

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี

Work Motivation of bank Employees in Thonburi District

ผู้วิจัย

ชลกรณ์ วิชัยศิริ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร. ทิฆัมพร พันลึกเดช

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษา 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี จำนวน 312 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\mu=4.11$) รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\mu=3.72$) อันดับที่สาม คือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ($\mu=3.70$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ($\mu=3.55$) ตามลำดับ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ควรพัฒนาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, พนักงานธนาคาร, ธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี

ABSTRACT

This research is intended to study (1) the level of work motivation of bank personnel in Thonburi district, (2) the comparison between the work motivation in terms of work characteristics, work climate, job security, and job advancement and the personal factors. This is a quantitative research in which the sample size is bank employees at the total number of 312 individuals. The questionnaires are used to collect the data. The descriptive statistical data include frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results showed that the overall value of work motivation is at the high level ($\mu = 3.77$). When consider each item separately, it is found that work characteristics is at the high level ($\mu = 4.11$) and then following by job security ($\mu = 3.72$), work climate ($\mu = 3.70$), and job advancement ($\mu = 3.55$). The suggestion is that the bank should improve the human relations dimension, for instance, to organize activities that promote human relations skills in order to increase the work effectiveness of the employees.

Keywords : Work motivation, bank personnel, bank in Thonburi district

บทนำ

ธุรกิจที่เกี่ยวกับสถาบันการเงินในทุกวันนี้มีสภาพการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้นและเพื่อที่จะได้มาถึงการครอบครองส่วนแบ่งตลาดที่สูงที่สุดนั้น ทำให้แต่ละองค์กรต้องมีการวางแผนคิดค้นกลยุทธ์และมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการวางแผนการตลาดเชิงรุกการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ในอนาคตธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรีได้เล็งเห็นว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญอย่างยิ่งขององค์กร เป็นจุดเริ่มในการริเริ่มสร้างสรรค์งาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและนำพาให้องค์กรไปสู่เป้าหมาย ดังนั้นการพยายามรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้อยู่กับองค์กรและป้องกันการสูญเสียพนักงานจากการลาออก จึงเป็นงานท้าทายสำหรับผู้บริหารในปัจจุบันซึ่งบุคลากรนั้นก็ต้องเป็นแรงงานที่มีประสิทธิภาพและมีความรู้ ความสามารถ ธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี จึงหลีกเลี่ยงในการแข่งขันไม่ได้เนื่องจากโลกเปลี่ยนไป องค์กรจึงต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ พนักงานจะต้องพร้อมปรับเปลี่ยนเพื่อรับสิ่งใหม่ ๆ ที่จะเกิดกับองค์กรในอนาคต ผู้บริหารบางคนมุ่งหวังผลกำไร มองเห็นแต่ผลประโยชน์ที่สูงสุดขององค์กร จนไม่ได้เอาใจใส่สนใจและไม่เห็นความสำคัญในการดูแลความเป็นอยู่ของบุคลากร ทำให้พนักงานขาดความพึงพอใจในการทำงานส่งผลให้การปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ใน ความรับผิดชอบไม่เต็มความสามารถขาดประสิทธิภาพและอาจส่งผลออกมาในรูปของการขาดความรับผิดชอบ ขาดกำลังใจ ขาดงาน การย้ายงานจนกระทั่งลาออกจากงาน การลาออกจึงถือเป็นภาวะและต้นทุนขององค์กรอีกทั้งยังส่งผลแก่ภาพลักษณ์ขององค์กร การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นเรื่องสำคัญในการเสริมสร้างการทำงานให้มีขึ้นถ้าหากผู้บริหารไม่ใส่ใจอาจทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงและความพึงพอใจมีแนวโน้มลดลง ทำให้เกิดปัญหาแก่องค์กรเนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จ ในฐานะที่ข้าพเจ้าเป็นพนักงานคนหนึ่งในธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ซึ่งเป็นหนึ่งในแรงขับเคลื่อนองค์กรอยากให้องค์กรประสบความสำเร็จและก้าวหน้าต่อไป (วิชชุตา เทียนสว่าง, 2558, หน้า 31)

บุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร การปฏิบัติงานให้องค์กรควรมีการตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยปกติบุคคลจะทำงานไม่เต็มความสามารถ ยกเว้นบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจที่เหมาะสม ทำให้มีการใส่ใจมากขึ้น หากหน่วยงานต้องการให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานต้องทำความเข้าใจถึงความ ต้องการของพนักงานและหาสิ่งจูงใจในการทำงาน งานด้านการบริหารบุคคลจึงมีส่วนสำคัญที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ถ้าองค์กรใดบุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงเสมอก็จะมีความเต็มใจในการ

ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง มีความอดทน มีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานน้อยมากและไม่คิดหนีงาน ดังนั้นการบริหารบุคลากรจะต้องพิจารณาและคำนึงถึงความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ความเสมอภาค เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคลากรในองค์กรตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงโดยไม่รู้สึกรู้ว่าตนเองถูกบีบบังคับให้ทำงานและพร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ จึงทำให้งานที่ออกมามีคุณภาพและสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว (วรภาพร มะโนเพ็ญ, 2551, หน้า 43)

