

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย

##### 4.1.1 อายุ

จากการศึกษาพบว่า จากการศึกษพบว่าพนักงาน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 84 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาอยู่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 47 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 31.97 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 14 ราย หรือแสดงเป็น ร้อยละ 9.52 และอายุ 50-60 ปี จำนวน 2 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 1.36 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย จำแนกช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	84	57.14
31-40 ปี	14	9.52
41-50 ปี	47	31.97
51-60 ปี	2	1.36
รวมทั้งหมด	147	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

##### 4.1.2 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 106 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 72.11 รองลงมาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 33 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 22.45 และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 4 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 2.72 ดังตารางที่ 4.2

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4	2.72
ปริญญาตรี	106	72.11
ปริญญาโท	33	22.45
อื่น ๆ	4	2.72
<b>รวม</b>	<b>147</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.1.3 สถานภาพการสมรส

จากการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด จำนวน 96 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 65.31 รองลงมาอยู่ในสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 48 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 32.65 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 2 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 1.36 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	96	65.31
สมรส	48	32.65
หย่าร้าง	2	1.36
หม้าย	1	0.68
<b>รวม</b>	<b>147</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.1.4 การมีบุตร

จากการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย ที่สมรสแล้ว จำนวน 48 ราย ส่วนใหญ่มีบุตรแล้วจำนวน 45 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 88.24 ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่มีบุตร 2 คนจำนวน 28 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 62.22 รองลงมามีบุตร 1 คน จำนวน 15 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 33.33 และมีบุตร 3 คนจำนวน 2 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 4.44 รายละเอียดตามลำดับ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย จำแนกตามจำนวนการมีบุตร

การมีบุตร	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีบุตร	6	11.76		
มีบุตร	45	88.24		
- 1 คน			15	33.33
- 2 คน			28	62.22
- 3 คน			2	4.44
รวม	51	100.00	45	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.1.5 ตำแหน่งงานปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งพนักงานชั้นต้นจำนวน 54 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 36.73 รองลงมาอยู่ในตำแหน่งหัวหน้าส่วนจำนวน 42 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 28.57 และตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าส่วนจำนวน 27 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 18.37 ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย จำแนกตาม  
ตำแหน่งงานปัจจุบัน

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานชั้นต้น	54	36.73
พนักงานชั้นกลาง	21	14.29
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	27	18.37
หัวหน้าส่วน	42	28.57
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	2	1.36
รองผู้อำนวยการฝ่าย	1	0.68
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>147</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.1.6 รายได้ต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงรายมีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาท จำนวน 57 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 38.78 รองลงมาได้มีรายได้ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 34 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 23.13 และมีรายได้ในช่วงระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 23 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 15.65 ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย จำแนกตาม  
ประเภทรายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	10	6.80
10,000 – 20,000 บาท	57	38.78
20,001 – 30,000 บาท	34	23.13
30,001 – 40,000 บาท	23	15.65
41,001 – 50,000 บาท	10	6.80
50,001 – 60,000 บาท	6	4.08
60,001 – 70,000 บาท	2	1.36
มากกว่า 70,001 บาทขึ้นไป	5	3.40
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>147</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.1.7 ระยะเวลาการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่ทำงานที่ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย เป็นเวลา 1-10 ปี จำนวน 49 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาเป็นเวลา ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 46 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 31.29 และ 11-20 ปี จำนวน 26 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 17.69 ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	46	31.29
มากกว่า 1 ปี – 10 ปี	49	33.33
11 ปี – 20 ปี	26	17.69
ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	26	17.69
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>147</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.1.8 การเปลี่ยนงาน

จากการศึกษาพบว่าพนักงาน คิดว่าไม่มีแผนที่จะเปลี่ยนงาน จำนวน 105 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 71.43 สำหรับพนักงานที่มีแผนที่จะเปลี่ยนงานจำนวน 42 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 28.57 โดยส่วนใหญ่เหตุผลที่จะเปลี่ยนงานส่วนใหญ่คือมีปัญหาเกี่ยวกับลักษณะงาน ภาระงานมากเกินไปจากการติดตามและสอบถามข้อมูลอย่างใกล้ชิดเห็นว่าพนักงานของธนาคารมีภาระงานมากเกินไปเนื่องจากภาระงานไม่ได้ถูกกระจายไปอย่างทั่วถึงกับพนักงานทุกคนภาระงานยังคงกระจุกตัวอยู่ที่พนักงานบางกลุ่มในสายงานนั้นจำนวน 76 ราย หรือแสดงเป็น ร้อยละ 51.70 รองลงมาไม่พอใจ ค่าตอบแทนจำนวน 37 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 25.17 ดังตารางที่ 4.8

**ตารางที่ 4.8** จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย จำแนกตามความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนงาน

การเปลี่ยนงาน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีแผนจะเปลี่ยน	105	71.43		
มีแผนจะเปลี่ยนงาน	42	28.57		
เหตุผลที่จะเปลี่ยนงาน				
- มีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน			8	5.44
- มีปัญหาเกี่ยวกับลักษณะงาน			76	51.70
- ไม่พอใจ ค่าตอบแทนสวัสดิการ และผลประโยชน์ที่ได้รับ			37	25.17
- อื่น ๆ เช่น เบื่อ, เครียด			26	17.69
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>147</b>	<b>100.00</b>	<b>147</b>	<b>100</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ผู้ที่มีแผนจะเปลี่ยนงาน สามารถระบุสาเหตุได้หลายข้อ และสัดส่วนร้อยละของสาเหตุ คัดจากจำนวนผู้มีแผนจะเปลี่ยนงาน 42 ราย

