

ชื่อเรื่องการค้าค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวอรุณญา เจริญกุล

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้าค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชานันติ	ประธานกรรมการ
อาจารย์วรรณีย์ สายประเสริฐ	กรรมการ
อาจารย์เรนัส เสริมบุญสร้าง	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้าค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทุกคนจำนวน 150 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งจะให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ลำดับความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ตาม ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัย จูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ และทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ โดยใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่ง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นชาย มีอายุ 30-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงาน ใน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) มาเป็นเวลานาน 10-15 ปี โดยมีตำแหน่งองค์กรเป็นผู้ช่วย หัวหน้าส่วน ทำหน้าที่ในด้านการให้บริการลูกค้า มีเงินเดือน 10,000 – 20,000 บาท และทราบว่ามีการนำโครงการพัฒนาระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้ามาใช้ในการบริหารการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สำหรับปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจาก มากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเรื่องส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหารหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

จากการศึกษาด้านปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยภาพรวมมีปัญหาในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของปัญหาจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

สำหรับด้านปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ โดยภาพรวมมีปัญหาในระดับปานกลาง โดยปัจจัยจูงใจที่มีปัญหาในระดับมากได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนปัจจัยอื่นๆ มีปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของปัญหาจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารของธนาคาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านเรื่องส่วนตัว และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ตามลำดับ

Independent Study Title Factors Motivating Staff to Work at KASIKORNBANK
Public Company Limited at Branches in Amphoe Mueang,
Changwat Chiang Mai

Author Miss Aranya Charoenkul

M.B.A.

Examining Committee

Associate Professor Sirikiate Rushchusanti Chairman

Lecturer Wanlanai Saiprasert Member

Lecturer Renus Sermboonsang Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the motivation factors which influenced the working of the employees of KASIKORNBANK Public Company Limited at branches in Amphoe Mueang, Changwat Chiang Mai. The data was collected from questionnaires distributed to 150 staffs of KASIKORNBANK Public Company Limited at branches in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai . The respondents had to give rankings to the importance of motivation for work according to Herzberg's theory, which comprised of motivation factors and maintenance factors. The data was then analyzed according to the objective by a descriptive statistics computer program using frequency, percentage, and average which presented in the form of tables. The results of the study were as follows :

The majority of the respondents were male of 30-35 years old, with undergraduate education. They had been working at KASIKORNBANK for 10-15 years, holding the position of assistant division managers. Their duties were to give services to the customers. Their salary were 10,000-20,000 baht a month. They were aware of the fact that the customers relationship

management program was being implemented in their work place. The respondents ranked the importance of the overall motivation factors at a high level. The factors were in the following order from high average to low average--the work itself, achievement, responsibilities, recognition, and advancement.

The respondents ranked the importance to maintenance factors at a high level. The factors were in the following order from high average to low average--interpersonal relations with superior, subordinate and peers, security, working condition, personal life, company policy and administration, wage and fringe benefits.

In terms of problems concerning the motivation factors, the overall ranking was at a medium level. The factors in the following order from high average to low average--the achievement, the work itself, advancement, responsibilities and recognition.

In terms of problems concerning the maintenance factors, the overall ranking was at a medium level. The factors with problems ranked at a high level was security. Other factors with problems at a medium level were ranked in the following order from high average to low average--wage and fringe benefits, company policy and administration, working condition, personal life and interpersonal relations with peers.