ดังนั้นความเข้าใจในการทำให้พนักงานในองค์กรเข้าใจเป้าหมายขององค์กร ลดการโยกย้ายและลาออก องค์กรต้องเข้าใจว่า แรงจูงใจ หรือสวัสดิการใด ๆ มีผลต่อการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กร พร้อมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่จะเกิดขึ้นของพนักงานและหาแนวทางแก้ไขสภาพเป็นอยู่ของพนักงานให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กร จึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญ เพื่อพัฒนาองค์กรในเชิงทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรในการบริหารงาน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน ธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น อันจะทำให้พนักงานมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรีเป็นธนาคารที่มุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านบริการทางการเงินแก่ลูกค้าทุกระดับเปี่ยมด้วยคุณภาพ และบริการที่ประทับใจเพียบพร้อมด้วยการบริหารจัดการที่ดี มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเป็นธนาคารในดวงใจของประชาชนทุกระดับต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี
2. เพื่อทราบถึงสภาพปัญหาปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี
3. เพื่อทราบถึงแนวทางในการพัฒนาระบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจตคติที่ดีของแต่ละบุคคลที่มีต่องานที่ตนเองปฏิบัติอยู่และมีความเต็มใจที่จะเสียสละแรงกายแรงใจสติปัญญาให้แก่งานขององค์กรเพื่อให้ประสบความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งอาจเป็นงานประจำหรืองานชั่วคราวงานที่ง่ายหรือยากเกินไปงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรืองานที่ซ้ำซากจำเจ นำเบื่อหน่าย ตลอดจนความรู้สึกที่เป็นอิสระในการทำงานด้วย

ด้านบรรยากาศในการทำงาน หมายถึง พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี คือ สภาพสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการรับรู้ของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อขนาด และโครงสร้างขององค์กร แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์กรและการติดต่อสื่อสาร

ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานเป็นนามธรรม เป็นสภาพจิตใจ ความรู้สึก ทศนคติที่บุคคลมีต่อการได้รับการคุ้มครองป้องกันและการได้รับหลักประกันทั้งในขณะที่บุคคลยังปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรและหลังจากที่บุคคลได้ออกจากองค์กร

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน อันเนื่องมาจากผลทำงานการศึกษาต่อ การฝึกอบรม สัมมนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ

พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ที่ปฏิบัติงานในธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี โดยได้รับเงินเดือนตามกฎหมายทุกเดือนตามที่ธนาคารกำหนด

สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งสามารถ กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 1,400 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2561)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 312 คนโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตการวิจัยลักษณะคำถามเป็นแบบลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงผู้จัดการธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี เพื่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2562 ได้แบบสอบถามจำนวน 302 ฉบับ มีอัตราตอบกลับร้อยละ 100

3. การตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยมือ โดยอาศัยคู่มือลงรหัสที่ได้เตรียมไว้ หลังจากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการบรรยายลักษณะทั่วไป ได้แก่ ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรีวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการบรรยายลักษณะทั่วไป ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นข้อมูลที่รวบรวมได้จาแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2

ใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ระดับมาตรวัดแบบแบ่งเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุดมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลผลค่าวัดระดับการตัดสินใจแบ่งเป็น 5 ระดับการแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการของเบส (Best, John W. 1970, pp. 204-208, อ้างถึงใน พิเชิต ฤทธิจรรยา, 2554, หน้า 257) ซึ่งมีเกณฑ์ในการแบ่งช่วงระดับคะแนนดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนน	ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
5	4.21-5.00 คะแนน	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด
4	3.41-4.20 คะแนน	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก
3	2.61-3.40 คะแนน	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก
2	1.81-2.60 คะแนน	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อย
1	1.00-1.80 คะแนน	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ t-test และ F-test (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffé test) เพื่อเปรียบเทียบว่าคู่ใดมีความแตกต่างกัน

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยแรงจูงใจโดยภาพรวม	ระดับปัจจัยแรงจูงใจ			
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.11	0.66	มาก	1
2. ด้านบรรยากาศในการทำงาน	3.70	0.50	มาก	3
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.72	0.87	มาก	2
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.55	0.88	มาก	4
รวม	3.77	0.72	มาก	

จากตารางที่ 1 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัจจัยแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =3.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (\bar{X} =4.11) รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน (\bar{X} =3.72) อันดับที่สาม คือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน (\bar{X} =3.70) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (\bar{X} =3.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี โดยรวม (n = 312)

