

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ฝ่ายสินเชื่อ

THE PERFORMANCE MOTIVATION OF EMPLOYEE OF BANGKOK BANK
(CREDIT DEPARTMENT)

นางสาวสมใจ ทองมาก

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

SOMJAI TONGMAK

E-mail: Tongmak.saw@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ

(2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ จำแนกตามประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ จำนวน 257 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาการทำงาน ด้านรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

พนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ ด้านสถานภาพ ด้านตำแหน่งงาน ต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ความสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน; พนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน);

ABSTRACT

The objectives of this study were (1) to study the performance motivation of employees of credit department, Bangkok bank. (2) to study the performance motivation of employees of credit department, Bangkok bank separated by the population.

The samples group was 257 people of employee of credit department, Bangkok bank. The questionnaire was used to be a too 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, it was found that employees of credit department of Bangkok bank with population were sex, age, education level, the working period, the monthly income were different, making the performance motivation of employees of credit department of Bangkok bank were different.

However employees of credit department of Bangkok bank with population factors werethe status, the position difference, employee performance, the Bangkok Bank Public Company Limited and the credit is different.

Keywords: THE PERFORMANCE MOTIVATION; OF EMPLOYEE OF BANGKOK BANK;

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรเพราะบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการทำงานที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งยังมีผลต่อความก้าวหน้าและเสื่อมถอยขององค์กร บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญต่อการผลักดันภารกิจให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป็นสิ่งสำคัญนี้คือจะหาอย่างไรให้ทรัพยากรบุคคลขององค์กรทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความจงรักภักดี ในองค์กรทำงานได้มีอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเพิ่มปริมาณองค์กร จึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจเนื่องจากแรงจูงใจนั้นมีอิทธิพลต่อผลิตผลของงานซึ่งจะมีประสิทธิภาพที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับ การจูงใจในการทำงานซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายนัก ที่พนักงานจะตอบสนองต่องานโดยที่ขาดแรงจูงใจปัจจุบันอยู่ในภาวะที่ไม่มีรายได้จากการดำเนินงานเองต้องอาศัยการดำเนินงานโครงการต่างๆ ในการที่จะสามารถดำเนินการกิจต่อไปได้นั้นผลการดำเนินงานขององค์กรจึงควรให้ความสำคัญในการกำกับดูแลอย่างจริงจังเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในส่วนที่ยังขาดหรือเป็นจุดอ่อนเพื่อให้้องค์กรสามารถพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรทุกด้านให้ได้มาตรฐานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ
จำแนกตามประชากร

ตัวแปรศึกษาในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติของบุคคล ด้านการรับความยอมรับนับถือในสายงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน

สมมติฐานการวิจัย

พนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านตำแหน่งงาน ด้านระยะเวลาการทำงาน และด้านรายได้ ที่แตกต่างกัน ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันด้วย

ขอบเขตของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ จำแนกตามประชากร โดยกำหนดขอบเขตด้านต่างๆดังนี้

1. สถานที่ที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลคือพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่พนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อจำนวน 257 คนและ (ข้อมูลจากส่วนงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ณ ตุลาคม 2561)
3. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อจำนวน 257 คน ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ได้จำนวน 156 ชุด แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถามจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 160 ชุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ

2. เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้ามาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการสนับสนุนพัฒนาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อในการปฏิบัติงานของพนักงานพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ

ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อจำนวน 257 คน ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณขนาด

ตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ได้จำนวน 156 ชุดแต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถามจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 160 ชุด

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{257}{1 + 257 (0.05) (0.05)} = 156$$

เมื่อ

n= ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N= แทนขนาดของประชากร

e= 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่เรียบเรียงขึ้นเองจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิด ด้านประชากรและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อโดยแบ่งแบบสอบถามปลายปิดเป็น 3 ส่วน ดังนี้ และแบบสอบถามปลายเปิด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ัจจัยด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามลักษณะประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติของบุคคล ด้านการรับความยอมรับนับถือในสายงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน

มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 29 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเห็น (แบบสอบถามปลายเปิด) การแปลผลจากคะแนนในส่วนนี้ทำได้โดยรวมคะแนนจากแบบสอบถามทุกข้อเข้าด้วยกันโดยหาค่าเฉลี่ยตามพิสัย (Range)

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ และมีการกำหนดสมมติฐานของการศึกษา คือ (1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ทำให้พนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ มีแรงจูงใจแตกต่างกัน (2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อจำนวน 257 คนซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้ สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อน หรือผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ได้จำนวน 156 ชุดแต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จาก แบบสอบถามจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 160 ชุดโดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ด้วยตนเอง

ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติของบุคคล

ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงาน ได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆการรู้จักป้องกันปัญหา ที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

(ประดิพัทธ์ อุปรมัย, 2551)ปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นเป็น แรงจูงใจสำคัญยิ่งที่ทำให้ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคลบุคคลในทีมทำงานด้วยความมั่นใจและอยากจะทำทุกเท่ากำลังความสามารถที่ตนมีให้แก่ทีมงานให้มากที่สุด

จรัญ ชาตัน, 2560 (อ้างในนางสาวไพรินทร์ เครือบุตตี, 2560) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการพบว่าในด้านการ ได้รับการยกย่องนับถือพบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในข้อนี้ ได้รับการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จเสร็จสิ้น

Barnard 1986 (อ้างในฉัตรชญา จับปั้ง, 2554) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ (Incentives) ที่หน่วยงานใช้เป็น เครื่องกระตุ้นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานคือสิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานหมายถึง การปรับปรุงสภาพการทำงานและวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์การ รวมถึงการรับความยอมรับนับถือในสายงานซึ่งจะช่วยให้บุคลากรทำงานได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานร่วมกันและแรงจูงใจยังส่งผลไปถึงคุณภาพของผลงานและประสิทธิภาพ ของการทำงานด้วยซึ่งผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมได้แก่หัวหน้าทีมหรือ ผู้บริหารและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในทีมนั่นเอง

ด้านการรับความยอมรับนับถือในสายงาน

ทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) ของอับราฮัมมาสโลว์ (Abraham Maslow) โดยทฤษฎีแรงจูงใจตามลำดับขั้นของมาสโลว์กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการความปลอดภัยและได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเองความต้องการเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความต้องการตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความต้องการขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับโดยด้านหนึ่งที่สำคัญคือความต้องการได้รับความนับถือยกย่องในองค์กร (Esteem needs in organization) ได้แก่ชื่อตำแหน่งการจ่ายเพิ่มขึ้นตามระบบคุณธรรมไม่ใช่ระบบอุปถัมภ์การได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานการทำงานได้ด้วยตนเองอย่างอิสระหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีคุณค่า

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน

ทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี (E R G Theory) (อ้างใน ทิมมิกาทิมเนตร, 2558) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์โดยไม่ได้คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าสิ่งใดเกิดก่อนเกิดหลังหรืออาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้แต่ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence Needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงอยู่เช่นความต้องการอาหารเครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัยยารักษาโรค เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับ 'ไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อมเป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วยเช่นการจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้นโดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้นอันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

(จันทร์แรม พุททกุล, 2554) ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานพบว่าบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรีจังหวัดสระบุรี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้เนื่องจากวิทยาลัยการอาชีพสระบุรีมีบุคลากรทางที่เป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาพนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวซึ่งส่วนที่ไม่ได้เป็นข้าราชการประจำนั้นจะไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ระดับความคิดเห็นในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งานนี้อยู่ระดับปานกลาง ดังที่ Gilmer 1971 ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก็คือโอกาสก้าวหน้าในการทำงานได้แก่การมีโอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ที่ช่วยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาหากไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคล

ในหน่วยงานจะทำให้บุคคลเกิดความไม่ชอบงานซึ่งปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคลได้แก่ ค่าตอบแทนหมายถึงเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน รวมถึงสวัสดิการต่างๆในหน่วยงาน

