

บทที่ 5

สรุป และอภิปรายผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. ในครั้งนี้ได้ใช้แนวคิด ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg Motivation-Hygiene) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) คือ ปัจจัยค่าจูน และปัจจัยจูงใจ ระเบียบวิธีการศึกษา โดยการออกแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.70 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 53.60 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 51.60 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 38.30 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 81.80 มีอายุการทำงานกับธนาคารระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 33.10 สังกัดสายงานปฏิบัติการ ร้อยละ 22.40

ส่วนที่ 2 ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

การศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. ได้แบ่งปัจจัยออกเป็น 2 ปัจจัยใจ คือ ปัจจัยใจค่าจูน และปัจจัยจูงใจ ซึ่งผลการศึกษสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยใจค่าจูน

1. นโยบายและการบริหาร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมมีความคิดเห็นปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก ในเรื่อง นโยบายและการบริหารการให้สวัสดิการ ต่างๆ เช่น ลาป่วย ลากิจ ฯลฯ นั้นมี ความเหมาะสมอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ธนาคารมีนโยบายและเป้าหมายในการ

ดำเนินงานที่ชัดเจน รองลงมา มีการกำหนดเวลาสำหรับทำงานของหน่วยงานมีความเหมาะสม นโยบายการบริหารของธนาคารสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงาน

2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ในเรื่อง ผู้บังคับบัญชา ให้ความสนใจเรื่องงาน คอยให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีอันดับหนึ่ง รองลงมา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และมีความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อบุคลากรเกิดความขัดแย้งในหน่วยงาน

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับ มาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก ในเรื่อง การปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีความสุข และเป็นกันเองอันดับหนึ่ง รองลงมา ได้แก่ ในเรื่อง เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานกับท่านเป็นอย่างดี และพอใจที่จะทำงานกับเพื่อนร่วมงานมากกว่าทำงานตามลำพัง

4. ด้านสภาพการทำงาน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก ในเรื่อง ธนาคารได้จัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ อันดับหนึ่ง และมีความคิดเห็นในระดับปานกลางในเรื่อง สถานที่ทำงานมีสภาพและบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การทำงาน และพอใจที่จะทำงานมีการมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการทำงาน ตามลำดับ

5. ด้านรายได้และสวัสดิการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น ในด้านรายได้และสวัสดิการ โดยรวมมีความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก ในเรื่อง ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงสวัสดิการให้ดีกว่าในปัจจุบันอันดับหนึ่ง รองลงมา ได้แก่ ในเรื่อง เงินสวัสดิการต่างๆ ตามสิทธิที่ควรจะได้รับสามารถเบิกได้อย่างรวดเร็ว ทันตามความจำเป็น และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ในเรื่อง การมีสิทธิเบิกค่าใช้จ่ายและเงินสวัสดิการ และค่าจ้าง ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสม ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย ตามลำดับ

ปัจจัยจูงใจ

6. ด้านการได้รับความสำเร็จ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในด้านการได้รับความสำเร็จ โดยรวมมีความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในระดับมาก ในเรื่อง รู้สึกภูมิใจในผลงานที่ทำสำเร็จแล้ว รองลงมาได้แก่งานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันเป็นงานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ทีมงานประสบความสำเร็จ และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ในเรื่อง มีโอกาสได้รับมอบหมายงานพิเศษที่ และปฏิบัติงานได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ และหน่วยงานได้ให้การส่งเสริม สนับสนุนให้เรื่องความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ตามลำดับ

7. ด้านลักษณะของงาน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น ในด้านลักษณะของงาน โดยรวม มีความคิดเห็นปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก ในเรื่อง งานที่ท่านอยู่มีความสำคัญต่อหน่วยงานอย่างมาก มีค่าเฉลี่ย และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ในเรื่องในหน่วยงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน และในเรื่องงานที่ท่านอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และความสามารถของท่าน ในเรื่อง งานที่ท่านอยู่มีความน่าสนใจและเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ ในเรื่อง งานที่ท่านอยู่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตามลำดับ

8. ด้านการยอมรับนับถือ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นใน ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมมีความคิดเห็นปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก ในเรื่อง เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ และแนะนำในการปฏิบัติงานด้วยดี รองลงมาได้แก่ เพื่อนร่วมงานยอมรับและไว้วางใจในการทำงาน และได้รับความเชื่อถือจากบุคคลอื่นๆ ในการทำงาน และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง หัวหน้างานไว้วางใจมอบหมายงานสำคัญให้ทำเสมอ และได้รับคำยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อ ท่านมีผลงานการปฏิบัติงานดี ตามลำดับ

9. ด้านความรับผิดชอบ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นใน ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมมีความคิดเห็นปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก ในเรื่องมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด รองลงมาได้แก่ ในเรื่อง พอใจต่อความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา และมีความคิดเห็นในระดับ

ปานกลาง ในเรื่อง มีอิสระในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี และ ปริมาณงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันเหมาะสมกับความสามารถ และ ได้รับการแต่งตั้งเป็น คณะกรรมการในงานของสำนักงานเป็นบางครั้ง ตามลำดับ

10. ด้านความก้าวหน้า

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น ด้านความก้าวหน้า โดยรวมมีความคิดเห็นปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ในเรื่อง ด้านความก้าวหน้ามีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมหรือเข้าประชุมสัมมนา เพื่อ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ รองลงมาได้แก่ ในเรื่อง ด้านความก้าวหน้างานที่ทำอยู่ ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพมี ท่านมีความรู้ดีกว่ามีโอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน และการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นไปด้วยความยุติธรรม และเคยได้รับการมอบหมายงานให้รับผิดชอบ งานสำคัญๆ ของหน่วยงาน เช่น เป็นตัวแทนของหน่วยงาน ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านปัจจัยค่าจูน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านการได้รับความสำเร็วด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาพบว่าด้านปัจจัยค่าจูน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยรวมมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ อรรถัญญา เจริญกุล (2546) ที่ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับ บัญชา อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ วลัยลักษณ์ คำเพ็ญ (2544) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ชำรง นครรัตนชัย (2535) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 พบว่าในด้านเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก

ในส่วนปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับความสำเร็จ จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก และความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้า สอดคล้องกับ มัชฌนา เสนาธรรม (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานและด้านความก้าวหน้า

พบว่าพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ของธนาคาร ควรปรับปรุงการสร้างโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เพื่อให้พนักงานได้มองเห็นว่าสามารถพัฒนาตนเองให้เจริญเติบโต ไปสู่ตำแหน่งหน้าที่การงานในสายงานนั้นๆ ได้อย่างไรบ้าง เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและปรับปรุงพัฒนาวิธีการทำงาน ให้สอดคล้องกับ ทฤษฎีการจูงใจหรือทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ที่ผู้บริหารมักให้ความสำคัญด้านปัจจัยค่าจูง เช่น เมื่อเกิดปัญหาผู้ปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพในการทำงาน มักแก้ไขโดยการปรับปรุงสภาพการทำงานหรือปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น การปฏิบัติดังนี้เป็นการแก้ไขไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่มิได้เป็นการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้ดีขึ้น ผู้บริหารควรเน้นถึงปัจจัยกระตุ้นหรือ ปัจจัยจูงใจ ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มอบหมายงานที่รับผิดชอบมากขึ้น หรือส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน จะเป็นการกระตุ้นให้คนปฏิบัติงานได้ดีกว่าที่จะให้ตำแหน่ง แสดงว่าธนาคารกรุงไทย (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงการสร้างโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ก็ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ดีสำหรับองค์กร เพราะปัจจัยจูงใจสามารถจูงใจให้พนักงานยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป (สุธิดา เกาวิเศษ, 2546 : 9)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของ ผู้ศึกษาจากผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีการพิจารณาดังต่อไปนี้
ด้านปัจจัยค่าจูง

ด้านรายได้และสวัสดิการ ควรพิจารณาศึกษาความเหมาะสมด้านค่าตอบแทนต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินช่วยเหลือต่างๆ และสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับภาระหน้าที่การงานที่รับผิดชอบซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานได้แสดงออกถึงความสามารถที่จะทำให้งานนั้นบรรลุที่ต้องการ

ด้านปัจจัยจูงใจ

ด้านความก้าวหน้า ควรใช้หลักกรรมภิบาล และปรับปรุงการสร้างโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงานในสายงานนั้นๆ ได้อย่างไรบ้าง เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในหารทำงานและปรับปรุงพัฒนาวิธีการทำงาน นอกจากนี้ต้องให้การสนับสนุนด้านการศึกษาอบรม ดูงาน เป็นต้น ให้เหมาะสมและตรงกับภาระความรับผิดชอบในหน้าที่ โดยจัดให้เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved