

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สำนักงานเขตบางกะปิ

The Motivation Working of Employee's Krung Thai Bank Public Company, Ltd.

Bang Kapi District Office

สุกัญญา ไชยสาร

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

SUKANYA CHAISARN

E-mail: modtanoy.chaisarn@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตบางกะปิ 2) เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ จำนวน 135 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านตำแหน่งงาน ด้านระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ต่างกัน

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน; พนักงานธนาคารกรุงไทย

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the motivation working of employee's Krung Thai Bank public company, Ltd. Bang Kapi district office. 2) To compare the motivation working of

employee's Krung Thai Bank public company, Ltd. Bang Kapi district office. separated by personal characteristics.

The sample group was 135 people of employee's Krung Thai Bank public company, Ltd. Bang Kapi district office. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-Way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different.

The results of hypothesis testing showed that employee's Krung Thai Bank public company, Ltd. Bang Kapi district office. with personal factors include age, job position, education, duration of employment were different making the motivation in the performance of employee's Krung Thai Bank public company, Ltd. Bang Kapi district office.

Keywords: The Motivation Working; Employee's Krung Thai Bank

บทนำ

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทและความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ ทั้งยังทำหน้าที่เป็นสื่อกลางทางการเงิน การระดมเงินทุนเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ การที่ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ จะสามารถดำเนินธุรกิจให้เจริญเติบโตก้าวหน้าและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุดก็คือ คน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในองค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในองค์กรนั้นและการที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องขึ้นอยู่กับการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้น เพื่อให้คนในองค์กรได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป

สภาพทางสังคมธุรกิจในปัจจุบันนั้น เป็นสถานะที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะอยู่ในองค์กรหรือสายงานใดก็ตาม เนื่องจากการติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยี ความรู้ต่าง ๆ มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นเมื่อระดับการแข่งขันสูงมากขึ้น องค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาศักยภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอแต่สิ่งสำคัญที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างแท้จริง คือ คน หากองค์กรใดมีพนักงานที่มีคุณภาพที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานก็จะทำให้องค์กรนั้นมีการพัฒนาและดำเนินงานไปได้บรรลุตามเป้าหมาย องค์กรต้องเรียนรู้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งทางด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ

การเมือง สังคม โดยการสร้างความได้เปรียบนั้นต้องอาศัยมนุษย์ มนุษย์จึงเป็นสินทรัพย์ที่มีค่า ซึ่งผู้บริหารจะต้องดูแลและบำรุงรักษาเป็นอย่างดี “มนุษย์” เป็นหนึ่งในกลไกที่สำคัญสำหรับปัจจัยการทำงานในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ซึ่งได้อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานโดยตรงจึงต้องการที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ เนื่องด้วยธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีพนักงานที่ปฏิบัติงานตามเขตพื้นที่ต่าง ๆ ครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศไทยเป็นจำนวนมากในการวิจัยในครั้งนี้ จึงได้มีการทำการวิจัยศึกษาในเฉพาะพนักงานสาขาที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเขตบางกะปิ ที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ หากพนักงานธนาคารเกิดความรู้สึกที่ดี มีแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอก เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ และได้รับการยอมรับนับถือในการทำงานหรือเรียกได้ว่าทำให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ จำนวนทั้งหมด 203 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากวิธีคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 135 คน
2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3 ด้าน ได้แก่ แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ประกอบด้วย ด้านแรงจูงใจภายใน ด้านแรงจูงใจภายนอก ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการยอมรับนับถือ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ
2. เพื่อให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แยกแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านแรงจูงใจภายใน

ประเทือง วิบูลศักดิ์ (2552) กล่าวถึงการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานไว้ว่าถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายามและถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นลักษณะ ของแรงจูงใจมีด้วยกัน ดังนี้

แรงจูงใจภายใน (intrinsic motives) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายใน ตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นองค์กรคือสถานที่ให้ชีวิตแก่ตน และครอบครัวจะมีความจงรักภักดีแม้ องค์กรขาดทุนในการดำเนินการไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดีให้ได้ แต่ด้วยความผูกพัน พนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

ด้านแรงจูงใจภายนอก

ประเทือง วิบูลศักดิ์ (2552) กล่าวถึง แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motives) แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดัน ภายนอกตัวบุคคล ที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม หรือการยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อ ตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น อาจเนื่องมาจากความต้องการ แรงขับหรือสิ่งเร้า จากการคาดหวังหรือการเก็บกด ซึ่งบางทีเจ้าตัวไม่รู้ตัวจะเห็นได้ว่า การจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์นั้นมีความซับซ้อน

แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกันหรือแรงจูงใจที่ต่างกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันได้ ซึ่งจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวนั้นมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและ ภายในซึ่งเป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกัน ทั้งบุคลิกภาพ นิสัย และ ระบบสรีระของบุคคลนั้น

การคาดหวัง (expectancy) เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลใน สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของ เงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวาซึ่งบางคนอาจสมหวังหรือบางคน อาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับ สิ่งที่คาดหวังมากอาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิด แรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมถ้าองค์กรกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวัง ว่าควรจะได้ ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน

การตั้งเป้าหมาย (goal setting) เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมาย ปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายใน ของบุคคลนั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายใน การทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงาน โดยมีการวางแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่ มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายชัดเจน

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ในการบริหารงานไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน ผู้บริหารทุกคนล้วนมีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนา และต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเอง อยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลานั้น จะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใด ก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร นอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อองค์กรแล้วการพัฒนาตนเองของบุคลากรยังส่งผลต่อความสำเร็จหรือเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย (พจน์ พจนพานิชย์กุล, 2556)

อาชีพเป็นประสบการณ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน หรือภาระหน้าที่ที่มนุษย์ต้องทำอย่างสม่ำเสมอด้วยความถนัด ความสนใจ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ หรือการฝึกฝน จนเชี่ยวชาญ โดยมีผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคคลที่ได้ กระทำความสำเร็จของตนเองและองค์กร กลุ่มหรือในรูปของค่าตอบแทนที่เป็นเงินสิ่งของตอบแทนหรือแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน การได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง และเครือข่ายเพื่อนฝูงในสังคม อาชีพจึงเป็นผลรวม ของทัศนคติ พฤติกรรม และ ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบทบาทในการทำงานตลอดช่วงอายุของบุคคล อาชีพจึงรวมถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามระยะเวลา ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการแรงจูงใจ ความคาดหวังก ความใฝ่ฝัน ข้อจำกัดต่าง ๆ ของบุคคล รวมทั้งองค์กรและสังคม (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2553, หน้า 5) ซึ่งบุคคลได้รับบทบาทให้กระทำ มาโดยตลอดระยะเวลาการทำงาน (ภาสกร เรืองวานิช, 2555, หน้า 3)

นอกจากนั้น อาชีพทำให้บุคคลได้เรียนรู้จากความสนใจ ความสามารถ และพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล ซึ่งจะมีความสัมพันธ์และทำให้เกิดประสบการณ์ ในช่วงชีวิตการทำงานของบุคคล จนกลายเป็นความชำนาญและความเชี่ยวชาญ ในอาชีพนั้น ๆ (บุญรวย ฤชาชัย, 2557, หน้า47)

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

การยอมรับนับถือต่อพนักงานในองค์กร (นิธิเมธ หัสไทย, 2552, หน้า5) เป็นความต้องการทางสังคมที่มนุษย์ทุกคนรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งอาจไม่ใช่ความจำเป็นในการดำรงชีวิตเพื่อความอยู่รอด แต่จะมีผลต่อความรู้สึกภายในจิตใจของบุคคล บุคคลผู้ปฏิบัติงานเมื่อได้ทำงานที่ได้รับมอบหมายงานแล้วประสบผลสำเร็จที่น่าพอใจ ย่อมต้องการได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่องและชมเชย จากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงานว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และเป็นผู้ที่มีคุณค่าแก่หน่วยงาน ซึ่งการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สอนให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จซึ่งจะเกิดหลังจากการได้รับความสำเร็จในการทำงาน

การให้การยกย่องและการมีสภาพของบุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในฐานะอะไร มีอายุการศึกษา และมีองค์ประกอบอื่น ๆ เป็นอย่างไร คนทุกคนต้องการได้รับการยกย่องจากเพื่อนพ้องและจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมด ทั้งนี้ การยกย่องชมเชยนั้นจะต้องทำด้วยความจริงใจทำให้การยอมรับนับถือ จะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุทัย ยอดคงดี (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานสอนของครู โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า (1) บรรยากาศองค์การ ได้แก่ ความเชื่อถือ และศรัทธา การมีขวัญกำลังใจ ความไว้วางใจ การเติบโตทางวิชาการ และสังคม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (2) แรงจูงใจ (ปัจจัยจูงใจ) ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แรงจูงใจ (ปัจจัยจูงใจ) ได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การนิเทศงานนโยบาย และการบริหารงาน สภาพการทำงานและเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3) ความสัมพันธ์ ระหว่างบรรยากาศองค์การกับแรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

กัลยา ยศคำดี, (2553) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่าต่ำ คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับความยอมรับนับถือด้านฐานะและความมั่นคงของอาชีพ ด้านความสำเร็จของงาน ด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับตามลำดับ (2) พนักงานมหาวิทยาลัยเลยที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่อยู่อาศัย จำนวนสมาชิกในครอบครัวระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อวัน และจำนวนวันที่ปฏิบัติงานต่อสัปดาห์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (3) แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสามารถศึกษาต่อได้ (ปริญญาโท/ปริญญาเอก) บ้านพักให้มีเพียงพอเพิ่มความมั่นคงให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยควรให้ความเสมอภาคต่อพนักงานมหาวิทยาลัย ควรจัดหาสวัสดิการอื่น ๆ เพิ่มเติมให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีกฎระเบียบที่ชัดเจนให้แก่พนักงานมหาวิทยาลัยและผู้บริหารระดับสูงควรนิเทศงานพนักงาน มหาวิทยาลัยแบบกัลยาณมิตร (4) การวิเคราะห์นโยบายการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยจะต้องให้ความสำคัญต่อพนักงานมหาวิทยาลัย โดยการบริหารต้องพัฒนาปรับเปลี่ยนโครงสร้างของงานให้มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติต่อพนักงานมหาวิทยาลัย การดำเนินการบริหารความเสี่ยงที่อาจจะก่อให้เกิดขึ้นต่อพนักงานมหาวิทยาลัย การนิเทศงานพนักงานมหาวิทยาลัยโดยการชี้แนะในการทำงานจะก่อให้เกิดความมั่นใจต่อวิชาชีพ เพราะนอกจาก มหาวิทยาลัยจะสามารถ อนุรักษ์บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้คงอยู่พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และมีความรักองค์กร มุ่งมั่นปฏิบัติงาน จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การออกแบบการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Experimental Design) เป็นการวิจัย ที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional Study) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการ วิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสาขาสำนักงานเขตบางกะปิ ทั้งหมด 23 สาขา ยกเว้นตำแหน่งผู้อำนวยการเขต จำนวนทั้งหมด 203 คน (ข้อมูลอ้างอิง จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการใช้วิธี คำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ซึ่งที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 135 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิดทฤษฎี และผลการวิจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดที่เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่ม

ตัวอย่าง ด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจเป็นคำถามปลายปิด และปลายเปิดโดยผู้วิจัยมีคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบ่งแบบสอบถามปลายปิดเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงาน มีจำนวนข้อคำถามจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ ด้านแรงจูงใจภายใน ด้านแรงจูงใจภายนอก ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่าแรงจูงใจ 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การใช้คะแนนเพื่อตีความหมาย ดังนี้ 1.ระดับแรงจูงใจมากที่สุด 5 คะแนน 2.ระดับแรงจูงใจมาก 4 คะแนน 3.ระดับแรงจูงใจปานกลาง 3 คะแนน 4.ระดับแรงจูงใจน้อย 2 คะแนน 5.ระดับแรงจูงใจน้อยที่สุด 1 คะแนน

แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 5 ระดับเพื่อใช้ในการตีความหมายของค่าเฉลี่ยที่ใช้ ในการวิเคราะห์ ในส่วนที่ 2 ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	มีระดับแรงจูงใจระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	มีระดับแรงจูงใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	มีระดับแรงจูงใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	มีระดับแรงจูงใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	มีระดับแรงจูงใจระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการ วิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านตำแหน่งงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านอายุงาน จะใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สำนักงานเขตบางกะปิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านตำแหน่งงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หาก พบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ โดยภาพรวมที่มีระดับแรงจูงใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านแรงจูงใจภายใน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านแรงจูงใจภายนอก

2. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

2.1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านสถานภาพสมรส ด้านอายุงาน ต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ไม่ต่างกัน

2.2 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านตำแหน่งงาน ด้านการศึกษา ต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ต่างกัน

อภิปรายผล

1. **ผลการศึกษาผลการวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด**

1.1 ด้านแรงจูงใจภายใน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดว่าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ มีความคิดเห็นในด้านแรงจูงใจภายในของพนักงาน ควรที่จะมีสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็น เจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ประเทือง วิบูลศักดิ์ (2552) กล่าวถึงการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานไว้ว่าถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายามและถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงาน ได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นลักษณะ

1.2 ด้านแรงจูงใจภายนอก ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)สำนักงานเขตบางกะปิ อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ มีความคิดเห็นด้านแรงจูงใจภายนอก ว่าเป็นสิ่งผลักดัน ภายนอกตัวบุคคล ที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม หรือการยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อ ตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้นซึ่งสอดคล้องกับ แนวความคิดของ ประเทือง วิบูลศักดิ์ (2552) ได้สรุปไว้ว่า แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motives) แรงจูงใจ ภายนอกเป็นสิ่งที่ผลักดัน ภายนอกตัวบุคคล ที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม หรือการยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อ ตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุ ด้วยกัน

1.3 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)สำนักงานเขต บางกะปิ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ มีความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าในอาชีพ บุคลากรขององค์กรควรได้รับการ พัฒนา และต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา จะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ พจน์ พจนพานิชย์กุล (2556) จากการศึกษาที่ผู้บริหารทุกคนล้วนมีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนา และต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเอง อยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ ตลอดเวลานั้น จะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน

1.4 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)สำนักงานเขต บางกะปิ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ มีความคิดเห็นด้านการได้รับการยอมรับนับถือของพนักงาน ควรที่จะได้รับการ ยอมรับนับถือในด้านการทำงาน รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะเด่นจากบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นสรรเสริญ นับน้าถือตา ทำให้มีความสมบูรณ์ทางด้านความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเห็นของ นิธิเมธ หัศไทย (2552) ได้สรุปไว้ว่า บุคคลผู้ปฏิบัติงานเมื่อได้ทำงานที่ได้รับมอบหมายงานแล้วประสบ ผลสำเร็จ ที่น่าพอใจ ย่อมต้องการได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่องและชมเชย จาก ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงานว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และเป็นผู้ที่มี คุณค่าแก่หน่วยงาน

2.ผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านตำแหน่งงาน ด้านสถานภาพ สมรส ด้านการศึกษา และด้านอายุงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ โดย

ภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการยอมรับนับถือต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ มีเพศแตกต่างกัน โดยมีความคิดเห็นความก้าวหน้าในอาชีพที่แตกต่างกันทั้งเพศหญิงและเพศชาย นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องการยอมรับนับถือในหน้าที่ตำแหน่งงาน และเกิดการยอมรับนับถือในหน้าที่การงานที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ วชิรวัชร งามละม่อน ,(2558) กล่าวโดยสรุปแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์ ว่า มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความหลากหลายทางด้านภูมิหลังของปัจเจกบุคคลด้านเพศ โดยที่จะได้แสดงออกถึงความเป็นมาของแต่ละปัจเจกบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะทางพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันที่มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือมาจากภูมิหลังของปัจเจกบุคคลนั้น ๆ

2.2 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ที่มีอายุต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ โดยภาพรวมต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแรงจูงใจภายใน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการยอมรับนับถือ ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ มีช่วงอายุที่แตกต่างกันจึงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ วรลักษณ์ วงษ์กรด (2559) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบด้วย บุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก แต่ละบุคคลก็จะมี ความแตกต่างด้านพฤติกรรมออกไป ด้านอายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) ซึ่งเป็นยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้

2.3 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ โดยภาพรวมต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านแรงจูงใจภายใน ด้านแรงจูงใจภายนอก ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการยอมรับนับถือ ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นภัส จิตต์ธีรภาพ ,(2554) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารแห่งหนึ่ง พบว่าระดับตำแหน่งที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ กิตติยา จูดิคุณรัตน์ ,(2556) ได้สรุปผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตแตกต่างกัน

2.4 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ที่มี สถานภาพสมรสต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการเกิด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ อรนิษฐ์ แสงทองสุข ,(2559) ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพการสมรส เป็นตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดีที่สุด และสามารถอธิบายพฤติกรรมของพนักงานที่หลากหลายและแตกต่างกันของแต่ละบุคคล การแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเชิงบวกจึงเป็นพฤติกรรมของการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และการเสียสละอาสาช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจและจริงใจ โดยไม่หวังผลตอบแทน ดังนั้นพฤติกรรมจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่จะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาวอย่างยั่งยืน

2.5 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ โดยภาพรวม ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ มีระดับการศึกษาแตกต่างกันหลายระดับโดยมีลักษณะงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลตอบแทนในการทำงานที่ต่างกัน จึงทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติยา วิฑิตคุณรัตน์ ,(2556) ได้สรุปผลการเปรียบเทียบ พบว่า ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตแตกต่างกัน

2.6 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ที่มีอายุงาน ต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านแรงจูงใจภายใน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ มีอายุงานมากขึ้น จะมีความสัมพันธ์กับบุคลากรในธนาคารเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ วรลักษณ์ วงษ์กรด (2559) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบด้วย บุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก แต่ละบุคคลก็จะมี ความแตกต่างด้านพฤติกรรมออกไป คือ อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) ซึ่งเป็นยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม เพราะ โอกาสในการเปลี่ยนงานน้อยลง ที่ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมไปถึงพนักงานที่มีอายุมากขึ้นที่ปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านตำแหน่งงาน ด้านระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ ต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)สำนักงานเขตบางกะปิ ต้องให้ความสนใจกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านดังกล่าวข้างต้น เพราะในการวางแผนการดำเนินงานของพนักงาน ให้พิจารณาในด้านอายุ ตำแหน่งงาน และด้านระดับการศึกษา เป็นการสำคัญ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อาทิเช่น ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบางกะปิ เท่านั้น ดังนั้น ควรขยายขอบเขตด้านปัจจัยส่วนบุคคลให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ได้ความแตกต่างทางด้านความคิด ค่านิยม และผลการวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2553). *เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการสายงาน*
นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน (skill development technical officer). กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- กัลยา ยศคำลือ. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*.
วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- บุญรวย ฤชัย. (2557). *การจัดการเพื่อความก้าวหน้าในงานอาชีพ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภาสกร เรืองวานิช. (2555). *หลักการจัดการพัฒนาสายงานอาชีพ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิธิเมธ หัศไทย. (2550). *แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร*.
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรลักษณ์ วงษ์กรด. (2559). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่*.
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ประเทือง วิบูลศักดิ์. (2552). *แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ*. ค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2562, จาก
<http://www.sahavicha.com/?name=blog&file=readblog&id=1064>
- พจน์ พจนพานิชย์กุล. (2556). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล*. ค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์
2562 จาก <https://sites.google.com/site/potarticle/02>

อุทัย ยอดคงดี. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสอนของครู
โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 3. วิทยานิพนธ์ครุศา
สตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

