

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ
แผนก TELESALES สำนักงานใหญ่
WORK MOTIVATION OF THE THANACHART BANK EMPLOYEES
TELESALES DEPARTMENT HEAD OFFICE

อังคณา เอ็มบุตร

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Angkana Embut

E-mail:angkana.e2539@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ แผนก TELESALES สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านนโยบายการให้บริการ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความพยายามและการทุ่มเทในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานธนาคารธนชาติ แผนก TELESALES สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 130 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0) หาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 130 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 83.80 มีอายุ 25 - 35 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 มีสถานภาพโสด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 111 คนคิดเป็นร้อยละ 85.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 25,000 บาท จำนวน 60 คน ร้อยละ 46.20 มีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 84คน ร้อยละ 64.60 มีระดับตำแหน่งพนักงานขาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30

2.) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ธนาชาต แผนก TELESALLES สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความพยายาม และทุ่มเทในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายและการให้บริหาร และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ
คำสำคัญ: แรงจูงใจ

ABSTRACT

The objective is to study Work motivation of the thanachart bank employees telesales department, head office. The factors of research include effort and dedication, Relationships, working atmosphere, Career Path, Policy and management, and salary and benefits. That are classified by personal factors were including Sex, Age, Status, Education, Income, Experience, and Position. The sample used in this research amount of 130 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research (SPSS Version 26.0). The statistics were frequencies percentage mean (\bar{X}) standard deviation (SD).

The results found that 1.) The users all respondents 130 peoples. Most are female 109 peoples representing 83.80% Most aged 25 – 35 years old 88 peoples representing 67.70% Most are status single 120 peoples representing 92.30% Most are Bachelor's degree 111 peoples representing 85.40% Most are average income per month 20,000 – 25,000 baht 60 peoples representing 46.20% Most experience 1-5 years 84 peoples representing 64.60% Most are position sales 120 peoples representing 92.30%

2.) work motivation of the thanachart bank employees telesales department, head office overall is at a highest level. Considering each side, then that side is the highest level of motivation, effort and dedication, Relationships, working atmosphere, Career Path, Policy and management, salary and benefits.

Keywords: Motivation

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากรเนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการทำงานที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งยังมีผลต่อความก้าวหน้าขององค์กร บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญต่อการผลักดันในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ องค์กรจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงานเนื่องจากแรงจูงใจนั้นมีอิทธิพลต่อผลของงานซึ่งจะมีประสิทธิภาพ การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งในการเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ถ้าหากผู้บริหารไม่ใส่ใจอาจทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจ ประสิทธิภาพในการทำงานจะ

ลดลงและความพึงพอใจมีแนวโน้มลดลง ทำให้เกิดปัญหาแก่งัดกรเนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จ ในปัจจุบันสถาบันการเงิน มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานเป็นระบบทันสมัยและระบบสากลมากขึ้นเพื่อให้พร้อมต่อการแข่งขันที่มีความหลากหลายและรุนแรงมากขึ้น โดยการแข่งขันด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การแข่งขันทางการบริการ การแข่งขันด้านส่งเสริมด้านการตลาด และการแข่งขันด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เดิมเป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อ บริษัท เงินทุน เอกชาติ จำกัด (มหาชน) ที่มีธุรกิจการเข้าซื้อรถยนต์ เป็นธุรกิจหลัก จนกระทั่งกลายเป็น ธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับความนิยมไว้วางใจจากกลุ่มลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น จากการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่าง ๆ ธนาคารได้มุ่งเน้นการวางรากฐานที่ แข็งแกร่ง อาทิ การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงสาขา การปรับโครงสร้างระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการให้บริการและการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน พร้อมตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ภายใต้กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงมุ่งสู่ความแข็งแกร่งแข็งแกร่ง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ แผนก TELESales สำนักงานใหญ่

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ แผนก TELESales สำนักงานใหญ่

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ แผนก TELESales สำนักงานใหญ่ มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารธนชาติ แผนก TELESales สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงาน

ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ แผนก TELESales สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านนโยบายและการให้บริการ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความพยายามและความทุ่มเทในการทำงาน

ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานธนาคารธนชาติ แผนก TELESALES สำนักงานใหญ่