(สุวัฒน์ นวลขาว, 2559) จากบทความการรักษาคนเก่งไว้กับองค์กร สรุปได้ว่ากลยุทธ์และวิธีการที่สำคัญในการรักษาคนเก่งให้อยู่กับองค์กรโดยการสร้างระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สามารถแข่งขันได้ทั้งนี้ไม่ได้หมายถึงต้องจ่ายค่าตอบแทนที่สูงที่สุดแต่เป็นค่าตอบแทนที่แข่งขันกับตลาดค่าจ้างแรงงานได้และที่สำคัญไปกว่านั้นคือการกำหนดอัตราค่าจ้างต้องมีความเป็นธรรมเชื่อมโยงกับความสารถและผลงานกับคนเก่งและเชื่อมโยงกับตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเหมาะสมด้วย

ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึงที่ช่วยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาหากไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในหน่วยงานจะทำให้บุคคลเกิดความไม่ชอบงานซึ่งปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคลได้แก่ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

(จันทร์แรม พุทธนุกูล, 2554) ได้สรุปว่าความสัมพันธ์ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจสูงสุดคือท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่คุณบังคับบัญชาหมายมีแรงจูงใจสูงสุดอยู่ในระดับความคิดเห็นมากรองลงมาคือท่านพยายามคิดหาวิธีใหม่ๆเพื่อให้งานประสบความสำเร็จอยู่ในระดับความคิดเห็นมากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจต่ำสุดคือมีการมอบหมายงานที่ชัดเจนสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ดังนั้นผู้วิจัยผู้วิจัยสรุปได้ว่า ด้านความมั่นคงในการทำงานงานที่ทำอยู่มีความมั่นคงได้ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมมีความปลอดภัยและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน มีอนาคตที่องงามและมั่นคง

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความร่วมมือของผู้ร่วมงาน

(ทิมมิกา ทิมเนตร, 2558) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์โดยไม่ได้คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าสิ่งใดเกิดก่อนเกิดหลังหรืออาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้แต่ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence Needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงอยู่เช่นความต้องการอาหารเครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัยยารักษาโรค เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไม่ตรีจจากบุคคลที่แวดล้อมเป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วยเช่นการจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3.ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้นโดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้นอันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

(เกษศิริรินทร์ ภูพานเพชร, 2556) ได้ให้ข้อสรุปเอาไว้ว่าลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาหมายถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาลักษณะท่าทางหรือบทบาทของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชามีความสำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นและส่งเสริมความสำเร็จขององค์กร

ด้านนโยบายและการบริหารงาน

วิจิตร อวาทกุล, 2542 (อ้างในศุภกิตต์ กิจประพทธุ์กุล, 2553) ได้ระบุปัจจัยชีวิตระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ 14 ประการ คือ มีความต้องการของงานมีสภาพการทำงานมีเงินเดือนมีสิทธิหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับมีมิตรภาพและความร่วมมือของผู้ร่วมงานมีสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นต่อการบริหารมีเทคนิคความสามารถของหัวหน้างานมีการประสิทธิผลของการบริหารงานมีความเพียงพอในการติดต่อสื่อสารมีสภาพและการยอมรับนับถือมีความมั่นคงของงานและความสัมพันธ์ของงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กรโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าสูงขึ้นจากความหมายและความสำคัญดังกล่าว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรัญ ชาตัน, 2560 (อ้างในนางสาวไพรินทร์ เครือบุตตี, 2560) ได้สรุปจากการวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการระบุว่าลักษณะของประชากรศาสตร์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการจำแนกเพศอายุระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนสถานภาพและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันส่งผลให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1. ด้านความก้าวหน้าพบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ การยอมรับในความสามารถเมื่อได้ปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานที่มีความท้าทาย
4. ด้านความรับผิดชอบ
5. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้ทำลุล่วงไปแล้ว
6. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ
7. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่
8. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร
9. ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานงาน
10. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา

(เกษศิริรินทร์ ภูพานเพชร, 2556) จากผลงานการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ (สาขาติวานนท์) ได้อภิปรายสรุปไว้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ และสถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการความก้าวหน้าในหน้าที่ความมั่นคงปลอดภัยและนโยบายการบริหารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์สาขาติวานนท์อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ด้านการรับความยอมรับนับถือในสายงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติของบุคคล

2. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อจำแนกตามปัจจัยด้านประชากร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

- 2.1 พนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาการทำงาน ด้านรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่ต่างกัน

- 2.2 พนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ ด้านสถานภาพ ด้านตำแหน่งงาน ต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด

- 1.1 **ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติของบุคคล** ของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติของบุคคล โดยรวมในระดับมาก

ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และค่า S.D. เท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้องานที่ พนักงานปฏิบัติ มีลักษณะงานท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสให้พัฒนาตนเองจนนำไปสู่ความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 สอดคล้องกับแนวคิดของ (สุรเชษฐ์ ผการัตน์สกุล, 2552) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติของบุคคลนั้น งานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ต้องเป็นงานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทาย ให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดได้โดยลำพังผู้เดียว

1.2 ด้านการรับความยอมรับนับถือในสายงาน ของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการรับความยอมรับนับถือในสายงาน โดยรวมในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และค่า S.D. เท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้องานที่ท่านได้รับความคิดเห็นในการทำงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 สอดคล้องกับแนวคิดของ (จันทร์แรม พุทธิบุญกุล, 2554) ได้สรุปว่า ความสัมพันธ์ โดยรวม คือพนักงานได้รับความคิดเห็นในการทำงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของสุธา นิธิ์นุกูลอึ้งอารี (2555) จากการศึกษาวิจัยได้สรุปไว้ว่า การได้รับความยกย่องนับถือนั้นเป็นแรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านได้รับความคิดเห็นในการทำงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน

1.3 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน ของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และค่า S.D. เท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้องานที่ท่านมีโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถของท่านเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 สอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1971) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ โดยอย่างหนึ่งที่สำคัญก็คือโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ การมีโอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ (ธีรพันธ์ โพธิ์กำจร, 2550) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบสภาพการทำงานความสำเร็จในการทำงานความมั่นคงความก้าวหน้าในตำแหน่งผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆทุกปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ นโยบายแผนและการบริหารงาน และคุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหาร

1.4 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ควรที่จะได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานของพนักงานและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1959) ที่ได้กล่าวว่า เงินเดือนหรือรายได้ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ French (1982) ได้ให้ความเห็นว่า การที่คนทำงานหรือลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์การใดจะเกิดแรงจูงใจในงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่างานที่เขาทำนั้น โดยส่วนรวมแล้ว เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลักงานมากเงินมาก เป็นปัจจัยหลักต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่

1.5 ด้านความมั่นคงในการทำงาน ของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และค่า S.D. เท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้องานที่พนักงานได้รับคำตอบแทนที่ยุติธรรมจากหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน, ผู้บังคับบัญชาได้ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน และ ท่านจะปฏิบัติงานงานอยู่กับธนาคารมีอนาคตที่งอกงามและมั่นคง เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) ของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับขั้นของความต้อการ ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความต้องการขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับโดยด้านหนึ่งที่สำคัญคือ ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (security or safety needs) และสอดคล้องกับแนวคิดของ (จันท์เรม พุทธนุกูล, 2554) ได้สรุปว่า แรงจูงใจด้านความสำเร็จโดยรวมการปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายมีแรงจูงใจสูงสุด อยู่ในระดับความคิดเห็นมากรองลงมาคือท่านพยายามคิดหาวิธีใหม่ๆเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

1.6 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และค่า S.D. เท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้องานเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานช่วยกันแก้ปัญหาเพื่อให้บรรลุความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (เกษศิริรินทร์ ภูพานเพชร, 2556) สรุปเอาไว้ว่า ลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะท่าทางหรือบทบาทของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชามีความสำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุวัฒน์ นวลขาว (2559) กล่าวไว้ว่าลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นความสัมพันธ์พื้นฐานของความร่วมมือ ความรัก เคารพนับถือ ให้เกียรติซึ่งกันและกันยกย่องกันโดยผู้บังคับบัญชาไม่ควรมองผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเสมือนเครื่องจักรคอยจับผิดและหาสาเหตุตำหนิติเตียนเพื่อสร้างความแตกแยก และสอดคล้องกับ จริญญา ชาดัน, 2560 (อ๋างโน นางสาวไพรินทร์ เครือบุตตี 2560) กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการความผูกพันเป็นความต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอย่างใกล้ชิดและเป็นมิตรบุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รักและมีแนวโน้มจะเรียงความเจ็บปวดจากการต่อต้าน

1.7 ด้านนโยบายและการบริหารงาน ของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และค่า S.D. เท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้องานระบบในการบริหารของธนาคารท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49การบริหารงานในองค์กรเป็นไปตามนโยบาย การกำหนดทิศทางนโยบายการบริหารงานให้สอดคล้องกับแผนที่วางไว้ โดยผู้บริหารมีการชี้แจงเกี่ยวกับเป้าหมายในการปฏิบัติงานกับพนักงาน ที่องค์กรได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน และเป็นระบบซึ่งผู้บริหารสามารถดำเนินการตามนโยบายที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จผู้บริหารควรที่จะชี้แจงเกี่ยวกับเป้าหมายในสอดคล้องกับแนวคิดของ (จันท์เรม พุทธนุกูล, 2554) ได้มีการสรุปไว้ว่าด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจสูงสุดคือบริษัทมีการกำหนดแผนงานโครงการ

กิจกรรมอย่างมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ และบริษัทมีการสื่อสารภายในเพื่อให้ข้อมูลในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา

2. ผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาकार กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ จำแนกตามประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปได้ ดังนี้

2.1 ปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาकार กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อผลการวิเคราะห์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้านไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด วรลักษณ์ วงษ์กรด, 2559 (อ้างใน นางสาวไพรินทร์ เครือบุตตี, 2560) ได้กล่าวว่าโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงานแรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ (สุธานีธิ์ นุกูลอึ้งอารี, 2555) จากผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันซึ่งพนักงานเพศชายมีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่จะไม่มีมีความแตกต่างกันลักษณะงานที่ปฏิบัติในสำนักงานใหญ่ส่วนใหญ่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารและประสานงานระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกบริษัทเป็นหลัก

2.2 พนักงานธนาकार กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ ผลการวิเคราะห์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้านไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด วรลักษณ์ วงษ์กรด, 2559 (อ้างใน นางสาวไพรินทร์ เครือบุตตี 2560) อายุกับการปฏิบัติงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้นแต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม (จันทร์แรม พุทธนุกูล, 2554) เรื่องของความคิดและพฤติกรรมคนที่อายุน้อยมักจะมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดการปฏิบัติมีประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน แต่แรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มีความแตกต่าง

2.3 พนักงานธนาकार กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ฝ่ายสินเชื่อ ผลการวิเคราะห์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติของบุคคล, ด้านการรับความยอมรับนับถือในสายงาน, ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน, ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ, ด้านความมั่นคงในการทำงาน, ด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ต่างกัน แต่ด้านนโยบายและการบริหารงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด (เกษศิริรินทร์ ภูพานเพชร, 2556) จากการสรุปในการวิจัยว่าแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ และสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แตกต่างกันและสอดคล้องกับ (เรณู สุขกฤตภักจ, 2554) จากการสรุปในการวิจัย

ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการทำงานในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ด้านสถานภาพพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.4 พนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ฝ่ายสินเชื่อผลการวิเคราะห์ด้านระดับการศึกษา ที่ต่างกัน ทำให้มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้านไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05ซึ่งสอดคล้องกับ (เทิดพงษ์ โมฬีพันธ์, 2551) ได้สรุปไว้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานแตกต่างกันและสอดคล้องกับจรัญ ชาตัน, 2560 (อ้างใน นางสาวไพรินทร์ เครือบุตตี 2560) ได้สรุปจากการวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระบุว่าลักษณะของประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่มีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

