

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 1 (ภาคเหนือ 10 ศูนย์ธุรกิจ) จำนวน 62 ราย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท ทำงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระดับเงินเดือน 15,000 – 25,000 บาท และมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี

ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในระดับสูงได้แก่ ด้านความมั่นคงของงาน ด้านสภาพแวดล้อมและความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการประเมินผลงาน และด้านการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม ขณะที่ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านลักษณะการปฏิบัติงานมีผลต่อการสร้างขวัญในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงที่สุดได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ส่วนด้านนโยบายและบริหารงานและด้านความรับผิดชอบมีอิทธิพลในระดับสูง ในขณะที่ด้านการปกครองและบังคับบัญชา และด้านความสำเร็จและสัมฤทธิ์ผลในงาน มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

This study aimed to examine the factors that can generate spirit and motivation for working among officers of the small and medium enterprise of Thailand in the case of 1<sup>st</sup> regional Development Bank office in the Northern region and to make proper suggestion. 62 samples of permanent banking offers were interviewed by structured questionnaire, and data were processed and analyzed by statistical computer package program. The majority of respondents are female, 31-40 years old, master's degree graduate, holding the banking position of analyst, with 15,000 – 25,000 baht monthly income, and having less than 5 years working experience.

The findings indicated that the highly significant factor for working spirit were job security, condition and satisfaction concerning working environment job assessment, and fair practice in work. The factors contributed moderately to spirit enhancement were personal relationship and the nature of responsibility. Meanwhile the factor that could help generate motivation in improving work performance the most was found to be salary and welfare. Policy and administration factor as well as responsibility assignment appeared to have high influence while the supervision and the career success and attainment elements had moderate effect in building motivation.