

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ในเขตกรุงเทพมหานคร

THE EMPLOYEES' MOTIVATION FOR WORK

PERFORMANCE OF KASIKORN BANK PUBLIC CO.,LTD.

IN BANGKOK AREA

จิระนันท์ ศิริวาสน์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Jiranan Siriwas

E-mail : jirananpang@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หากำร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 85.80 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 มีสถานภาพ โสด จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 67.90 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 91.80 มีตำแหน่ง พนักงานชั้นกลาง

จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60

2) ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, การปฏิบัติงาน, พนักงาน

ABSTRACT

The research of the employees' motivation for work performance of Kasikorn Bank public co.,ltd. in Bangkok Area. The objective is to study the employees' motivation for work performance of Kasikorn Bank public co.,ltd. in Bangkok Area including many factors of research. It consists of age, status, levels of education, job position, years' experience, and average income per month. The population in this research is the employees of Kasikorn Bank public co.,ltd. in Bangkok Area which focus on the samples approximately 380 peoples. This research applies the quantity questionnaire that was the main instrument to analyze by using SPSS for Social Science Research. The statistics were percentage, minimum, maximum, mean and standard deviation.

The results found that 1) All respondents 380 peoples. Most are female 326 peoples interpreting 85.80%, Most aged 31-40 years old, 203 peoples interpreting 53.40%, Most of them are single employees approximately 258 peoples representing 67.90%, Moreover, the majority of them are bachelor's degree which is around 349 peoples as a 91.80 percent, The most of them are responsible for the middle work position around 174 peoples representing 45.80%, The majority of them have work's experiences since 1-5 years 181 peoples showing 47.60%, Most are average income per month 20,001-30,000 baht 158 peoples representing 41.60%

2) The employees' motivation for work performance of Kasikorn Bank public co.,ltd. in Bangkok Area overall is at a high level. Considering each side, then that side is the highest level of achievement of work, progress of work, compensation, and working environment respectively. The other side is high level of colleague relationship.

Keyword: Motivation, performance, employee

บทนำ

ในปัจจุบันมองว่าเศรษฐกิจของประเทศไทยและทั่วโลกมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด19 ทำให้อัตราการเติบโตของ GDP (Gross Domestic Product) ถือว่าไม่สูงนัก สะท้อนให้เห็นถึงความไม่แน่นอน ทำให้ธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นสถาบันทางการเงินเข้ามามีบทบาทและยังเป็นสื่อกลางระหว่างภาครัฐกับประชาชนในด้านการเงินการธนาคาร เช่น การรับเงินเยียวาต่างๆของภาครัฐ ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด19 อีกด้วย ธนาคารพาณิชย์ยังถือได้ว่าเป็นแหล่งระดมเงินทุนทำให้ประเทศมีการขับเคลื่อนทางการเงิน การศึกษาค้นคว้าและงานวิจัยนี้จะเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทยและยังมีพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมากซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินธุรกิจธนาคารก็คือ ทรัพยากรบุคคล ธนาคารเล็งเห็นว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จและเติบโตก้าวหน้าในธุรกิจอย่างยั่งยืน ด้วยความตระหนักถึงคุณค่าของคุณค่าของ ทรัพยากรบุคคล ทางธนาคารจึงให้ความสำคัญตั้งแต่การสรรหาผู้สมัครและการกำกับดูแลพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันมีการพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถส่งเสริมให้เป็นคนเก่ง เติบโตไปพร้อมกับธนาคาร มีการมอบรางวัลและผลตอบแทนที่จูงใจ และสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานกับองค์กร เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุข เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน (รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนธนาคารกสิกรไทย,2558)

จากเหตุปัจจัยดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยที่เป็นพนักงานของธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้มีความสนใจเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานและสามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นและสามารถนำไปกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรขององค์กรเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษากำหนดขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้ ขอบเขตด้านเนื้อหา เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีรายละเอียดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

1.ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือปัจจัยส่วนบุคคลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือแรงจูงใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีแรงจูงใจการปฏิบัติงานของ (Frederick Herzberg, 1959) ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการปฏิบัติงานจะแบ่งออกเป็นเป็นดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,235 คน (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เดือนมกราคม 2565) โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ใช้เวลาในการศึกษาระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ.2565 – กุมภาพันธ์ พ.ศ.2565

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 1.เพื่อให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2.เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจในเรื่องการศึกษาด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร
- 3.นำผลการวิจัยที่ได้รับนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาในองค์กรให้ดีขึ้นและสามารถนำไปกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรขององค์กรเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ปัจจัยส่วนบุคคล
- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่งงาน
- อายุงาน
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
- ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- ด้านความก้าวหน้า
- ด้านผลตอบแทน
- ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอ์เบิร์ต (Frederick Herzberg, 1972) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจนั้นเกิดจากผลต่างระหว่างความต้องการหรือแรงบันดาลใจ เมื่อพนักงานในองค์กรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานขึ้นจะทำให้เกิดแรงขับเคลื่อนในการปฏิบัติงาน ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย เพราะเป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ใช้ในการเรียนการสอนโดยกว้าง โดยแบ่งเป็น 2 ปัจจัย 1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) 2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factors) (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559 ; Frederick Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959)

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายในองค์กรหรือเรียกอีกอย่างว่าความต้องการภายในองค์กรของพนักงานที่มีผลส่งการสร้างควมพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง จะประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4. ด้านความรับผิดชอบ 5. ด้านความก้าวหน้า

2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factors) จะเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติโดยตรงซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านผลตอบแทน 2. ด้านสัมพันธ์กับหัวหน้างาน 3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 5. ด้านสถานะของอาชีพ 6. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร 7. ด้านสภาพการทำงาน 8. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว 9. ด้านความมั่นคงในงาน 10. ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559 ; Herzberg, Mausner, Snyderman, 1959 ; & Bevens, 2018)

ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท โดยมีสาขาสำนักงานถนนเสือป่าในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก ซึ่งเริ่มด้วยพนักงานเพียง 21 คน แต่เพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุดหรือเพียง 6 เดือน ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 ก็มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท และมีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทร์ภา จำปาเพื่อง (2560) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 14 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 14 2) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 14 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 14 ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรสมีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 15,000 - 30,000 บาทต่อเดือน และปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี 2) กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุดคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุดคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน รองลงมา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา 4) ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค14 5) พนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค14 ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 6) ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อุรจฉา ก้าวศ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ วัดอุปประสงค์ของกรวิจัย เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านนโยบายและบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยจำแนกตามสภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หากค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จึงสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 30 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และมีประสบการณ์ทำงาน 2-5 ปีนอกจากนี้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและบริหารงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ตามลำดับ

ชลกรณ์ วิชัยศิริ (2561) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรีการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่ง

ธนบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษา 4 ด้านประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\mu=4.11$) รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\mu=3.72$) อันดับที่สาม คือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ($\mu=3.70$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ($\mu=3.55$) ตามลำดับ

ทรงกลด นະที (2563) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับตำแหน่งงาน การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ในการทำงาน ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ หากค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการวิจัยพบว่า 1)พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.3 คน สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 73.2 และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59 การศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 อายุการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รายได้ 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.2 2)ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความพยายามทุ่มเทในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านบรรยากาศในการทำงาน ตามลำดับ

วัชรระ แยมชู (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่กับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานที่ปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้ค่า t-test และ F-test (One-way ANOVA) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ

สหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือด้านความมั่นคง รองลงมาคือด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าและด้านการยอมรับนับถือ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและอันดับสุดท้ายคือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีเพศอายุรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

ผลจากการคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 371.60 คน ผู้วิจัยจึงจะเก็บตัวอย่างในการศึกษานี้จำนวน 380 คนจากประชากรทั้งหมด 5,235 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การศึกษาครั้งนี้จะใช้การเก็บข้อมูลโดย แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจะดำเนินการดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. นำข้อมูลที่ได้จากข้อที่ 1. ไปกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ตามลักษณะตัวแปรที่ต้องการศึกษา ในการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และนำปัจจัยในแต่ละด้านมาสร้างแบบสอบถามของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องที่มีผู้ทำไว้แล้วมาปรับให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา จะประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จะประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการวัดแรงจูงใจ 5 ด้าน ตามลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ วัดระดับแรงจูงใจ 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถาม แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งจะมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผล โดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บในการเก็บรวบรวม

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยวิธีการแจกแบบสอบถามผ่านออนไลน์ โดยใช้ Google Form

2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม

3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมการวิเคราะห์รวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อการบรรยายส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 85.80 และเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 รองลงมาคือ 21-30 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60, 41-50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50, และ

51-60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 67.90 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60, และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมาคือผู้ช่วยหัวหน้าส่วน จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00, หัวหน้าส่วน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60, ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40, พนักงานชั้นต้น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40, และรองผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40, 11-20ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40, และต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 รองลงมาคือ 15,001-20,000 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80, 30,001-40,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00, 40,001-50,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40, 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40, และไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการปฏิบัติงานเมื่อทำงานได้ตาม KPI ที่กำหนด งานที่ได้รับมอบหมายให้ทำมักสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น มีความยินดีกับความสำเร็จของตนเองและผู้อื่นในการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของท่าน และได้รับการยอมรับเป็นอย่างดี ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทราภา จำปาเพ็อง (2560) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 14 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความพึง

พอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค14 2) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 14 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค14 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีทดสอบ ค่าเอฟเทส ค่าสถิติเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรสมีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 15,000 - 30,000 บาทต่อเดือน และปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี 2) กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุดคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมาก คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน รองลงมา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา 4) ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค14 5) พนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค14 ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 6) ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การฝึกอบรม เป็นต้น มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งทุกๆปี มีความรู้สึกภูมิใจ ในการเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ที่ทางองค์กรมอบให้ การได้รับการส่งเสริมผลงานเพื่อความก้าวหน้า และการได้รับโอกาสที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลกรณ์ วิชัยศิริ (2561) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรีการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษา 4 ด้านประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี จำนวน 312 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษพบว่า ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\mu=4.11$)

รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\mu=3.72$) อันดับที่สาม คือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ($\mu=3.70$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ($\mu=3.55$) ตามลำดับ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ควรพัฒนาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านผลตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การได้รับค่าทำงานล่วงเวลา โดยคำนวณเป็นชั่วโมงทำงาน การได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม การได้รับค่า (Incentive) ของยอดการทำงานได้เหมาะสม มีเงินเดือนที่ทำนได้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำในปัจจุบัน และการได้รับการพิจารณาโบนัสที่เหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทรงกลด นະທີ (2563) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับตำแหน่งงาน การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ในการทำงาน ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการวิจัยพบว่า 1.พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.3 คน สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 73.2 และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 อายุการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รายได้ 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.2 2. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความพยายามทุ่มเทในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านบรรยากาศในการทำงาน ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีการทำงานเป็นทีม ร่วมมือให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีมิตรไมตรีต่อกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความรับผิดชอบงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ และมีการช่วยกันแก้ไขปัญหาเพื่อทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุรัจฉา ก้าววงศ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านนโยบายและบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา โดยจำแนกตามสภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หากค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จึงสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 30 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และมีประสบการณ์ทำงาน 2-5 ปีนอกจากนี้ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและบริหารงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การมีความพอใจในมาตรฐานการควบคุมแสงสว่าง อุณหภูมิที่เหมาะสม มีห้องอาหาร และมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ มีพื้นที่ทำงานที่เหมาะสม มีอากาศถ่ายเทสะดวกและปลอดภัย มีความพอใจในสถานที่ทำงานและมีการเดินทางที่สะดวกในการปฏิบัติงาน และมีห้องน้ำที่สะอาดและจำนวนเพียงพอ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรระ แยมชู (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่กับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานที่ปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้ค่า t-test และ F-test (One-way ANOVA) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัย พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือด้านความมั่นคง รองลงมาคือด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าและด้านการยอมรับนับถือ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และอันดับสุดท้ายคือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีเพศอายุรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่าสิ่งที่จะต้องปรับปรุง คือ การมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการปฏิบัติงานเมื่อทำงานได้ตาม KPI ที่กำหนด กล่าวคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรตั้งเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานที่ชัดเจนเป็นตัวชี้วัดว่าควรเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานขององค์กร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อาทิเช่น การทำได้ตามยอดที่ธนาคารกำหนด (KPI)

2.ด้านความก้าวหน้า พบว่าสิ่งที่จะต้องปรับปรุง คือ ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การฝึกอบรม เป็นต้น กล่าวคือ ควรมีการฝึกอบรมการพัฒนาหลักสูตรผลิตภัณฑ์ใหม่ๆของธนาคาร และหลักสูตรนักขายอย่างมีคุณภาพของธนาคารเพื่อให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.ด้านผลตอบแทน พบว่าสิ่งที่จะต้องปรับปรุง คือ การได้รับค่าทำงานล่วงเวลา โดยคำนวณเป็นชั่วโมงทำงาน กล่าวคือ ควรได้รับค่าล่วงเวลาตามที่ปฏิบัติงานจริง ไม่ควรจำกัดชั่วโมงค่าล่วงเวลาที่ปฏิบัติงาน

4.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าสิ่งที่จะต้องปรับปรุง คือ มีการทำงานเป็นทีม ร่วมมือให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ควรจะมีการประสานงานกันเป็นทีมเวิร์ค มีการวางแผนกันและแบ่งงานกันตามความสามารถของพนักงาน และมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

5.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าสิ่งที่จะต้องปรับปรุง คือ มีความพอใจในมาตรฐานการควบคุมแสงสว่าง อุณหภูมิที่เหมาะสม กล่าวคือ มีการปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศให้เหมาะสม และมีการเช็กหลอดไฟเสมอเพื่อเพิ่มความสว่างในการทำงานและโรงทำการบริการลูกค้า

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมตัวแปรต่างๆ ในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และมีรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2.การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่การศึกษาวิจัยเฉพาะพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ก็ยังถือไม่ได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นตัวแทนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด จึงควรศึกษาขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมทั่วประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบว่าโดยภาพรวมแล้ว ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างไร ซึ่งจะนำไปปรับปรุงเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

3.ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นข้อมูลที่เชิงลึกยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กมลพร กัลยาณมิตร.(2559).แรงจูงใจ 2 ปัจจัยพลังสู่ความสำเร็จ.วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ มนุษยศาสตร์และ

สังคมศาสตร์.กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

จันทร์ภา จำปาเฟื่อง.(2560).แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสินภาค

14.กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ชลกรณ์ วิชัยศิริ.(2561).แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี.กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.

ทรงกลด นະที.(2563).แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่.กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธนาคารกสิกรไทย.(2558).รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนธนาคารกสิกรไทย ผ่านช่องทางอินเตอร์เตอร์.

กรุงเทพฯ.

วัชรระ แยมชู.(2563).ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตร สำนักงานใหญ่.กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยเกริก.

อุรัจณา ก้าววงศ์.(2561).แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.

กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Bevins, D.(2018).Herzberg's two factor theory of motivation. a generational study (Honors Theses) Eastern

Kentucky University,Richmond.

Herbert,H.G.(1972) The management of organization: a systems and human resources approach New York:

Appleton-Century-Crofts.

Herzberg, F.,Mausner,B., & Snyderman, B.B. (1959). The motivation to work. New York, John Wiley & Sons.