## 4.2 การใช้สวัสดิการด้านต่างๆของธนาคาร

### 4.2.1 สวัสดิการที่อยู่ในรูปของตัวเงิน

จากการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย พบว่าสวัสดิการที่อยู่ในรูปตัวเงินที่พนักงานใช้ส่วนใหญ่ ได้แก่ เงินโบนัส จำนวน 123 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 83.67 รองลงมาเป็น เป็นค่ารักษาพยาบาลจำนวน 96 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 65.31 และการตรวจร่างกายประจำปีจำนวน 93 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 63.27 ส่วนสวัสดิการที่อยู่ในรูปตัวเงินที่พนักงาน ไม่ได้ใช้ส่วนใหญ่ ได้แก่ ทุนการศึกษาดูงาน และทุนการศึกษาพนักงาน จำนวน 143 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 98.62 รองลงมาคือทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงาน จำนวน 142 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 96.60 และทุนฝึกอบรม รวมถึงสินเชื่อเนกประสงค์ จำนวน 135 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 91.84 รายละเอียดดังตาราง 4.9

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้สวัสดิการของธนาคารที่อยู่ในรูปของตัวเงิน

สวัสดิการที่อยู่ในรูปของตัวเงิน	ใช้		ไม่ใช้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กองทุนเงินทดแทน	21	14.29	126	85.71
กองทุนประกันสังคม	84	57.14	63	42.86
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	75	51.02	72	48.98
ค่ารักษาพยาบาล	96	65.31	51	34.69
การตรวจร่างกายประจำปี	93	63.27	54	36.73
เงินโบนัส	123	83.67	24	16.33
เงินบำเหน็จ	89	60.54	58	39.46
เงินกู้ยืมประเภทต่างๆ				
- สินเชื่อรถยนต์	26	17.69	121	82.31
- สินเชื่อที่อยู่อาศัย	38	25.85	109	74.15
- สินเชื่อเนกประสงค์	12	8.16	135	91.84
เงินช่วยเหลือค่าครองชีพพนักงาน	82	55.78	65	44.22
เงินช่วยเหลือบุตรพนักงาน	19	12.93	128	87.07
ค่าที่พัก	38	25.85	109	74.15
ทุนการศึกษาต่อพนักงาน	4	2.72	143	97.28
ทุนการศึกษาแก่บุตร	5	3.40	142	96.60
ทุนการฝึกอบรม	12	8.16	135	91.84
ทุนการดูงาน	4	2.72	143	97.28
เงินสงเคราะห์ค่าฌาปนกิจ	27	18.37	120	81.63

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.2.2 สวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน

จากการศึกษาพบว่าสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่พนักงานใช้ส่วนใหญ่ได้แก่ วันลาหยุดพักผ่อนประจำปี จำนวน 106 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 72.11 รองลงมาเป็นการลาป่วย จำนวน 82 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 55.78 และ ลากิจจำนวน 80 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 54.42 ส่วนสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่พนักงานไม่ได้ใช้ส่วนใหญ่ ได้แก่ การลาคลอดบุตร จำนวน

142 รายหรือแสดงเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาการลาเพื่อศึกษาต่อ จำนวน 141 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 95.92 และการประกันภัย จำนวน 101 ราย หรือแสดงเป็นร้อยละ 68.71 รายละเอียด ดังตารางที่ 4.10

**ตารางที่ 4.10** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้สวัสดิการของธนาคารที่ตอบแทนที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน

สวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงิน	ใช้		ไม่ใช้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การประกันภัย	46	31.29	101	68.71
การประกันชีวิต	55	37.41	92	62.59
วันลาหยุดพักผ่อนประจำปี	106	72.11	41	27.89
ลาเพื่อการศึกษาต่อ	6	4.08	141	95.92
ลาคลอดบุตร	5	3.40	142	96.60
ลากิจ	80	54.42	67	45.58
ลาป่วย	82	55.78	65	44.22

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย จาก 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงาน, ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และปัจจัยด้านรายได้ สวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ

##### 4.3.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงาน

การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน, ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ, ด้านความรับผิดชอบ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

##### 4.3.1.1 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในลักษณะของงานที่ปฏิบัติในส่วนของลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำทายนมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รายละเอียด ดังตารางที่ 4.10



ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างแสดงระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</b>						
- ความเป็นอิสระในระหว่าง ปฏิบัติงาน ได้รับการควบคุมบังคับ บัญชาน้อย	31 (21.09)	49 (33.33)	53 (36.05)	8 (5.44)	6 (4.08)	3.62 (มาก)
- ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ	24 (16.33)	49 (33.33)	62 (42.18)	10 (6.80)	2 (1.36)	3.56 (มาก)
- ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำ ท่าย	46 (31.29)	54 (36.73)	42 (28.57)	5 (3.40)	-	3.96 (มาก)
- งานที่รับผิดชอบเป็นงานทำให้มี โอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	31 (21.09)	59 (40.14)	41 (27.89)	13 (8.84)	3 (2.04)	3.69 (มาก)
- งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความ ถนัด	33 (22.45)	50 (34.01)	56 (38.10)	8 (5.44)	-	3.73 (มาก)
- งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ ได้ศึกษามา	31 (21.09)	37 (25.17)	54 (36.73)	16 (10.88)	9 (6.12)	3.44 (ปานกลาง)