การเปรียบเทียบแรงจูงใจโดยรวม	ปัจจัยแรงจูงใจ		t	df	Sig.
	\bar{X}	S.D.			
เพศ	3.69	0.64	1.86	136	0.12
อายุ	4.11	0.66	1.96	136	0.13
ระดับการศึกษา	3.70	0.50	2.10	136	0.13
รายได้/เงินเดือน	3.72	0.87	2.25	136	0.16
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.55	0.63	1.78	136	0.15
รวม	3.75	0.66	1.99	136	0.14

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ปฏิเสธว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับปัจจัยแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ งานที่ท่านทำเป็นงานประจำหรืองานชั่วคราว รองลงมา คือ งานที่ท่านทำมีลักษณะเป็นงานที่ง่าย ต่อการเรียนรู้งานได้ และอันดับสุดท้าย คือ งานที่ท่านทำเป็นงานที่ให้อิสระต่อการใช้ความคิดอย่าง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวนิดา ประดิษฐ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันและการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านที่ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน

2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัจจัยแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในผู้บังคับบัญชาในองค์กร รองลงมา คือ ท่านมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงานและอันดับสุดท้าย คือ ท่านมีความรู้สึกว่าคุณค่ามีหลักประกันในระหว่างที่เป็นพนักงานหรือหลังออกจากงานอย่างเหมาะสม ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปราโมทย์ ดวงเลขา (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีตามเวลาที่กำหนดไว้ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ พนักงานมีความยินดีเมื่อได้รับเกียรติบัตรยกย่องหรือรางวัลพนักงานดีเด่นจากธนาคารปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ การได้รับความช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาจากผู้ร่วมงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากโดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ สามารถรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพในระยะเวลาที่กำหนด ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมากโดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ มีความยินดีเมื่อได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ มีความยินดีเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานร่วมกับผู้อื่น ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ ความปลอดภัยในระหว่างที่พนักงานปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ ปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ ธนาคารมีการระบุสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานจะได้รับไว้อย่างชัดเจน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ ธนาคารมีการจัดแบ่งพื้นที่ออกเป็นสัดส่วนตามรูปแบบการให้บริการลูกค้า โดยเมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลา เงินเดือน ในภาพรวมมีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามสถานภาพในภาพรวมมีปัจจัยที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนทางด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันก็มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัจจัยแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ บรรยากาศในการทำงานทำให้มีการติดต่อสื่อสารเหมาะสม รองลงมา คือ สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสมและอันดับสุดท้าย คือ บรรยากาศในการทำงานทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของณัฐฉินันท์ อนุพันธ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.03 โดยมีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.89 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.06

ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนักพัฒนาชุมชนคิดเป็นร้อยละ 36.73 มีอายุราชการอยู่ระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.38 สำหรับปัจจัยจิตวิทยาสังคม ได้แก่ แรงจูงใจในงาน พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มี แรงจูงใจในงานอยู่ในระดับมาก ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องการสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลางและในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการประชากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริการประชาชน เฉพาะมาตรฐานการบริหาร/การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น-ด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุรวม 10 ประเด็น พบว่า ในภาพรวมปฏิบัติงานตามมาตรฐานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของพนักงาน อปท.ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของพนักงาน อปท ในเขตจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

4. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัจจัยแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเหมาะสมรองลงมา คือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและอันดับสุดท้าย คือ ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้เพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่องตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของวิชชุตา เทียนสว่าง (2558) ได้ศึกษาเรื่องผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านวิธีกการปกครองบังคับบัญชา ด้านสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านค่าตอบแทนมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีความเห็นในระดับมาก ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความสำเร็จในการทำงานการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งและเงินเดือน จะมีปัจจัยค้ำจุนในการทำงานและแรงจูงใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ยกเว้นด้านเพศ จะมีปัจจัยค้ำจุนและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนความมั่นคงในงานนโยบายและการบริหารสวัสดิการความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานสภาพแวดล้อม วิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความสำเร็จในงานการยอมรับนับถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดังนั้นระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยค้ำจุนที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ควรพัฒนาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ควรมีการกำหนดความก้าวหน้าในงานของแต่ละตำแหน่ง เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความมุ่งมั่นหวังต่อการทำงานและยังจะช่วยเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี ในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

2. ควรศึกษาการพัฒนาศักยภาพด้านอื่น ๆ ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี

3. ควรศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี

เอกสารอ้างอิง

ณัฐธินันท์ อนุพันธ์. (2551). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปราโมทย์ ดวงเลขา. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด [มหาชน] ในเขตภาคตะวันออก . ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2554). รายงานการวิจัยประเมินผลการจัดการการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

วนิดา ประดิษฐ์. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา ในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วราพร มะโนเพ็ญ. (2551). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสิน เขตบางแค. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย)

วิษชุดา เทียนสว่าง. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสาขา ในสังกัด เขตลำพูน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย)

Best, John W. (1970). Research in Education. 3rd ed. New Jersey : Perntice Hall.

Yamane, Taro. (1973). Statistics an Introductory Analysis (3rd ed). New York : Harper & Row.