

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร

สำนักงานใหญ่

THE MOTIVATION TOWARDS PERFORMANCE OF EMPLOYEES
OF THE KIATNAKIN PHATRA HEAD OFFICE

ปัทมาพร แก้วมี้ด

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pattamaporn Kaevmoed

E-mail : Kaew.pattama2538@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร สำนักงานใหญ่ 2) เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศ สถานภาพ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษา โดยประชากรที่ได้ทำการศึกษา คือ พนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร สำนักงานใหญ่ จำนวน 360 คน ผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form และเลือกสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบทดสอบ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 74.80 มีสถานภาพโสด จำนวน 202 คนคิดเป็นร้อยละ 56.10 มีอายุ 22-35ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 46.90 มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 มีระยะ

เวลาการทำงาน 0-3ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 65.30

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ระดับมากที่สุดคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านความสำเร็จของงาน ตามลำดับ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดมีเพียงด้านเดียวคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

คำสำคัญ : แรงจูงใจ

ABSTRACT

The objective of this research: 1) To study the motivation towards performance of employees of the kiatnakin phatra head. 2) To compare the working motivation of Kiatnakin Phatra Bank employees who have gender, status, age, position level Working time Education level The population studied was 360 employees of Kiatnakin Phatra Bank Headquarters. The researcher used online questionnaire distribution via Google Form. And select a random sample without using probability (Non-probability Sampling) which the researcher sampling at convenience (Convenience Sampling) by the tool used as the test. The statistics were used, namely frequency, percentage, mean and standard deviation. Which the research results showed A total of 360 respondents, most of them were female, 268 people 74.80%, had the status of single, 202 people 56.10%. Age 22-35 years, 169 people 46.90%, there are 110 officers in positions 30.60% Have a 0-3 year working period of 142 people, representing 39.40% having a bachelor's degree, 235 people or 65.30%

Overall performance motivation was at the highest level. When considering each side The aspect at the highest level is In terms of job security, followed by career advancement Relationship with colleagues Working environment Nature of work And the success aspect of the work, respectively, in the very level, there was only one aspect, Salary and benefits

Keywords : MOTIVATION

บทนำ

ในปัจจุบันธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันกันอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็น การครอบครองส่วนแบ่งการตลาดที่สูงสุด หรือการพัฒนาตนเองให้เข้ากับยุคดิจิทัล ดังนั้นบุคลากรทุกคนควรจะศึกษาแนวทางในการปรับตัวเพื่อรองรับการเป็นพนักงานของธนาคารในยุคธนาคารดิจิทัล ซึ่งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเป็นธนาคารดิจิทัล พบว่า ในปัจจุบันธนาคารมีการปรับตัวนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการด้านการเงินการธนาคารให้กับลูกค้า ด้วยการพัฒนาแอปพลิเคชันทางการเงินให้ทันสมัย มีความสะดวกรวดเร็ว และให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง การนำแอปพลิเคชันอำนวยความสะดวกสบายให้ลูกค้าจึงมีการปรับพฤติกรรมการใช้บริการที่สาขาลดลง นอกจากนี้ ธนาคารส่วนใหญ่ยังมีนโยบายการปรับลดสาขา อย่างไรก็ตามพนักงานยังมีความจำเป็นในการให้บริการแก่ลูกค้า ได้เสนอให้มีการปรับบทบาทพนักงานให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านสินเชื่อ และการลงทุน ในปัจจุบันการปรับตัวของธนาคารไทยภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงเป็นธนาคารดิจิทัล จึงมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญให้การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและการลงทุน สามารถให้บริการได้หลากหลายและตอบสนองได้ตรงความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ปรับตัวได้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของกระแสดิจิทัลซึ่งภาครัฐมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมไร้เงินสดอย่างแท้จริง ดังนั้นธนาคารทุกแห่งจึงต้องการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาตนเองไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของธนาคารอยู่ตลอดเวลา

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นในฐานะผู้วิจัยก็เป็นพนักงานของธนาคาร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร สำนักงานใหญ่ ซึ่งแรงจูงใจเป็นความตั้งใจ ความต้องการจะทำบางสิ่ง หรือเหตุผลของการกระทำจะเป็นแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิตของการทำงาน ซึ่งผลผลิตของงานจะมีคุณภาพมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งแรงจูงใจของพนักงานแต่ละคนไม่เหมือนกัน ฉะนั้นเราควรทราบว่ามีสิ่งใดคือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพเพื่อธนาคาร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทรสำนักงานใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร สำนักงานใหญ่ ที่มี เพศ สถานะภาพ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร สำนักงานใหญ่ มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ

1. ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเกียรตินาคินภัทร สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร สำนักงานใหญ่

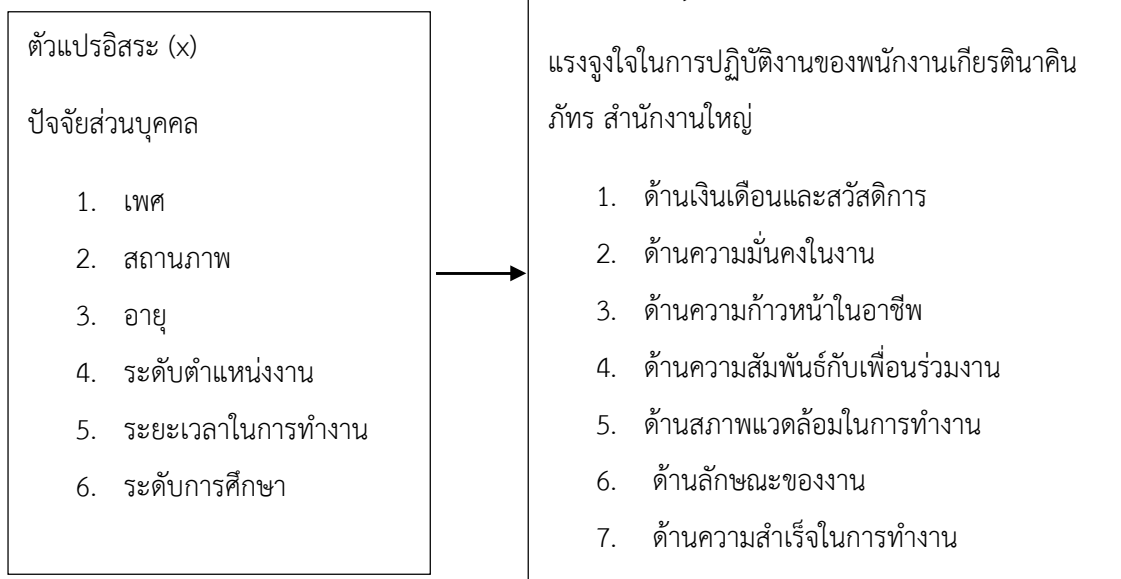
ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2563

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร สำนักงานใหญ่
2. เพื่อให้ทราบถึงข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขสำหรับผู้บริหารต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ไมเคิล คอมแจน (Domjan 1996: 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลลงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการสรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือตื่นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือ การชานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลสภาพแวดล้อมดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้นๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด
2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่างๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น
4. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทักษะที่ดีต่อการทำงาน ก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท
5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูง จะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ
6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน
7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้
8. แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้
9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงาน เพื่อไว้เงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยาตามนุษย์นิยม เขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งมีเบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนอง เช่น ความมั่นคง

ความปลอดภัย กินอึมนอนหลับ ความต้องการอื่นจะเข้ามาทดแทน เป็นพลังซึ่งจูงใจให้ทำพฤติกรรม เช่น อาจเป็นความสำเร็จในชีวิต เป็นต้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนอง ความพอใจ มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 5 ระดับ ด้วยกัน ได้แก่ 1.ความต้องการทางสรีระ 2.ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย 3.ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ 4.ความต้องการที่จะรู้สึกว่ามีค่า 5.ความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริงและพัฒนาศักยภาพของตน

ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารเกียรตินาคินภัทร

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร เกิดขึ้นจากการร่วมกิจการระหว่างธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่ดำเนินการโดยธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) และธุรกิจตลาดทุนที่ดำเนินการโดยบริษัท เคเคพี แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) โดยมุ่งผสมผสานความเชี่ยวชาญจากทั้งสองธุรกิจ เพื่อสร้างความเป็นเลิศในด้านการให้บริการทางการเงิน และก่อประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในพัฒนาการของตลาดการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร ประกอบด้วยบริษัทในกลุ่มธุรกิจ ดังนี้

- ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)
- บริษัท เคเคพี แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)
- บริษัทหลักทรัพย์ เกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เกียรตินาคินภัทร จำกัด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติวัฒน์ ถมยา (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายกลยุทธ์และวางแผน สายออกบัตร ธนาคารแห่งประเทศไทย จากจำนวนประชากร 204 คน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบทดสอบเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายกลยุทธ์และวางแผน สายออกบัตร ธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่ามีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ความสำเร็จของงาน รองลงมา คือ การปกครองบังคับบัญชา ความรับผิดชอบ และการยอมรับนับถือ ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และเงินเดือนที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน

นายอดุลย์ ทองจำรุณ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขตพื้นที่อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 144 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ผลจากการศึกษาพบว่าบุคลากรของเทศบาล มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน คือด้านที่มีระดับแรงจูงใจสูงสุดสามลำดับแรก ตามลำดับ ผล

การศึกษาโดยใช้สถิติเชิงอนุมานพบว่า อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานทั้งปัจจัยจิตใจ และปัจจัยบำรุงรักษา ทั้งนี้พบว่าอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานมาก จะมีแรงจูงใจต่อปัจจัยจิตใจ และปัจจัยบำรุงรักษามากด้วยหน่วยงานต้นสังกัดจึงควรส่งเสริมให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมานานได้รับสวัสดิการ และการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม เพื่อส่งเสริมพนักงานกลุ่มนี้ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

มลฤดี เย็นสบาย (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรเทศบาลเมืองมะขามเมืองใหม่ จำนวน 55 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีแรงจูงใจมากที่สุด 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานภาพในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และแรงจูงใจมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านค่าจ้างเงินเดือน ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างได้แก่บุคลากร จำนวน 45 คน สถิติที่ใช้ คือสถิติเชิงพรรณนาได้แก่ความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสถานะของอาชีพ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมั่นคงในงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้า มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและการบริหาร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับและลำดับสุดท้ายด้านเงินเดือนมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบพบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทตำแหน่งตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วรรณภา อวารณ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี อายุการทำงานส่วนใหญ่มากกว่า 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท สำหรับผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูงโดยปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ส่วนด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูงเช่นกัน เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยข้าราชการรัฐสภาที่มีแรงจูงใจในการทำงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าข้าราชการรัฐสภาที่มีแรงจูงใจในการทำงานปานกลางและต่ำทุกด้าน เมื่อพิจารณาจากขนาดค่า F ผลปรากฏว่าข้าราชการรัฐสภาที่มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเทคนิคการควบคุมดูแล ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานและด้านการได้ รับการยอมรับ

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้า โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ANOVA การทดสอบถดถอยพหุคูณ Multiple linear regression ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสดระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาทและมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน

พระพงษ์ศักดิ์ สนตมโน (เกษวงค์รอด) (2561) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.986 จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำนวน 95 คน จากประชากรทั้งหมด 124 คนวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คนแบบตัวต่อตัว วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการ

ทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และปัจจัยค่าจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการปกครองและบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของธนาคารเกียรตินาคิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร สำนักงานใหญ่ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane, 1973 ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ไม่มากกว่าร้อยละ 5 ประชากรคือพนักงานของธนาคารเกียรตินาคินภัทร สำนักงานใหญ่ จำนวน 2,707 คน และได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 360 คน ดังนั้นผู้วิจัยจะเลือกการสุ่มตัวอย่างที่ได้โดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ โดยใช้ Google Form
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์และความเรียบร้อยของแบบสอบถาม เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม

สำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม
2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) กับ

ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 และเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 74.80 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 360 คนนั้นส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 ตามลำดับพนักงานผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีอายุ 22 – 35 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 46.90 รองลงมาคืออายุ 36 - 45 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 ตามลำดับ พนักงานผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับตำแหน่งสูงสุดอยู่ที่ ระดับเจ้าหน้าที่จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 รองลงมาคือ ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10, ระดับผู้จัดการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00, ระดับผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90, ระดับรองผู้อำนวยการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60, ระดับผู้จัดการอาวุโส จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20, ระดับผู้อำนวยการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 และระดับผู้อำนวยการอาวุโส จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 ตามลำดับ พนักงานผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงาน 0 – 3 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการทำงาน 4 – 10 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 , และ ระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 ตามลำดับ พนักงานผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 65.30 และ รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบได้ว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีทั้งสิ้น 6 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ด้านความสำเร็จของงาน, ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน, ด้านลักษณะของงาน, ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 4.46$, $\bar{X} = 4.40$, $\bar{X} = 4.32$, $\bar{X} = 4.31$, $\bar{X} = 4.31$, $\bar{X} = 4.21$.) ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการเพียงด้านเดียว ($\bar{X} = 4.00$)

