผ่านระบบ K-Cyber Banking

เพื่อให้คุณได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นด้วยรูปลักษณ์ใหม่ของระบบ โอนเงินไปต่างประเทศผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ต รองรับการใช้งานทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สามารถสร้างรูปแบบส่วนตัวเพื่อใช้งาน อีกทั้งบริการข้อมูลข่าวสารด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ พร้อมมั่นใจยิ่งขึ้นด้วยระบบรักษาความปลอดภัย

3.4.11 K-Corporate Mobile Payment

บริการ K-Corporate Mobile Payment บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ลูกค้าธุรกิจ กสิกรไทย เป็นบริการรับชำระเงินด้วยการหักบัญชีแบบอัตโนมัติ ผ่านโทรศัพท์มือถือที่กำหนดให้ตัดเงินได้เฉพาะบัญชีของผู้รับและผู้ชำระที่มีการผูกไว้เท่านั้น ช่วยให้ลูกค้าสามารถเลือกจ่ายได้หลากหลายความต้องการ ลดข้อจำกัดในเรื่องของการเดินทาง เพราะสามารถทำธุรกรรมของบริษัทได้ในทุกๆ ที่ผ่านโทรศัพท์มือถือ

3.4.12 K - Cheque Alert

บริการ K - Cheque Alert ให้บริการผ่านข้อความ SMS เป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษถึงลูกค้า เพื่อแจ้งเตือนทุกเรื่องเช็ค เช่น บริการแจ้งผลของเช็ค เพื่อแจ้งเตือนเช็ครอตัดเงินในบัญชี แจ้งผลเช็คคืนทั้งเช็คส่งจ่ายและเช็คนำฝากได้รวดเร็ว เพื่อสามารถนำข้อมูลนี้ไปดำเนินการทางธุรกิจ พร้อมบริการแจ้งยอดคงเหลือในบัญชีให้ลูกค้าทราบโดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อสาขา ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้าบริหารเงินในบัญชีกระแสรายวันที่มีการส่งจ่ายเช็คได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาเช็คคืน

3.4.13 K-MOBILE BANKING PLUS

บริการแจ้งเตือนทาง SMS เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตร (Debit/Credit Card Spending) เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต และ/หรือบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ทำให้คุณรู้สึกมั่นใจทุกครั้งที่ใช้บัตร โดยธนาคารจะแจ้งรายละเอียด ไม่ว่าจะเป็นจำนวนเงินที่ใช้ สถานที่ หรือยอดเงินคงเหลือในบัญชี ก็สามารถรู้ได้ทันที อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงจากความเสียหายเมื่อมีคนนำบัตรของคุณไปชำระค่าสินค้าและบริการโดยที่คุณไม่ทราบ จะส่งข้อความแจ้งรายละเอียดการใช้จ่ายผ่านระบบ SMS ทุกครั้งเมื่อชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเดบิต หรือทุกครั้งเมื่อชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต ตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป

3.4.14 บริการแจ้งรายการเงินโอนเข้าบัญชี (Money Transfer)

เป็นบริการแจ้งยืนยันผลการโอนเงินสู่มือถือผู้รับเงิน เมื่อมีการโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มของ ธนาคารกสิกรไทย

3.4.15 บริการแจ้งรายการเดินบัญชีเงินฝากผ่าน SMS Transaction Alert

บริการแจ้งรายการเดินบัญชีเงินฝากผ่าน SMS เป็นบริการแจ้งเตือนรายการเดินบัญชีเงินฝากให้กับลูกค้าผู้สมัครใช้บริการผ่าน SMS ให้กับลูกค้าทราบความเคลื่อนไหวบัญชีด้วยตนเอง ไม่ต้องรอ Update สมุดคู่ฝากจากจุดที่เริ่มต้นจนถึงวันนี้ ธนาคารกสิกรไทยเติบโตอย่างมั่นคง ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2553 มีทุนจดทะเบียน 30,486 ล้านบาท มีสินทรัพย์จำนวน 1,455,703 ล้านบาท เงินรับฝากจำนวน 1,028,527 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อจำนวน 978,566 ล้านบาท มีสาขาในประเทศ จำนวน 790 สาขา โดยเป็นสาขาในกรุงเทพมหานครจำนวน 279 สาขา สาขาในส่วนภูมิภาคจำนวน 511 สาขา และมีสาขาหรือสำนักงานตัวแทนต่างประเทศจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาฮ่องกง สาขาหมู่เกาะเคย์แมน สาขาเซินเจิ้น สำนักงานผู้แทนกรุงปักกิ่ง สำนักงานผู้แทนนคร เซี่ยงไฮ้ สำนักงานผู้แทนเมืองคุนหมิง และสำนักงานกรุงโตเกียว สาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศเหล่านี้ ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่างๆ ด้านการชำระเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก ตลอดระยะเวลากว่า 65 ปีที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนา ผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ”

3.5 ความรับผิดชอบสินค้าและบริการ

ธนาคารดำเนินธุรกิจภายใต้ยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยตั้งใจส่งมอบประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการทุกช่องทางของธนาคารให้แก่ลูกค้า ทุกกลุ่มทุกระดับ ทั้งการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่เพื่อตอบสนอง ความต้องการ ผลประโยชน์ และความเสี่ยงในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าที่ครบวงจรและหลากหลาย การปรับปรุงและพัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มศักยภาพในการทำธุรกิจให้แก่ลูกค้าของธนาคารให้มีความคล่องตัวมากขึ้น การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินงาน การจัดทำโครงการส่งเสริมการขายและการตลาดเพื่อให้สิทธิประโยชน์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พร้อมสร้างความเชื่อมั่นในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการให้บริการ การสื่อความแข็งแกร่ง และให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับมิจนาซีฟกลุ่ม Call Center ที่หล่อทำธุรกรรมผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (ATM Skimming) หรือเว็บไซต์ปลอม และมีกระบวนการเพื่อป้องกันเหตุการณ์ต่างๆ อย่างดีในด้านการดำเนินงาน ได้มีการแยกสายงานการให้บริการลูกค้าออกมาจากสายงานธุรกิจ เพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการอย่างก้าวกระโดด

3.6 ตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มแต่ละช่องทางการให้บริการ เพื่อนำมาวางแผนกลยุทธ์ในการรองรับความแตกต่างกันใน 4 ด้านที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ประกอบด้วย

3.6.1 ความสะดวกสบาย (Convenience)

ธนาคารได้เพิ่มจำนวนสาขาและเครื่องอัตโนมัติของธนาคารในพื้นที่ต่างๆ ที่ลูกค้าต้องการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จากเดิม ในกรุงเทพฯ ปริมณฑล และอำเภอสำคัญในจังหวัดต่างๆ ไปที่อำเภอรอบนอก เพื่อเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน ให้แก่ลูกค้ามากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนา K-MOBILE BANKING PLUS ซึ่งเป็นการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ด้วยรูปแบบที่ทันสมัย ใช้งานง่าย และปลอดภัย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินทุกที่ทุกเวลาแม้ลูกค้าจะอยู่ในพื้นที่ที่ไม่มีสาขาหรือเครื่องอัตโนมัติของธนาคารก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างไม่ติดขัด รวมทั้งยังมั่นใจได้ในระบบความปลอดภัยขั้นสูงสุด Triple Lock Security ซึ่งเป็นหนึ่งในช่องทางที่ธนาคารได้พัฒนาขึ้น และเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ

3.6.2 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ด้วยช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งช่องทางบริการ ออนไลน์และ บริการที่สาขา ธนาคารมีแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีทุกช่องทางโดยเน้นทุกๆ ขั้นตอนที่ลูกค้าต้องดำเนินการให้มีความสะดวก ง่าย และรวดเร็ว สำหรับการให้บริการที่สาขาธนาคารให้ความสำคัญกับระบบงานและระบบคิวที่ทันสมัย และมีการจัดโครงสร้างแยกกันระหว่างส่วนงานขายและส่วนงานการให้บริการ รวมถึงการคัดเลือกพนักงานที่ต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีใจบริการ และพนักงานต้อนรับที่อำนวยความสะดวก และตอบข้อสอบถามจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารในสาขาเช่นเดียวกัน

3.6.3 ความสัมพันธ์กับธนาคาร (Banking Relationship)

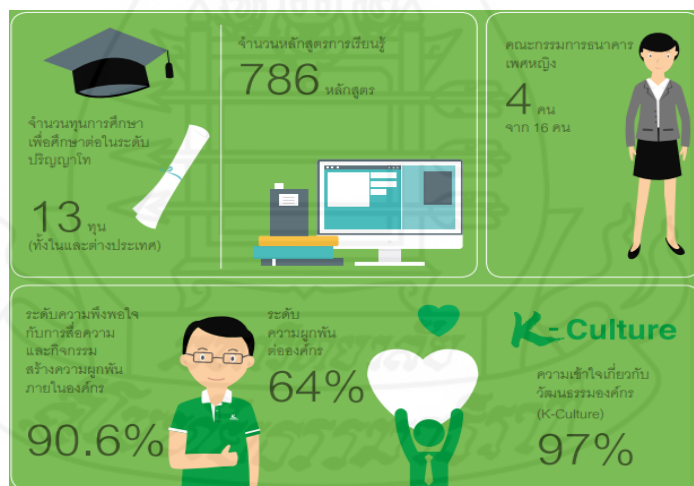
ธนาคารมีรูปแบบโครงสร้างและการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและธนาคาร เพื่อให้มีความสัมพันธ์อันดีและยั่งยืนในแต่ละกลุ่มลูกค้า โดยมีผู้ดูแลความสัมพันธ์และผู้จัดการสาขาที่จะคอยให้บริการ นอกจากนี้ ยังมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและวิเคราะห์พฤติกรรมเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่หลากหลาย เหมาะสม และตรงใจให้กับลูกค้า ครอบคลุมไปถึงบริการที่ไม่ใช่ทางการเงิน อาทิ การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เชื่อมต่อกับความต้องการทางการเงินที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่แตกต่าง และเกินกว่าความคาดหวัง

3.6.4 การให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ (Advisory)

ธนาคารให้ความสำคัญกับคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการ ลูกค้า ณ จุดบริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสาขา หรือ K-Contact Center ธนาคารได้พัฒนาหลักสูตรการฝึกฝนและอบรมพนักงาน ตั้งแต่ก่อนเริ่มให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง จนถึงเมื่อให้บริการลูกค้าแล้ว ตัวอย่างเช่น โครงการ K-Expert ซึ่งเป็นโครงการที่มีเป้าหมายในการยกระดับความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และการลงทุนของพนักงาน เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำทางการเงินให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปใช้ได้จริง ปัจจุบันธนาคารมีพนักงานที่ผ่านหลักสูตร K-Expert ของธนาคารแล้วกว่า 4,000 คน ที่พร้อมให้คำแนะนำทางการเงินอยู่ที่สาขาของธนาคารทั่วประเทศ

3.7 การดูแลและให้ความสำคัญกับพนักงาน

ธนาคารกสิกรไทยให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานในด้านต่างๆ ด้วยเชื่อมั่นว่าการสร้าง สภาพแวดล้อมที่ดี การพัฒนาทักษะความสามารถการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดีและการให้สวัสดิการที่ดีจะช่วยให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพอันส่งผลต่อการให้บริการลูกค้าและประชาชนปัจจุบันธนาคารกสิกรไทยมีพนักงานทั้งหมด 21,614 คน



ภาพที่ 2.6 การดูแลและให้ความสำคัญกับพนักงาน

3.8 การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ภายใต้ แนวคิดของการเสริมสร้างโอกาสและศักยภาพให้กับพนักงานเพื่อความ เป็นเลิศในวิชาชีพ และให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจและยุทธศาสตร์ของธนาคารที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อนำไปสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง ริเริ่มในสิ่งใหม่ และตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.7 แผนภูมิการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล

ที่มา: www.kasikornbank.com

- 1) มุ่งสรรหาพนักงานที่มีคุณภาพและพัฒนาทักษะความสามารถ เพื่อการปฏิบัติงานและการเติบโตในวิชาชีพ
- 2) ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนสร้างผลงาน มีแรงจูงใจ มีส่วนร่วม และมีพันธะสัญญากับองค์กร รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพ ความเป็นผู้นำในแต่ละระดับอย่างเหมาะสม
- 3) จัดโครงสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้มุ่งเน้น การทำงานเป็นทีม ให้มีความสำคัญกับลูกค้า
- 4) มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และดำเนินงานร่วมกัน ภายใต้แบรนด์ธนาคารกสิกรไทย

ปัจจุบัน ธนาคารกสิกรไทย มีพนักงานทั้งหมด 21,484 คน (พนักงานหญิง 14,107 คน พนักงานชาย 7,377 คน) โดยพนักงานทั้งหมดของธนาคารเป็นพนักงานประจำ สามารถแยกจำนวนพนักงาน ตามเพศ ช่วงอายุ ระดับพนักงาน วุฒิการศึกษา และจำแนกตามพื้นที่ได้ดังนี้ พนักงานหญิง จำนวน 14,107 คน พนักงานชาย จำนวน 7,377 คน ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 8,853 คน ระหว่าง 30-50 ปี จำนวน 9,750 คน อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 2,879 คน โดยมีระดับพนักงานเป็นผู้บริหาร ระดับสูง จำนวน 56 คน ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 865 คน พนักงานปฏิบัติการ จำนวน 20,563 คน แบ่งออกเป็น ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 554 คน ระดับปริญญาตรี จำนวน 14,568 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 6,322 คน ระดับปริญญาเอก จำนวน 40 คน และจำแนกตามพื้นที่ทำงานโดยสำนักงานใหญ่ และอาคารหลัก จำนวน 10,537 คน นอกสำนักงานใหญ่และอาคารหลัก จำนวน 10,947 คน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลมาดังต่อไปนี้

อรรถสิทธิ์ ดันติยุทธ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองบำรุงรักษา การประปานครหลวง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มากที่สุด คือ ปัจจัยในด้านความมั่นคงในการทำงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยในการทำงาน 1. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 2. ด้านเงินเดือน 3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 4. ด้านสภาพการทำงาน 5. ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยในด้านลักษณะ 39 งาน และจากการศึกษาสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะด้านเพศที่แตกต่างกันจะมีแรงจูงใจที่ไม่แตกต่างกัน

ธีระชัย ไชยเมือง (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมอิสตินแกรนด์สาทร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมอิสตินแกรนด์สาทร กรุงเทพฯ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยจูงใจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้คือ

ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที T-test F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21 - 30 ปี สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และระยะเวลาการทำงาน 2 - 3 ปี ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม อิสติน แกรนด์สาทร กรุงเทพฯ ในภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า มีแรงจูงใจในระดับมาก และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีระดับมีแรงจูงใจในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยจูงใจ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่อายุงานและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พัชรญา วงศ์สุวรรณศา (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับชั้นปฏิบัติการของสถานีโทรทัศน์ในมหาวิทยาลัย U Channel มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับชั้นปฏิบัติการของสถานีโทรทัศน์ในมหาวิทยาลัย U Channel (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัย ส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับชั้นปฏิบัติการของสถานีโทรทัศน์ในมหาวิทยาลัย U Channel มีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับชั้นปฏิบัติการของสถานีโทรทัศน์ในมหาวิทยาลัย U Channel จำนวน 92 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent T-test) และสถิติวิเคราะห์ One-Way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับชั้นปฏิบัติการของสถานีโทรทัศน์ในมหาวิทยาลัย U Channel พนักงานเห็นว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจและด้านการบำรุงรักษามีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยในปัจจัยด้านแรงจูงใจพบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ส่วนในปัจจัยด้านบำรุงรักษา พบว่า ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ภรภัทร หมอยา (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัท ที.ซี.ฟาร์มาซูติคอล อุตสาหกรรม จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน บริษัท ที.ซี.ฟาร์มาซูติคอล อุตสาหกรรม จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานระดับหัวหน้างาน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และค่า LSD ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรสมีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป ด้านปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีแรงงูใจในระดับมาก ในด้านความสำเร็จในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทํา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีแรงงูใจระดับปานกลาง และ เพศ อายุ สถานภาพ และอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

มณฑล รอยตระกูล (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงงูใจที่ส่งผลต่อปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา 2) ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา และ 3) แรงงูใจส่งผลต่อปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มผู้ดำรงตำแหน่งสรรพากรพื้นที่สาขาหรือผู้รักษาการในตำแหน่งสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 265 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไป แรงงูใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และกาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไปรับชำระและคืนภาษี และงานสำรวจและเร่งรัดภาษีอากรค่าง 2) ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน

อุมาภรณ์ บุตรน้ำเพชร (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงงูใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงงูใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ และ 2) เปรียบเทียบแรงงูใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 326

คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 6 สายงาน และสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยวิธีจับฉลากตามบัญชีรายชื่อของพนักงาน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบที และทดสอบเอฟ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) แล้วทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.46 2. พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิลานา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน และสายงานที่สังกัด ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ทวี ทองอยู่ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์ของการศึกษาอิสระครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลแรงจูงใจใน บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน ประชากรในการศึกษานี้มี 80 คน ที่ทำงานอยู่ที่บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) ที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพฯ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สามารถตอบได้ 5 ระดับ การศึกษา SPSS ใช้ (Statistical Package for the Social Science) โปรแกรมคอมพิวเตอร์นี้ถูกนำมาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม ผลทางสถิติที่ประกอบขึ้นจากร้อยละ ความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมมติฐานคือ การทดสอบค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลของการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยของผลการสร้างแรงจูงใจใน บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) มีระดับของแรงจูงใจสำหรับปัจจัยทั้งสองของแรงจูงใจที่ได้ค่าเท่ากับ 3.509 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากและในปัจจัยจูงใจมีค่ารวมเท่ากับ 3.150 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับปัจจัยค่าจูงที่มีค่าเท่ากับ 3.806 อยู่ในระดับมาก ดังนั้น จากผลการวิจัยจึงควรปรับปรุงปัจจัยจูงใจที่มีค่าน้อยอยู่ 3 ค่า คือ ด้านลักษณะงาน เท่ากับ 2.695 ด้านการยกย่อง เท่ากับ 2.658 และด้านความเจริญก้าวหน้า เท่ากับ 2.691 เพื่อระดับปัจจัยจูงใจโดยรวมดีขึ้นจากระดับปานกลาง จากผลการทดสอบค่า T-Test และ F-Test เพื่อวัดผลกระทบสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูง และในส่วนอายุงานที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อปัจจัยจูงใจ และในส่วนวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อปัจจัยค่าจูง และสุดท้ายตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีผลกระทบต่อปัจจัยจูงใจ

ยูเชียน จาง (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อาพันเทคโนโลยี จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาพัน เทคโนโลยี จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานของบริษัท อาพัน เทคโนโลยี จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 40 คน โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานแบบ T-Test และ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งสิ้น 40 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท สถานภาพโสด และอายุงาน 3-6 ปี พนักงานของบริษัท อาพันเทคโนโลยีจำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการพัฒนา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า และด้านผลตอบแทน การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานที่ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อาพัน เทคโนโลยี จำกัด ไม่แตกต่างกัน อายุ สถานภาพที่ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อาพัน เทคโนโลยี จำกัด แตกต่างกัน

เสกสรร อรกุล (2557) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมทเทิลคอม จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานทุกระดับ จำนวน 163 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่ และโอกาสก้าวหน้า ส่วนแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการเลื่อนตำแหน่งงานเทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ

ชนิษฐา สิงห์โตทอง (2556) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แนวทางการสร้างแรงงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรม เซอรادتน์ พัทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรม เซอรادتน์ พัทยา จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้ทำการศึกษาสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาและนำข้อมูลที่รวบรวมได้ประมวลผลใช้ค่าสถิติ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี และระหว่าง 26 –30 ปี เท่ากัน มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป มีรายได้ประจำต่อเดือน 15,001–20,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 1–5 ปี โดยมีระดับความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสายการบริหาร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานความรับผิดชอบ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านชีวิตส่วนตัว

ประกายมาศ เพชรรอด (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอล.วาย. อินดัสตริส จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอล.วาย. อินดัสตริส จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท แอล.วาย. อินดัสตริส จำกัด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1-5 ปี ด้านปัจจัยงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีแรงงใจในระดับมาก รายละเอียดคั้งนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า มีแรงงใจในระดับมาก ส่วนด้านเงินเดือน ด้านสภาพการทำงาน มีระดับแรงงใจในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นรินทร์ จันทน์หอม (2556) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ ของพนักงานจำนวน 104 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent t-test และ F-test (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำหน้าที่ด้านสินเชื่อ และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี พนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล พนักงาน ธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์จำแนกตามเพศ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย ส่วนการจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา บทบาทหน้าที่และประสบการณ์ในการทำงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ส่วนใหญ่ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังนี้ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ควรมีการปรับเงินเดือนและค่าตอบแทนให้สูงขึ้น ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ควรมีการสอบเลื่อนขั้นและส่งพนักงานไปฝึกอบรมเพิ่มเติม ด้านความรับผิดชอบ ควรให้พนักงานมีอำนาจ ในการตัดสินใจเพื่อให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ด้านลักษณะของงาน ควรมีการแบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจน ด้านการยอมรับนับถือ ควรรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานต้องมีความชัดเจน และด้านความสำเร็จของงาน ควรใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมายโดยสรุปพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ 3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ กลุ่มบุคคลตัวอย่างซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นพนักงานในพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 78 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เนื่องจากส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานที่เป็นองค์กรขนาดเล็ก เพื่อให้การศึกษานี้ได้ข้อมูลครบถ้วนจึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างจากหลักการของ Krejcie & Morgan (1970) โดยเป็นพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งหมด 78 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และเครื่องมือแบบสอบถามนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขึ้นมาจากการศึกษาและค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน และระดับตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจของพนักงานพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อมุ่งแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และมีแหล่งที่มาของข้อมูลอยู่ 2 แหล่งข้อมูล ดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary data) โดยการใช้แบบสอบถามจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 78 คน โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1.1 ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 78 คน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามจำนวน 78 ชุด