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.3.1.2 ด้านการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงาน ในส่วนของการได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รายละเอียด ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างแสดงระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะการทำงานด้านการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านการปฏิบัติงาน</b>						
- การได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน	44 (29.93)	64 (43.54)	35 (23.81)	4 (2.72)	-	4.01 (มาก)
- การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตน ในการปฏิบัติงาน	54 (36.73)	71 (48.30)	20 (13.61)	2 (1.36)	-	4.20 (มาก)
- ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ ความสำเร็จในงาน	46 (31.29)	59 (40.14)	32 (21.77)	10 (6.80)	-	3.96 (มาก)

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.3.1.3 ด้านความรับผิดชอบ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ ในส่วนของการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ โดยไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รายละเอียด ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างแสดงระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะการทำงานด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านความรับผิดชอบ</b>						
- ความเหมาะสมของปริมาณงาน	22 (14.97)	54 (36.73)	47 (31.97)	15 (10.20)	9 (6.12)	3.44 (ปานกลาง)
- การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนด แผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน	20 (13.61)	55 (37.41)	58 (39.36)	12 (8.16)	2 (1.36)	3.54 (มาก)
- ระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับ มอบหมายเพียงพอกับความต้องการ	28 (19.05)	69 (46.94)	37 (25.17)	9 (6.12)	4 (2.72)	3.73 (มาก)
- การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ	20 (13.61)	77 (52.38)	43 (29.25)	7 (4.76)	-	3.75 (มาก)
- โอกาสแสดงความสามารถได้ รับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่	30 (20.41)	75 (51.02)	40 (27.21)	2 (1.36)	-	3.90 (มาก)
- การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจใน งานที่รับผิดชอบ โดยไม่ต้องควบคุมอย่าง ใกล้ชิด	36 (24.49)	67 (45.58)	43 (29.25)	1 (0.68)	-	3.94 (มาก)

ที่มา : จากการสำรวจ

**สรุป** ผลความพึงพอใจด้านลักษณะของการทำงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ดังแสดงตาราง 4.13 ตาราง 4.14 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างแสดงค่าผลสรุปค่าเฉลี่ยด้านลักษณะของการทำงาน

ตารางที่ 4.14 น้ำหนักและค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงาน

ปัจจัยด้านลักษณะของการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (X)	น้ำหนัก (W)	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (WX)
- ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.74	1	3.74
- ด้านความรับผิดชอบ	3.80	2	7.60
- ด้านการปฏิบัติงาน	4.10	3	12.30
<b>ผลรวม</b>		<b>6</b>	<b>23.64</b>
<b>ค่าเฉลี่ย</b>			<b>3.94</b>

หมวดด้านลักษณะการทำงาน ด้านการปฏิบัติงานมีผลต่อแรงจูงใจมากที่สุด

#### 4.3.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

##### 4.3.2.1 ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน

ศึกษาปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน จากความสัมพันธ์ 3 ด้าน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

##### - ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในส่วนของความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชามากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รายละเอียด ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างแสดงระดับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>						
- การติดต่อสื่อสารจาก ผู้บังคับบัญชา	53 (36.05)	52 (35.37)	33 (22.45)	7 (4.76)	2 (1.36)	4.00 (มาก)
- ความสนิทสนม ความจริงใจ และ ความเป็นกันเอง	55 (37.41)	51 (34.69)	31 (21.09)	6 (4.08)	4 (2.72)	4.00 (มาก)
- การได้รับความช่วยเหลือในเรื่อง ทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา	52 (35.37)	59 (40.14)	26 (17.69)	4 (2.72)	6 (4.08)	4.00 (มาก)
- ความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชา	50 (34.01)	58 (39.46)	33 (22.45)	2 (1.36)	4 (2.72)	4.01 (มาก)
- การวางคนของผู้บังคับบัญชาต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา	53 (36.05)	51 (34.69)	37 (25.17)	2 (1.36)	4 (2.72)	4.00 (มาก)
- การเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของ ผู้ใต้บังคับบัญชา	57 (38.78)	43 (29.25)	37 (25.17)	6 (4.08)	4 (2.72)	3.97 (มาก)
- การได้รับคำยกย่อง ชมเชย จาก ผู้บังคับบัญชา	49 (33.33)	52 (33.37)	38 (25.85)	2 (1.36)	6 (4.08)	3.93 (มาก)

ที่มา : จากการสำรวจ

- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เมื่อได้รับการช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รายละเอียด ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างแสดงระดับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>						
- ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง	54 (36.73)	57 (38.78)	32 (21.77)	2 (1.36)	2 (1.36)	4.08 (มาก)
- การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	58 (39.46)	58 (39.46)	26 (17.69)	2 (1.36)	3 (2.04)	4.13 (มาก)
- การร่วมกันวางแผนปฏิบัติงาน	54 (36.73)	52 (35.37)	37 (25.17)	2 (1.36)	2 (1.36)	4.05 (มาก)
- การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน	53 (36.05)	60 (40.82)	28 (19.05)	4 (2.72)	2 (1.36)	4.07 (มาก)
- การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน	58 (39.46)	55 (37.41)	28 (19.05)	4 (2.72)	2 (1.36)	4.11 (มาก)