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัยตั้งแต่ เดือน ตุลาคม-พฤศจิกายน 2563

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ แผนก TELESALES สำนักงานใหญ่

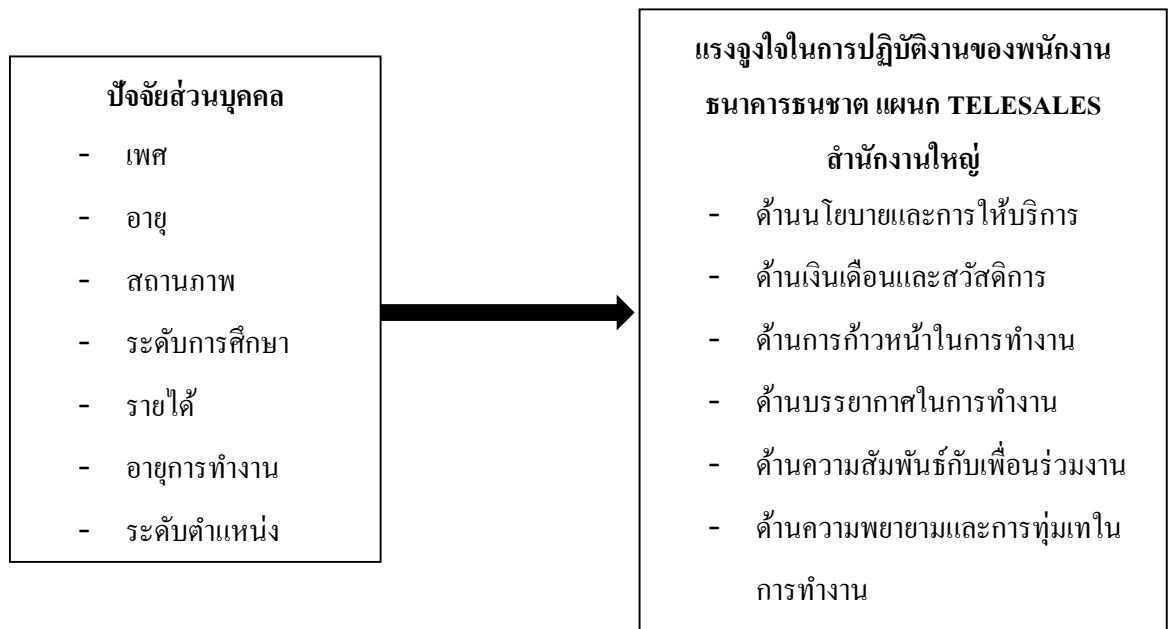
2. สามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปทำการศึกษาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำหรับผู้บริหารในการบริหารในต่อไป

3. เสริมสร้างปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ขาดประสิทธิภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

ความหมายของ “แรงจูงใจ” คือพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมและยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละแต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำ จะไม่แสดงพฤติกรรม หรือ ไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของคำว่า “แรงจูงใจ”

ประเภทของแรงจูงใจ

ประเภทของแรงจูงใจ นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง ภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการเรียนรู้หรือการแสวงหาบางอย่างด้วยตนเองโดยไม่ต้องให้บุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น นักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเองไม่ใช่เพราะถูกบิดามารดาบังคับ หรือเป็นเพราะมีสิ่งล่อใจใด ๆ การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

ความต้องการ (Need) เนื่องจากคนทุกคนจะมีความต้องการที่อยู่ภายในจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนั้นจะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความพอใจ

เจตคติ (Attitude) หมายถึงความรู้สึกนึกคิดที่ดีบุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะช่วยให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น เด็กนักเรียนรักครูผู้สอนและพอใจ วิธีการสอนทำให้เด็กมีความสนใจตั้งใจเรียนเป็นพิเศษ

ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง ภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทางและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคลแรงจูงใจเหล่านี้ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคลคนที่มีเป้าหมายในการกระทำใด ๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงานมีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงานจึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่า จะได้รับความก้าวหน้า ใด ๆ ไรจากการกระทำนั้นย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้

2.3 บุคลิกภาพความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้เช่น ครูอาจารย์ก็ต้องมีบุคลิกภาพทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ นักปกครองผู้จัดการจะต้องมีบุคลิกภาพของผู้นำที่ดีเป็นต้น

2.4 เครื่องล่อใจอื่น ๆ มีสิ่งล่อใจหลายอย่างที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้พฤติกรรมขึ้น เช่น การให้รางวัล (Rewards) อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำหรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งจะกระตุ้นไม่ให้

กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้การชมเชยการดีเดียน การประกวดการแข่งขัน หรือการทดสอบก็จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น (ประเภทของ แรงจูงใจ, 2555)

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยมเขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งมีเบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับความต้องการ เขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนอง เช่น ความมั่นคงความปลอดภัยกินอิ่มนอนหลับความต้องการอื่นจะเข้ามาทดแทนเป็นพลังซึ่งจูงใจให้หายพฤติกรรม เช่น อาจเป็นความสำเร็จในชีวิต เป็นต้นแรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์แบ่ง ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1. ความต้องการทางสรีระ
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ
4. ความต้องการที่จะรู้สึกว่าคุณค่า
5. ความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริงและพัฒนาศักยภาพของตน

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg

การจูงใจของ Herzberg Frederick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงานซึ่ง เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ชื่อทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “Motivation-Maintenance Theory” หรือ “Dual Factor Theory” หรือ “The Motivation-Hygiene Theory” ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี Herzberg ได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักวิศวกรและ นักบัญชีซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้า เพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานและเพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุก ๆ คนคือความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่าง ๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญ และกำลังใจที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ธนาคารธนชาติ

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทในกลุ่มธนชาติ กลุ่มธุรกิจการเงินที่มีอายุมากกว่า 35 ปี เดิมเป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อ บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนชาติได้เปิดให้บริการ ในวันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2545 ภายใต้ใบอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจ หลังจากนั้นได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ที่เต็มรูปแบบ จากกระทรวงการคลังเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2547 ในปี พ.ศ. 2550 ธนาคารแห่งโนวาสโกเทีย (สโกเทียแบงก์)

ธนาคารที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปว่าเป็นธนาคารที่มีความมั่นคงอันดับต้น ๆ ของโลกได้เข้าร่วมถือหุ้นธนาคารขนาดที่อยู่ร้อยละ 24.99 ก่อนที่จะถือเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 49 ในปี พ.ศ. 2552 ส่วนหุ้นอีกร้อยละ 51 ของธนาคารขนาดเป็นการถือโดยบริษัททุนขนาด จำกัด (มหาชน) หรือ TCAP ซึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และมีผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปไม่มีตระกูลใดถือหุ้นใหญ่ ปี 2553 ถือเป็นปีที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการเติบโตของธนาคารขนาด เนื่องจากเป็นปีที่ธนาคารประสบความสำเร็จในการเข้าซื้อกิจการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฑารัตน์ ศรีโย (2554) ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย จาก 3 ด้าน มีด้านลักษณะของงาน ด้านสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน ด้านรายได้และค่าตอบแทน มีผลในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าด้านรายได้และค่าตอบแทนผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความมั่นคงของธนาคารมีผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน แสดงเป็นร้อยละ 4.30 เป็นอันดับ 1 คือมากที่สุด อันดับต่อมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อแรงจูงใจให้กับพนักงาน แสดงเป็นร้อยละ 4.02 และด้านน้อยสุดคือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน แสดงเป็นร้อยละ 3.94 ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อแรงจูงใจในการ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น พบว่าส่วนใหญ่พนักงานจะประสบกับปัญหาด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมากที่สุด เหตุเพราะพนักงานได้รับมอบหมายงานให้ปฏิบัติเยอะเกินกว่า อัตรากำลังจึงทำให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลาที่ทำการจึงส่งผลให้พนักงานมีความกดดันกับเป้าหมายของธนาคารที่เพิ่มขึ้น เช่น กองทุน สินเชื่อ บัตรเครดิต ประกันชีวิต

โชติกา ระโส (2555) พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ซึ่งบุคลากรได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา และมีการประเมินความสามารถของตนในการปฏิบัติงานรวมถึงมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถของตนเอง

นริศพร ประจักษ์ธีรนนท์ (2555) ผลการศึกษาระดับความทุ่มเทในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมาภาพรวมแล้วอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อย่อยพบว่า ข้อคำถามที่มีความเกี่ยวข้องกับเวลาการทำงานจะมีผลต่อความทุ่มเทในการทำงาน ดังนั้นธนาคารควรมีการบริหารจัดการเวลาการทำงานของพนักงานให้เหมาะสมไม่กระทบต่อช่วงเวลาการดำเนินชีวิตเพื่อให้พนักงานมีความทุ่มเทในการทำงานส่วนต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับธนาคาร

มลฤดี เย็นสบาย (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอ มะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรเทศบาลเมืองมะขามใหม่ จำนวน 55 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงมีอายุ 30 ปีขึ้นไปถึง 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาทขึ้นไปถึง 20,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3 ปีขึ้นไปถึง 6 ปี ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีแรงจูงใจมากที่สุดได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานภาพในการทำงานด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความ มั่นคงในงาน และแรงจูงใจมาก ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านค่าจ้างเงินเดือน ด้านความเจริญก้าวหน้า ในการทำงานด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ ในการทำงาน ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

อดุลย์ ทองจำรุณ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขตพื้นที่อำเภอแก่งศรีภูมิ จังหวัดชัยภูมิ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 144 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตรา ส่วนประมาณค่าระดับทำการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมาน ผลจากการศึกษาพบว่า บุคลากรของเทศบาลมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน คือด้านที่มีระดับแรงจูงใจสูง ที่สุดสามลำดับแรก ตามลำดับ ผลการศึกษาโดยใช้สถิติเชิงอนุมานพบว่า อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษา ทั้งนี้พบว่า อายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานมากจะมีแรงจูงใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษามากด้วยหน่วยงานต้นสังกัดจึงควรส่งเสริมให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมานานได้รับสวัสดิการและการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม เพื่อส่งเสริมพนักงานกลุ่มนี้ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมาก

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การคลังสินค้า โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ANOVA การทดสอบ ถดถอยพหุคูณ Multiple linear regression ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น

หญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสดระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาทและมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์กรคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริการ และด้านความมั่นคงในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ แผนก TELESALLES สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 130 ชุด โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ 5% ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์โดยใช้ Google Form
2. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ แผนก TELESALLES สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ด้านเพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 130 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 และเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 ด้านอายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 25 - 35 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 , 36 - 45 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็น

ร้อยละ 3.80, 56 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ ด้านสถานภาพ พบว่า ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 130 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30 รองลงมาคือสมรส 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 111 คนคิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 25,000 บาท จำนวน 60 ร้อยละ 46.20 รองลงมาคือต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 58 คน ร้อยละ 44.60 , สูงกว่า 30,000 บาท จำนวน 7 คน ร้อยละ 5.40 และ 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 5 คน ร้อยละ 3.80 ตามลำดับ ด้านอายุการทำงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 84 คนร้อยละ 64.60 รองลงมาต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 31 คน ร้อยละ 23.80 , 6 – 10 ปี จำนวน 10 คน ร้อยละ 7.70 และ 11 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน ร้อยละ 3.80 ด้านระดับตำแหน่ง พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับตำแหน่งพนักงานขาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30 รองลงมาผู้จัดการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 , หัวหน้างาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 และผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพนักงานธนาคาร ธนชาติ แผนก TELESALES สำนักงานใหญ่ มีองค์ประกอบ 6 ด้านได้แก่ ด้านนโยบายและการให้บริการ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านการความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความพยายามและการทุ่มเทในการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ธนชาติ แผนก TELESALES สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีทั้งสิ้น 6 ด้านความพยายามและทุ่มเทในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายและการให้บริการ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.78, \bar{X} = 4.77, \bar{X} = 4.74, \bar{X} = 4.72, \bar{X} = 4.70, \bar{X} = 4.68$ ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ธนชาติ แผนก TELESALES สำนักงานใหญ่ มีพนักงานตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 130 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 83.80 และเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 ส่วนใหญ่

เป็นมีอายุ 25 – 35 ปี จำนวน 88 คนคิดเป็นร้อยละ 67.70 รองลงมาคือต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70, 36 – 45 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80, 46 ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ ส่วนใหญ่รายได้ต่ำกว่า 20,000 – 25,000 บาทจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมาคือต่ำกว่า 20,000 บาทจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 , สูงกว่า 30,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และ 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อายุงาน 1 - 5 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 64.60 , ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 , 6 – 10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 และ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ระดับตำแหน่ง พนักงานขาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30 , ผู้จัดการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 , หัวหน้างาน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 , ผู้อำนวยการ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 , รองผู้อำนวยการ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 และผู้ช่วยผู้อำนวยการ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารขนาดมหภาค TELESALES สำนักงานใหญ่

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ระดับมากที่สุด คือด้านความพยายามและทุ่มเทในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายและการให้บริหารและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

1.ด้านนโยบายการและให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าสูงสุดดังนี้ ทุกข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าสูงสุดได้แก่ หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดสวัสดิการของพนักงานขององค์กร การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน ความชัดเจนของนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ **เกสเนอร์ (2559)** ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์กรคลังสินค้า

2.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ดังนี้ ความเหมาะสมของสวัสดิการที่องค์กรมอบให้, ท่าน

ได้รับคำตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่, การพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จุฑารัตน์ ศรีโย (2554) ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของชนาครกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย

3.ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ดังนี้ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับความสามารถและความเอาใจใส่ในงานของตนเอง, การช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน, ความเป็นกันเองระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติกา ระโส (2555) พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

4.ด้านบรรยากาศในการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าสูงสุดดังนี้ ทุกข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีสภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ที่เหมาะสม, ในหน่วยงานของท่านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์และเพียงพอ, มีความรู้ลึกปลอดภัยในขณะปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยมลฤดี เย็นสบาย (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอ มะขาม จังหวัดจันทบุรี

5.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วม

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ ทุกข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและพึ่งพากันเป็นอย่างดี, สามารถเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานได้ดี, การให้/รับคำปรึกษาระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอดุลย์ ทองจำรูญ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขตพื้นที่อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

6.ด้านความพยายามและทุ่มเทในการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ทุกข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าสูงสุดได้แก่ มีความวางแผนงานที่ได้รับมอบหมายก่อนปฏิบัติงาน, มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานอยู่เสมอ, ความชัดเจนของขอบเขตและเป้าหมายของการปฏิบัติงาน ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นริยุทธ ประจักษ์ธีรนนท์ (2555) ผลการศึกษาระดับความทุ่มเทในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมา

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ แผนก TELESALES สำนักงาน โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมากที่สุด และสามารถสรุปข้อเสนอแนะ จากผลการวิจัย ดังนี้

ด้านนโยบายและการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจของพนักงานธนาคารธนชาติ แผนก TELESALES สำนักงานใหญ่ ด้านนโยบายและการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดสวัสดิการของพนักงานขององค์กร เนื่องจากธนาคารธนชาติมีการกำหนด หลักเกณฑ์ให้พนักงานและเป็นไปตามมาตรฐานตามกฎหมายแรงงานให้พนักงานมีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน ,การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าตนเองมี ความสำคัญที่ทางธนาคารเปิดโอกาสให้แสดงศักยภาพในการบริหารของตนเองและความชัดเจนของ นโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานองค์กรมีการมอบหมายหน้าที่หรือลักษณะงานที่ ชัดเจนทำให้พนักงานรู้ว่าตนเองต้องจัดระเบียบการทำงานอย่างไรเพื่อให้งานสำเร็จเป้าหมายที่ชัดเจน

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจของพนักงานธนาคารธนชาติ แผนก TELESALES สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด หากถ้าเทียบกับด้านอื่น ๆ แล้วด้านเงินเดือนและ สวัสดิการมีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ดังนั้นความเหมาะสมของสวัสดิการที่องค์กรมอบให้ควรมีการพิจารณา เงินเดือนที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบและมีความคุ้มค่าต่อองค์กรและตัวพนักงานเอง, ท่านได้รับค่าตอบแทนยุติธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่ มีการจัดประเมิน โครงสร้างของ องค์กรที่เหมาะสมและสอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย และการพิจารณาการปรับเงินเดือนประจำปี ควรมีการพิจารณาการปรับเงินเดือนประจำปีมีรูปแบบมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่แน่นอนและมีความ ยุติธรรมต่อพนักงานท่านอื่น ๆ

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจของพนักงานธนาคารธนชาติ แผนก TELESALES สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับ ความสามารถและความเอาใจใส่งานของท่านเองควรเรียนรู้ปรับตัวกับงานและพัฒนาโอกาสเพื่อ ความก้าวหน้าของตนเอง, การช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน พนักงานใน แผนกช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันทำให้งานของเราเดินหน้าต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและความ เป็นกันเองระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาต้องมีความเป็นภาวะผู้นำสูง มีความเป็น กันเองกับผู้อยู่ภายใต้บังคับบัญชาทำให้สามารถเข้าถึงในการติดต่อประสานงานได้ง่าย

ด้านบรรยากาศในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจของพนักงานธนาคารธนชาติ แผนก TELESALES สำนักงานใหญ่ ด้านบรรยากาศในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสถานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีสภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างบรรยากาศในการทำงาน เช่น การจัดโต๊ะ เก้าอี้ ให้เหมาะสมกับพื้นที่, ในหน่วยงานของท่านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์และเพียงพอธนาคารควรจัดอุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์เครื่องเขียน ล็อกเกอร์เพียงพอต่อพนักงานทุกท่าน และมีความรู้สึกปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตั้งแต่หน้าตึกหน้าลิฟต์และพนักงานทุกท่านคิดบัตรเรียบร้อยแล้วการตรวจสอบบุคคลภายนอกที่คิดเข้ามาประสานงาน จะส่งผลให้พนักงานรู้สึกมีความสุขและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจของพนักงานธนาคารธนชาติ แผนก TELESALES สำนักงานใหญ่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและพึ่งพากันเป็นอย่างดี ธนาคารควรจัดให้มีกิจกรรมระหว่างแผนกหรือระหว่างทีมเพื่อความสามัคคี ตามเกณฑ์รวมถึงมีความเสมอภาคกัน เช่น กิจกรรมปีใหม่ การจัดสัมมนา เพื่อเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ของพนักงาน, สามารถเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานได้ดี การมีทัศนคติในด้านบวกกับเพื่อนร่วมงานจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพองค์กรก็จะได้ผลประโยชน์ไปด้วย และการให้/รับคำปรึกษาระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ทำให้การปฏิบัติงานเร็วขึ้นและไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านความพยายามและทุ่มเทในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจของพนักงานธนาคารธนชาติ แผนก TELESALES สำนักงานใหญ่ ด้านความพยายามและทุ่มเทในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 6 ด้าน ดังนั้นการมีการวางแผนงานที่ได้รับมอบหมายก่อนปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรตั้งเป้าหมายการวางแผนงานให้เหมาะสมของแต่ละฝ่ายและมีการมอบหมายงานตามหน้าที่ของพนักงานแต่ละคนอย่างเหมาะสม, มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานอยู่เสมอการมีเป้าหมายส่งผลต่อแรงจูงใจในการพัฒนางานและตำแหน่งตลอดจนค่าตอบแทนส่งผลไปยังคุณภาพของชีวิต และมีความชัดเจนของขอบเขตและเป้าหมายของการปฏิบัติงาน การวางแผนงานก่อนปฏิบัติงานจะส่งผลให้พนักงานทำงานออกมาได้ดีตามยอดที่ได้รับมอบหมาย

บรรณานุกรม

- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์กรคลังสินค้า. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จุฑาทร์ตน์ ศรีใย. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.ปริญญา นิพนธ์ สาขาการอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธนาคารธนชาติ. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2563 . ประวัติความเป็นมา . เข้าถึงได้จาก <https://www.thanachartbank.co.th/TbankCMSFrontend/AboutUsTHDetail.aspx>
- ธนาคารธนชาติ. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2563 . ประวัติความเป็นมา. เข้าถึงได้จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%97%E0%B8%B8%E0%B8%99%E0%B8%98%E0%B8%99%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%95>
- มลฤดี เข็นสบาย. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นริญทร ประจักษ์ธีรนนท์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความทุ่มเทในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมา คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.