

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

**ภาคผนวก**

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดย วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ เพื่อศึกษาระดับของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้รับจะเก็บเป็นความลับซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่าน จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และ โอกาสนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ในการให้ความร่วมมือกรอกแบบสอบถามฉบับนี้

## รายละเอียดของแบบสอบถาม

## 1.แบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของปัญหาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.กรุณาตอบแบบถามทั้ง 3 ส่วน จนครบทุกหน้าโปรดทำเครื่องหมายถูก (/) ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือกโปรดเขียนข้อความลงในช่องที่ระบุไว้ อื่นๆ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

## 1. เพศ

1.( ) ชาย

2.( ) หญิง

## 2. อายุ

1.( ) ต่ำกว่า 30 ปี

2.( ) 30 – 35 ปี

3.( ) 36 – 40 ปี

4.( ) 41 – 45 ปี

5.( ) มากกว่า 45 ปี

## 3. วุฒิการศึกษา

1.( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.( ) ปริญญาตรี

3.( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4.( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....



**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

9. ในความคิดเห็นของท่าน ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

(โปรดระบุตามระดับความสำคัญ)

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการให้ความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
<b>1.ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ</b>					
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
- ขอบเขตของงานที่ปฏิบัติ					
- ความน่าสนใจของงานที่ปฏิบัติ					
- ความท้าทายของงานที่ปฏิบัติ					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>2.ปัจจัยด้านความก้าวหน้าของงาน</b>					
- ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน					
- งานสำเร็จลุล่วงเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ					
- การบันทึกประวัติผลงานที่ทำ					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>3.ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ</b>					
- การได้รับการยกย่องชมเชยจากธนาคาร					
- ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ และ สังคมยอมรับ					
- ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ					
- ความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานต่อหน่วยงาน					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>4.ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ</b>					
- มีปริมาณงานที่เหมาะสม					
- มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน และ แนวทางการปฏิบัติงาน					
- มีโอกาสแสดงความสามารถในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>5.ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b>					
- ธนาคารมีการกำหนดคู่ทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน					
- ธนาคารให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการให้ความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
- การกำหนดหลักเกณฑ์พิจารณาตัวบุคคลให้ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น					
- มีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>6.ปัจจัยด้านนโยบาย และ การบริหารของหน่วยงาน</b>					
- การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง					
- ความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย					
- ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการบริหารงานด้านต่างๆ					
- ความยืดหยุ่นในการบริหาร					
- การกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจน					
- การมีส่วนร่วมในการวางแผนงานของพนักงานทุกระดับ					
- การประสานงานระหว่าง ทีมขาย , ทีมให้บริการ, กับทีมแก้ไขหนี้					
- การควบคุมให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย					
- การประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>7.ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา</b>					
- การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา					
- การให้ความสนใจในข้อคิดต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา					
- การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>8.ปัจจัยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>					
- ความสนิทสนม ความจริงใจ และ ความเป็นกันเอง					
- การช่วยเหลือกันในการทำงาน ให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
- การเปิดโอกาสให้ทุกคน ได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการให้ความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
- การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>9.ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน</b>					
- ผลประกอบการของธนาคารมีผลต่อความมั่นคงในอาชีพของพนักงาน					
- การต้องโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่และสถานที่ทำงานตามคำสั่งของธนาคาร					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>10.ปัจจัยค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Wage and Frings Benefits)</b>					
- เงินเดือนที่ได้รับ					
- ค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา					
- สวัสดิการด้าน โบนัส					
- การลาพัก ลาป่วย ลาพักผ่อน					
- สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล					
- สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน, ซื้อมอเตอร์					
- สวัสดิการของธนาคารที่มีต่อครอบครัว					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>11.ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน(Working Conditions)</b>					
- มีจำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงาน					
พอ					
- ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน					
- ขนาดของสถานที่ทำงาน					
- แสงสว่าง และ การถ่ายเทอากาศของสถานที่ทำงาน					
- ความสะอาดของสถานที่ทำงาน					
- ชั่วโมงการทำงานมีความเหมาะสม					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>12.ด้านเรื่องราวส่วนตัว</b>					
- การเปลี่ยนระบบการทำงานของธนาคารทำให้สภาพความเป็นอยู่ในครอบครัวดีขึ้น					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการให้ความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
- ความรักความอบอุ่น ในครอบครัวมีผลให้มีความพร้อมในการทำงาน					
- มีความผูกพันกับธนาคารจนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของปัญหาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

10. ในความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าระดับของปัญหาในการทำงานต่อไปนี้มีมากน้อยเพียงใด (โปรดระบุระดับของปัญหา)

ปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีปัญหา
<b>1.ปัญหาด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ</b>					
- ลักษณะงานที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการ					
- ไม่ได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ					
- ไม่ได้ทำงานที่ตรงกับความถนัด					
- ไม่ได้ทำงานที่ท้าทาย					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>2.ปัญหาด้านผลสำเร็จในการทำงาน</b>					
- รู้สึกไม่สมหวังในสิ่งที่ตั้งใจและปรารถนาอยากจะทำ					
- ผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ					
- ประสิทธิภาพงานไม่ได้รับการบันทึก					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>3.ปัญหาด้านการได้รับการยอมรับนับถือ</b>					
- ไม่ได้รับการยอมรับและยกย่องจากธนาคาร					
- ไม่ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>4.ปัญหาด้านการได้รับความรับผิดชอบ</b>					
- ปริมาณงานไม่เหมาะสม					
- ธนาคารไม่ให้โอกาสทำงานที่มีความรับผิดชอบสูง					

ปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีปัญหา
- ธนาคารไม่ให้โอกาสในการร่วมตัดสินใจ					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>5.ปัญหาด้านความก้าวหน้าในการทำงาน</b>					
- ธนาคารไม่ให้โอกาสในเรื่องการเลื่อนตำแหน่ง					
- ธนาคารไม่ให้โอกาสเลือกเข้ารับการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะการทำงานที่ต้องการ					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>6.ปัญหาด้านนโยบายและการบริหารของธนาคาร</b>					
- ขาดการกำหนดวัตถุประสงค์ในการบริหารงานด้านต่างๆ					
- การกำหนดหน้าที่ และ ความรับผิดชอบ ในตำแหน่งไม่ชัดเจน					
- ขาดการจัดลำดับชั้นการบังคับบัญชา					
- พนักงานทุกระดับไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน					
- ไม่ได้บริการชี้แจงนโยบายค่านิยมโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า(CRM)					
- ขาดความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบายของธนาคาร					
- ขาดความยืดหยุ่นในการบริหารงานตามนโยบายของธนาคาร					
- ขาดการประสานงานระหว่างทีมงานขาย, ทีมงานบริการ, หน่วยแก้ไขหนี้					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>7.ปัญหาด้านความสัมพันธ์ผู้ร่วมงาน</b>					
- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา					
- เมื่อมีปัญหาในการทำงานไม่ได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา					
- ความไม่สะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา					
- ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					



