

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ในเขตกรุงเทพมหานคร

Motivation of Working Employees of Siam Commercial Bank in Bangkok Area

วันวิสาข์ ทรงบัณฑิต

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Wanwisa Songbandit

E-mail: wanwisa_s@outlook.com

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

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ และด้านตำแหน่งงานและความมั่นคงในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 มีสถานภาพ โสด จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 มีอายุงาน 6 - 10 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านตำแหน่งงานและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้า

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, พนักงานธนาคาร

ABSTRACT

The research objective is to study Motivation of Working Employees of Siam Commercial Bank in Bangkok Area. The factors of research include Achievement, Recognition, Advancement, Interpersonal Relation Superior and Peers, Income and Welfare, Position and Security.

The samples used is Employees of Siam Commercial Bank in this research amount of 400 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were percentage, minimum ,maximum ,mean and standard deviation.

The research found that Employees of Siam Commercial Bank in Bangkok Area. The users all respondents 400 peoples. Most are female 220 peoples representing 55.00%, aged 31-35 years old 134 peoples representing 33.50%, single 274 peoples representing 68.50%, Master's degree 199 peoples representing 49.75%, work period 6-10 years 207 peoples representing 51.75%, average income per month 20,001-30,000 bath 161 peoples representing 40.25%,

Motivation of Working Employees of Siam Commercial Bank in Bangkok Area overall is at a high level. Considering each side, it was found that each side is at a high level include Achievement, Recognition, Advancement, Interpersonal Relation Superior and Peers, Income and Welfare, Position and Security.

Keywords : Motivation of Working, Employees of Bank

บทนำ

ปัจจุบันภาวะแวดล้อม ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร เศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎหมาย รวมถึงสภาพการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น อาจเป็นได้ทั้งโอกาส หรืออาจเป็นได้ทั้งภัยคุกคามต่อการพัฒนาองค์กร ดังนั้นหลายๆ องค์กร จึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันต่อสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งแรงขับเคลื่อนสำคัญก็คือ “บุคลากร” การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กรตามเป้าหมายที่วางไว้นั้น “บุคลากร” จึงมีความสำคัญมาก ยังมีบทบาทสำคัญในทุกขั้นตอนของกระบวนการบริหารงาน ซึ่งประกอบไปด้วย การวางแผน การจัดการองค์กร การจัดการเกี่ยวกับบุคคล การประสานงาน และการควบคุมงาน การจัดการเกี่ยวกับบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนางาน พัฒนาองค์กร ตลอดไปจนถึงการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง องค์กรทุกองค์กรล้วนมุ่งแสวงหาวิธีการในการนำทรัพยากรมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ดังนั้นเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายขององค์กรตามที่คาดหวัง ผู้บริหารจะต้องทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และจำเป็นต้องบริหารจัดการให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความรักและผูกพันต่อองค์กร ตั้งใจ ทุ่มเท ทำงานอย่างกระตือรือร้น อุทิศร่างกาย แรงใจ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลและผลงานวิจัยที่เป็นประโยชน์สำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการบริหารงาน ด้านทรัพยากรบุคคล

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยในแต่ด้าน ดังต่อไปนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ และด้านตำแหน่งงานและความมั่นคงในการทำงาน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยทราบจำนวนประชากร หรือจำนวนพนักงาน อยู่ที่ 23,977 คน (ที่มา: www.scb.co.th, รายงานประจำปี 2563) ดังนั้นจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

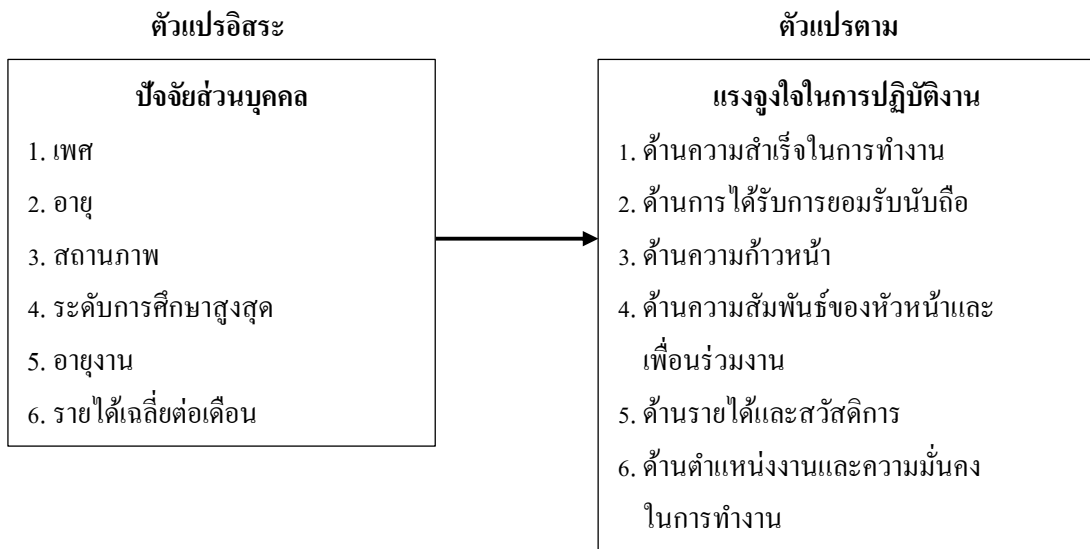
ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลาตั้งแต่ มีนาคม 2565 ถึง เมษายน 2565

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. สามารถนำผลการวิจัย ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารงาน ด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน จุฑาธิป วีระมโนกุล 2557) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ ซึ่งพบว่าปัจจัยมี 2 ปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่กระตุ้นทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง ปัจจัยจูงใจ ได้แก่

(1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงาน หรือ แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จเสร็จสิ้นอย่างมีประสิทธิภาพและผลสำเร็จของงาน

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการชมเชย การให้กำลังใจ

(3) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจในการมีอำนาจในการรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือมีคนมาควบคุม สามารถควบคุมตนเองได้

(4) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Content) หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีลักษณะงานที่น่าสนใจ ทำทาสความสามารถ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน

(5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วยความเป็นธรรม การได้รับโอกาสได้ศึกษาหรือมีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยห้า (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายในที่ถ้าไม่มีปัจจัยนี้ก็จะกระตุ้นให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงาน ได้แก่

(1) เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง อัตราเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำค่าตอบแทนต่างๆ ความเหมาะสมของเงินเดือน และสวัสดิการที่ทำให้เป็นที่น่าพึงพอใจของบุคคลในองค์กร

(2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสัมพันธ์ทั้งทางกายวาจาที่ดีต่อกัน สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเข้าใจ มีความสามัคคี ช่วยเหลือกัน

(3) สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพที่ปฏิบัตินั้นมีเกียรติและมีศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม

(4) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายการบริหารการจัดการการมอบหมายงาน และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร รวมถึงการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการทำงานอีกด้วย

(5) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อุณหภูมิ เครื่องมือต่าง ๆ ในการทำงาน ปริมาณงาน การถ่ายเทของอากาศในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

(6) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่ ได้แก่ การย้ายออกไปปฏิบัติงานในที่ที่ห่างไกล ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจ เป็นต้น

(7) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานที่ปฏิบัติหรือความมั่นคงในอาชีพและองค์กร

(8) วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการหรือการปกครองดูแลผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การที่จะนำเอาทฤษฎีสองปัจจัย ไปปฏิบัติให้ได้ผลกับองค์กรนั้น ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงปัจจัยห้า และต้องให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานด้วยปัจจัยจูงใจ

ข้อมูลธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ ก่อตั้งขึ้นโดยพระบรมราชานุญาต เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2449 เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของประเทศไทย ตลอดระยะเวลา 115 ปีที่ผ่านมา มีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางการเงินในประเทศไทยผ่านวิสาหกิจเศรษฐกิจมากมายรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และด้วยการสนับสนุน

อย่างแข็งแกร่งจากผู้ถือหุ้นหลักของธนาคาร ทำให้ธนาคารสามารถผ่านช่วงเวลาดังกล่าว และส่งผลให้ธนาคารในทุกวันนี้มีขนาดที่ใหญ่ขึ้น มีการดำเนินงานที่ดีขึ้นและแข็งแกร่งขึ้น

เป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรชั้นนำของประเทศ นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ธนาคารมีเครือข่ายการให้บริการทางการเงินในประเทศที่กว้างขวาง นอกเหนือจากการให้บริการหลัก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิยม จับใจสุข (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภาพรวมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับดีทุกด้านเช่นกัน ได้แก่ ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว (2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภาพรวมระดับแรงจูงใจมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณารายด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อัญชลี มั่นตระกูล (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา องค์การมหาชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยทุกตัวแปรย่อยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ และการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) พนักงานที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีวุฒิการศึกษา และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง

วิภาวรรณ เอ่งฉ้วน, นารี วงศ์เลิศคุณากร (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสินเขตกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการระดับ 5 เงินเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท ระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่า มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านผู้บังคับบัญชาในสายงานและด้านนโยบายและการบริหาร

เบญจพร ปู่เกตุแก้ว, ผุสดี พลสารัมย์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.7 อายุ 30 - 40 ปี ร้อยละ 43.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.3 อายุการทำงาน 5 - 10 ปี ร้อยละ 35 ตำแหน่งพนักงานระดับ 4 - 5 ร้อยละ 41.3 รายได้ 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 38.3 พบว่าระดับแรงจูงใจในปัจจัยด้านตัวกระตุ้นและปัจจัยด้านการบำรุงรักษาอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มากที่สุด คือ ด้านผลสำเร็จของงานและด้านความมั่นคงในการทำงาน และระดับของแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

วัชร ไข่มชู (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ด้านความมั่นคง รองลงมาคือด้านสัมพันธ์ภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าและด้านการยอมรับนับถือ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและ อันดับสุดท้ายคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยทราบจำนวนประชากร หรือจำนวนพนักงานทั้งหมด อยู่ที่ 23,977 คน (ที่มา: www.scb.co.th, รายงานประจำปี 2563)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% ผลการคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 393.44 คน ผู้วิจัยจึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ อยู่ที่จำนวน 400 คน จากประชากรทั้งหมด 23,977 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษาสูงสุด, อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 6 ด้าน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม

3. นำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (index of congruence) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

(1) ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีความเที่ยงตรงใช้ได้

(2) ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาขั้นสุดท้าย และนำมาปรับปรุงเพื่อความสมบูรณ์อีกครั้ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ โดยใช้ Google Form ให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามที่ได้กำหนดไว้ รวบรวมแบบสอบถามที่ข้อมูลครบถ้วน เพื่อนำไปจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีพนักงานผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ อายุ 26 - 30 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00, อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50, อายุ 36 - 40 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 และสถานภาพ สมรส จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ตามลำดับ โดยสถานภาพอื่นๆ นอกเหนือจากสถานภาพโสดและสมรส ไม่พบข้อมูล ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ โดยระดับการศึกษาปริญญาเอก ไม่พบข้อมูล ส่วนใหญ่มีอายุงาน 6 - 10 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาคือ มีอายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 และอายุงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50, มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50, มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 คน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านตำแหน่งงานและความมั่นคงในการทำงาน, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ, ด้านความสำเร็จในการทำงาน, ด้านรายได้และสวัสดิการ, ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 มีสถานภาพ โสด จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 มีอายุงาน 6 – 10 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านตำแหน่งงานและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านตำแหน่งงานและความมั่นคงในการทำงาน, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ, ด้านความสำเร็จในการทำงาน, ด้านรายได้และสวัสดิการ, ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ส่วนข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ การใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการปฏิบัติงาน, รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงาน, ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง, การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา และหัวหน้างานมีความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี มั่นตระกูล (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา องค์กรมหาชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยทุกตัวแปรย่อยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ

และการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) พนักงานที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีวุฒิ การศึกษา และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยด้านงานและ ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มากที่สุด คือ องค์กรที่ทำเป็นองค์กรที่มีผู้คนสนใจอยากเข้ามาเป็นพนักงานและปฏิบัติงานอย่างมาก ส่วนข้อที่ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ งานที่ทำเป็นงานที่เปิดโอกาสให้ได้สร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับ บุคคลต่างๆ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้เกียรติเสมอในฐานะเพื่อนร่วมงานที่ดี, ได้รับการยอมรับและ ไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน, ได้รับความไว้วางใจจากทั้งบุคคลภายใน และภายนอกองค์กรและได้รับความเชื่อถือจากหน่วยงานอื่นในด้านการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วิภาวรรณ เอ่งฉ้วน, นารี วงศ์เลิศคุณากร (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสินเขตกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็น พนักงานปฏิบัติการระดับ 5 เงินเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท ระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี ข้อมูล แรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่า มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ มีระดับแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้าน ความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและ ผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านผู้บังคับบัญชาในสายงานและด้าน นโยบายและการบริหาร

3. ด้านความก้าวหน้า

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ใน ระดับมาก คือ ได้รับการอบรมสัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน, ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถ, ได้เรียนรู้ ทักษะ ประสบการณ์จากงานที่ ปฏิบัติ, ได้รับการสนับสนุนในการศึกษาต่อ, มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น และมีโอกาสใน การโยกย้ายงานตามความรู้ความสามารถ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิยม จับใจสุข (2555) ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภาพรวมคุณภาพ ชีวิตอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับดีทุกด้านเช่นกัน ได้แก่ ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว (2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภาพรวมระดับแรงจูงใจมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณารายด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีมนุษยสัมพันธ์อันดี, เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี, เพื่อนร่วมงาน ร่วมมือกันปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง, หัวหน้างานแสดงความจริงใจและเป็นกันเอง, หัวหน้างานเต็มใจให้คำปรึกษาปัญหางานและส่วนตัว และหัวหน้างานมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรระ แยมชู (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ด้านความมั่นคง รองลงมาคือด้านสัมพันธ์ภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าและด้านการยอมรับนับถือ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและ อันดับสุดท้ายคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

5. ด้านรายได้และสวัสดิการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับ มีความเหมาะสม, เงินโบนัสประจำปี มีความเหมาะสม, รายได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์, รายได้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ และรายได้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรระ แยมชู (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ด้านความมั่นคง รองลงมาคือด้านสัมพันธ์ภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าและด้านการยอมรับนับถือ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและ อันดับสุดท้ายคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

6. ด้านตำแหน่งงานและความมั่นคงในการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ องค์กรมีความมั่นคง และครอบครัว ยอมรับในอาชีพ ตำแหน่งงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ เพื่อนและคนรู้จักใกล้ชิด ยอมรับในอาชีพ ตำแหน่งงาน, งานที่ปฏิบัติมีความสำคัญต่อองค์กร, ตำแหน่งงานมีความมั่นคง และ สักขมทั่วไป ยอมรับในอาชีพ ตำแหน่งงาน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเบญจพร ปู่เกตุแก้ว, ศุสดี พลสารัมย์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.7 อายุ 30 - 40 ปี ร้อยละ 43.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.3 อายุการทำงาน 5 - 10 ปี ร้อยละ 35 ตำแหน่งพนักงานระดับ 4 - 5 ร้อยละ 41.3 รายได้ 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 38.3 พบว่าระดับแรงจูงใจในปัจจัยด้านตัวกระตุ้นและปัจจัยด้านการบำรุงรักษาอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มากที่สุด คือ ด้านผลสำเร็จของงานและด้านความมั่นคงในการทำงาน และระดับของแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ความตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติให้เหมาะสม เช่น การขึ้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น, การใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการปฏิบัติงาน ควรประเมินความสามารถของพนักงานเป็นกลุ่มย่อย หรือรายบุคคล โดยกำหนดเกณฑ์การวัดความสามารถและผลงานที่ชัดเจน, กำหนด KPI ที่ชัดเจนและเป็นธรรม, การรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงาน ควรส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ ทำให้งานสำเร็จลุล่วง รวมถึงการได้รับคำชื่นชมในผลงาน
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ องค์กรที่ทำเป็นองค์กรที่มีผู้คนสนใจอยากเข้ามาเป็นพนักงานและปฏิบัติงานอย่างมาก ควรพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่น่าสนใจยิ่งขึ้น, งานที่ทำเป็นงานที่เปิดโอกาสให้ได้สร้างสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลต่างๆ ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะ ความรู้ ความสามารถ หรืองานสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ, หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้เกียรติเสมอในฐานะเพื่อนร่วมงานที่ดี ควรสร้างวัฒนธรรมที่ดีในการปฏิบัติงานขององค์กร เป็นกันเองช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้เกียรติกันเสมอ นำมาซึ่งการปฏิบัติงานเป็นทีมที่ดีและมีประสิทธิภาพ
3. ด้านความก้าวหน้า สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การได้รับการอบรมสัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ควรมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ,

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถ ควรมีเกณฑ์การวัดผลงานและความสามารถที่ชัดเจน เหมาะสม และเป็นธรรม, ได้เรียนรู้ ทักษะ ประสบการณ์จากงานที่ปฏิบัติ ควรส่งเสริมให้พนักงานมี ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ เช่น การจัดอบรมสัมมนา เพิ่มความรู้ ความสามารถเฉพาะส่วนงานหรือความรู้ในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีมนุษยสัมพันธ์อันดี ควรจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันในส่วนงาน เพื่อกระชับความสัมพันธ์, เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร, เพื่อนร่วมงาน ร่วมมือกันปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ธนาคารควรสร้างบรรยากาศที่ดีในการอยู่ร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างความสุข ลดความเบื่อหน่ายและความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสุขทั้งกายและใจ

5. ด้านรายได้และสวัสดิการ สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับ มีความเหมาะสม ควรมีหลักเกณฑ์ในเรื่องสวัสดิการ ผลประโยชน์ต่างๆ เช่น ทุนการศึกษาบุตร สวัสดิการกู้ยืมพนักงาน เป็นต้น, เงินโบนัสประจำปี มีความเหมาะสม ควรกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ชัดเจน เพื่อประกอบการพิจารณาเงินโบนัสประจำปีที่เป็นธรรม, รายได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ควรมีเกณฑ์ในการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนที่เป็นมาตรฐานชัดเจนและเป็นธรรม

6. ด้านตำแหน่งงานและความมั่นคงในการทำงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ องค์กรมีความมั่นคง ธนาคารควรส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ด้วยความเต็มใจ, ครอบครัวยอมรับในอาชีพ ตำแหน่งงาน ควรให้คำยกย่องชมเชยต่อกัน เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในครอบครัว, เพื่อนและคนรู้จักใกล้ชิด ยอมรับในอาชีพ ตำแหน่งงาน สร้างความเข้าใจในอาชีพ ต่อเพื่อนและคนรู้จักใกล้ชิด ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อจูงใจให้บุคคลใกล้ชิด มีมุมมองและทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ตำแหน่งงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมตัวแปรต่างๆ ในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านการศึกษาวิจัยเฉพาะพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่ใช่ตัวแทนของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด ดังนั้นจึงควรศึกษาขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมทั่วประเทศไทย เพื่อที่จะได้ทราบว่าโดยภาพรวมแล้ว แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างไร ซึ่งจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารงาน ด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ข้อมูลธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2563). รายงานประจำปี 2563.

[ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก <https://www.scb.co.th/th/investor-relations/financial-information.html#fs2563>

จุฑาธิป วีระมโนกุล. (2557). การศึกษาเรื่องแรงจูงใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท พี.วาย.ฟู้ดส์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

นิยม จับใจสุข. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เบญจพร ปู่เกตุแก้ว, ผุสดี พลสารมย์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก

[http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/\(Edit\)Id348-02-05-2016_10:58:24.pdf](http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/(Edit)Id348-02-05-2016_10:58:24.pdf)

วัชรระ เยี่ยมชู. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

วิภาวรรณ เองฉ้วน. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตกระบี่. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก.

[http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/\(Edit\)Id340-30-04-2016_13:12:30.pdf](http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/(Edit)Id340-30-04-2016_13:12:30.pdf)

อัญชลี มั่นตะรักษ์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน:กรณีศึกษาองค์กรมหาชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Yamane, T. (1973). Statistics: an introductory analysis (3rd ed.). New York: Harper and Row.