3.1.2 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนจากพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 78 คน ให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

3.1.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 78 คน มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม และนำข้อมูลดังกล่าวบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูป

3.1.4 นำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติ ด้วยการนำข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Office และ SPSS และนำผลมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.2 แหล่งข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary data) โดยได้ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ดังนี้

3.2.1 หนังสือต่างๆ ทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ บทความ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

3.2.2 ค้นคว้าหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

3.2.3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งหมดในช่วงเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน

พ.ศ. 2561

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งมีลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

4.1 หาค่าร้อยละกับข้อมูลที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กับข้อมูลแรงงใจของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้เสนอค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ 5 ระดับ ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ดังต่อไปนี้

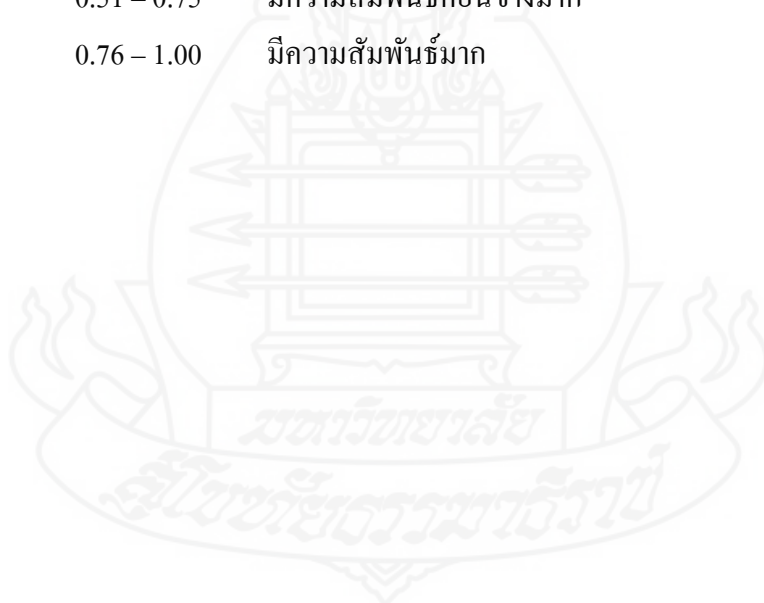
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	สำคัญน้อยมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	สำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	สำคัญสูงมาก

4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กับข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้เสนอค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ 5 ระดับ ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	สำคัญน้อยมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	สำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	สำคัญสูงมาก

4.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) กับข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้เสนอค่าและสามารถแปลความหมายได้ดังต่อไปนี้

0.00 – 0.25	มีความสัมพันธ์น้อย
0.26 – 0.50	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.51 – 0.75	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างมาก
0.76 – 1.00	มีความสัมพันธ์มาก



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 78 ฉบับ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ 3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับการวิเคราะห์และนำเสนอผลการศึกษา แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยสัญลักษณ์ทางสถิติของแต่ละตัวแปรที่นิยมใช้ในการศึกษาเพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจึงได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ ดังนี้

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

r หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

α หมายถึง ค่าทดสอบความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) กำหนดไว้ที่ระดับ .05

p หมายถึง ความน่าจะเป็นในการทดสอบสมมติฐาน

การหาความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของครอนบาค พบว่า ค่าเฉลี่ยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาความน่าเชื่อถือโดยเฉลี่ยของข้อมูลการสำรวจพบว่าค่า alpha เท่ากับ .709

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานส่วนงานบริการค่าขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีวิเคราะห์โดยการหาอัตราร้อยละ ซึ่งจะแสดงดังตารางที่ 4.1 – 4.7

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	32	41.0
หญิง	46	59.0
รวม	78	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.0

ตารางที่ 4.2 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	55	70.5
31-40 ปี	21	26.9
41 – 50 ปี	0	0
51 ปีขึ้นไป	2	2.9
รวม	78	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.9 และน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.9

ตารางที่ 4.3 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
โสด	55	70.5
สมรส	0	0
หย่าร้าง	0	0
สมรส	23	29.5
รวม	78	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาอยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 29.5 และค่าน้อยที่สุด คือ สถานภาพสมรสกับหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 0

ตารางที่ 4.4 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0
มัธยมตอนต้น	0	0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	0	0
อนุปริญญา/ปวส.	9	11.5
ปริญญาตรี	68	87.2
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.3
รวม	78	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.2 รองลงมา การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 11.5 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.3 และน้อยที่สุด ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 0

ตารางที่ 4.5 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	54	69.2
5 - 10 ปี	22	28.2
11 – 15 ปี	0	0
16 – 20 ปี	0	0
20 ปี ขึ้นไป	2	2.6
รวม	78	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.2 รองลงมา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.2 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.6 และน้อยที่สุด ได้แก่ อายุ 11 – 15 ปี กับ 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0

ตารางที่ 4.6 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	0	0
10,001 - 20,000 บาท	73	93.6
20,001 -30,000 บาท	3	3.8
30,000 บาท ขึ้นไป	2	2.6
รวม	78	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.8 และรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.6 และน้อยที่สุด คือ น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0

ตารางที่ 4.7 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	ความถี่	ร้อยละ
พนักงานปฏิบัติการ	58	74.4
พนักงานชั้นต้น	12	15.4
พนักงานชั้นกลาง	5	6.4
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	1	1.3
หัวหน้าส่วน	1	1.3
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	1	1.3
รวม	78	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงานพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 74.4 รองลงมา ระดับตำแหน่งงาน พนักงานชั้นต้น คิดเป็นร้อยละ 15.4 และน้อยที่สุดเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน หัวหน้าส่วน และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตอนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานให้เห็นว่าปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แสดงดังตารางที่ 4.8-4.17

