

เอกสารอ้างอิง

- กิตติมา ปรีดีดิถก. 2529. ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์.
- เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์. 2553. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน
หลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่). วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. 2528. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ. ศูนย์วิจัยคณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2554. ดัชนีผลิตภาพแรงงานต่อคน. แหล่งที่มา: <http://www.bot.or.th>
(5 มกราคม 2555)
- ธนศ ศรีวิชัยคำพันธ์. 2545. เศรษฐศาสตร์แรงงาน. เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บมจ.ธนาคารกรุงไทย ฝ่ายการพนักงานธนาคาร. จำนวนพนักงาน : <http://www.ktb.or.th>
(5 มกราคม 2555)
- บุญทัน ดอกไธสง และเอ็ด สาระภูมิ. 2529. ประสิทธิภาพการใช้นุ้ยยสัมพันธ์ในการบริหาร.
กรุงเทพฯ: รัชดา 84 แมนเนจเม้นท์.
- บุญเชิด ชื่นฤดี. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ภิญโญ สาธร. 2517. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิชฯ.
- มรกต สาพันธ์. 2548. ต้นทุนและประสิทธิภาพของแรงงานจ้างเหมาจากภายนอกในฝ่ายผลิต
กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระ
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มะลิวัลย์ สุภาพาร. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม: กรณีศึกษา
เครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย. การค้นคว้าแบบอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- มนัส สุวรรณ. 2538. ยุทธศาสตร์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เรื่องการติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติงาน. เชียงใหม่: สมาคมข้าราชการพลเรือนแห่งประเทศไทยร่วมกับคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. 2528. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. 2526. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: สมหมายการพิมพ์.
- สุมาลี ปิตยานนท์. 2535. เศรษฐศาสตร์แรงงาน. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพงษ์ ภิโยภภาพ. 2546. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรุณ รักรธรรม. 2531. การบริหารงานบุคคลในระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุดมลักษณ์ ชูระแพง. 2553. การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานล่วงเวลาของพนักงานฝ่ายผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Beach, D.S. 1981. **Personal: The Management of People at Work.** New York: Macmillan.
- Szilagy, Jr.,A.D. 1984. **Magemen tand Performance.** Dollas,Texas;Scott,Foresman,andCo.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นเอกสารประกอบการวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน, ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นตามรายละเอียดของท่านเอง ตามที่ปรากฏรายละเอียด ในแบบสอบถามฉบับนี้ คำตอบที่ได้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น และจะปกปิดเป็นความลับ ดังนั้นเพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย จึงขอความกรุณาท่านโปรดให้ข้อมูลที่เป็นจริง และความรู้สึกนึกคิดของตัวเอง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

แบบสอบถามนี้มี 4 ส่วนประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

วรรณนิภา จันทร์คำศรี
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดตอบคำถามโดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือเขียนคำตอบในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส

() หย่าร้าง

() หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

() ปริญญาเอก

5. ตำแหน่งงาน โปรดระบุ.....

6. รายได้ประจำเดือน.....บาท/เดือน รายได้เสริม.....บาท/เดือน

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....ปี

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	บ่อย	บางครั้ง	ไม่เคยเลย
1.ด้านความรับผิดชอบ			
1) การมาทำงานตรงต่อเวลา			
2) ทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลา			
2.ด้านการพัฒนาศักยภาพตนเอง			
1) การเข้าฝึกอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาตนเอง			
2) การเรียนรู้ผ่านสื่อบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์(ระบบ KTB e-Training)			
3.ด้านลักษณะของงาน			
1) การใช้ทักษะความสามารถในการทำงาน			
2) การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์			
4.ด้านการใช้สวัสดิการของทางธนาคาร			
1) การเบิกค่ารักษาพยาบาล			
2) การใช้สิทธิลาพักร้อน			

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด
ลำปาง

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยทางด้านสังคม					
1)การมีโอกาสก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน					
1.1)หน้าที่การงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มี โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น					
1.2)การมีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานอยู่เสมอ เช่น อบรม สัมมนา เป็นต้น					
1.3)งานที่ปฏิบัติมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอย่างชัดเจน					
2)การได้รับผิชอบงาน					
2.1)การมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน					
2.2)การเป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จของหน่วยงาน					
2.3)ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานถูกนำไปปรับใช้อยู่เสมอ					
3)การพอใจในลักษณะงานที่ทำ					
3.1)การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรงความรู้ความสามารถและความถนัด					
3.2)ลักษณะของงานท้าทายความสามารถและน่าสนใจ					
3.3)งานที่ได้รับมอบหมายสามารถใช้ความสามารถอย่างเต็มที่					

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4)ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
4.1)ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง					
4.2) บุคลากรในหน่วยงานมีความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน					
4.3)การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย					
5)ความมั่นคงของงาน					
5.1)การมีความภูมิใจและผูกพันต่อองค์กร					
5.2)การมีหลักประกันยามเกษียณ					
5.3)ตำแหน่งงานมีความมั่นคง					
6)สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี					
6.1)สถานที่ปฏิบัติงาน					
6.2)สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ					
6.3)อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน					
2.ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ					
1)ค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทน					
1.1)การได้รับพิจารณาการจ่ายเงินเดือนค่าตอบแทนตามความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
1.2)การขึ้นเงินเดือนประจำปีมีความเหมาะสม					
1.3)อัตราเงินเดือนที่ได้รับโดยเห็นว่ามีเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ					
2) ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน					
2.1)ธนาคารสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม สัมมนา เป็นประจำ					
2.2)การให้บริการด้านความสะดวกสบายต่างๆเช่นการให้ที่พัก การรักษาพยาบาล บริการห้องสมุด เป็นต้น					
2.3)มีการจัดสรรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีความยืดหยุ่นและความแตกต่างระหว่างบุคคล					

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3)สวัสดิการ					
3.1)ความพึงพอใจของสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากทางธนาคาร					
3.2)ธนาคารมีการปรับปรุง ระบบการจัดสวัสดิการต่างๆ ให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม					
3.3)สวัสดิการที่ได้รับจากทางธนาคารมีความเท่าเทียมกัน					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

คำชี้แจง: ให้ท่านเรียงลำดับปัญหาและอุปสรรคจาก มากไปหาน้อย ตามลำดับ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

โดยที่ 1 คือ มาก / 2 คือ ปานกลาง / 3 คือ น้อย

1.ปัญหาทางด้านสังคม

- 1) การมีโอกาสดำเนินงาน ในหน้าที่การงาน
 - () การพิจารณา การขึ้นเงินเดือนประจำปีไม่มีความยุติธรรม
 - () หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานไม่มีความเหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่
 - () การไม่มีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
- 2) การพอใจในลักษณะงานที่ทำ
 - () งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง
 - () งานที่ปฏิบัติไม่มีการวางแผนและจัดระบบไว้ชัดเจน
 - () กระบวนการในการทำงานไม่ชัดเจน
- 3) ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน
 - () เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงาน ไม่มีการช่วยเหลือกันแก้ปัญหา ต่างคนต่างอยู่
 - () ผู้บังคับบัญชาไม่เคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่าน ก้าวก่ายในหน้าที่
 - () ท่านรู้สึกว่าในหน่วยงานมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในการทำงาน

2.ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ

- 1) ค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทน
 - () อัตราเงินเดือนค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ

- () การขึ้นเงินเดือนประจำปีมีอัตราค่าหรือไม่เหมาะสม
- () โบนัสที่ธนาคารจ่ายให้พนักงานในแต่ละปี
- 2) ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน
 - () การเบิกค่าใช้จ่ายในการไปฝึกอบรม สัมมนา
 - () มีการส่งเสริมพนักงานที่มีความสามารถสูงได้ไม่ทั่วถึงและไม่มีความเหมาะสม
 - () โอกาสในการพัฒนาฝึกอบรมและพนักงานมีน้อย
- 3) สวัสดิการ
 - () การเบิกเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลได้น้อยเกินไป
 - () การสมทบเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพจากทางธนาคารน้อยเกินไป
 - () จำนวนวันลาพักผ่อน ลาป่วย ลากิจ ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงาน

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือคะ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาววรรณิกา จันทร์คำศรี
วัน เดือน ปี เกิด	23 กรกฎาคม 2527
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสวนบุญโญปถัมภ์ ลำพูน ปีการศึกษา 2545 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2549
ประวัติการทำงาน	บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี2550 – ปัจจุบัน ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า



