

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 7

## A MOTIVATION FOR JOB PERFORMANCE OF BANGKOK BANK EMPLOYEES

### PUBLIC COMPANY LIMITED METROPOLITAN REGION 7

รังสิณี คชภักดี

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Rangsinee Kotchapakdee

E-mail: 6214154623@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง 7 มีวัตถุประสงค์ประการแรกเพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 398 คน ได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาทั้งหมด 398 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง 7 โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.4 มีสถานภาพโสด จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง 7 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน และด้านการนิเทศงาน ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจ, การปฏิบัติงาน

## ABSTRACT

This research The subject of motivation for work of employees of Bangkok Bank Public Company Limited 7, the capital region, has the first objective to study the level of motivation for work of employees of Bangkok Bank Public Company Limited 7, classified by personal factors such as sex, age. Education level, marital status, length of service and average monthly income Population used in the study There were a total of 398 people who received the questionnaires back, a total of 398 people, representing 100%. The researcher would like to present the results of the data analysis in order as follows.

Study results Motivation for the performance of employees of Bangkok Bank Public Company Limited, Metropolitan Region 7, most of them were female, 221 people accounted for 55.5%, aged 20-30 years old, 192 people, equivalent to 48.2%, had a bachelor's degree. of 312 people, representing 78.4 percent, having single status, 262 people, representing 65.8%, having a period of work less than 3 years, 147 people, accounting for 36.9%, earning 15,001 – 20,000 baht, 121 people, representing 30.4 percent.

Work A Motivation for Job Performance of Bangkok Bank Employees Public Company Limited Metropolitan Region 7 Motivation for Work of Employees of Bangkok Bank Public Company Limited, Metropolitan Region 7 Overall, at a high level. When considering each aspect, it was found that The aspect that is at a high level is Responsibility work environment The success of the work Relationship with colleagues Policy and Administration The nature of the work progress respect Compensation and supervision, respectively.

**Keyword:** motivation, performance

## บทนำ

ในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ สิ่งที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานก็คือ ทรัพยากรมนุษย์ องค์กรจะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ นั่น ก็ขึ้นอยู่กับมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมายวางแผน และลงมือปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญแก่บุคลากรขององค์กรเป็นอันดับแรก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร โดยการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรัก ความผูกพันกับองค์กร แล้วสิ่งที่องค์กรจะได้มากกว่างาน คือหัวใจของบุคลากรที่ทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มกำลังและเต็มใจ ปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร ต้องการให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงยิ่งขึ้นไป ดังนั้นความเข้าใจในการทำให้พนักงานในองค์กรเข้าใจเป้าหมายขององค์กร ลดการโยกย้ายและลาออก องค์กรต้องเข้าใจว่า แรงจูงใจ หรือสวัสดิการใดๆ มีผลต่อการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กร พร้อมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่จะเกิดขึ้นของพนักงาน และหาแนวทางแก้ไขสภาพเป็นอยู่ของพนักงานให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กร จึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญ เพื่อพัฒนาองค์กรในเชิงทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรในการบริหาร จากบุคลากรที่มีคุณภาพของการทำงานและมีความสามารถในการพัฒนาองค์กรไป

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการครบวงจรซึ่งประกอบด้วย การจัดการสินเชื่อร่วม การรับประกันจำหน่ายตราสารทุน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อโครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์ สินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี บริการเงินชนกกิจและบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจ จัดทะเบียนก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2487 โดย ณ 31 ธันวาคม 2564 ธนาคารมีทรัพย์สินรวม 4,333,280,908 พันบาท ส่วนของเจ้าของ 494,592,557 พันบาท (ที่มา : งบการเงิน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน),2554) โดยที่ผ่านมามาธนาคารได้รับรางวัลต่างๆ มากมาย ทุกรางวัลที่ธนาคารได้รับล้วนสะท้อนถึงศักยภาพและความเป็นเลิศของธนาคารกรุงเทพ ในฐานะผู้ให้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศที่มีความเข้าใจในความต้องการลูกค้าและสถานการณ์ด้านการค้าโลกอย่างดีเยี่ยม สามารถให้คำแนะนำบริการได้อย่างเหมาะสม มีการพัฒนาเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการหลายด้าน อาทิ ความรวดเร็ว ความปลอดภัยและความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงการกำกับดูแลด้านการค้าระหว่างประเทศที่ดีและมีความมั่นคงทางการเงินระดับสูง

ธนาคารกรุงเทพเป็นธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการทางการเงินครบวงจรแก่ธุรกิจทั้งขนาดใหญ่ SME ตลอดจนฐานลูกค้าบุคคล โดยปัจจุบันมีสาขาในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ และมีเครือข่ายในต่างประเทศครอบคลุมเขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก และปัจจัยหนึ่งซึ่งสร้างความสำเร็จให้กับบริษัทนั้น ก็คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคล โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาวิจัย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในส่วนของภาคนครหลวง 7 ซึ่งจะมีสาขาทั้งหมด 42 สาขา และมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 398 คน

ธนาคารจะส่งเสริมให้กรรมการ พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องของธนาคาร ปฏิบัติหน้าที่โดยมีจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ ซึ่งมีหลักการพื้นฐานที่สำคัญ ดังนี้ 1.ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และความรับผิดชอบ 2. รักษาความลับ และไม่ใช้ข้อมูลภายในหรือข้อมูลอันเป็นความลับ เพื่อแสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นในทางที่มีชอบ 3. ป้องกัน หรือหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่อาจนำมาซึ่งความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 4. ปฏิบัติตนเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพที่มีความรู้ ความชำนาญ และด้วยความระมัดระวังรอบคอบ

แต่อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะป็นองค์กรหรือหน่วยงานใด สิ่งที่สำคัญที่ทำให้พนักงานงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นก็คือ แรงจูงใจ หากพนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน ย่อมทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายต่อการทำงาน ไม่ตั้งใจทำงาน ถึงขั้นขาดงานหรือลาพักโดยไม่มีเหตุผลเพียงพออยู่ๆ การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพลงเรื่อยๆ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงแรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง 7

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 7

## ขอบเขตการวิจัย

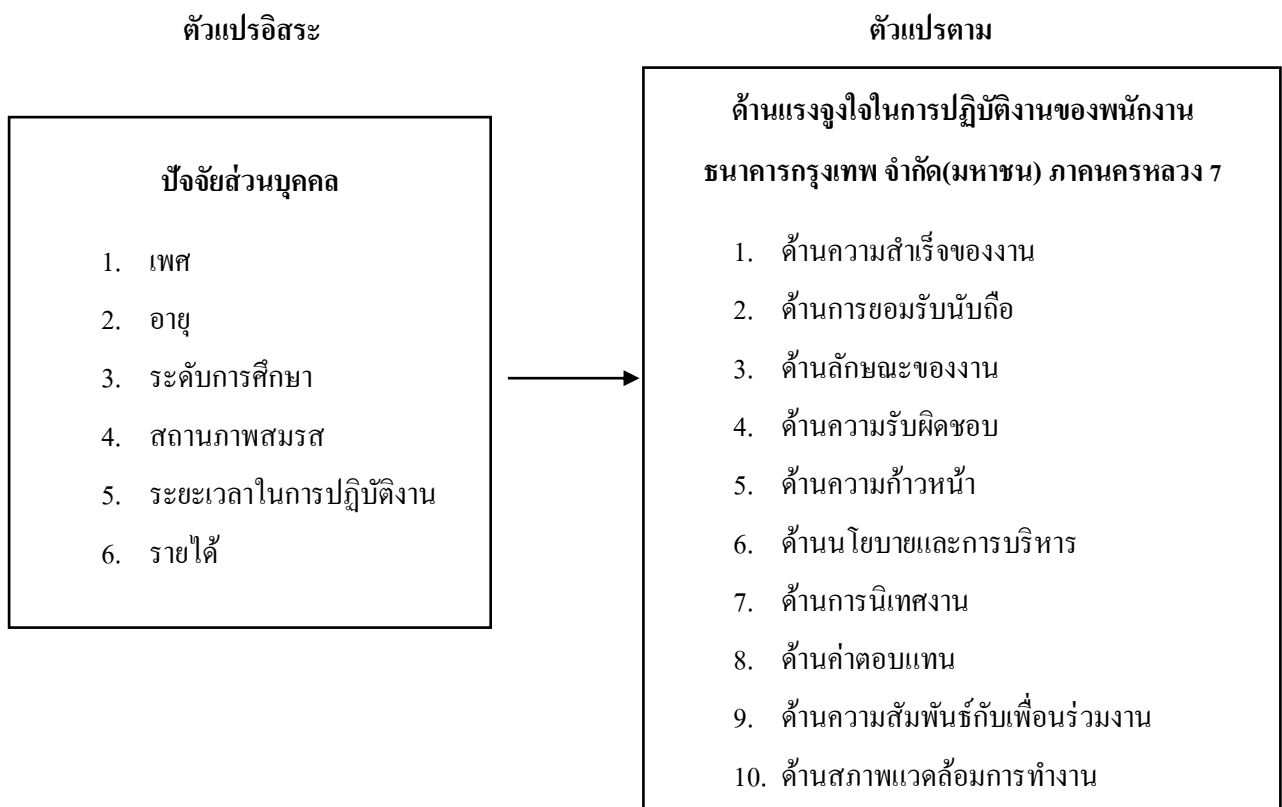
การวิจัยครั้งนี้เป็นเป็นการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง7 มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

- ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 7 สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย
  1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้
  2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง 7 ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน, ด้านการยอมรับนับถือ, ด้านลักษณะของงาน, ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร, ด้านการนิเทศงาน, ด้านค่าตอบแทน, ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน
- ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 7 จำนวน 398 คน (ที่มา: ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ปี 2565)
- ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มีนาคม 2565 ถึง เมษายน 2565

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 7
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 7
3. เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแก่ผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

#### ความสำคัญของแรงจูงใจ

เพลินพิศ วิบูลย์กุล (2558) ได้สรุปความสำคัญของการจูงใจในการทำงาน ดังนี้

1. พลัง(Energy) ก็คือแรงในการขับเคลื่อนต่อการกระทำ พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ การได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ก็จะทำให้เกิดการกระตือรือร้น ทำให้งานออกมาสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ชัดเจนได้
2. ความพยายาม (Persistence) เกี่ยวข้องกับความแข็งแกร่งหรือความมุ่งมั่นที่จะเผชิญกับความยากลำบาก ต้องใช้ความอดทน ความมานะ บากบั่น เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้
3. การเปลี่ยนแปลง(Variability) การทำให้สิ่งต่างๆ เปลี่ยนไปจากที่เป็นอยู่เดิม นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล
4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบ ให้เจริญก้าวหน้าจัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการ

#### องค์ประกอบของแรงจูงใจ

ดร.เมธา หริมเทพาธิป(2561) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการเกิดแรงจูงใจก็คือแรงขับ (drive) ซึ่งเป็นส่วนที่เกิดขึ้นเนื่องจากความตึงเครียดทางร่างกายหรือจิตใจในการที่จะให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ ดังนั้น แรงขับจะมากหรือน้อยจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน ได้แก่ 1.ความต้องการ (need) ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ และน้ำ 2. ความปรารถนา (desire) เป็นความต้องการในสิ่งต่างๆ ที่เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการพื้นฐานใน 3. เจตคติ (attitudes) เป็นการกระทำสิ่งต่างๆ ที่สอดคล้องกับเจตคติของตนเอง 4. ผลตอบแทน (incentive) ผลตอบแทนที่ได้รับเมื่อแสดงพฤติกรรมเป้าหมาย 5. ความชอบ (preference) เป็นความรู้สึกชอบที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีทางเลือกในการแสดงพฤติกรรม 6. อารมณ์ (emotion) เป็นสิ่งที่มีความไม่แน่นอนที่สุด ซึ่งบุคคลจะมีอารมณ์แตกต่างกันไป 7. จุดมุ่งหมาย (goal) เป็นการสร้างให้เกิดเป้าหมายที่ชัดเจนในการแสดงพฤติกรรมนั้น โดยเชื่อมโยงเป้าหมายกับผลตอบแทนเข้าด้วยกัน 8. การรับรู้ (perception) เป็นการประเมินผลตอบแทนนั้นว่าคุ้มค่าหรือไม่ต่อสิ่งที่ตนเองกระทำ สามารถตอบสนองต่อความต้องการส่วนตัวได้เพียงใด 9. สิ่งแวดล้อมทางสังคม (social environment) เป็นปัจจัยภายนอก กระบวนการเรียนรู้และการคิดเชิงปัญญา

#### ประเภทของแรงจูงใจ

อรพินทร์ ชูชม(2555) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งประเภทได้ตามกลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานได้ 2 ประเภท ได้แก่ กลุ่มทฤษฎีเนื้อหา และกลุ่มทฤษฎีกระบวนการ

**กลุ่มทฤษฎีเนื้อหา** กล่าวคือ ความต้องการจากภายในที่เป็นการจูงใจให้เห็นถึงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งความต้องการนั้นเริ่มจากระดับขั้นต่ำสุดไปถึงระดับขั้นสูงสุด 5 ระดับ ดังนี้ ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs)

ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการความมีคุณค่า (Esteem Needs) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs)

กลุ่มทฤษฎีกระบวนการ เป็นทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและเลือกกระทำพฤติกรรม อธิบายถึงแรงจูงใจเกิดขึ้นอย่างไร ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ เช่น ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) การกำหนดเป้าหมายผลการกระทำที่เฉพาะเจาะจงและทำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการระบุลักษณะของการกำหนดเป้าหมายที่เฉพาะที่ประสบความสำเร็จ (Latham & Pinder, 2005)

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารขนาดใหญ่อันดับ 6 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทยเมื่อพิจารณาจากสินทรัพย์รวม นับตั้งแต่ธนาคารเริ่มกิจการในปี 2487 ธนาคารยื่นหยัดสร้างความเชื่อมั่นและสนับสนุนภาคธุรกิจและประชาชนให้สามารถจัดการด้านการเงินได้อย่างเหมาะสมเท่าทันกับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทย่อยที่สำคัญของธนาคาร ประกอบด้วย บางกอก แแบงค์ เบอร์ฮาด ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด ธนาคารพีที เพอร์มาตา ทีบีเค บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด และบริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด

ธนาคารเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจทั้งขนาดใหญ่และเอสเอ็มอีในประเทศไทย โดยมีเครือข่ายสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 240 แห่ง และฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดจำนวนกว่า 17 ล้านบัญชี หนึ่งในปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของธนาคาร คือ การมีฐานลูกค้าจำนวนมากดังกล่าว โดยมีความสัมพันธ์ที่ยาวนาน ทำให้ธนาคารสามารถขยายธุรกิจให้ก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่องด้วยความมุ่งมั่นในการตอบโจทย์ความต้องการทางการเงินที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าเสมอมาธนาคารให้การสนับสนุนลูกค้าธุรกิจด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย รวมถึงการจัดการและอำนวยความสะดวกในการรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อ โครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์ บริการเพื่อเอสเอ็มอีและร้านค้าและบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจ นอกจากนี้ ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล สามารถใช้บริการทางการเงินหลากหลายรูปแบบและครบวงจร ผ่านเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ตลอดจนธนาคารทางอินเทอร์เน็ตและธนาคารทางโทรศัพท์มือถือที่ใช้งานง่าย เลือกได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวดเร็วและพร้อมบริการตลอด 24 ชั่วโมง

ตลอดกว่า 7 ทศวรรษที่ผ่านมา ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วยเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” เคียงข้างลูกค้าและสังคมไทยเสมอมา โดยให้ความสำคัญกับการเป็นพันธมิตรเพื่อนคู่คิดและการสร้างความสัมพันธ์ที่ยาวนานด้วยความจริงใจจากรุ่นสู่รุ่น รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และการมีธรรมาภิบาล ธนาคารมุ่งหน้าสร้างความเป็นเลิศในด้านการประกอบกิจการที่ดีและมีคุณธรรม และมุ่งมั่นในการริเริ่มและนวัตกรรมและการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งมีการพัฒนาบริการธนาคารดิจิทัลที่ปลอดภัย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งยังร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง อย่างยั่งยืน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธราดร ทองปลอด (2556) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม จำนวน 138 คน โดยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยต่างๆ และการทดสอบ t-test โดยทำการวิจัยดังนี้ 1. ด้านประชากร เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน จะทำให้แรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมไม่ต่างกัน 2. ปัจจัยด้านประชากรด้านการศึกษาและระดับตำแหน่งที่ต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่างกัน

นายอดุลย์ ทองจำรุง (2556) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรเทศบาลเขตพื้นที่อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างประชากร ก็คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน จำนวน 144 คน พบว่าการยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูง ส่วนอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากจะมีแรงจูงใจต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยบำรุงรักษามากด้วย

อภิชาติ จำเริญวัฒน์ (2558) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเกษตรจังหวัดนครราชสีมา โดยจะมีกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรจังหวัดนครราชสีมาจำนวน 184 ราย พบว่าความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจ คือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะที่ปฏิบัติ คือ เงินเดือนผลตอบแทน นโยบาย และความเป็นส่วนตัว ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง

ประเสริฐ อุไร (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท เอ จีซี ออโตโมทีฟ(ประเทศไทย) จำกัด ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 204 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ค พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อายุงาน 5-10 ปี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน 20,000-25,000 บาท ผลการศึกษาปัจจัยด้านองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

นพคุณ พลับข้วย (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทสอบบัญชี การที่จะมีแรงจูงใจในการทำงานสูงสุดขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่จะทำแรงจูงใจรองลงมาคือ ความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยอื่นมายัง จะให้ความสำคัญในระดับมาก ความสัมพันธ์รายบุคคลรองลงมา ด้านนโยบาย และการบริหารของบริษัท สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสามารถในการทำงาน ส่วนด้านรายได้และสวัสดิการจะอยู่ในระดับปานกลาง

อำพร พันมะณี (2562) ศึกษาระดับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน ในปัจจัยด้านองค์กรทั้ง 3 ด้าน พบว่า ปัจจัยองค์กรด้านแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก ด้านบรรยากาศพฤติกรรมในองค์กรระดับปานกลาง และด้านการสนับสนุน ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนด้านการสร้างความคิด ทำให้ความคิดเป็นจริงและด้านการนำเสนอความคิดอยู่ในระดับมาก

บุศราคม รักท้วม(2562) การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลบางปะกอก 9 อินเตอร์เนชั่นแนล พบว่าพนักงานในโรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 6-10 ปี รายได้ 15,000-25,000 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ทั่วไป พบว่าแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

ปานทิพย์ อิมจิต(2563) ศึกษาแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมเพื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานข้าราชการศาลยุติธรรม จะมีการทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 139 คน โดยการใส่ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยรายด้าน พบได้ว่าความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก มีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับความสัมพันธ์ .854 และทุกด้านความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ที่ .01

กฤตภาคิน มิ่ง โสภา (2564) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างสุ่มแบบเจาะจง ผลที่ได้จากการวิจัย ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงาน ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

ฉัฐริกา กลิ่นเมือง (2564) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น.ซี.โค โคนัท จำกัด โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมตัวอย่างจากพนักงานอัตราจ้าง จำนวน 200 พบว่า ในภาพรวม ด้านความคิดเห็นของพนักงานจะมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานต่างกันไปด้วย โดยผลทดสอบที่ได้ทางสถิติคือ .05 ในเรื่องของเพศ และระยะเวลาในการทำงานต่างกันก็จะทำให้มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันไปด้วย โดยระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05

### วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง 7 จำนวน 398 คน (ที่มา: ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ปี2565) โดยผู้วิจัยทำการศึกษาจากประชากรทั้งหมด

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถาม โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติการในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งมีเกณฑ์ การให้คะแนนระดับแรงจูงใจ ดังนี้ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1



### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถาม แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง 7 และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละหัวข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์(SPSS Version 26.0)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )
2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง 7 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 และเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 ส่วนใหญ่ มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 , 41-50 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6, 51-60 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และต่ำกว่า 20 ปี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.4 รองลงมา ปริญญาโท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6, ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมา สมรส จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 หย่า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมา 6-10 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7, 3-5 ปี จำนวน 23.4 คิดเป็นร้อยละ 23.4 และ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมา 10,000-15,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6, 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1, 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3, 40,001 ขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8, และน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง 7 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน และด้านการนิเทศงาน ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง 7 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.4 มีสถานภาพโสด จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง 7 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน และด้านการนิเทศงาน ตามลำดับ

### อภิปรายผล

#### ด้านความสำเร็จของงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก คือ ผลสำเร็จในหน้าที่ของทำก่อให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย ได้รับการชื่นชมจากผลการปฏิบัติงานของท่าน สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามกำหนดเวลา ท่านมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ชาราคร ทองปลอด (2556) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมจำนวน 138 คน โดยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยต่างๆ และการทดสอบ t-test โดยทำการวิจัยดังนี้ 1. ด้านประชากร เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน จะทำให้แรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมไม่ต่างกัน 2. ปัจจัยด้านประชากรด้านการศึกษา และระดับตำแหน่งที่ต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่างกัน

#### ด้านการยอมรับนับถือ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก คือ หน่วยงานให้ท่านเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานที่ทำทนาย ท่านเป็นผู้ได้รับความนับถือจากเพื่อนร่วมงานตลอดเวลา ท่านพึงพอใจในตำแหน่งงานและภูมิใจในหน่วยงานแห่งนี้ ท่านได้รับการยอมรับในความรู้ ความสามารถ ท่านได้รับเกียรติในการปฏิบัติงานที่สำคัญเสมอๆ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นายอดุลย์ ทองจำรุณ (2556) ศึกษาแรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงานของ บุคลากรเทศบาล เขตพื้นที่อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างประชากร ก็คือ บุคลากร ที่ปฏิบัติงาน จำนวน 144 คน พบว่าการยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูง ส่วนอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากจะมี แรงจูงใจต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยบำรุงรักษามากด้วย

### ด้านลักษณะของงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก คือ ท่านสามารถ สร้างสรรค์ความคิดที่แปลกใหม่กว่าเดิมได้เสมอๆ หน่วยงานให้การสนับสนุนด้านการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของท่านอย่างต่อเนื่อง ท่านปฏิบัติงานที่ตรงตามความรู้ ความสามารถ ท่านได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่านมี ปริมาณที่เหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยอภิชาติ จำริญพัฒน์ (2558) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเกษตรจังหวัดนครราชสีมา โดยจะมีกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตร จังหวัดนครราชสีมาจำนวน 184 ราย พบว่า ความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจ คือ ความสำเร็จ ของงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะที่ปฏิบัติ คือ เงินเดือนผลตอบแทน โบนัส และความเป็นส่วนตัว ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง

### ด้านความรับผิดชอบ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคนครหลวง7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก คือ ท่านมีความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน ไม่เคยละทิ้ง ท่านไม่เคยปฏิบัติงานให้หน่วยงาน ได้รับความเสียหาย หน่วยงานให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานที่เร่งด่วน ท่านได้รับความไว้วางใจในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ท่านปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามกำหนดเวลา ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ประเสริฐ อุไร(2559) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ(ประเทศไทย) จำกัด ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 204 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ค พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อายุงาน 5-10 ปี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน รายได้ต่อ เดือน 20,0001-25,000 บาท ผลการศึกษาปัจจัยด้านองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

### ด้านความก้าวหน้า

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก คือ หน่วยงานได้ ตำแหน่งงานที่มีเกียรติตามที่ท่านคาดหวังไว้ ท่านพึงพอใจในตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนท่าน ในตำแหน่งที่สูงขึ้น ท่านได้รับความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ท่านจะปฏิบัติงานที่หน่วยงานนี้ โดยไม่เปลี่ยนงาน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพคุณ พลับจ้อย (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บัญชีในบริษัทสอบบัญชี การที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงสุดขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่จะทำแรงจูงใจรองลงมาคือ ความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยอนามัย จะให้ความสำคัญในระดับมาก ความสัมพันธ์รายบุคคลรองลงมา ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสามารถในการทำงาน ส่วนด้านรายได้และ สวัสดิการจะอยู่ในระดับปานกลาง

### ด้านนโยบายและการบริหาร

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก คือ ท่านสนับสนุนการบริหารของหน่วยงาน อย่างเต็มที่ หน่วยงานมีนโยบายที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ท่านปฏิบัติงานตามนโยบาย การบริหารของหน่วยงาน หน่วยงานมีการวางแผนอย่างดี ทำให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอ ท่านเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพร พันมะณี (2562) ศึกษาาระดับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน ในปัจจัยด้านองค์กรทั้ง 3 ด้านพบว่า ปัจจัยองค์กรด้านแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก ด้านบรรยากาศนวัตกรรมในองค์กรระดับปานกลาง และด้านการสนับสนุน ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนด้านการสร้างความคิด ทำให้ความคิดเป็นจริงและด้านการนำเสนอความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

### ด้านการนิเทศงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก คือ ท่านสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ท่านได้รับความรู้เพิ่มเติมจากการนิเทศงาน หน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมอยู่เสมอ ระยะเวลาในการนิเทศงานมีความเหมาะสม การนิเทศงานเป็นสิ่งสำคัญและท่านให้ความร่วมมือในการนิเทศงานเสมอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุศราคม รักท้วม(2562) การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานโรงพยาบาลบางปะกอก 9 อินเตอร์เนชั่นแนล พบว่าพนักงานในโรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 6-10 ปี รายได้ 15,000-25,000 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ทั่วไป พบว่าแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

### ด้านค่าตอบแทน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่ หน่วยงานมอบสวัสดิการอย่างเหมาะสม และคุ้มค่า หน่วยงานพัฒนาและปรับปรุงค่าตอบแทน และสวัสดิการให้ท่านอย่างเหมาะสม ท่านได้รับค่าตอบแทนเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ท่านได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าธุรกิจประเภทเดียว ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปานทิพย์ อิ่มจิต(2563) ศึกษาแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม เพื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานข้าราชการศาลยุติธรรม จะมีการทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 139 คน โดยการใช้ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยรายด้าน พบได้ว่า ความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก มีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับความสัมพันธ์ .854 และทุกด้านความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ที่ .01

### ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก คือ ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ ในแผนกของท่านได้รับความช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี สามารถประสานงาน และได้รับความช่วยเหลืออยู่เสมอ ท่านสามารถปฏิบัติงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี ท่านมักเป็นที่ปรึกษาที่ดีของเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตภาคนิ มิ่งโสภา (2564) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสาย

สนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างสุ่มแบบเจาะจง ผลที่ได้จากการวิจัย ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงาน ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

### ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก คือ ท่านมีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานท่านมีความปลอดภัยสภาพแวดล้อมสะอาด ที่ทำงานท่านมีอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้งาน ท่านสะดวกในการเดินทาง ไปทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีความทันสมัย ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌูริกา กลิ่นเมือง (2564) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น.ซี.โค โคนัท จำกัด โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมตัวอย่างจากพนักงานอัตราจ้าง จำนวน 200 พบว่า ในภาพรวม ด้านความคิดเห็นของพนักงานจะมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านส่วนบุคคลที่แตกต่าง จะทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานต่างกันไปด้วย โดยผลทดสอบที่ได้ทางสถิติคือ .05 ในเรื่องของเพศ และระยะเวลาในการทำงาน ต่างกันก็จะทำให้มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันไปด้วย โดยระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

- 1.ด้านความสำเร็จของงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุง ควรมีการวางแผนในการพัฒนาความรู้ความสามารถในตำแหน่งที่เหมาะสมกับตนเองเพื่อเพิ่ม โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การปฏิบัติ ควรลำดับความสำคัญของงาน จะทำให้สามารถทำงานได้เป็นระบบเป็นขั้นเป็นตอน ตั้งแต่ต้นจนจบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ด้านการยอมรับนับถือ สิ่งที่ต้องปรับปรุง รับฟังความคิดเห็น การให้ความสนใน และสนับสนุนพนักงานในสถานการณ์ต่างๆ จะส่งผลให้เรียนรู้ไปอย่างก้าวกระโดดและจะต้องพัฒนาความรู้ของตนเองอยู่เสมอๆ เพื่อให้คนในองค์กรเกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานต่างๆ ได้
- 3.ด้านลักษณะของงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุง ต้องมีความมั่นใจในการเสนอความคิดเห็นในที่ประชุม หรืออาจจะลองสร้างระบบให้พนักงานได้แสดงความเห็นแบบไม่ระบุชื่อ เช่น ระหว่างระดมสมองอาจจะใช้โปรแกรม Slido เพื่อให้คนพิมพ์เสนอไอเดียหรือคำถามต่างๆ เข้ามาด้วย
- 4.ด้านความรับผิดชอบ สิ่งที่ต้องปรับปรุง ลิสต์งานที่มีอยู่ในมือทั้งหมด รวมทั้งเขียนกำหนดเวลาที่ต้องส่งงาน กำกับไว้ด้วย คุยด้วยว่างานนั้นจะต้องส่งต่อให้ให้ใครทำอีกหรือไม่ เพื่อจะได้รู้ว่าควรทำเสร็จตอนไหน
5. ด้านความก้าวหน้า สิ่งที่ต้องปรับปรุง ควรสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน สร้างความมั่นคงในด้านต่างๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ เพื่อให้พนักงานอยากที่จะปฏิบัติงานที่บริษัท โดยไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่
6. ด้านนโยบายและการบริหาร สิ่งที่ต้องปรับปรุง เรียนรู้และฝึกพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการเสนอนโยบายต่างๆ ขององค์กร หน่วยงานมีนโยบายที่ทำให้ประสบความสำเร็จ จะต้องระดมความคิดเห็นของหลายๆ ฝ่ายด้วย

7. ด้านการนิเทศงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุง ต้องบริหารจัดการเวลาให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมเพราะพนักงานก็มีหน้าที่ที่ทำงานเป็นหลักอาจจะทำให้เสียเวลา ฉะนั้นหัวข้อในการฝึกอบรมจะต้องเกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของบุคคลนั้น และสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้จริงๆ

8. ด้านค่าตอบแทน สิ่งที่ต้องปรับปรุง ควรได้รับความยุติธรรมแก่พนักงานทั้งเรื่องการเลื่อนตำแหน่ง และการปรับเงินเดือน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานให้ปฏิบัติงานดีขึ้นตามวัตถุประสงค์

9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุง เพื่อให้งานออกมาดีจะต้องไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนฝ่ายเดียว จะต้องให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงาน จำทำให้เพื่อนเห็นความสำคัญและมีความสุขกับการทำงาน

10. ด้านสภาพแวดล้อม สิ่งที่ต้องปรับปรุง จะต้องดูแลอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ภายในออฟฟิศให้พร้อมอยู่เสมอและด้านสถานที่ทำงานจะต้องมีความปลอดภัยสภาพแวดล้อมสะอาดอยู่เสมอ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากพนักงาน เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นในเชิงลึก จะทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ไปในแนวทางที่ถูกต้องและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาโดยใช้กลุ่มข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานอื่นๆ เพื่อศึกษาว่าผลการวิจัย สอดคล้องเป็นไปแนวทางเดียวกันหรือไม่

3. ควรมีการศึกษาโดยใช้กลุ่มพนักงาน ธนาคารกรุงเทพภาคอื่นๆ เพื่อศึกษาความสอดคล้องและนำไปกำหนดนโยบายสู่การปฏิบัติได้ต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

จารุวรรณ กมลสินธุ์.(2558).แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม จ.สมุทรปราการ. กรุงเทพฯ.

มหาวิทยาลัยเกริก

ณัฐริกา กลิ่นเมือง.(2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็นซี โคอโคเนท จำกัด.ราชบุรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ดร.เมธา หริมเทพาธิป.(2561). การจูงใจตนเองในแนวทางหลังนวยุค.กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ชร สุนทรายุทธ.(2551). การบริหารจัดการเชิงปฏิรูป : ทฤษฎี วิจัยและปฏิบัติทางการศึกษา. กรุงเทพฯ. บริษัท

เนติกุลการพิมพ์ จำกัด

ชราคร ทองปลอด.(2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม จ.สมุทรปราการ.กรุงเทพฯ.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นพคุณ พลับจ้อย.(2559). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทสอบบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.

เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บุศราคม รักท่วม.(2562). ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลบางประกอก 9

อินเตอร์เนชั่นแนล.กรุงเทพฯ. บัณฑิตมหาวิทยาลัยสยาม

ประเสริฐ อุไร.(2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ. กรุงเทพฯ.มหาวิทยาลัยเกริก

ปานทิพย์ อิมจิต.(2563). แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาขาศึกษาวัฒนธรรม.กรุงเทพฯ.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เพลินพิศ วิบูลย์กุล.(2558). การพัฒนาการเรียนรู้ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง.

วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์.สาขาบริหารรัฐศาสตร์และกิจการสาธารณะ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อดุลย์ ทองจำรุณ.(2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขตพื้นที่อำเภอแก้งคร้อ จ.ชัยภูมิ.

นครราชสีมา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณารี

อภิชาติ จำเริญพัฒน์. (2558). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเกษตร จังหวัด

นครราชสีมา. นครราชสีมา. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อรพินทร์ ชูชม.(2555). แรงจูงใจในการทำงาน. ทฤษฎีประยุกต์. วารสารจิตวิทยา.มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

อำพร พันมะณี.(2562). ปัจจัยด้านองค์กรที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