แรงจูงใจในการทำงานต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร

WORK MOTIVATION AFFECTING KASIKORN BANK'S EMPLOYEE SATISFACTION IN BANGKOK

ญาดา สอนคำผิว
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Yada Sonkhamphiw
E-mail: 6314155064@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Management,
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงานต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1)เพื่อศึกษาความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร(2)เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล(3)เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นกลุ่มประชากรเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสำรวจและใช้จำนวน 400 คนซึ่งจำนวนนี้ได้จากการใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1967) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร และส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร ด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันความพึงพอใจไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นพนักงานธนาคารกสิกร

ไทยในกรุงเทพมหานครด้านอายุ และระยะเวลาการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกัน ความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการกำกับดูแล ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ และด้านเงินเดือน

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน,ความพึงพอใจ, พนักงานธนาคารกสิกรไทย, ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุนจุน

ABSTRACT

The Research on Work Motivation Affecting Kasikornbank's Employee Satisfaction in Bangkok. The research objectives are (1) to study the KasikornBank's employee Satisfaction in Bangkok. (2) to compare the KasikornBank's employee Satisfaction in Bangkok classified by personal factors. (3) to study the Motivation factors and Hygiene factors affecting the Kasikornbank's employee Satisfaction in Bangkok. The population used in the study was the population of Bangkok who are employee of Kasikornbank Public Company Limited by survey random sampling method and using a number of 400 in Bangkok by using the method of Yamane (1967) to determine the of sample group and using Convenience Sampling method. The research instruments are questionnaires that divided into 4 parts: part 1 The question of personal data of the respondents, part 2 The question of motivation factors and hygiene factors affecting the satisfaction of Kasikornbank's employee Satisfaction in Bangkok,Part 3 The question of the job satisfaction of Kasikornbank's employee in Bangkok, and Part 4 Open-ended question for respondents to comment and other suggestions.

The study found that demographic characteristics of Kasikornbank's employee Satisfaction in Bangkok in terms of sex, status, education level and different the organizational positions of employee of Kasikornbank Public Company Limited made the job satisfaction of Kasikornbank's employee did not difference in statistical significance 0.05. Age and different working periods of employee of Kasikornbank Public Company Limited made the job satisfaction of Kasikornbank's employee Satisfaction difference in statistical significance 0.05. Motivation factors and hygiene factors affecting the satisfaction of KasikornBank's employee Satisfaction in Bangkok with a statistical significance level of 0.05. there are all 5 factors: Working Conditions, Supervision ,Achievement Responsibility and Salary.

Keyword : Work motivation,Satisfaction, Kasikornbank's Employee, Motivation factors, Hygiene factors.

บทนำ

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต้องเผชิญกับปัญหาการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้นมาก สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนอย่างรวดเร็วทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในแต่ละองค์กรจึงได้คิดค้นและพัฒนาทรัพยากรต่างๆที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งในด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร การเมือง สังคม เศรษฐกิจ และกฎหมาย ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจในแต่ละองค์กร ก็จะประกอบด้วย เครื่องมือในการตลาด เครื่องมือในการผลิตสินค้าและบริการ เงินลงทุนและดำเนินงาน และที่สำคัญที่สุดคือ ทรัพยากรบุคคลในองค์กร ซึ่งในแต่ละองค์กรในปัจจุบันต่างได้หันมาให้ความสำคัญกับบุคคลากรในองค์กร ในฐานะผู้ปฏิบัติงานหรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมากขึ้น เพราะการเติบโตและความมั่นคงขององค์กร การบริหารงานตามนโยบาย คุณภาพของสินค้าและบริการขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร การที่จะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องเริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหา พัฒนา ฝึกอบรม รวมไปถึงการทำงานเป็นทีมเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพดังนั้นการส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจต่อองค์กรจะทำให้บุคลากรรู้สึกอยากทุ่มเทความรู้ความสามารถ และความพยายามในการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ เพราะจะช่วยให้ภารกิจขององค์กรสำเร็จตามสัตถุประสงค์ขององค์กรและช่วยให้บุคลากรผูกพันต่อองค์กร(พิพัฒน์ มีเถื่อน,2562 อ้างอิงใน นิธิพงศ์ กีรติกรพงศ์,2564)

ด้วยสภาพเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างเข้มข้นในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะการแข่งขันในกลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีการขยายตัวทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขัน มีการเสนอบริการทางการเงินในรูปแบบต่างๆและช่องทางที่หลากหลายแก่ลูกค้าเพราะเหตุนี้กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชยจึงจำเป็นต้องดำเนินธุรกิจในเชิงรุกมากยิ่งขึ้นเพื่อให้เข้าถึงความต้องการของลูกค้าในรอบด้าน ฉะนั้นสิ่งที่สำคัญสำหรับองค์กรก็คือ ทรัพยากรมนุษย์ พนักงานในองค์กรถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญ เพราะเป็นส่วนที่ช่วยขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ให้กับองค์กรเพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่องค์ตั้งไว้ จะเห็นได้ว่าองค์กรในทุกๆองค์กรที่ประสบผลสำเร็จเกิดจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กร ถ้าหากพนักงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน การแก้ปัญหาในขณะทำงานก็จะเกิดขึ้น ทำให้เกิดผลกระทบต่องานที่ทำและปัญหาต่างๆก็จะตามมา เช่น ทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพตามที่ควรจะเป็นและไม่เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการ เกิดเหตุให้มีการโยกย้ายเปลี่ยนงานบ่อยและค่อนข้างสูง เป็นเหตุให้องค์กรกลายเป็นองค์กรที่ไม่สามารถจะประสบผลสำเร็จได้ แต่ในทางกลับกันถ้าองค์กรมีพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานและหน้าที่ที่ทำ มีความขยัน แสวงหาความรู้ในงานที่ทำมุ่งมานะอุตสาหะต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความผูกพัน มีความรักให้กับองค์กร โอกาสในการทำงานก็จะให้ได้รับความสำเร็จสำเร็จตามที่ต้องการ แรงจูงใจถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล เพราะถือว่าเป็นองค์ประกอบที่มีแรงกระตุ้นชักจูง ผลักดัน ให้บุคคลแสดงถึงพฤติกรรมหรือไม่แสดงถึงพฤติกรรมไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งโดยธรรมชาติของบุคคลในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะประกอบธุรกิจส่วนตัว หรือการทำงานมันจำเป็นต้องมี

แรงจูงใจเป็นมาเป็นสาเหตุของพฤติกรรมอยู่เสมอ แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกอยากทุ่มเทให้กับงานที่ทำ

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจในเรื่องของแรงจูงใจในการทำงานต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครมีกลุ่มพนักงานเป็นจำนวนมากประชากรมีความหลากหลายจึงง่ายต่อการเก็บรวบรวมข้อมูล อีกทั้งยังเป็นข้อมุลในการแก้ไขบริหารงาน และเป็นการมอบภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรในการดำเนินธุรกิจ สามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในองค์ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. องค์กรและหน่วยงานที่จะได้รับประโยชน์ ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)โดยที่องค์กรและหน่วยงานจะนำไปใช้ในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานในองค์กร

2. บุคคลที่สนใจ ได้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลวิชาชีพต่างๆ โดย
ที่กลุ่มบุคคลเหล่านี้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ตามวัตถุประสงค์ต่างๆ อาทิ

2.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อขยายผลการศึกษาให้มีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น หรือนำไปใช้ประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนเพิ่มขึ้น

2.2 นำไปใช้เป็นประเด็นในการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ หรือเพิ่มรายละเอียดของการศึกษาที่สนใจอยู่ในขณะนั้นให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

2.3 นำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความรู้ และทักษะให้กับการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. กลุ่มนักวิชาการ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ดังนี้

3.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่

3.2 นำไปใช้เป็นข้อมูลในการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนมากขึ้น

3.3 นำไปใช้เป็นการขยายความรู้ และเกิดเป็นความรู้ใหม่ที่อธิบายถึงตัวแปรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ให้เกิดความเข้าใจในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น ในลักษณะของอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปร

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่ สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจ

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นกลุ่มพนักงานธนาคารกสิกรไทยทั้งหมดทั่วประเทศ จำนวน 18,795 คน (พนักงานและเครือข่ายบริการธนาคารกสิกรไทย,2565)โดยประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสำรวจและใช้จำนวน 400 คนซึ่งจำนวนนี้ได้จากการใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1967)

3.ขอบเขตด้านพื้นที่ สถานที่ศึกษาผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ เขตกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาของการศึกษา ระยะเวลาในการศึกษา เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2566 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.2566

สมมุติฐานในการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร ต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Two Factors Theory) (เรณู สุขฤกษกิจ, 2554,อ้างอิงในยศนันท์ อ่อนสันทัด.2560) ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีที่แสดงถึงความพึงพอใจและความไม่พอใจเป็นสองโครงสร้างที่แตกต่างกันซึ่งเกิดจากองค์ประกอบงานที่แตกต่างกัน ปัจจัยเนื้อหาภายในงาน (ตัวกระตุ้น) เช่น การได้รับการยอมรับ ความเป็นอิสระ หรือความสำเร็จนำไปสู่ความพึงพอใจ ในขณะที่ปัจจัยภายนอก เช่น การจ่ายเงิน สภาพการทำงานมักทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าสภาพการทำงานที่ดีขึ้นนั้นหลีกเลี่ยงความไม่พอใจมากกว่าสร้างความพึงพอใจ พฤติกรรมองค์การชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจภายนอกมีผลกระทบต่อแง่มุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน รวมถึงความมุ่งมั่น ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจในการเปลี่ยนงาน ในทำนอง

เดียวกัน เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)ได้กำหนดปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กร ประกอบไปด้วยดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมต่างๆและมีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจต่อการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่มาจากภายในตัวบุคคล ปัจจัยในหมวดนี้สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะประกอบไปด้วย

1.1 ความสำเร็จ (Achievement) คือ การแสดงออกถึงพฤติกรรมและการกระทำที่สามารถแก้ไขปัญหา มีความตั้งใจ ความมุ่งมั่นที่จะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จรวมทั้งการแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อสร้างความสำเร็จในเป้าหมายที่กำหนดไว้ และคิดหาแนวทางป้องกันการเกิดปัญหากับกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ ได้รับการยอมรับและยกย่องที่สร้างผลงานให้กับองค์กรแสดงออกถึงการรับรู้ถึงความสำเร็จรวมไปถึงการชื่นชมผลลัพธ์การประสบความสำเร็จนั้น ๆ ด้วยการแสดงความยินดีสำหรับความพยายามเป็นพิเศษ ทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นในหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกในด้านอื่นๆ ที่แสดงถึงการยอมรับในความสามารถของบุคคลนั้น

1.3 ลักษณะงาน (The Work Itself) คือ ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีที่มีต่องาน และตัวงานต้องเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ ไม่เป็นอะไรที่จำเจจนเกินไป เป็นงานที่มีความน่าสนใจ อาศัยความคิดสร้างสรรค์ ความท้าทาย เป็นสิ่งที่ทำให้อยากลงมือปฏิบัติตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุด

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ตระหนักในหน้าที่ที่ตัวเองต้องรับผิดชอบ มีความพึงพอใจจากการได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบต่องานที่ทำและงานใหม่ๆ มีอำนาจในการรับผิดชอบในงานได้อย่างเต็มที่โดยได้รับความไว้ใจในเรื่องนั้นๆ

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) คือ เป็นการได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ของบุคคลในองค์กร หรือได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอจะเป็นแรงกระตุ้นและสิ่งที่จูงใจให้บุคคลนั้นอยากทำงาน

1.6 การเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ เป็นการได้รับโอกาส ในส่วนของการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และความชำนาญ ร่วมทั้งได้รับโอกาสในการเติบโตทางสายงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในด้านการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน เป็นตัวสกัดกั้นไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้นได้ หรืออีกประการหนึ่งคือเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ให้อยากทำงานมากขึ้น ประกอบด้วย

2.1 นโยบายบริษัทและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) คือ การจัดการการควบคุมดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน และการบริหารงานขององค์กร เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเพื่อที่จะดูแลและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) คือการแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน เช่น ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหมายถึง การติดต่อระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็น กิริยาท่าทาง วาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถปฏิบัติงานร่วมกัน มีความเข้าใจกันและกันเป็นอย่างดี ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่สำคัญสำหับการทำงาน

2.3 ความมั่นคงในงาน (Security) คือความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงในอาชีพและความมั่นคงในองค์กร

2.4 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนต่างๆ ที่องค์กรมอบให้อย่างและเป็นที่น่าพึงพอใจของบุคคลในองค์กร เช่น เงินเดือน โบนัส เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการต่างๆ

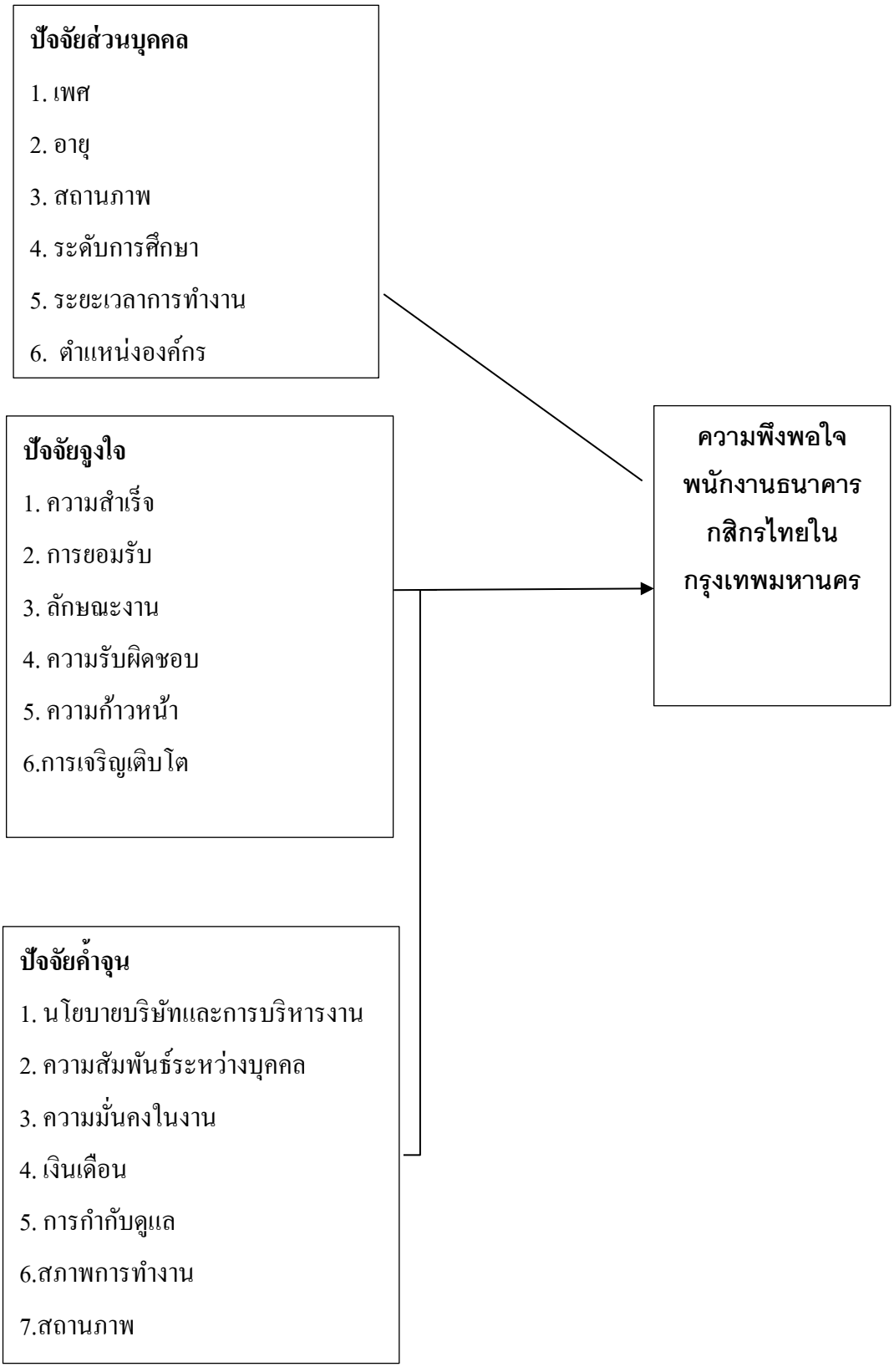
2.5 การกำกับดูแล (Supervision) หมายถึง การกำกับดูแลในเรื่องของความสามารถและการให้ความเป็นธรรมหรือไม่เป็นธรรมของหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา รวมถึงความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาที่จะมอบหมายความรับผิดชอบหรือเพื่อสั่งสอนธรรมและความรู้ในงาน

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ ต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน

2.7 สถานภาพ (Status) หมายถึง เป็นตำแหน่งหรือฐานะที่ได้จากการเป็นสมาชิกของกลุ่มสังคม สถานภาพ จะกำหนดสิทธิและหน้าที่ของบุคคลที่มีต่อผู้อื่น เพื่อให้การติดต่อสัมพันธ์กันทางสังคมมีระเบียบแบบแผนและบุคคลเดียวอาจมีหลายสถานภาพได้ และสถานภาพยังเป็นความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผล ที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของบุคคลนั้น และอาชีพที่ทำอยู่เป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรีในอาชีพ จึงทำให้มีความสุขเกิดความพอใจในงาน

สรุปได้ว่าแรงจูงใจคือสภาวะที่ไม่เต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในพฤติกรรม กฎระเบียบภายนอกเกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมอันเป็นผลมาจากการคาดหวังรางวัลหรือการลงโทษจากผู้อื่น กฎระเบียบที่ได้รับการแนะนำนั้นเกี่ยวข้องกับการกดดันตนเองเพื่อหลีกเลี่ยงความรู้สึกผิด กังวลและละอายใจหรือคงไว้ซึ่งความภาคภูมิใจในตนเอง การระบุตัวตนเกิดขึ้นเมื่อบุคคลระบุถึงความสำคัญของการกระทำและเชื่อว่าสิ่งนี้ช่วยให้พวกเขาบรรลุผลลัพธ์ที่มีคุณค่าส่วนตัว การบูรณาการเกี่ยวข้องกับการนำกฎข้อบังคับที่ระบุมาใช้เพื่อให้สิ่งที่ทำนั้นสอดคล้องกับความรู้สึกของตนเองอย่างเต็มที่ ดังนั้นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลอยากทำงานและเป็นปัจจัยที่ป้องกันให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารขององค์กรต้องสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเพื่อที่พนักงานจะได้มีความตั้งใจ อดทน ขยันและสร้างผลงานให้กับองค์กรให้องค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ และยังเป็นการรักษาบุคลากรที่เก่งไว้กับองค์กรด้วย

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)ทั่วประเทศที่มีจำนวน 18,795 คน (พนักงานและเครือข่ายบริการธนาคารกสิกรไทย,2565) โดยเราจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่ปฏิบัติงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพมหานคร จึงใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) เพื่อเลือกกลุ่มประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามให้เลือกตอบจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งองค์กร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) หรือค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) ค่าสถิติแบบ multiple regression analysis ค่าสถิติ t-Test และ One- Way ANOVA

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 สถานภาพโสด 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ระยะเวลาทำงาน 2-5 ปี 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และมีตำแหน่งเป็นพนักงานชั้นกลาง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากค่ามากไปค่าน้อย ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จ ด้านการเจริญเติบโต ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงาน ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากค่ามากไปค่าน้อย ได้แก่ ด้านโยบายบริษัทและการบริหารงาน ด้านการกำกับดูแล ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านสถานภาพ ด้านเงินเดือน ตามลำดับ

ตาราง แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร

Model	b	Std. Error	Beta	t	Sig	F	Sig.
ค่าคงที่	0.021	0.144		0.146	0.884	82.876	0.000*
ด้านความสำเร็จ	0.145	0.047	0.148	3.094	0.002*		
ด้านการยอมรับ	-0.021	0.048	-0.021	-0.436	0.663		
ด้านลักษณะงาน	-0.033	0.049	-0.035	-0.672	0.502		
ด้านความรับผิดชอบ	0.117	0.048	0.118	2.424	0.016*		
ด้านความก้าวหน้า	0.037	0.056	0.038	0.660	0.509		
ด้านการเจริญเติบโต	0.023	0.053	0.024	0.429	0.668		
ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงาน	0.102	0.053	0.097	1.930	0.054		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	-0.052	0.047	-0.046	-1.111	0.267		
ด้านความมั่นคงในงาน	0.090	0.050	0.089	1.803	0.072		
ด้านเงินเดือน	0.111	0.042	0.114	2.636	0.009*		
ด้านการกำกับดูแล	0.180	0.055	0.162	3.297	0.001*		
ด้านสภาพการทำงาน	0.225	0.052	0.223	4.371	0.000*		
ด้านสถานภาพ	0.078	0.047	0.082	1.644	0.101		

R=0.858*, R^2=0.736 ,Adjusted R Square=0.727, SEE=0.33578

***sig<0.05**

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร

Y = 0.225 (สภาพการทำงาน) + 0.180 (การกำกับดูแล) + 0.145(ความสำเร็จ)
+ 0.117 (ความรับผิดชอบ) + 0.111 (เงินเดือน)

อภิปรายผล

เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กร ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อายุ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุมากว่า 58 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 25-40ปี และ 41-57 ปี

ระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 2 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 2-5 ปี 6-10ปี และ 11 ปีขึ้นไป

ด้านความสำเร็จ จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่าตัวแปรด้านความสำเร็จมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากพนักงานที่มีความสามารถ ใช้ความรู้ในการแก้ปัญหาในการทำงานจนกลายเป็นความสำเร็จและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรในระดับที่สูงขึ้น

ด้านการยอมรับ จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่าตัวแปรด้านการยอมรับไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากองค์กรมีนโยบายที่ดีแสดงถึงการให้ความสำคัญกับพนักงาน มอบสิ่งแวดล้อมที่ดีให้กับคนในองค์กรทุกคนอย่างเท่าเทียม และการการถูกยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือและผู้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่สร้างแรงผลักดันให้พนักงานในการทำงาน

ด้านลักษณะงาน จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่าตัวแปรด้านลักษณะงานไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากปัจจุบันนี้มีความหลากหลายต่อในตำแหน่งงานและในหนึ่งตำแหน่งงานมีหลายหน้าที่ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุทำให้พนักงานในหนึ่งคนต้องต้องมีสามารถทำงานได้หลายหน้าที่

ด้านความก้าวหน้า จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่าตัวแปรด้านความก้าวหน้าไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากในปัจจุบันความก้าวหน้าเป็นพื้นฐานที่พนักงานเอกชนนั้นหวังที่จะได้รับจากการทำงานเป็นปกติอยู่แล้ว ซึ่งทำให้ปัจจัยด้านความก้าวหน้านั้นยังไม่มีอิทธิพลมากพอที่จะสร้างความพึงพอใจเท่ากับปัจจัยตัวอื่นๆ

ด้านการเจริญเติบโต จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่าตัวแปรด้านการเจริญเติบโตไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากปัจจุบันองค์กรในหลายๆแห่งมีการให้ความชัดเจนในทางด้านสายอาชีพกับพนักงานเพื่อสร้างรากฐานให้กับพนักงานทุกคนในองค์กรพร้อมทั้งเป็นการรักษาคนเก่งและดึงดูดสมาชิกใหม่ให้กับองค์กรด้วย

ด้านความรับผิดชอบ จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่าตัวแปรด้านความรับผิดชอบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการที่พนักงานถูกมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ อยู่เสมอ โดยที่พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในงานดังกล่าวอย่างเต็มที่และไม่ต้องถูกหัวหน้าควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิงขึ้น

ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงาน จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่าตัวแปรด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากองค์กรมีนโยบายที่ชัดเจน มีเกณฑ์การประเมิณผลงานที่แน่นอนต่อการปฏิบัติงาน สามารถนำไปใช้ได้จริงในองค์กร

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่าตัวแปรด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากลักษณะงานในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงภายในองค์กร ในเวลาของการทำงานทุกคนต่างตั้งใจทำงานเพื่อให้งานได้บรรลุตามเป้าหมายหรืองานที่ได้รับมอบหมาย แต่เวลานอกเหนือจากการทำงาน ก็จะมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงาน

ด้านความมั่นคงในงาน จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่าตัวแปรด้านความมั่นคงในงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากพนักงานมองว่าองค์กรอื่นๆในปัจจุบันนี้ต่างมีความเสี่ยงไม่ต่างกัน เมื่อเทียบกับงานที่ทำอยู่ตอนนี้มีความมั่นคงกับตำแหน่งงาน การเงิน หรือความมั่นคงในชีวิตที่องค์กรมอบให้ มีความมั่นคงอยู่แล้ว จึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้เท่ากับปัจจัยด้านอื่น

ด้านเงินเดือน จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่าตัวแปรด้านเงินเดือน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร เนื่องเงินเดือนและโบนัสประจำปีที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความสามารถหรือหน้าที่ที่รับผิดชอบ เหมาะสมกับปริมาณงาน วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และยังมีความเพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีการปรับอัตราเงินเดือนที่เหมาะสม และมีสวัสดิการที่เหมาะสมเพียงพอทั้งสวัสดิการที่เป็นตัวเงินและสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน

ด้านการกำกับดูแล จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่าตัวแปรด้านการกำกับดูแล มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากองค์กรในปัจจุบันให้ความสำคัญกับดูแลของพนักงาน และมีความโปร่งใส่ในการบริหารงาน มีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน ทำให้พนักงานยอมรับและปรับตัวให้เข้ากับองค์กร

ด้านสภาพการทำงาน จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่าตัวแปรด้านสภาพการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร เนื่องพนักงานจะเกิดความพึงพอใจ ในสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน เอื้ออำนวยต่อการทำงาน สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย

สะอาด มีอุณหภูมิที่เหมาะสม และมีวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เพียงพอ อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้

ด้านสถานภาพ จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่าตัวแปรด้านสถานภาพ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากพนักงานมีความเท่าเทียมกันในความเป็นมนุษย์แม้ว่าลำดับตำแหน่งงานจะกำหนดเป็นขั้น แต่ในความคาดหวังที่แท้จริงของคนเราก็ยังคงความเป็นมนุษย์ที่มีความเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะ

ด้านประชากรศาสตร์ ควรมีพัฒนาในด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุนให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มพนักงานเพื่อเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับพนักงานในองค์กร

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ด้านความสำเร็จ ธนาคารกสิกรไทยเน้นการส่งเสริม สนับสนุนและพนักงานให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่ขับขัน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จในงานที่ทำ พร้อมทั้งให้โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งงานกับพนักงานทุกคน เมื่อมีการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้สำเร็จ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจให้กับพนักงานในองค์กร

ด้านความรับผิดชอบ งานที่มอบหมายให้กับพนักงานต้องเป็นงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรู้ความสามารถของพนักงาน ต้องสร้างความสบายใจในการทำงาน เพื่อที่จะส่งผลต่อผลงานที่ออกมาดี ถ้ามีการมอบหมายงานที่เกินความสามารถและไม่ตรงตามความสามารถของพนักงานจะทำให้ผลงานหรือเป้าหมายที่วางไว้ไม่สำเร็จ ดังนั้นการให้ความสำคัญกับด้านความรับผิดชอบ จึงต้องมีการทำงานร่วมกันโดยหัวหน้างานต้องมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน

ด้านเงินเดือน ถือว่าเป็นด้านที่สำคัญและควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะมันคือสิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน องค์กรควรมีการเพิ่มค่าคอมมิชชั่น ให้กับพนักงานที่สร้างผลงานได้ตามเป้าที่กำหนดและสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้กับพนักงานเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในองค์กร

ด้านการกำกับดูแล การกำกับดูแลถือว่าเป็นด้านที่สำคัญอีกหนึ่งด้านสำหรับองค์กร เพราะการที่ทางองค์กรให้ความสำคัญในด้านการกำกับดูแลพนักงาน มอบความโปรงใส่ ความเป็นธรรมให้กับพนักงานทุกๆคนอย่างเท่าเทียมจะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในองค์กรและยังเป็นการดึงดูดพนักงานใหม่ๆเข้ามาทำงานในองค์กรด้วย

ด้านสภาพการทำงาน สภาพการทำงานเป็นส่วนที่ทำให้การทำงานผ่านไปด้วยดี เป็นพื้นที่ที่ส่งเสริมให้คนทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และสามารถนำไปปรับใช้ได้ไม่ว่าพนักงานจะทำงานร่วมกันในที่ทำงานจริงหรือทำงานจากทางไกลผ่านสภาพแวดล้อมเสมือนจริง การจัดสถานที่ ลักษณะทางสังคม และ

สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรสามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบเหล่านี้อาจส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงาน ความเป็นอยู่ที่ดี ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน การทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กร รวมไปถึงประสิทธิภาพของผลงานและสุขภาพทางกายและทางใจของพนักงานด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำงานวิจัยในพื้นที่อื่นๆให้คลอบคลุมต่อการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกสิกรไทย

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติมที่นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยทำการศึกษา เช่น ความผูกพันธ์ต่อองค์กร เพื่อให้งานวิจัยมีเนื้อหาที่คบถ้วนตามปัจจัยจูงใจ

3. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่คลอบคลุมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยและได้ข้อเท็จจริงจากผู้ตอบแบบสอบถามในเชิงลึกมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ฐิติพร เสถียรพันธุ์และพนิตา สุรชัยกุลวัฒนา. (2561). **แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยเดียววะ ไบโอเทคโนโลยีส์ จำกัด.** การค้นคว้าอิสระ,บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. กรุงเทพฯ.

ธนาคารกสิกรไทย. (2565). **พนักงานและเครือข่ายบริการธนาคารกสิกรไทย.** สืบค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2566. เข้าถึงได้จาก: พนักงาน และเครือข่ายบริการ - ธนาคารกสิกรไทย(kasikornbank.com).

ธนัญพร สุวรรณคาม. (2559). **ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง.**งานวิจัยส่วนบุคค,สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.กรุงเทพฯ.

นิธิพงศ์ กีรติกรพงศ์. (2564). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ เขื่อนวชิราลงกรณ.**ค้นคว้าอิสระ,บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.กรุงเทพฯ.

พัชรี พันธุ์แตงไทย. (2564). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.**วิทยานิพนธ์,บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.อุตรดิตถ์.

ยศนันท์ อ่อนสันทัด. (2560). **ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล.**ค้นคว้าอิสระ,การจัดการอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.กรุงเทพฯ.

วรินทร วรรธนอารีย์. (2562). **ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของเจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**.ค้นคว้าอิสระ,การเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหารคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.กรุงเทพ.

ศิรประภา ภาคีอรรถ. (2562). **ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร.**ค้นคว้าอิสระ,บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.กรุงเทพฯ**.**

อรพินท์ จิตตนุปัสน์.(2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรประมาณราคา ต่อบริษัทรับเหมาก่อสร้าง กรณีศึกษาบริษัทจำกัด (มหาชน).**ค้นคว้าอิสระ,วิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์และการจัดการเชิงธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.กรุงเทพฯ.

อุดมพร ป้องเกียรติชัย. (2560).**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัดในคลินิกและโรงพยาบาลเอกชน.**ค้นคว้าอิสระ,บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.กรุงเทพฯ.

Herzberg, F., Mausner. B., & Snyderman, B. (1959). **The motivation to work.**New York: McGraw-Wiler.

Herzberg, F. (1959). **The Motivation to work.** New York: John Wiley & Sons.