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร สำนักงานใหญ่ มีพนักงานตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 74.80 และเพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 202 คน

คิดเป็นร้อยละ 56.10 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ อายุ 22 – 35 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 46.90 รองลงมาคืออายุ 36 - 45 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ ระดับเจ้าหน้าที่จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 รองลงมาคือ ระดับระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10, ระดับผู้จัดการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00, ระดับผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90, ระดับรองผู้อำนวยการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60, ระดับผู้จัดการอาวุโส จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20, ระดับผู้อำนวยการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 และระดับผู้อำนวยการอาวุโส จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงาน 0- 3 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการทำงาน 4 - 10 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 , และระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 65.30 และรองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร สำนักงานใหญ่

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ด้านที่อยู่ระดับมากที่สุด คือด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านความสำเร็จของงาน และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

อภิปรายผล

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าสูงสุดดังนี้ มีการเบิกจ่ายสวัสดิการต่างๆในหน่วยงาน มีความสะดวกสบายรวดเร็ว, สวัสดิการต่างๆที่ได้รับมีความเหมาะสม, เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ และเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอสำหรับค่าครองชีพในปัจจุบัน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ พระพงษ์ศักดิ์ สนตมโน (เกษวงค์รอด) (2561) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

ด้านความมั่นคงในงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความเชื่อมั่นในองค์กรและทำสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่กังวลต่อการโยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ มี

ความรู้ที่มั่นคงในตำแหน่งงานที่ทำและสามารถยึดถืองานที่ปฏิบัติอยู่เป็นอาชีพได้ตลอดไป ตามลำดับ สอดคล้องกับ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ธนาคารมีการสนับสนุนในการศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและ ธนาคารสนับสนุนในการฝึกอบรมสัมมนาศึกษาดูงาน ทำงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเกณฑ์การพิจารณาปรับตำแหน่งอย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับ วรณา อารณ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ รัฐสภาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อที่มีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าสูงที่สุดได้แก่ ภายในทีมของท่านมีการร่วมมือในการ ทำงานและทำงานเป็นทีม, สามารถเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี, เพื่อนร่วมงานทั้งในทีม และนอกทีมให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี, เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและพึ่งพากันเป็นอย่างดีและ สามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ สอดคล้องกับ นายอดุลย์ ทองจำรุณ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขตพื้นที่อำเภอ แก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าสูงที่สุดได้แก่ มีระบบรักษาความปลอดภัยต่อทรัพย์สินทั้งส่วนตัว และส่วนรวม, สถานที่ทำงานอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมสะดวกต่อการเดินทาง, มีวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ, มีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงานและสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วนง่ายต่อการ ติดต่อประสานงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ มลฤดี เย็นสบาย (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของบุคคลากรเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ด้านลักษณะของงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าสูงที่สุดได้แก่ งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ช่วยให้ท่านมีโอกาส

ก้าวหน้าในองค์กร, ได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานอย่างมาก, งานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญและคุณค่าต่ออนาคตเป็นอย่างมากและปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมไม่มากไม่น้อยจนเกินไป ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทายความสามารถของตนเอง สอดคล้องกับ ปฐมวงค์ สีหาเสนา (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ด้านความสำเร็จในงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าสูงที่สุดได้แก่ ท่านปฏิบัติงานได้ทันเวลาที่กำหนด, ท่านปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด, ท่านสามารถแสดงออกทางความคิดเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ได้อย่างเต็มที่, ใช้ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้สำเร็จและผู้บังคับบัญชายอมรับยกย่องในผลการปฏิบัติงานของท่าน ตามลำดับ ได้สอดคล้องกับ ปฐมวงค์ สีหาเสนา (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะคือธนาคารควรมีสวัสดิการที่หลากหลายด้านและครบครัน เช่นโบนัสประจำปี ประกันสุขภาพ ประกันกลุ่ม การกั๊ยืมเงิน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวมถึงสวัสดิการครอบครัวของพนักงาน เป็นต้น และสวัสดิการต่างๆที่พนักงานได้รับควรง่ายต่อการเบิกใช้ ไม่ยุ่งยากและเดินเรื่องได้รวดเร็ว สะดวกสบาย

2. ด้านความมั่นคงในงาน

ข้อเสนอแนะ ธนาคารควรมีการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายให้ชัดเจนเพื่อให้พนักงานรับรู้ และเชื่อมั่นว่าธนาคารมีความมั่นคง พนักงานเชื่อมั่นได้ว่าจะไม่มีการปลดพนักงานหรือโยกย้ายตำแหน่งในการทำงาน

3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ข้อเสนอแนะธนาคารควรมีการให้ทุนหรือสนับสนุนการศึกษาต่อของพนักงานเพื่อเป็นประโยชน์ในการก้าวหน้าในตำแหน่งงานของพนักงานเอง หรือการสนับสนุนให้มีการอบรม สัมมนาต่างๆอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นทั้งของภายในและภายนอกธนาคารเพื่อให้พนักงานได้รับความรู้ใหม่ๆเพื่อมาปรับใช้ในการทำงานอยู่เสมอ

4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะคือควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานทั้งภายในทีมและนอกทีม รวมถึงหัวหน้าของงานแต่ละทีมด้วยเพื่อลดความห่างทั้งระหว่างวัยและระหว่างตำแหน่งงาน ทั้งนี้

เพื่อให้การทำงานหรือติดต่อประสานงานช่วยเหลือกันและกันระหว่างในทีมหรือนอกทีมมีความสะดวก รวดเร็วและง่ายมากขึ้น

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อเสนอแนะควรมีลิฟต์เกอร์หรือตู้เก็บของที่เป็นส่วนหนึ่งของของแต่ละแผนกเพื่อให้ได้เก็บของใช้ส่วนตัวเพื่อความปลอดภัยในทรัพย์สินของพนักงานและมีรถ. เพื่อดูแลความเรียบร้อย ในส่วนของลิฟต์เกอร์หรือตู้เก็บของ ด้านการเดินทางธนาคารควรจัดให้มีรถรับ-ส่ง พนักงานทั้งจาก BTSและMRT เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทางของพนักงาน ด้านสิ่งของวัสดุอุปกรณ์ ควรมีการจัดให้เหมาะสมกับจำนวนคนและในแต่ละแผนกเพื่อให้เพียงพอ มีการเบิกของใช้ได้ง่ายเพียงพอต่อพนักงานทุกคน

6. ด้านลักษณะของงาน

ข้อเสนอแนะผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควรมีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งและความสามารถของพนักงาน ควรมีการให้กำลังใจหรือชื่นชมผลงานของพนักงานเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม ตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นผลประโยชน์แก่องค์กรและให้พนักงานได้มีกำลังใจในการทำงานและควรมีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งให้ชัดเจนและเป็นธรรมแก่พนักงานเพื่อให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในองค์กร

7. ด้านความสำเร็จของงาน

ข้อเสนอแนะควรมีการกำหนดเป้าหมายและระยะเวลาของการทำงานให้ชัดเจนเพื่อให้พนักงานมีการตั้งเป้ากับตนเองเพื่อที่จะวางแผนปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายของตนเองและเป้าหมายของธนาคาร

บรรณานุกรม

วิทยานิพนธ์

กิตติวัฒน์ ฅมยา. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายกลยุทธ์และวางแผนสายออกบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย. มหาวิทยาลัยศิลปากร: การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ณัฐดนัย ไทยถาวร. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนระดับประถมศึกษา จังหวัดสระบุรี.

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชญพร สุวรรณคาม. (2559). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระพงษ์ศักดิ์ สนมมโน. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว . สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

มลฤดี เย็นสบาย. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรรณ อารณ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

อดุลย์ ทองจำรูญ. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขตพื้นที่อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสุรนารี.

อริญชญา วงศ์ใหญ่. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: วิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

Domjan. (24 ตุลาคม 2563). ทฤษฎีของการจูงใจ. เข้าถึงได้จาก

<http://motivation-srisupan.blogspot.com/2012/07/theories-of-motivation.html>

วินัย เพชรช่วย. (27 ตุลาคม 2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน. เข้าถึงได้จาก

<https://www.oocities.org/vinaip/knowledge/motive.htm>

ธนาคารเกียรตินาคินภัทร. (24 ตุลาคม 2563). ประวัติความเป็นมา. เข้าถึงได้จาก

<https://bank.kkpgf.com/th>