2.5 พนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ฝ่ายสินเชื่อ ผลการวิเคราะห์ด้านตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน ทำให้มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่ต่างกันเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการรับความยอมรับนับถือในสายงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งานด้านเงินเดือนและสวัสดิการด้านความมั่นคงในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ไม่ต่างกัน แต่ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติของบุคคลต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05ซึ่งสอดคล้องกับ (เกษศิริพันธ์ ภูพานเพชร,2556) ได้สรุปในการวิจัยว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน ทำให้ระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ (เรณู สุขกฤตกิจ, 2554)จากการสรุปในการวิจัยว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการทำงานพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มี ด้านตำแหน่งงาน ต่างกันมีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.6 พนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ฝ่ายสินเชื่อ ผลการวิเคราะห์ด้านระยะเวลาการทำงาน ทำให้มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้านไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05ซึ่งสอดคล้องกับ (ทิพย์วาริน กลิ่นโชยสุคน ,2552) ได้สรุปจากการวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระบุว่าลักษณะของประชากรศาสตร์ ด้านระยะเวลาการทำงานในการทำงานหรืออายุงาน แตกต่างกันส่งผลให้มีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ จรัญ ชาตัน, 2560 (อ้างในนางสาวไพรินทร์ เครือบุตตี, 2560) ได้สรุปจากการวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการระบุว่าลักษณะของประชากรศาสตร์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการจำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ และระยะเวลาการทำงานในการทำงานแตกต่างกันส่งผลให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.7 พนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ฝ่ายสินเชื่อผลการวิเคราะห์ด้านรายได้ ที่ต่างกัน ทำให้มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่ต่างกันเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05ซึ่งสอดคล้องกับ (เทิดพงษ์ โมฬีพันธ์, 2551) ได้สรุปไว้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า รายได้ ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นในการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน ที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ (อติมา หอมระรื่น,2552) ได้สรุปในการวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่ารายได้ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ ดังนี้

1. จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความร่วมมือของผู้ร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ดังนั้นผู้บริหารควรให้โอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถของพนักงานได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน หรือการศึกษาต่อสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จจุล่งได้โดยไม่มีปัญหาตามงานที่ปฏิบัติอยู่สามารถทำให้ได้รับโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่งานหรือไม่

2. จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ ด้านสถานภาพและด้านตำแหน่งงาน ต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ ต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต้องให้ความสนใจกับปัจจัยด้านประชากร ด้านดังกล่าวข้างต้น ควรมีกิจกรรมที่ทำร่วมกันให้เกิดความสามัคคีมีการเรียนรู้ ฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เท่าทันต่อเทคโนโลยี เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) นั้นให้พิจารณาในด้านสถานภาพและด้านตำแหน่งงานเป็นประการสำคัญ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติของบุคคลเพราะผลการศึกษาวินิจฉัยออกมามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ธนาคารควรมีการจัดการเรียนรู้ ฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เท่าทันต่อเทคโนโลยีให้บรรลุความสำเร็จในการปฏิบัติของบุคคลมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อ เท่านั้น ดังนั้น ควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น พนักงานต้อนรับลูกค้า (พนักงานสาขา) พนักงานฝ่ายอื่นๆ และบริษัทในเครือฯ เพื่อให้ได้ความแตกต่างทางด้านความคิด ค่านิยม และได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกษศิริรินทร์ ภูพานเพชร. (2556). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ (สาขาติวานนท์)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคาแหง
- จรัญชาติตัน. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการจัดการทั่วไปหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม
- เจนจิราพรرونไพริน. (2558). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขา อัญประเทศจังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- จันทร์แรมพุทธุกกุล. (2554). *ปัจจัยที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาสระบุรีจังหวัด สระบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิชาเอกการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ฉัตรชญา จัปปริง. (2554). *ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัด เชียงใหม่*. รายงานวิชาการค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เทิดพงษ์โมฬีพันธ์. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- ทิพวารินทร์กลิ่นโชยสุคนธ์. (2552). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย*. วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สุธานีร์นุกุลอั้งอารี. (2555). *การศึกษาแรงจูงใจในงานของพนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) กรณี พนักงานบริษัทการบินไทยสาขานักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย.