

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่
EMPLOYEE MOTIVATION OF BANK OF AYUDHAYA PUBLIC COMPANY
LIMITED HEAD OFFICE

อุรัจฉา ก้ววงศ์
สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Uratchata Kuawong
E-mail: uratchata.k@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Marketing, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านนโยบายและบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยจำแนกตามสภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จึงสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 30 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และมีประสบการณ์ทำงาน 2-5 ปี นอกจากนี้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้าน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและบริหารงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ตามลำดับ

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน; พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ABSTRACT

This Independent study of employee motivation of Bank of Ayudhya head office. The purpose of the research is to study the motivation of the employees of Bank of Ayudhya head office, including Salary, Career progression opportunity, Relationship with supervisors and colleagues, Career status, Policy and administration, Working conditions, Job security, Superiors, Personal life, Relationship with subordinates, Classified by personal conditions, including gender, age, education level average monthly income, job position and work experience. The participants in the research are Bank of Ayudhya head office employee. The sample group that answered 350 questionnaires. The instrument used for data collection was a questionnaire. The data analysis was done by using computer program. The frequency, percentage, mean, standard deviation was therefore summarized. Research as follows. Results employee who responded to the survey. Most of them were female aged 20-30 years a bachelor's degree average monthly income 20,001-30,000 baht. Most of them are in the operational they have 2-5 years of work experience. And motivation in the work of Bank of Ayudhya employee head office Overall at a high level When considering each aspect, it was found that all aspects were at a high level. Is the job security Superiors Working conditions Salary In relation to colleagues Policy and administration Personal life Relationship with subordinates Career status In relation to supervisors and the opportunity to receive future progress respectively.

Keywords: Motivation in the work; employee of Bank of Ayudhya

บทนำ

สถาบันการเงินมีบทบาทและความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเงินทุนเป็นปัจจัยสำคัญ ทางเศรษฐกิจแต่มีจำกัด สถาบันการเงินจึงต้องจัดสรรเงินทุนเหล่านั้นให้เพียงพอกับความ ต้องการของหน่วยธุรกิจและประชาชน ซึ่งธนาคารจัดได้ว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สิ่งหนึ่งซึ่งทุกคนต่าง ยอมรับนั่นคือ ธุรกิจธนาคารพาณิชย์เปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ที่หล่อเลี้ยงให้เกิดความเจริญเติบโต และก้าวหน้าทาง เศรษฐกิจไม่ว่าแขนงใดต้องพึ่งพาอาศัยธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งอำนวยทุนที่สำคัญ เพราะธนาคารเป็นกลไกที่ทรงพลังที่สุดในระบบการเงินของประเทศ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีความตระหนักและให้ความสำคัญในทุกมิติแห่งความยั่งยืน มีการกำกับดูแล และบริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล และการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความเจริญเติบโตขององค์กร จะเห็นได้ว่าทรัพยากรมีความสำคัญที่สุดขององค์กร โดยปัจจุบันนักบริหารสมัยใหม่ต่างยึดหลักพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อประโยชน์ขององค์กร ทั้งด้านการสร้างผลงาน การปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อองค์กร จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาสำนักงานใหญ่ เพื่อนำผลการ วิจัยไปทำการศึกษา วิเคราะห์ และหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขสำหรับการบริหาร วางแผน และพัฒนาปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาเพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน

2. ตัวแปรตาม คือแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ คือ ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านนโยบายและบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางเพื่อนำผลการวิเคราะห์ และหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขสำหรับการบริหาร วางแผน และพัฒนาปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

บทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, หน้า 150) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึงวิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ตามความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้ จากภายในและภายนอกตัวบุคคลจะเห็นได้ว่า การจูงใจเป็นการกระตุ้นหรือการสร้างสิ่งเร้า เพื่อช่วยให้เกิดการกระทำต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีซึ่งเป็นภาวะกระตุ้นให้ปฏิบัติได้ทำงานด้วยความขยัน ความกระตือรือร้นที่จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วยเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังภายในของคนปฏิบัติงาน จนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมุ่งหวังที่จะได้รับรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน

สร้อยตระกูล ติวยานนท์ อรรถมานะ (2542, หน้า 83) บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันในการ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้สถานการณ์เดียวกันมิใช่เป็นเพราะมีความรู้ความสามารถมีสติปัญญาตลอดจนประสบการณ์ที่แตกต่างกันเท่านั้น แต่ปัจจัยที่สำคัญยิ่งกว่าอีกประการหนึ่งคือ การที่บุคคลได้รับการจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่าง เป็นเหตุให้ แต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถในการปฏิบัติมากน้อยแตกต่างกันไปด้วย

สุรางค์ โค้วตระกูล, (2541, หน้า 153) ได้พยายามอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมจึงพยายามสร้างทฤษฎีขึ้น โดยใช้ความคิดรวบยอดสมมติฐานที่เรียกว่า การจูงใจ ซึ่งหมายถึงองค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดหมาย แต่เนื่องจากเราไม่สามารถสังเกตแรงจูงใจได้โดยตรง จึงต้องอธิบายพฤติกรรมที่สังเกตได้เป็นสิ่งอ้างอิง

แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในการทำงาน หากมีแรงจูงใจในทางบวกก็จะแสดงพฤติกรรมทำงานออกมาในเชิงบวก แต่ในทางกลับกันหากขาดแรงจูงใจในการทำงาน ก็จะแสดงพฤติกรรมการทำงานในเชิงลบ ซึ่งจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้างานจำเป็นต้องรู้และเข้าใจกลยุทธ์ในการจูงใจ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานของตน

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

เฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg) นักจิตวิทยาได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ Motivation – maintenance หรือ Dual factor theory หรือ The motivation hygiene theory ข้อสมมติฐานตามทฤษฎีนี้ เฮอริชเบิร์ก เชื่อว่า คนหรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เฮอริชเบิร์ก กล่าวว่า มีปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่เป็นแรงจูงใจทำให้คนอยากทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors)

เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่แรงจูงใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการ คือ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ (Recognition) ลักษณะของงาน (Work itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ . เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน การปกครองบังคับบัญชา

แนวทางการจูงใจบุคลากรในการทำงาน

Harrell (1972 อ้างในนิมะหุตาคม, 2541, หน้า 10) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้มี 3 ประการดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor)
2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job)
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable) ได้แก่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปริกมณ จินตนาพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการ

บริหารงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ตามลำดับ

ชวาล แซ่ตั้ง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงาน มี 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจพบว่าโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยค้ำจุนพบว่าโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อย คือ ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านความมั่นคงในงาน

พรวิวัฒน์ พิพัฒน์วิวัฒน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก ด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงาน และปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสถานภาพ ด้าน นโยบายและการบริหาร ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน ทั้งหมด 2,890 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม ตัวอย่าง เท่ากับ 5% ได้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยผู้วิจัยได้มา โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจาก เอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับสภาพองค์การและบุคลากรในองค์การ โดย ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. นำข้อมูลที่ได้จาก ข้อ 1 มากำหนดเป็นกรอบแนวคิด ตามลักษณะของตัวแปรที่จะศึกษาในการศึกษา ครั้งนี้เป็นตัวบ่งชี้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และ นำความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3. ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องที่มีผู้สร้างขึ้นไว้แล้ว นำมาปรับเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้ แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended response question) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ 11 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินของลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับดังนี้ มากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน, มาก ให้คะแนน 4 คะแนน, ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน, น้อย ให้คะแนน 2 คะแนน, น้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วใช้คะแนนเฉลี่ยของประชากรแบ่งระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็น 5 ระดับ โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นของ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: หน้า 29)

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล และค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพส่วนบุคคล การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ มีอายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่ อยู่ในตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 2-5 ปี จำนวน

2. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและบริหารงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. ด้านความมั่นคงในงาน แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความน่าเชื่อถือต่อองค์กรที่ทำงาน และพนักงานในองค์กรมีความมั่นคงและยั่งยืนในการถูกจ้างงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปรีกมัน จินตนาพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันภายในองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับ

2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา งาน แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือได้รับความยุติธรรมและเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาเสมอ ผู้บังคับบัญชาของเป็นผู้นำที่เอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา ได้รับคำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติเป็นอย่างดีจากผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้นำที่คอยกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเองซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของธมนวรรณ ฉิมมณี, มรกต กำแพงเพชร, นันทวุฒิ ครุธา (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล องค์กร A ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยค้ำจุน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบังคับบัญชา รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านนโยบายและการบริหาร

3. ด้านสภาพการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีความพึงพอใจที่บริษัทจัดให้สถานที่ทำงานมีสิ่งแวดล้อมและสุขภาวะที่ดี ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือท่านมีความพึงพอใจที่บริษัทของท่านมีระบบการดูแลรักษา ตรวจสอบและพัฒนาคุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือ และมีความพึงพอใจที่บริษัทที่มีความพร้อมในด้านเครื่องมือสื่อสาร และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพรวิณี พิพัฒน์วิมลนะ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงาน และปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสถานภาพ ด้านนโยบายและการบริหาร ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ด้านเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีความพึงพอใจต่อการรับเงินโบนัสประจำปี มีความพึงพอใจเรื่องสวัสดิการด้านต่าง ๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ วีรยุทธ วาณิชกมลนันทน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามกลาสอินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคือ พนักงานโรงงานผลิตภัณฑ์ประเภทขวดแก้วสำหรับเครื่องดื่มให้พลังงาน บริษัท สยามกลาสอินดัสทรี ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามรายด้าน ทั้ง 15 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือมีความพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานของท่านมีน้ำใจ จริงใจ ให้เกียรติ ไม่ดูถูกผู้อื่น มีความพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานเป็นผู้ยอมรับฟังความคิดเห็น มีความพึงพอใจหรือชื่นชมยกย่อง เมื่อเพื่อนร่วมงานของประสบความสำเร็จในชีวิต และมีความพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานมีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานร่วมกัน อยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แซ่ตั้ง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าในส่วน of ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนพบว่าโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยคือ ด้านสภาพภาพ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านความมั่นคงในงาน ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง

6. ด้านนโยบายและบริหารงาน แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เมื่อพิจารณาทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการการปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารบริษัท งานที่ได้รับมอบหมายงานเมื่อเทียบกับความสามารถมีความเหมาะสม และมีความพึงพอใจในการจัดสรรความรับผิดชอบของงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สอดคล้องกับแนวคิดของวีรยุทธ วาณิชกมลนันทน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามกลาสอินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคือ พนักงานโรงงานผลิตภัณฑ์ประเภทขวดแก้วสำหรับเครื่องดื่มให้พลังงาน บริษัท สยามกลาสอินดัสทรี ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามรายด้าน ทั้ง 15 ด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความ รับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการใส่ใจคุณภาพ ด้านการรักษาความมั่นคงด้าน ด้านการมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ และ ด้านการพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมาก

7. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือการมาทำงานที่บริษัททำให้ห่างไกลจากครอบครัว และการเดินทางมาทำงานสะดวกและเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ของปรีกมณ จินตนา นนท์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ตามลำดับ

8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือมีการรับประทานอาหาร หรือทำกิจกรรมร่วมกัน และมีการพบปะสนทนา และการปฏิสัมพันธ์ในการทำงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชวาล แซ่ตั้ง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษพบว่าในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน มี 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจพบว่าโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยคือ ด้านประสบความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้า ด้านตัวงานที่ทำ ด้านการได้รับผิดชอบ ส่งผลในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยค้ำจุนพบว่าโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยคือ ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านความมั่นคงในงาน ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง

9. ด้านสถานะของอาชีพ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือลักษณะงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ ลักษณะงานที่ทำมีความเป็นอิสระและเสรีภาพในการคิดและทำงาน มีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่สามารถพัฒนาความรู้ความสามารถ ลักษณะงานที่มีความกดดันที่เกิดจากการทำงาน และลักษณะงานเป็นงานที่ทำหายความสามารถ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับพรปวีณ์ พิพัฒน์วัฒนะ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงาน และปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสถานภาพ ด้านนโยบายและการบริหาร ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถร่วมกันทำนายแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 59.30

10. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ พึงพอใจที่

หัวหน้างานได้ให้คำปรึกษาที่ดี และให้ความช่วยเหลือในการทำงานอย่างเหมาะสม มีแรงจูงใจที่หัวหน้างานมีการติดตาม ควบคุมและบริหารงานได้เป็นอย่างดี และพึงพอใจที่หัวหน้างานสามารถสามารถรับฟังและเปิดโอกาสทุกความคิดเห็นจากพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดชวาล แซ่ตั้ง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน มี 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจพบว่าโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยคือ ด้านประสบความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้า ด้านตัวงานที่ทำ ด้านการได้รับผิดชอบ ส่งผลในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยค้ำจุนพบว่าโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก

11. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีแรงจูงใจในการพิจารณาการประเมินผลงานการเลื่อนตำแหน่ง ท่านมีแรงจูงใจกับโอกาสความก้าวหน้าในสายงานในบริษัทนี้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีแรงจูงใจที่บริษัทสนับสนุนด้านการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา และมีแรงจูงใจที่บริษัทมีการจัดกิจกรรมการสัมมนาหรือฝึกอบรม ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของวีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามกลาส อินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคือ พนักงานโรงงานผลิตบรรจุภัณฑ์ประเภทขวดแก้วสำหรับเครื่องดื่มให้พลังงาน บริษัท สยามกลาสอินดัสทรี ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามรายด้าน ทั้ง 15 ด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความ รับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการใส่ใจคุณภาพ ด้านการรักษาความลับสัญญา ด้านการมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ และ ด้านการพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านเงินเดือน สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือควรสร้างแรงจูงใจในการเพิ่มอัตราเงินเดือนให้กับพนักงาน ดังนั้นธนาคารควรมีการเพิ่มค่าคอมมิชชั่น ให้กับพนักงานที่มีการทำผลงานได้ตามเป้าที่ธนาคารกำหนด และธนาคารควรมีหลักเกณฑ์การปรับ โบนัสประจำปี จากผลงานของพนักงาน ธนาคารควรมีการดูแลในเรื่องสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้กับพนักงาน

2. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือควรมีการประเมินผลงาน การเลื่อนตำแหน่ง โดยดูคะแนนจากการประเมินผลงานย้อนหลัง และได้รับการโปรโมทตำแหน่งงาน นอกจากนี้ ควรจะได้รับโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ โดยให้บุคลากรของธนาคาร มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของธนาคาร อาทิ ความชำนาญเฉพาะด้าน ความชำนาญด้านภาษา อบรมการฝึกอาชีพ การเปิดรับ

สมัครงานภายใน ฯลฯ มีการสนับสนุนด้านการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา และบุคลากรจะได้มีการพัฒนา และมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือหัวหน้างานควรให้ความสำคัญเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน โดยการเป็นที่ปรึกษาให้กับลูกน้องในทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ช่วยแก้ปัญหาการทำงานให้ลุล่วงไม่ให้เกิดปัญหาได้ในภายหลัง พร้อมทั้งปรับปรุงสภาพของการทำงาน และให้ความยุติธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน และปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเสมอภาค

4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุง ควรให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน คือธนาคารกรุงศรีอยุธยา ควรมีการจัดกิจกรรม หรือสันทนาการขึ้นระหว่างพนักงานในบริษัท เพื่อให้เกิดความสามัคคี และรู้จักกันเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้เพื่อนร่วมงานมีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานร่วมกันอยู่เสมอ

5. ด้านสถานะของอาชีพ สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือควรให้ความสำคัญกับลักษณะงานที่ทำให้ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และมีการพัฒนาไปพร้อมกับการลงมือปฏิบัติจริง โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความสามารถที่มีจากการวางแผนและลงมือปฏิบัติแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง นอกจากนี้บุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ควรมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ เพื่อที่จะได้แก้ปัญหาและตัดสินใจอย่างทันท่วงทีรวมถึงการพัฒนาปรับปรุงองค์การได้อย่างต่อเนื่อง

6. ด้านนโยบายและบริหารงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือควรที่จะมีความชัดเจน ในกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานทุกคนรู้ถึงแนวทางในการดำเนินงานของธนาคาร และยึดถือปฏิบัติตาม

7. ด้านสภาพการทำงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือควรจัดให้สถานที่ทำงานมีความพร้อมในด้านเครื่องมือสื่อสาร และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ มีระบบการดูแลรักษา ตรวจสอบและพัฒนาคุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ครบครัน บริษัทควรจัดให้สถานที่ทำงานมีสิ่งแวดล้อมและสภาวะที่ดี บรรยากาศในสถานที่ปฏิบัติงานเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

8. ด้านความมั่นคงในงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือควรให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน จึงควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน เมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ควรสร้างความน่าเชื่อถือต่อองค์กรคือมีการมอบหมายงานเพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจว่าสามารถทำงานให้กับบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นใจในตำแหน่งว่ามีความยั่งยืนมั่นคง

9. ด้านการปกครองบังคับบัญชา สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือควรให้ความสำคัญเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน โดยให้มองว่าพนักงานทุกคนมีคุณค่า จึงให้การยอมรับและยกย่องตามสมควร นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้นำที่เอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการดูแลสุขภาพแวดล้อมการทำงาน ให้พนักงานมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน เพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานต่อไป

10. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว สิ่งที่ต้องปรับปรุง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ควรให้ความสำคัญความสะอาดสบายสะดวกและเหมาะสมในการเดินทางมาทำงาน อาทิเช่น มีรถโดยสารรับส่ง มีสะพานลอยข้ามถนน มี

ทางม้าลาย เป็นต้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานของธนาคาร ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

11. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาควรมีการมีการพบปะสนทนา และการปฏิสัมพันธ์ในการทำงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกันกับผู้ได้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาสำนักงานใหญ่ซ้ำทุก 1 ปีเนื่องจากเป็นเรื่องของความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กิตติมา ปรีดีดีลิก. 2552. *ทฤษฎีการบริหารองค์กร*. กรุงเทพฯ : ชนะการพิมพ์.
- ชวาล แซ่ตั้ง. 2558. *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่*. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ดร.ปรัชญา ปิยะมโนธรรม. 2558. *จิตวิทยาการบริหารและการจูงใจทีมงาน*. การอบรมหลักสูตรจิตวิทยาการ
บริหารและการจูงใจทีมงาน. บริษัท ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2529. *องค์กรและการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนกร กรวัชรเจริญ. 2555. “*ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์
จำกัด (มหาชน)*.” ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิชาเอกการจัดการทั่วไป. คณะบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทองวรรณ ศิริวรรณ. 2543. *แรงจูงใจในการเลือกเรียนหลักสูตรเศรษฐศาสตร์และการจัดการของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อ
เสริมกรุงเทพมหานคร.
- ปริกมณ จินตนาพันธ์. 2557. *ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อ
องค์กรของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม*. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ. ปี

ที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน.

- ปิยรัตน์ จำปา . 2556. *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง*. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พนัส หันนาคนิ. 2542. *ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณ อารณ. 2556. *แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงานสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร*. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก
- วงศ์พัทธ์ นามบุตดี, วิษณุ สุमितสารรงค์ และเพ็ญณี แนนธ. 2560. *แรงจูงใจในการทำงานอย่างมีความสุขของพนักงานเทศบาลนครขอนแก่น*. จังหวัดขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วงเดือน ผ่องแผ้ว. 2545. *ความพึงพอใจในการเรียนสาขาวิชาการบัญชีของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงโรงเรียนพาณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจจังหวัดเพชรบุรี*. สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วุฒิชัย จำนงค์. 2525. *การจูงใจในองค์การธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพร สุทัศนีย์. 2542. *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. 2549. *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่95. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ 1991