ที่มา : จากการสำรวจ

### - ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

จากการศึกษาพบว่า ผู้บังคับบัญชาในธนาคารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ หากผู้บังคับบัญชามีการขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รายละเอียด ดังตารางที่ 4.17

**ตารางที่ 4.17** จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างแสดงระดับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>						
- ผู้บังคับบัญชามีการติดต่อหรือรับฟังความคิดเห็น	43 (39.09)	37 (33.64)	24 (21.82)	3 (2.73)	3 (2.73)	4.04 (มาก)
- ผู้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการทำงานให้เสร็จตามกำหนด	41 (37.27)	45 (40.91)	17 (15.45)	5 (4.55)	2 (1.82)	4.07 (มาก)
- ผู้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	43 (39.09)	41 (37.27)	26 (23.64)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15 (มาก)

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.3.2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในส่วนของความสะอาดของสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รายละเอียด ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างแสดงระดับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>						
- จำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงาน	20 (13.61)	55 (37.41)	40 (27.21)	23 (15.65)	9 (6.12)	3.37 (ปานกลาง)
- เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	17 (11.56)	69 (46.94)	44 (29.93)	17 (11.56)	-	3.59 (มาก)
- ขนาดของสถานที่ทำงาน	31 (21.09)	63 (42.86)	40 (27.21)	11 (7.48)	2 (1.36)	3.91 (มาก)
- แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศ	42 (28.57)	58 (39.46)	39 (26.53)	8 (5.44)	0 (0.00)	3.91 (มาก)
- ความสะอาด	42 (28.57)	57 (38.78)	44 (29.93)	2 (1.36)	2 (1.36)	3.92 (มาก)
- ชั่วโมงการทำงาน	22 (14.97)	50 (34.01)	44 (29.93)	19 (12.93)	12 (8.16)	3.35 (ปานกลาง)

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุป ความพึงพอใจของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยศึกษาจาก ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จากการศึกษาพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อแรงจูงใจให้กับพนักงานมากที่สุด เฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ดังตาราง 4.19



ตารางที่ 4.19 น้ำหนักและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	ค่าเฉลี่ย (X)	น้ำหนัก (W)	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (WX)
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.92	1	4.00
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.00	2	8.20
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.10	3	12.33
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.11	4	15.68
ผลรวม		10	40.21
ค่าเฉลี่ย			<b>4.02</b>

#### 4.3.3 ปัจจัยด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

ศึกษาปัจจัยด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานใน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ, ด้านความก้าวหน้า, ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ, ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต, ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน, ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านความมั่นคง

##### 4.3.3.1 ด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือในส่วนของความภาคภูมิใจในอาชีพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 สาเหตุเพราะธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารที่ได้รับรางวัลจากทั้งประเทศไทยและทั่วโลกมากที่สุด

##### รางวัลที่ธนาคารได้รับ

2 รางวัลจากการประกาศผลการตัดสินรางวัลในโครงการ 1<sup>st</sup> Asian Excellence Recognition Awards 2011

1. รางวัล Asia's Best CEO (Investor Relations)

2. รางวัล Best Investor Relation by a Thai Company จาก วารสาร Corporate Governance Asia

รางวัล APAC Renewable/ Solar Deal of the Year 2010 ดีล Natural Energy Development/Lopburi Solar จากการประกาศผลการตัดสินรางวัลในโครงการ Deals of the Year 2010 จาก นิตยสาร

Project Finance

2 รางวัลจากการประกวดโครงการ The Asset Triple A Transaction Banking Awards 2011

1. รางวัล Best SME Bank, Thailand
2. รางวัล Best Trade Finance Bank, Thailand จาก นิตยสาร The Asset

4 รางวัลจากการประกาศผลการตัดสินรางวัลในงาน ThaiBMA Best Bond Awards 2010

1. รางวัล Best Bond House (4 ปีติดต่อกัน)
2. รางวัล Deal of the year (4 ปีติดต่อกัน)
3. รางวัล Most Creative Deal
4. รางวัล Sales of the year จากสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย (ThaiBMA)

รางวัล Bond (Corporate) Deal of the Year in Asia Pacific คัด THB4bn PTT 100 year debenture  
จากการประกาศผลการตัดสินรางวัลในโครงการ Deal of the Year 2011 จาก นิตยสาร The Banker

- 2 รางวัลจากโครงการประกวดการให้บริการทางการเงินเพื่อลูกค้ารายย่อยยอดเยี่ยม ประจำปี 2553 (The International Excellence in Retail Financial Services Awards 2010)
  1. รางวัลธนาคารยอดเยี่ยมด้านธุรกิจลูกค้าบุคคลของประเทศไทย ประจำปี 2553 (Best Retail Bank in Thailand 2010)
  2. รางวัลการสร้างแบรนด์ธนาคารยอดเยี่ยมด้านลูกค้าบุคคลของประเทศไทย ประจำปี 2553 (Best Retail Banking Brand 2010) จาก วารสาร The Asian Banker

รางวัล Best Cash Management Bank in Thailand 2011 จากการประกวดในโครงการ The Asian Banker Transaction Banking Awards 2011 จากวารสาร The Asian Banker

2 รางวัลจากการประกวดในโครงการ Thailand ICT Excellence Awards 2010

1. รางวัลโครงการนวัตกรรมยอดเยี่ยม (Innovation Project) จากโครงการ K-My ATM
2. รางวัลโครงการขับเคลื่อนธุรกิจยอดเยี่ยม (Business Enabler Project) จากโครงการการชำระเงินค่าสินค้า/บริการทางอินเทอร์เน็ตด้วยบัตรเครดิต/เดบิต กสิกรไทย แบบ Verified by Visa ด้วย One Time Password (VbV OTP) รหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว ทางSMS สำหรับการซื้อสินค้าจากเว็บไซต์ร้านค้า อีคอมเมิร์ซ จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ เขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ประเทศไทย และวิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รางวัลผู้ให้บริการด้านธุรกิจต่างประเทศที่ดีที่สุดของประเทศไทย ประจำปี 2554 (Best Trade Finance Providers 2011) เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน (ปี 2551-2554)จากนิตยสาร Global Finance

รางวัล Best Bank (Thailand) เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน (2010-2011)จากนิตยสาร Asiamoney

รางวัล Best Debt House (Thailand)จากนิตยสาร Asiamoney

2 รางวัลจากวารสาร Corporate Governance Asia ได้แก่

1. รางวัลผู้บริหารยอดเยี่ยมของเอเชีย ประจำปี 2554 (Asian Corporate Director Recognition Awards 2011) มอบให้แก่นายบัณฑิต ล่ำซ่า ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และกรรมการผู้จัดการ ธนาคารกสิกรไทย
2. รางวัลบริษัทที่มีธรรมาภิบาลดีเด่นของเอเชียประจำปี 2554 (Corporate Governance Asia Recognition Award 2011) เป็นปีที่ 7 มอบให้แก่ ธนาคารกสิกรไทยจากวารสาร Corporate Governance Asia

รางวัล Best trade finance bank in Thailand 2011จากผลสำรวจในโครงการ GTR Asia Leaders in Trade Awards 2011จากนิตยสาร Global Trade Finance

2 รางวัลจากบริษัท วิซ่า อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่

1. VISA Business Performance Award 2010
2. VISA Debit Innovation Award 2010จาก บริษัท วิซ่า อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล (ประเทศไทย)

จำกัด

จากรางวัลที่ธนาคารได้รับจากสถาบันและนิตยสาร วารสาร ต่างๆ อย่างมากมายนี้ทำให้พนักงาน ความภาคภูมิใจในอาชีพมากที่สุดโดยรายละเอียด ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างแสดงระดับปัจจัยปัจจัยด้าน  
สวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มีผลต่อการสร้าง  
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มี ผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ</b>						
- การได้รับการยกย่องชมเชยภายใน องค์กร	13 (8.84)	69 (46.94)	57 (38.78)	8 (5.44)	-	3.59 (มาก)
- ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ และตั้งค้มยอมรับ	35 (23.81)	68 (46.26)	38 (25.85)	6 (4.08)	-	3.90 (มาก)
- การได้รับการยอมรับจากองค์กร/ ผู้บังคับบัญชา	28 (19.05)	66 (44.90)	48 (32.65)	5 (3.40)	-	3.80 (มาก)
- การได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน	25 (17.01)	73 (49.66)	47 (31.97)	2 (1.36)	-	3.82 (มาก)
- ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่าน ในการทำงานและมีมอบหมายงานที่ สำคัญ ๆ เสมอ	29 (19.73)	70 (47.62)	44 (29.93)	4 (2.72)	-	3.84 (มาก)
- ความภาคภูมิใจในอาชีพ ในการมี ส่วนร่วมกับธนาคาร	51 (34.69)	68 (46.26)	25 (17.01)	3 (2.04)	-	4.14 (มาก)

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านรายได้และค่าตอบแทน

##### 1. ด้านความก้าวหน้า

จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในส่วนของกรณีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลาที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รายละเอียด ดังตารางที่ 4.21 สาเหตุเพราะธนาคารมีงบประมาณให้กับพนักงานในการเข้ารับการฝึกอบรมความรู้ในด้านต่างๆตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานกับธนาคารจนถึงปัจจุบัน โดยธนาคารมีงบประมาณสำหรับพนักงานในการเข้ารับการฝึกอบรมถึงคนละ 100,000 บาท ต่อคนต่อปี เพื่อเพิ่มความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้กับพนักงานของธนาคาร

ตารางที่ 4.21 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างแสดงระดับปัจจัยปัจจัยด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า

ปัจจัยด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มีผลต่อ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านความก้าวหน้า</b>						
- มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ	36 (24.49)	65 (44.22)	37 (25.17)	7 (4.76)	2 (1.36)	3.86 (มาก)
- มีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา	33 (22.45)	71 (48.30)	36 (24.49)	5 (3.40)	2 (1.36)	3.87 (มาก)
- การมีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน	15 (10.20)	51 (34.69)	52 (35.37)	23 (15.65)	6 (4.08)	3.31 (ปานกลาง)

ที่มา : จากการสำรวจ

##### 2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการในส่วนของความก้าวหน้าในการทำงานในส่วนของสวัสดิการด้านค่าครองชีพ ค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รายละเอียด ดังตารางที่ 4.22 สาเหตุเพราะ

1. ธนาคารให้ค่าครองชีพกับพนักงานเพิ่มจากเงินเดือนประจำทุกเดือนเดือนละ 2,500 บาท

2. ธนาคารมีสวัสดิการค่าเดินทางให้กับพนักงานเมื่อต้องเดินทางไปพบลูกค้าหรือเข้าประชุมสัมมนาต่างสถานที่ โดยพนักงานสามารถเบิกค่าใช้จ่ายในส่วน of ค่าเดินทางกับธนาคารได้และจะได้รับเงินทุกวันที่ 20 ของทุกเดือน
3. ธนาคารมีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงาน โดยพนักงานสามารถเบิกค่าใช้จ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ตามใบเสร็จ รวมไปถึงค่ารักษาต้านทานกรรมอื่นๆที่นอกเหนือจากค่ารักษาพยาบาลโดยตรง

ซึ่งธนาคารกสิกรไทยเราได้รับรางวัลสถานประกอบการแรงงานและสวัสดิการดีเด่นมาถึง 3 ปีซ้อน เป็นเครื่องแสดงว่าพนักงานมีสวัสดิการที่ดี

**ตารางที่ 4.22** จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างแสดงระดับปัจจัยปัจจัยด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ปัจจัยด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มี ผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</b>						
- เงินเดือนที่ได้รับ	11 (7.48)	55 (37.41)	58 (39.46)	14 (9.52)	9 (6.12)	3.31 (ปานกลาง)
- ความยุติธรรมของการเลื่อนขั้น เงินเดือน	19 (12.93)	52 (35.37)	50 (34.01)	22 (14.97)	4 (2.72)	3.41 (ปานกลาง)
- ผลการขึ้นเงินเดือนที่ผ่าน ๆ มา	15 (10.20)	53 (36.05)	60 (40.82)	13 (8.84)	6 (4.08)	3.39 (ปานกลาง)
- สวัสดิการด้าน โบนัส เงินรางวัล	22 (14.29)	50 (34.01)	58 (39.46)	15 (10.20)	2 (1.36)	3.51 (มาก)
- การลาภกิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน	21 (14.29)	60 (40.82)	49 (33.33)	15 (10.20)	2 (1.36)	3.56 (มาก)
- สวัสดิการด้านค่าครองชีพ ค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล	22 (14.97)	62 (42.18)	44 (29.93)	17 (11.56)	2 (1.36)	3.58 (มาก)
- สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ซ่อม ประกันชีวิต	17 (11.56)	71 (48.30)	38 (25.85)	15 (10.20)	6 (4.08)	3.53 (มาก)

ที่มา : จากการสำรวจ

### 3. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่จึงมีความพึงพอใจในด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ในส่วนขององค์กรมีการกำหนดเส้นทาง การเลื่อนตำแหน่งชัดเจนมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รายละเอียด ดังตารางที่ 4.23 สาเหตุเพราะธนาคารมีรายละเอียดเส้นทางในการเลื่อนตำแหน่งพนักงานอย่างชัดเจนรายละเอียดดังนี้

1. ที่ถูกเลื่อนตำแหน่งจะต้องมีการสอบประมวลผลวิเคราะห์การตัดสินใจเพื่อเป็นพนักงานประจำของธนาคาร ก่อนถึงจะมีสิทธิได้เลื่อนตำแหน่งขององค์กร
2. พนักงานต้องผลการทำงานดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลา 2 ปี
3. พนักงานที่ถูกเลื่อนตำแหน่งต้องไม่มีประวัติเคยกระทำความผิดกับธนาคาร

**ตารางที่ 4.23** จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างแสดงระดับปัจจัยปัจจัยด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ปัจจัยด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มี ผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต</b>						
- องค์กรมีการกำหนดเส้นทาง การเลื่อนตำแหน่งชัดเจน	28 (19.05)	63 (42.86)	44 (29.93)	10 (6.80)	2 (1.36)	3.71 (มาก)
- ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง	27 (18.37)	61 (41.50)	40 (27.21)	13 (8.84)	6 (4.08)	3.61 (มาก)
- หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรม	24 (16.33)	50 (34.01)	59 (40.14)	10 (6.80)	4 (2.72)	3.54 (มาก)
- การกำหนดหลักเกณฑ์หรือพิจารณาตัวบุคคลให้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	22 (14.97)	52 (35.37)	61 (41.50)	8 (5.44)	4 (2.72)	3.54 (มาก)

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4. ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน

ธนาคารให้โอกาสเติบโตสำหรับพนักงานภายใน ในขณะที่เดียวกันก็ไม่ปิดกั้นที่จะรับคนนอกที่เก่งและมีความสามารถเข้ามาด้วย ธนาคารยังให้โอกาสพนักงานข้างในเติบโต เรียกว่า ตำแหน่งองค์กร นั่นคือ พนักงานชั้นต้น พนักงานชั้นกลาง ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน หัวหน้าส่วน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย รองผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการฝ่าย การเติบโตอีกทางหนึ่งคือตำแหน่งงาน ตำแหน่งงาน เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ขยับมาเป็นผู้นำทีม ขึ้นมาเป็นผู้บริหารงาน และเติบโตเป็นผู้บริหารฝ่าย เพราะฉะนั้นพนักงานของธนาคารท่านใดหากมีความสามารถ แม้อายุยังน้อยไม่ต้องรอนจนครบ 3 ปีถึงจะได้แต่งตั้ง ถ้ามีความสามารถและผลงานที่ดีอย่างต่อเนื่องธนาคารก็เลื่อนตำแหน่งขึ้นให้ บางครั้งเลื่อนตำแหน่งองค์กรอย่างเดียว หรือในบางครั้งได้เลื่อนทั้งตำแหน่งองค์กรและตำแหน่งงานด้วย ดังนั้น ในธนาคารจึงได้เห็นผู้บริหารยุคใหม่ 30 ต้น ๆ ก็ขึ้นตำแหน่งเป็นผู้บริหารกันแล้ว ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ดังนั้นแต่ละตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ธนาคารให้ความสำคัญกับพนักงานทุกตำแหน่งจากการศึกษาจึงพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รายละเอียด ดังตารางที่ 4.24

**ตารางที่ 4.24** จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างแสดงระดับปัจจัยปัจจัยด้าน สวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน

ปัจจัยด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มี ผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน</b>						
- ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ	31 (21.09)	76 (51.70)	40 (27.21)	-	-	3.94 (มาก)
- การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ	27 (18.37)	75 (51.02)	45 (30.61)	-	-	3.88 (มาก)
- ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปฏิบัติเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ	28 (19.05)	78 (53.06)	38 (25.85)	3 (2.04)	-	3.89 (มาก)
- ความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน	28 (19.05)	70 (47.62)	42 (28.57)	5 (3.40)	-	3.80 (มาก)

ที่มา : จากการสำรวจ



### 5. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความผูกพันต่อที่ทำงานจนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รายละเอียด ดังตารางที่ 4.25

**ตารางที่ 4.25** จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างแสดงระดับปัจจัยปัจจัยด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

ปัจจัยด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มี ผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว</b>						
- มีทรัพย์สิน เงินเก็บ เงินสำรองในวัยเกษียณ ความสามารถในการดูแลตนเองและครอบครัว	26 (17.69)	46 (31.29)	56 (38.10)	16 (10.88)	3 (2.40)	3.52 (มาก)
- มีความผูกพันต่อที่ทำงานจนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต	28 (19.05)	55 (37.41)	50 (34.01)	10 (6.80)	4 (2.72)	3.63 (มาก)

ที่มา : จากการสำรวจ

### 6. ด้านความมั่นคง

จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความมั่นคงในส่วนของความมั่นคงของธนาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 สาเหตุเพราะ 1. ธนาคารกสิกรไทยเปิดดำเนินการมานานกว่า 65 ปี ดำเนินธุรกิจธนาคารจนได้รับความไว้วางใจจากประชาชน ธนาคารประกอบธุรกิจธนาคารมีผลกำไรทุกปีที่ ทำให้พนักงานมีรายได้ในส่วนของเงินโบนัสและเงินเดือนเพิ่มขึ้น

2 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน ที่ได้รับการบรรจุ เป็นพนักงาน ประจำ มีสิทธิสมัครเป็นสมาชิกกองทุนโดยจะต้องจ่ายเงิน สะสม 3% ของเงินเดือน และธนาคารจะจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน ให้อีกส่วนหนึ่ง สำหรับกองทุน ของกสิกรไทย จะใช้ อายุงาน ของพนักงาน แต่ละคนเป็นเกณฑ์ ในการจ่ายเงิน สมทบ ให้แก่พนักงาน กล่าวคือ พนักงานที่ทำงาน นับจาก 0-10 ปี กสิกรไทย จะจ่ายเงินสมทบ ให้ 3% ของเงินเดือน แต่ถ้าอายุงาน มากกว่า 10 ปีถึง 15 ปี จะเพิ่มขึ้นเป็น 3.5% ของเงินเดือน พนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 15 ปีจนถึง 20 ปี จะได้เงินสมทบ 4% ของ

เงินเดือน และหากทำงาน มาเป็นเวลากว่า 20 ปีขึ้นไป จะจ่ายสมทบให้ 4.5% ซึ่งเป็นเพดานสูงสุด ที่  
 ธนาคารนี้จะจ่ายสมทบให้ เมื่อพนักงานออกจากงาน ก็จะได้รับเงินจากกองทุน เต็มทั้งส่วนของ  
 ตัวเอง และที่ธนาคารจ่ายได้ บวกกับผลประโยชน์ ดอกผลที่ได้รับ จากการลงทุนทั้งหมด ยกเว้นผู้ที่  
 ถูกเลิกจ้าง จะไม่ได้เงินส่วนชดเชยของธนาคาร แต่จะได้เงินส่วนของตัวเอง และดอกผลเท่านั้น

3. พนักงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำกับธนาคารแล้ว ธนาคารเพิ่มเงินบำเหน็จ  
 พิเศษ เป็นเปอร์เซ็นต์ต่อจากเงินเดือนประจำ โดยธนาคาร จะจ่ายให้กับพนักงานทุกเดือน แต่  
 พนักงานสามารถเบิก เป็นตัวเงินจริงได้ปีละ 2 ครั้ง หรือในสิ้นเดือนมิถุนายน และงวดสิ้นปี โดยมี  
 หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- พนักงานที่ทำงาน ไม่เกิน 3 ปี จะได้รับเงินพิเศษ เป็นยอดเงินเข้ามาใน  
 บัญชี ในอัตราส่วน 5% ของเงินเดือนทุกเดือน
- แต่ถ้าอายุงาน 3 ปี ไปถึง 6 ปี จะได้เป็น 6% ของเงินเดือน
- อายุงาน 6 ปี ขึ้นไปถึง 9 ปี จะได้รับเงิน พิเศษอีก 7%
- อายุงาน 9 ปี ขึ้นไปถึง 12 ปีจะได้รับเพิ่มอีก 8%
- อายุงาน 12 ปี ขึ้นไปถึง 15 ปี จะได้เพิ่ม 9%
- และคน ที่ทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปจะได้ เงินพิเศษเพิ่มอีก 10% ถือเป็น  
 อัตราสูงสุด ที่แบงก์จะจ่ายให้