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น จากการทำงานได้ด้วยตัวเอง	3.60	0.70	มาก	2
2. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชา	2.93	0.69	ปานกลาง	4
3. ท่านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ท่านได้ทำ ลุล่วงไปแล้ว	3.80	0.79	มาก	1
4. ท่านพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่	3.07	0.55	ปานกลาง	3
รวม	3.35	0.37	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) โดยองค์ประกอบของท่านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ท่านได้ทำลุล่วงไปแล้ว มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.80$) และท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชา มีค่าน้อยที่สุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	3.76	0.57	มาก	1
2. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชา	3.42	0.76	มาก	2
3. ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับ จากเพื่อนร่วมงาน	3.52	0.52	มาก	3
4. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ	3.05	0.62	ปานกลาง	4
รวม	3.44	0.34	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจการได้รับการยอมรับที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$) โดยองค์ประกอบของท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 3.76$) และท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ มีค่าน้อยที่สุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ท่านพอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	3.37	0.53	ปานกลาง	4
2. งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	3.87	0.87	มาก	1
3. ท่านมีอิสระในการวางแผนการทำงานได้ ด้วยตนเอง	3.69	0.72	มาก	2
4. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่	3.55	0.69	มาก	3
รวม	3.62	0.42	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$) โดยองค์ประกอบของงานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X}=3.87$) และท่านพอใจในงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน มีค่าน้อยที่สุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X}=3.37$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ท่านเข้าใจถึงขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน	3.64	0.93	มาก	2
2. ท่านปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านดำรงอยู่	3.53	0.76	มาก	3
3. ท่านพึงพอใจได้ที่รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.12	0.77	ปานกลาง	4
4. ท่านพยายามคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ	3.75	0.68	มาก	1
รวม	3.51	0.40	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) โดยองค์ประกอบของท่านพยายามคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X}=3.75$) และท่านพึงพอใจได้ที่รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ อยู่เสมอ มีค่าน้อยที่สุดในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X}=3.312$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. พนักงานทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าอย่างทัดเทียมกันตามความสามารถในการทำงานของแต่ละคน	3.10	0.74	ปานกลาง	2
2. ในส่วนงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะ让您ก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ	2.57	0.76	ปานกลาง	4
3. ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ การอบรม การสัมมนา	3.15	0.83	ปานกลาง	1
4. งานที่ท่านทำอยู่ไม่สามารถทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้า	2.94	0.70	ปานกลาง	3
รวม	2.94	0.39	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) โดยองค์ประกอบของท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ การอบรม การสัมมนา มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) และในส่วนงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะ让您ก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ มีค่าน้อยที่สุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 2.57$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านนโยบายและการบังคับบัญชา
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านนโยบาย และการบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. การบริหารงานในองค์กรไม่เป็นไปตาม นโยบายที่วางไว้	2.93	0.40	ปานกลาง	3
2. ผู้บริหารไม่ชี้แจงเกี่ยวกับเป้าหมาย ในการปฏิบัติงานกับพนักงาน	2.35	0.77	น้อย	4
3. ท่านพอใจที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้างาน ในปัจจุบัน	2.94	0.92	ปานกลาง	2
4. เมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้าเต็มใจ ให้คำปรึกษาชี้แนะ ช่วยเหลือแก้ไขเสมอ	3.01	0.93	ปานกลาง	1
รวม	2.81	0.39	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านนโยบายและการบังคับบัญชาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.81$) โดยองค์ประกอบเมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้าเต็มใจให้คำปรึกษาชี้แนะ ช่วยเหลือแก้ไขเสมอ มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X}=3.01$) และผู้บริหารไม่ชี้แจงเกี่ยวกับเป้าหมายในการปฏิบัติงานกับพนักงาน มีค่าน้อยที่สุดในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X}=2.35$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับการทำงาน	3.41	0.49	มาก	3
2. บริษัทมีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี	3.33	0.80	ปานกลาง	4
3. ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานที่มีสภาพดีและพร้อมใช้งาน	3.48	0.97	มาก	2
4. พื้นที่จอดรถของธนาคารมีไม่เพียงพอ	3.53	1.23	มาก	1
รวม	3.44	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.44$) โดยองค์ประกอบของพื้นที่จอดรถของธนาคารมีไม่เพียงพอ มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.53$) และบริษัทมีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี มีค่าน้อยที่สุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1.เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี	3.98	0.67	มาก	1
2.เพื่อนร่วมงานของท่านมีความขัดแย้งแบ่งพรรคแบ่งพวก	2.44	0.83	น้อย	3
3.เพื่อนร่วมงานของท่านมักเกี่ยงกันทำงาน	2.55	0.92	น้อย	2
4.เพื่อนร่วมงานของท่านทำให้ท่านไม่มีความสุขในการทำงาน	2.19	0.99	น้อย	4
รวม	2.79	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$) โดยองค์ประกอบเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี มีค่ามากที่สุดในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.98$) และเพื่อนร่วมงานของท่านทำให้ท่านไม่มีความสุขในการทำงาน มีค่าน้อยที่สุด ในระดับความสำคัญน้อย ($\bar{X} = 2.19$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราเงินเดือนประจำที่ท่านได้รับ	2.52	0.92	น้อย	3
2. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนการปฏิบัติงานประจำปี (โบนัส) ในแต่ละปี	2.50	0.87	น้อย	4
3. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความเป็นอยู่ของท่าน	2.74	0.78	ปานกลาง	2
4. ท่านได้รับการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม	2.80	0.48	ปานกลาง	1
รวม	2.64	0.57	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.64$) โดยองค์ประกอบของท่านได้รับการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) และท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือนและผลตอบแทนการปฏิบัติงานประจำปี (โบนัส) ในแต่ละปีมีค่าน้อยที่สุดในระดับความสำคัญน้อย ($\bar{X} = 2.50$)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยแรงจูงใจด้านความมั่นคงในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านความมั่นคงในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1.งานของท่านในปัจจุบันมีความมั่นคง	2.50	0.81	น้อย	4
2.ท่านรู้สึกว่าได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่ง อย่างเป็นธรรม	2.85	0.71	ปานกลาง	3
3.ท่านเชื่อมั่นต่อความมั่นคงในอนาคตขององค์กร ของท่าน	3.01	0.46	ปานกลาง	2
4.ท่านรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานของท่าน ไม่กระทบกับชีวิตส่วนตัว	3.25	0.72	ปานกลาง	1
รวม	2.90	0.40	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความมั่นคงในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) โดยองค์ประกอบของท่านรู้สึกชั่วโมงการทำงานของท่านไม่กระทบกับชีวิตส่วนตัว มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) และงานของท่านในปัจจุบันมีความมั่นคง มีค่าน้อยที่สุด ในระดับความสำคัญน้อย ($\bar{X} = 2.50$)

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการ ชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) แสดงดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบทุกครั้ง	3.73	0.63	มาก	6
2. ท่านเอาใจใส่งานที่ท่านได้รับผิดชอบ	4.08	0.64	มาก	1
3. ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความรักดีต่อองค์กรเสมอ	3.97	0.73	มาก	2
4. ท่านมาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียม ความพร้อมอยู่เสมอ	3.53	0.67	มาก	10
5. ท่านติดตามงานนั้นจนกว่างานจะสำเร็จเสมอ	3.69	0.56	มาก	7
6. เมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาด ท่านได้มีการแก้ไข ปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ	3.84	0.80	มาก	4
7. ท่านมักจะลาจิจ ลาป่วยโดยมิใบลาอยู่เสมอ	3.58	0.98	มาก	9
8. ท่านมีความกระตือรือร้นและพัฒนาตนเอง	3.61	0.58	มาก	8
9. ท่านปฏิบัติงานด้วยการบริการที่ยิ้มแย้มอยู่เสมอ	3.84	0.58	มาก	5
10. ท่านสามารถแยกเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานได้ ในเวลาปฏิบัติงาน	3.89	0.63	มาก	3
รวม	3.78	0.51	มาก	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.78$) โดยองค์ประกอบของท่านเอาใจใส่งานที่ท่านได้รับผิดชอบ มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.08$) และท่านมาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ มีค่าน้อยที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.53$)