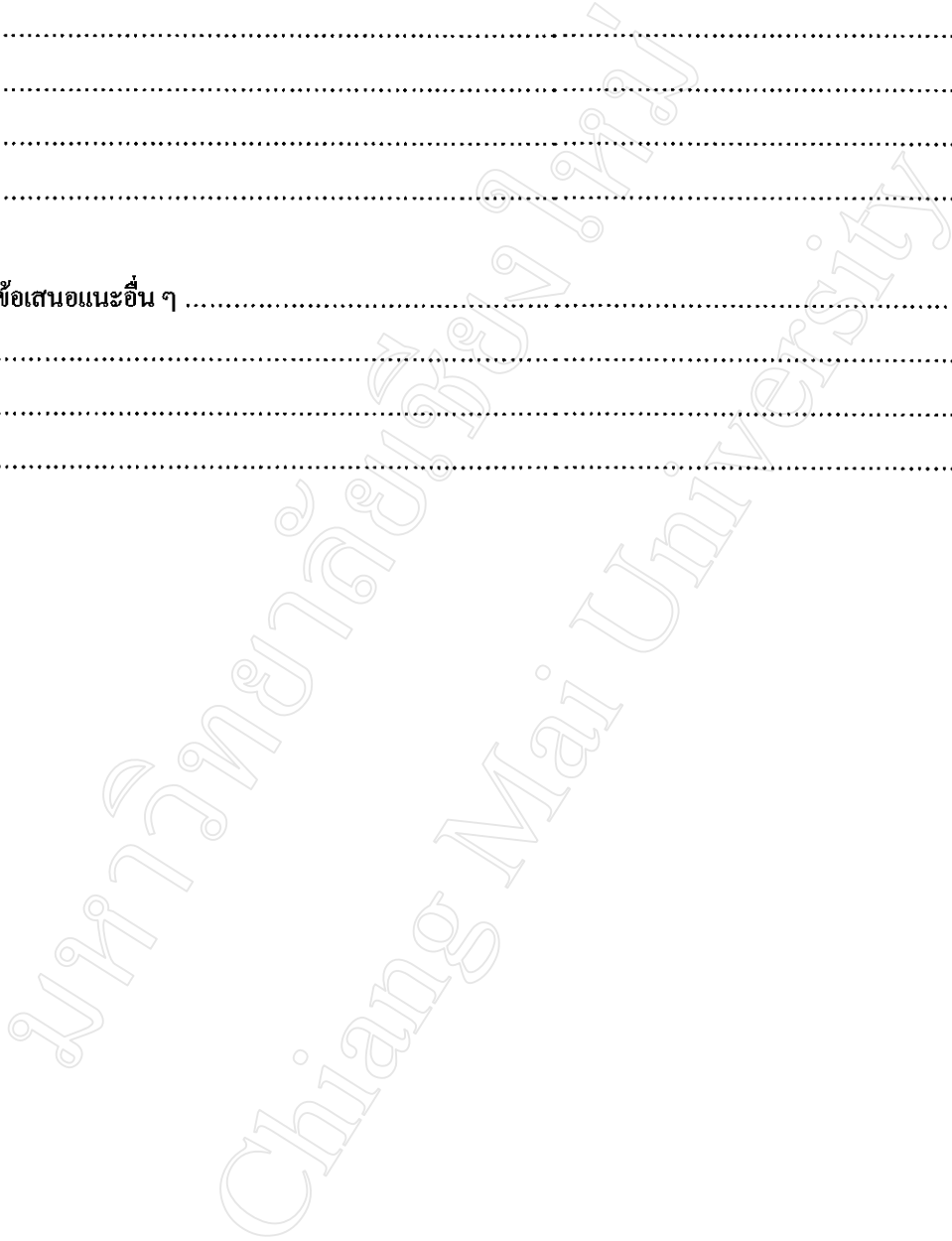
ปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีปัญหา
<b>8.ปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน</b>					
- ผลประกอบการของธนาคารทำให้ขาดความมั่นคงต่อสภาพการจ้างในอนาคต					
- การเปลี่ยนระบบการทำงานทำให้ขาดความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
- การถูกโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงานโดยไม่สมัครใจ					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>9.ปัญหาด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ</b>					
- เงินเดือนที่ได้รับไม่เหมาะสม					
- ค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา					
- สวัสดิการด้านโบนัส					
- การลาภิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน					
- สวัสดิการการรักษาพยาบาล					
- สวัสดิการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้าน, ซื้อรถ					
- สวัสดิการของธนาคารที่มีต่อครอบครัว					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>10.ปัญหาด้านสภาพการทำงาน</b>					
- จำนวนพนักงานไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน					
- เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอ					
- ขนาดของสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม					
- แสงสว่างไม่เพียงพอ และการถ่ายเทอากาศไม่ดี					
- ความสกปรกของสถานที่ทำงาน					
- ชั่วโมงการทำงานไม่เหมาะสม					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>11.ปัญหาด้านเรื่องราวส่วนตัว</b>					
- การเปลี่ยนระบบการทำงานของธนาคารทำให้เกิดผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ในครอบครัว					
- สภาพครอบครัวขาดความรักความอบอุ่น ทำให้ความพร้อมในการทำงานลดลง					
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

11. ท่านคิดว่าในสถานที่ทำงานของท่านปัจจุบันควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข เกี่ยวกับเรื่องใดบ้าง

.....  
.....  
.....  
.....

12. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ .....

.....  
.....  
.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวอรัญญา เจริญกุล
วัน เดือน ปีเกิด	27 เมษายน 2512
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเพชรพิทยาคม จังหวัดเพชรบูรณ์ สำเร็จการศึกษาชั้นปริญญาตรีศึกษาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2534
ประวัติการทำงาน	ปี 2535-2536 พนักงานบัญชี บริษัทธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) สาขาข้างเฟือก เชียงใหม่ ปี 2537พนักงานเทลเลอร์ บริษัท ธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) สาขาข้างเฟือก ปี 2538-2539 ธุรกรสาขาสัมพันธ์ บริษัท ธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) สาขาข้างเฟือก เชียงใหม่ ปี 2540 - ปัจจุบัน ธุรกรสาขา บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาข้างเฟือก เชียงใหม่