4. ธนาคารเพิ่มค่าครองชีพให้กับพนักงานเพิ่มขึ้นจากเงินเดือนประจำอีก  
 2,500 บาท ต่อคนโดยจะจ่ายให้กับพนักงานพร้อมกับเงินเดือนในทุกๆวันที่ 25 ของเดือน

5. เงินโบนัส ที่ธนาคารให้กับพนักงานอีก ประมาณปีละ 5 เดือน สำหรับปี  
 หน้านี้ ทางธนาคาร จะคิดอัตราการจ่ายโบนัส แบบใหม่ โดยอิงจากผลกำไร และสินทรัพย์ ของ  
 ธนาคาร เป็นเกณฑ์ ทั้งนี้ธนาคารจะรับประกัน ให้โบนัสพนักงานขั้นต่ำ 2.50 เดือนต่อปี

6. ธนาคารมีเงินสำหรับพนักงานที่ทำงานกับธนาคารในวัยเกษียณ โดยพนักงาน  
 จะได้รับเงินในวัยเกษียณเท่ากับ (จำนวนปีที่ทำงานธนาคาร คูณกับเงินเดือนในเดือนสุดท้าย)  
 พนักงานก็จะมียกมีเงินให้พนักงานใช้ในวัยเกษียณ

ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านของความมั่นคงของธนาคาร

มากที่สุดตามรายละเอียด ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 จำนวน ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างแสดงระดับปัจจัยปัจจัยด้านรายได้ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจใน การทำงาน ด้านความมั่นคง

ปัจจัยด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มี ผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>ด้านความมั่นคง</b>						
- ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน	32 (21.77)	74 (50.34)	33 (22.45)	8 (5.44)	0 (0.00)	3.88 (มาก)
- ความมั่นคงของธนาคาร	55 (37.41)	74 (50.34)	16 (10.88)	2 (1.36)	0 (0.00)	4.24 (มาก)

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.27 สรุป น้ำหนักและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านรายได้และค่าตอบแทนสวัสดิการ

ปัจจัยด้านรายได้และค่าตอบแทน	ค่าเฉลี่ย (X)	น้ำหนัก (W)	ค่าเฉลี่ยถ่วง น้ำหนัก (WX)	อันดับ
- ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.52	1	3.52	8
- ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.59	2	7.18	7
- ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3.63	3	10.89	6
- ด้านความก้าวหน้า	3.77	4	15.08	5
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.79	5	18.95	4
- ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน	3.90	6	23.40	3
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.92	7	27.44	2
- ด้านความมั่นคง	4.12	8	32.96	1
<b>ผลรวม</b>		36	139.42	
<b>ค่าเฉลี่ย</b>			<b>3.87</b>	

จากการศึกษาด้านรายได้และค่าตอบแทนแล้ว ด้านความมั่นคงมีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 4.12

สรุป ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจังหวัดเชียงรายมากที่สุดอันดับ 1 คือ ด้านรายได้และค่าตอบแทน หรือแสดงเป็นร้อยละ 4.30 รองลง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือแสดงเป็นร้อยละ 4.02 และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หรือแสดงเป็นร้อยละ 3.94 ดังแสดงตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.28 สรุปความพึงพอใจของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ค่าเฉลี่ย (X)	อันดับ
- ปัจจัยด้านรายได้และค่าตอบแทน	4.30	1
- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.20	2
- ปัจจัยด้านของลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.94	3

#### 4.5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่พนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงรายเห็นว่าส่งผลต่อแรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และ ที่พนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงรายเห็นว่าส่งผลต่อแรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีอิทธิพลทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเฉลี่ยร้อยละ 3.94 สาเหตุเพราะ

1. พนักงานมีปริมาณงานเยอะเกินกว่าอัตรากำลังของพนักงาน ภาระงานมากเกินไปจะทำให้เสร็จในเวลาทำการ เนื่องจากงานบางอย่างกระจุกตัวอยู่กับพนักงานบางคน ทำให้ภาระงานมากเกินไปและไม่สามารถทำงานออกได้ทันกำหนดเวลาทำการ
2. พนักงานมีความกดดันในการทำเป้าหมาย ที่แต่ละสายงานได้กำหนดไว้ ทำให้พนักงานเกิดความเครียดกับภาระหน้าที่ในการทำงาน

#### ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

1. ให้มีการกระจายภาระงานให้กับพนักงานแต่ละคนอย่างเท่าเทียมกันลดปัญหางานกระจุกตัวที่พนักงานคนใดคนหนึ่ง
2. เพิ่มจำนวนพนักงานของธนาคารให้เพิ่มขึ้นเพื่อกระจายเป้าหมายของพนักงานแต่ละคนให้ลดลงเพื่อลดความตึงเครียดกับภาระหน้าที่และเป้าหมายของพนักงานแต่ละคนลง

(อนึ่ง ขณะทำงานวิจัยนี้ธนาคารมีความสัมพันธ์อันดีต่อสภาพแรงงานพนักงานธนาคารกสิกรไทย)