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลลงตารางเพื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีทางสถิติหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยกำหนดให้ แสดงดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	1.00										
2	-.015	1.00									
3	.020	.340**	1.00								
4	.116	.135	.325**	1.00							
5	.164	.187	.252**	.046	1.00						
6	.111	.057	-.004	.099	.048	1.00					
7	.093	.082	.149	-.082	.009	-.183	1.00				
8	.236*	-.074	.004	.050	.066	.105	-.065	1.00			
9	.120	-.130	.111	.053	.309**	.129	.135	.114	1.00		
10	-.057	-.027	.076	.009	.461**	.187	.238*	-.112	.443**	1.00	
11	.135	.187	.070	.037	-.103	-.090	.231*	-.006	-.085	-.037	1.00

หมายเหตุ ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

1 = ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จ
ของงาน

2 = ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับ

3 = ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะ
ของงาน

4 = ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจด้านความ
รับผิดชอบ

5 = ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจด้านความ
ก้าวหน้าในงาน

6 = ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจด้านนโยบาย
และการบังคับบัญชา

7 = ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพ

แวดล้อมการทำงาน

9 = ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจด้านเงินเดือน

และสวัสดิการ

11 = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

8 = ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

10 = ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจด้านความ

มั่นคงในงาน

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .231 ถึง .461 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่สูงที่สุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยแรงจูงใจด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่น้อยที่สุด เป็นความสัมพันธ์ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ เนื่องจากหัวหน้างานไม่ได้ให้ความสำคัญกับรูปแบบการทำงานนี้มากนัก ด้านนโยบายและการบังคับบัญชา เนื่องจากนโยบายและการบังคับบัญชาระหว่างพนักงานของธนาคารกสิกรไทยและพนักงานจัดจ้างนั้นไม่เท่าเทียมกัน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เนื่องจากธนาคารกสิกรไทยมีพื้นที่จำกัดในเรื่องสถานที่จอดรถ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเนื่องจากเมื่อธนาคารได้มีการจ่ายเงินโบนัสให้กับพนักงาน พนักงานก็จะเอามาบอกต่อกันว่าใครได้เท่าไร ซึ่งจะทำให้เกิดการเปรียบเทียบกันและเกิดความไม่พอใจต่อกันได้

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างในการทำแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 78 ตัวอย่าง

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1.1.2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1.1.3 เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่เลขที่ 47/7 หมู่ 3 ถนนปิ่นเกล้า ตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2560) โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 78 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

1) ข้อมูลแบบปฐมภูมิ ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็นจำนวน 78 ชุด โดยมีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน รวมทั้งสิ้น 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งสิ้น 40 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งสิ้น 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ

2) ข้อมูลชั้นทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยได้ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพ แนวคิด หนังสือต่างๆ ทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ บทความ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 78 คน ซึ่งเป็นพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) หาค่าความถี่และร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

2) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

3) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

4) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) กับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1.3 ผลการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

1.3.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.0 อายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.5 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 70.5 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.2 มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.2 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 93.6 มีระดับตำแหน่งงาน พนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 74.4

1.3.2 ระดับความสำคัญของแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) ด้านการได้รับการยอมรับที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.44$) ด้านลักษณะของงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.62$) ด้านการได้รับการยอมรับที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.44$) ด้านนโยบายและการบังคับบัญชาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.44$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 2.64$) ด้านความมั่นคงในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$)

1.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .231 ถึง .461 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่สูงที่สุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยแรงจูงใจด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่น้อยที่สุด เป็นความสัมพันธ์ ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่

ด้านการได้รับการยอมรับ เนื่องจากหัวหน้างานไม่ได้ให้ความสำคัญกับรูปแบบการทำงานนี้มากนัก ด้านนโยบายและการบังคับบัญชา เนื่องจากนโยบายและการบังคับบัญชาระหว่างพนักงานของ ธนาคารกสิกรไทยและพนักงานจัดจ้างนั้นไม่เท่าเทียมกัน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เนื่องจาก ธนาคารกสิกรไทยมีพื้นที่จำกัดในเรื่องสถานที่จอดรถ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากเมื่อธนาคารได้มีการจ่ายเงินโบนัสให้กับพนักงาน พนักงานก็จะเอามาบอกต่อกันว่าใคร ได้เท่าไร ซึ่งจะทำให้เกิดการเปรียบเทียบกันและเกิดความไม่พอใจต่อกันได้

2. อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ การทดสอบสมมติฐานการศึกษา และการศึกษาเอกสารงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง พบว่า พนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

2.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการ ชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

จากผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 59.0 อายุอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.5 ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.9 ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.00 และในช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.9 ซึ่งผล ดังกล่าวแสดงว่า ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มี กระบวนการในการวางแผนบุคลากรที่ดี ซึ่งสามารถที่จะรับรองกรณีที่มีบุคลากรที่เกษียณอายุได้ เป็นอย่างดีและไม่ส่งผลกระทบต่องาน จึงส่งผลให้ไม่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงาน และ ระยะเวลาการปฏิบัติงานงานที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจาก บุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานหลายปีสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยอาศัยความถนัด ในงาน ประสบการณ์ความรู้ และความสามารถ ได้มากกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประกายมาศ เพชรรอด (2557) อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงงูใจที่ แตกต่างกัน จากการวิจัยจะพบว่า บุคคลที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จะมีแรงงูใจแตกต่างกับทุกช่วงอายุ เนื่องจากรู้สึกว่าการที่ทำมีความมั่นคง ไม่ถูกไล่ออกโดยง่าย และยังเป็นอาชีพที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวี ทองอยู่ (2556) ที่พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อบัณฑิตจ้ค่าจุน แตกต่างกัน ส่วนรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดย พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป รู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน การเลื่อน ขึ้นเงินเดือน ส่งผลให้เกิดแรงงูใจในการปฏิบัติงาน

2.2 แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการ คำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านความสำเร็จของงาน เนื่องจากการที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีความรู้สึกรักและภักดีต่อธนาคารนั้นจำเป็นที่จะต้องจูงใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอาจจัดตั้งโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขึ้นมา โดยการวัดผลสำเร็จของกิจกรรมที่ทำเพื่อให้พนักงานรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสกสรร อรกุล (2557) ที่พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด คือ ปัจจัยแรงจูงใจภายในประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่ และโอกาสก้าวหน้า และด้านปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานผลงานจะสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารการทำงานร่วมกัน ซึ่งอาจต้องการคำปรึกษา หรือการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สำหรับด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร องค์การคลังสินค้าเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงพาณิชย์ บุคคลจะรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพที่จะไม่ถูกไล่ออกได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑล รอยตระกูล (2556) แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขาในภาพรวมมี 5 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จของงาน นโยบายและการบริหารความก้าวหน้า และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.3 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านท่านเอาใจใส่ในงานที่ท่านได้รับผิดชอบ ด้านท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความภักดีต่อองค์กรเสมอ มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมองค์กรของส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พนักงานในส่วนงานให้การเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดเป็นไปตามกฎระเบียบที่วางไว้

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่สูงที่สุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานและปัจจัยแรงจูงใจด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่น้อยที่สุด เป็นความสัมพันธ์ ส่วนใหญ่ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ เนื่องจากรูปแบบงานที่พนักงานปฏิบัติ นั้น เป็นงานที่ต้องพิมพ์ข้อมูลของลูกค้าลงระบบของทางธนาคาร และธนาคารได้จัดจ้างพนักงานสัญญาจ้างรายปีมาปฏิบัติงาน ซึ่งหัวหน้างานไม่ได้ให้ความสำคัญกับรูปแบบการทำงานนี้มากนักทำให้พนักงานไม่เห็นคุณค่าของงานที่ทำ และรู้สึกว่างานที่ทำอยู่นี้ เป็นงานที่ไม่ภาคภูมิใจ ส่งผลให้พนักงานงานไม่ได้พัฒนาทักษะการทำงาน และไม่ได้พัฒนาศักยภาพของตนเองมากขึ้น ดังนั้นหัวหน้างานควรให้ความสำคัญกับวิธีพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานและหาโอกาสให้พนักงานในทีมได้ปฏิบัติงาน หรือเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อพัฒนาทักษะที่ยังไม่เชี่ยวชาญ และได้พัฒนาศักยภาพของตนเองมากขึ้นและคอยช่วยเหลือแนะให้พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย ให้คำแนะนำเมื่อพนักงานมีปัญหา และสอนให้พนักงานเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเองด้วย ด้านนโยบายและการบังคับบัญชา เนื่องจากนโยบายและการบังคับบัญชาระหว่างพนักงานของธนาคารกสิกรไทยและพนักงานจัดจ้างนั้น ไม่เท่าเทียมกัน เช่น เวลาการทำงานของพนักงานกสิกรไทยคือระหว่างเวลา 8.30 – 16.30 น. แต่เวลาการทำงานของพนักงานจัดจ้างคือระหว่างเวลา 8.30 – 17.30 น. เป็นต้น และการบังคับบัญชาของหัวหน้างานกับพนักงานของธนาคารกสิกรไทยและพนักงานจัดจ้างที่แตกต่างกัน เช่น หัวหน้างานมอบหมายงานที่สำคัญให้กับพนักงานของธนาคารกสิกรไทยแต่พนักงานของธนาคารกสิกรไทยก็นำงานนั้นให้กับพนักงานจัดจ้างปฏิบัติและนำงานนั้นไปตรวจสอบความถูกต้องให้เป็นผลงานของตนเอง หรือตามนโยบายของทางธนาคารไม่ให้พนักงานจัดจ้างติดต่อสื่อสารกับทางลูกค้า แต่ปริมาณงานต่อวันมีมากกว่าจำนวน พนักงานของธนาคารกสิกรไทยหัวหน้างานจึงต้องให้พนักงานจัดจ้างปฏิบัติงานแทน ดังนั้นหัวหน้างานควรปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และให้ความสำคัญต่อนโยบายของบริษัทเสมอ หากพนักงานของธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนไม่เพียงพอ就送พนักงานที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้มีโอกาสไปสอบเป็นพนักงานของธนาคารกสิกรไทยเพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงานจัดจ้างคนอื่นที่จะตั้งใจปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อมีโอกาสได้เป็นพนักงานของธนาคารกสิกรไทยในอนาคต และเพื่อสร้างความมั่นคงในการทำงานให้แก่พนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เนื่องจากธนาคารกสิกรไทยมีพื้นที่จำกัดในเรื่องสถานที่จอดรถ จึงต้องจำกัดพื้นที่จอดรถ

ชั้น 1 ของธนาคารกสิกรไทยให้กับผู้บริหาร และสถานที่ตั้งของธนาคารกสิกรไทยตั้งอยู่ในพื้นที่เมืองทองธานี ซึ่งค่อนข้างมีปัญหาในเรื่องของการจราจรติดขัด ดังนั้น การมาทำงานของพนักงานจะต้องเจอปัญหารถติดแล้วยังต้องเจอปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถด้วย ซึ่งปัจจุบันพนักงานส่วนมากจะขับขีรถจักรยานยนต์มาทำงานเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรติดขัดและนำรถจักรยานยนต์ไปจอดข้างธนาคารข้างท้องถนนหรือตามคอนโดเมืองทองธานี ซึ่งทางธนาคารกสิกรไทยควรจัดพื้นที่ชั้นที่ 1 ไว้ให้กับพนักงานที่ขับขีรถจักรยานยนต์มาทำงานสามารถจอดได้ เนื่องจากรถจักรยานยนต์ใช้พื้นที่ไม่มากนักและเพื่อความเป็นระเบียบของพื้นที่ข้างธนาคารกสิกรไทย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากเมื่อธนาคารได้มีการจ่ายเงินโบนัสให้กับพนักงาน พนักงานก็จะเอามาบอกต่อกันว่าใครได้เท่าไร ซึ่งจะทำให้เกิดการเปรียบเทียบกันและเกิดความไม่พอใจต่อกันได้ ดังนั้น หัวหน้างานควรจะเข้มงวดและให้ความสำคัญกับเรื่องนี้อย่างมาก ไม่ควรให้มีการบอกกันหรือพูดเกี่ยวกับจำนวนเงินของเงินโบนัสเพื่อหลีกเลี่ยงการทะเลาะวิวาทและการไม่ชอบพอกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาคำนี้

3.1.1 แรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ในประเด็นท่านรู้สึกพอใจในอัตราเงินเดือนประจำที่ท่านได้รับ ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือน และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งพนักงานให้มีมาตรฐานที่ชัดเจนที่สามารถวัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานมากขึ้น แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน ในประเด็นพนักงานทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าอย่างทัดเทียมกันตามความสามารถในการทำงานของแต่ละคน ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรกำหนดเกณฑ์ในการวัดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในส่วนงานส่งผลให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในประเด็นเมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาด ท่านได้มีการแก้ไข ปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อสร้างทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

3.1.3 ปัจจัยแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรกำหนดวิธีพัฒนาทักษะของพนักงานเพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติงานออกมาจากมีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับ

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้ศึกษาจึงขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อให้นำไปใช้เป็นแนวทางในการทำศึกษากครั้งต่อไปให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

3.2.1 ควรทำการศึกษาศึกษาเชิงคุณภาพถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรทำการศึกษาศึกษาและเปรียบเทียบการปฏิบัติงานถึงปัญหาและอุปสรรคของพนักงานเพื่อนำปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขให้กระบวนการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.3 ควรดำเนินการจัดทำการประเมินและติดตามผลเป็นระยะหลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลเพื่อติดตามถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กานดา จันทร์แย้ม. (2556). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: โอ เอส พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- ขนิษฐา สิงโตทอง. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรม เซอร่าตันพัทยา*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: โฟกัส มีเดีย แอนด์พับลิชชิง.
- จิราพร ชุมบางหม้ง. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สีมารูทกิจ จำกัด*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- เจษฎา นกน้อย. (2560). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวี ทองอยู่. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในบริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน)*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ธีระชัย ไชยเมือง. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมอิสตินแกรนด์สาทร*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.
- นรินทร์ จันทน์หอม. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขา ในสังกัดธนาคาร ออมสินเขตกาฬสินธุ์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2559). *พฤติกรรมองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ประกายมาศ เพชรรอด. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอล .วาย. อินดัสตรีส จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.*
- พัชรินา วงศ์สุวรรณศา. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับชั้นปฏิบัติการของสถานีโทรทัศน์ มหาวิทยาลัย U Channel. (รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.*
- กรภัทร หมอยา. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน ของบริษัท ที.ซี.ฟาร์มาซูติคอล อุตสาหกรรม จำกัด. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.*
- มณฑล รอยตระกูล. (2556). *แรงงูใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.*
- ยูเชียน จาง. (2558). *แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาพันเทคโนโลยี จำกัด. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.*
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2556). *พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สยามบุ๊คส์.*
- เสกสรร อรกุล. (2556). *ปัจจัยแรงงูใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.*
- อรรถสิทธิ์ ดันดิยุทธ์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกอง บำรุงรักษา การประปานครหลวง. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.*
- อุมาภรณ์ บุตรน้ำเพชร. (2556). *แรงงูใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.*
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business organization and management* (3rd ed.). Ill: Irwin.

Ryan, T. A., & Smith, P. C. (1954). *Principle of industrial psychology*. New York:

The Ronald Press.

Simon, H. A. (1960). *Administration behavior*. New York: The Mcmillian.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

**แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการ
คำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระในระดับการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการศึกษา จะไม่มีผลกระทบต่องานของท่าน
2. ผู้ศึกษาใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามที่เป็นความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จากท่าน จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และโอกาสนี้ ข้าพเจ้าขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือกรอกแบบสอบถามฉบับนี้
3. ข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริงที่สุดนั้นจะนำไปสู่ผลสรุปของการศึกษาที่ถูกต้องเพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาและรักษานวัตกรรมให้ตรงกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น
4. แบบสอบถามนี้มีทั้งสิ้น 3 ส่วน ดังนี้
 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์
 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ
 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ☐ ให้ตรงกับข้อมูลตามคุณสมบัติของท่านมากที่สุด

1.1 เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

1.2 อายุ

☐ 1. อายุต่ำกว่า 30 ปี

☐ 2. อายุ 31 – 40 ปี

☐ 3. อายุ 41 – 50 ปี

☐ 4. อายุ 51 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หย่าร้าง

☐ 4. หม้าย

1.4 ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5.ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 อายุการทำงาน

☐ 1. ต่ำกว่า 5 ปี

☐ 2. 5 – 10 ปี

☐ 3. 11 – 15 ปี

☐ 4. 16 – 20 ปี

☐ 5. 20 ปีขึ้นไป

1.6 รายได้ต่อเดือน

☐ 1. น้อยกว่า 10,000 บาท

☐ 2. 10,001 – 20,000 บาท

☐ 3. 20,000 – 30,000 บาท

☐ 4. มากกว่า 30,001 บาท

1.7 ระดับตำแหน่งงาน

☐ 1. พนักงานปฏิบัติการ

☐ 2. พนักงานชั้นต้น

☐ 3. พนักงานชั้นกลาง

☐ 4. ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน

☐ 5. หัวหน้าส่วน

☐ 6. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียว ตามลำดับความสำคัญของปัจจัยเชิงใจ
ในการทำงานด้านต่างๆ

ปัจจัยเชิงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ความสำเร็จของงาน					
1. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น จากการทำงานได้ด้วยตัวเอง					
2. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชา					
3. ท่านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ท่านได้ทำ ลุล่วงไปแล้ว					
4. ท่านพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่					
การได้รับการยอมรับ					
1. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน					
2. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชา					
3. ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับ จากเพื่อนร่วมงาน					
4. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ					
ลักษณะของงาน					
1. ท่านพอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
2. งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
3. ท่านมีอิสระในการวางแผนการทำงานได้ ด้วยตนเอง					
4. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่					

ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ความรับผิดชอบ					
1. ท่านเข้าใจถึงขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ของท่าน					
2. ท่านปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ที่ท่านดำรงอยู่					
3. ท่านพึงพอใจได้ที่รับมอบหมายให้รับผิดชอบ งานใหม่ๆ อยู่เสมอ					
4. ท่านพยายามคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้ งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ					
ความก้าวหน้าในงาน					
1. พนักงานทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าอย่างทัดเทียม กันตามความสามารถในการทำงานของแต่ละคน					
2. ในส่วนงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะ ให้ท่านก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ					
3. ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้และ ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ การอบรม การสัมมนา					
4. งานที่ท่านทำอยู่ไม่สามารถทำให้ท่านได้รับ ความก้าวหน้า					
นโยบายและการบังคับบัญชา					
1. การบริหารงานในองค์กรไม่เป็นไปตามนโยบาย ที่วางไว้					
2. ผู้บริหารไม่ชี้แจงเกี่ยวกับเป้าหมาย ในการปฏิบัติงานกับพนักงาน					
3. ท่านพอใจที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้างาน ในปัจจุบัน					

ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
4. เมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้าเต็มใจ ให้คำปรึกษาชี้แนะช่วยเหลือแก้ไขเสมอ					
สภาพแวดล้อมการทำงาน					
1. สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับ การทำงาน					
2. บริษัทมีการดูแลเรื่องความปลอดภัย ในการทำงานเป็นอย่างดี					
3. ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน ที่มีสภาพดีและพร้อมใช้งาน					
4. พื้นที่จอดรถของธนาคารมีไม่เพียงพอ					
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
1. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี					
2. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความขัดแย้ง แบ่งพรรค แบ่งพวก					
3. เพื่อนร่วมงานของท่านมักเถียงกันทำงาน					
4. เพื่อนร่วมงานของท่านทำให้ท่านไม่มีความสุข ในการทำงาน					
เงินเดือนและสวัสดิการ					
1. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราเงินเดือนประจำ ที่ท่านได้รับ					
2. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และ ผลตอบแทนการปฏิบัติงานประจำปี (โบนัส) ในแต่ละปี					
3. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความเป็นอยู่ ของท่าน					

ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
4. ท่านได้รับการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม					
ความมั่นคงในงาน					
1. งานของท่านในปัจจุบันมีความมั่นคง					
2. ท่านรู้สึกว่าได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่ง อย่างเป็นธรรม					
3. ท่านเชื่อมั่นต่อความมั่นคงในอนาคตขององค์กร ของท่าน					
4. ท่านรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานของท่าน ไม่กระทบกับชีวิตส่วนตัว					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียว ตามลำดับความสำคัญของระดับ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบทุกครั้ง					
2. ท่านเอาใจใส่งานที่ท่านรับผิดชอบ					
3. ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความภาคภูมิใจต่อองค์กรเสมอ					
4. ท่านมาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียม ความพร้อมอยู่เสมอ					
5. ท่านติดตามงานนั้นจนกว่างานจะสำเร็จเสมอ					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาววรารัตน์ บุญอุย
วัน เดือน ปีเกิด	14 กุมภาพันธ์ 2536
สถานที่เกิด	จังหวัดจันทบุรี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2557
สถานที่ทำงาน	ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานแจ้งวัฒนะ
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

