

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) และ โครงการบริหาร ความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM)	4
2.2 ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก	7
2.3 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
3.1 ขอบเขตการศึกษา	12
3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	12
3.3 วิธีการศึกษา	13
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
3.7 ระยะเวลาในการศึกษา	15
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยจูงใจ ในการทำงาน	23

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับของปัญหาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อ ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	38
ส่วนที่ 4 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงาน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ส่วนที่ 5 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
ส่วนที่ 6 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงาน จำแนกตามหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	91
ส่วนที่ 7 ปัญหาอื่นๆ จากแบบสอบถาม	126
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	127
5.1 สรุปผลการศึกษา	127
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	135
5.3 ข้อค้นพบ	136
5.4 ข้อเสนอแนะ	138
บรรณานุกรม	143
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	144
ประวัติผู้เขียน	153

ญ

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	18
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	18
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา	19
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงาน	19
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง ในองค์กร	20
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน้าที่	21
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอัตราเงินเดือน	21
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับทราบ โครงการพัฒนาระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า	22
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	23
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงาน	24
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	25
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ	26
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความหน้าในหน้าที่การงาน	27
14	แสดงค่าเฉลี่ยการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก จำแนกตามระดับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน	28
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร ของหน่วยงาน	29

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับการให้ความสำคัญต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	31
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับการให้ความสำคัญต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	32
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับการให้ความสำคัญต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน	33
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับการให้ความสำคัญต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	34
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับการให้ความสำคัญต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน	35
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับการให้ความสำคัญต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานด้านเรื่องส่วนตัว	36
22	แสดงค่าเฉลี่ยการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัจจัยเชิงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ	37
23	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	38
24	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในด้านผลสำเร็จในการทำงาน	39
25	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	40
26	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในด้านการได้รับความรับผิดชอบ	41

ตาราง	หน้า
27 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับของ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในด้านความ ก้าวหน้าในการทำงาน	42
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้น ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
29 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับของ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจในด้านนโยบายและการ บริหารของธนาคาร	44
30 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับของ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจในด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงาน	46
31 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับของ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจในด้านความมั่นคงในการ ทำงาน	47
32 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับของ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจในด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	48
33 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับของ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจในด้านสภาพการทำงาน	49
34 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยตามระดับของ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจในด้านเรื่องส่วนตัว	50
35 แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษา จิตใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
36 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามเพศ	52
37 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านความสำเร็จของงาน จำแนกตามเพศ	53
38 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามเพศ	54

ตาราง	หน้า
39 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามเพศ	55
40 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจำแนก ตามเพศ	56
41 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน จำแนกตามเพศ	57
42 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา จำแนกตามเพศ	59
43 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนก ตามเพศ	60
44 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านความมั่นคง จำแนกตามเพศ	61
45 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามเพศ	62
46 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามเพศ	63
47 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านเรื่องส่วนตัว จำแนกตามเพศ	64
48 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามตำแหน่ง	65
49 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านความสำเร็จของงาน จำแนกตามตำแหน่ง	67
50 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตาม ตำแหน่ง	69

ตาราง	หน้า	
51	แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามตำแหน่ง	71
52	แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จำแนก ตามตำแหน่ง	73
53	แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่บำรุงรักษาจิตใจ ในด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน จำแนกตาม ตำแหน่ง	75
54	แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่บำรุงรักษาจิตใจ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับ บัญชา จำแนกตามตำแหน่ง	78
55	แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่บำรุงรักษาจิตใจ ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตาม ตำแหน่ง	80
56	แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่บำรุงรักษาจิตใจ ในด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามตำแหน่ง	82
57	แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่บำรุงรักษาจิตใจ ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามตำแหน่ง	84
58	แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่บำรุงรักษาจิตใจ ในด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามตำแหน่ง	87
59	แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่บำรุงรักษาจิตใจในด้านเรื่องส่วนตัว จำแนกตามตำแหน่ง	89
60	แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามหน้าที่	91
61	แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านความสำเร็จของงาน จำแนกตามหน้าที่	93

ตาราง	หน้า
62 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตาม หน้าที่	95
63 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้น ในการทำงาน ในด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามหน้าที่	98
64 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้น ในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จำแนก ตามหน้าที่	101
65 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่บำรุงรักษาจิตใจ ในด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน จำแนกตาม หน้าที่	104
66 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่บำรุงรักษาจิตใจ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับ บัญชา จำแนกตามหน้าที่	108
67 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่บำรุงรักษาจิตใจ ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามหน้าที่	111
68 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่บำรุงรักษาจิตใจ ในด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามหน้าที่	114
69 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่บำรุงรักษาจิตใจ ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามหน้าที่	116
70 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่บำรุงรักษาจิตใจ ในด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามหน้าที่	119
71 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลค่าการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ที่บำรุงรักษาจิตใจ ในด้านเรื่องส่วนตัว จำแนกตามหน้าที่	123