

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร

ขวัญข้าว ชูเมือง¹
ชฎาพร ฑิฆาอูตมาร²

บทคัดย่อ(ภาษาไทย)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคนครหลวง 9 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคนครหลวง 9 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคนครหลวง 9 จำนวน 181 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ t-Test One-Way ANOVA และวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาด้านการคงอยู่ พบว่า เพศ ระดับการศึกษา มีการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 แต่เมื่อทดสอบสมมติฐาน กรณีจำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า มีการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 2) ปัจจัยจูงใจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในภาพรวม จัดว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาด้านความก้าวหน้า ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ไม่ส่งผลต่อการคงอยู่พนักงานธนาคารพาณิชย์ ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในภาพรวม จัดว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์มากที่สุด รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบาย และการบริหารองค์กร ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ไม่ส่งผลต่อการคงอยู่พนักงานธนาคารพาณิชย์

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, การคงอยู่

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² รองศาสตราจารย์.ชฎาพร ฑิฆาอูตมาร ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Factors of Usage Characteristics Affecting the Working Efficiency of Motivation of employee for working which affect to employee's retention in one of the commercial bank in Bangkok

Kwankhaw Chumuang¹
Chadaporn Teekauttamakorn²

Abstracts

The objectives of this research were to 1) study and comparison about the employee's retention in one of the commercial bank in the Metro 9, 2) study about the motivation factor of employee for working which affect to employee's retention in one of the commercial bank in the Metro 9 by using the online questionnaire for equipment of this research. The sample test of this research including the employees of the commercial bank in the Metro 9 amount 181 peoples. This research analysis by Descriptive statistics including mean, frequency, SD and inferential statistics (T-Test One-Way ANOVA and Multiple Regression Analysis)

The research found that the totally employee's retention of the commercial bank in the Metro 9 were high. When considering each aspect, it's found that the motivation factor was highest of mean value, which means it was arranged to highest level. The supporting factor is second highest level. The employees of the commercial bank in the Metro 9 which have the age difference will have retention in their work different as well. The employees of the commercial bank in the Metro 9 which have the salary difference will have retention in their work different as well. The employees of the commercial bank in the Metro 9 which have different genders, Education will have retention in their work different not difference. The motivation in the work such as a motivation factor in their work and support factor in their work had a positive effect on the employee's retention of the commercial bank in the Metro 9.

Keywords: Motivation, Supporting, Retention

¹ Master of Business Administration student, Department of Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

² Associate Professor, Ph.D., Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

บทนำ

นายกฤษฎาธาร คชาธาร ฝ่ายส่งเสริมการพัฒนากำลังคนดิจิทัล กล่าวไว้ว่า เมื่อประมาณ 30 ปีที่แล้วพนักงานธนาคารนับว่าเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงสูง เนื่องจากมีรายได้สูง สวัสดิการดี และได้รับโบนัสสูง จึงทำให้เกิดการแข่งขันสอบเข้าบรรจุเป็นพนักงานธนาคาร เพราะในแต่ละปีธนาคารประกาศตัวเลขผลกำไรมหาศาล จากการทำงานของพนักงาน รายได้จากดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมจากการทำธุรกรรม แม้ว่าสภาพเศรษฐกิจโดยรวมเข้าสู่ภาวะวิกฤต แต่เมื่อปี 2562 ผลประกอบการครึ่งปีแรก ที่ได้จากการรวบรวมของนิตยสารออนไลน์ Techsauce แสดงให้เห็นว่า ธนาคารพาณิชย์ยังคงมีกำไรในการดำเนินกิจการ ธนาคารพาณิชย์ 11 แห่ง มีผลกำไรสุทธิ 170,481 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 3,973 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.39 ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารธนชาต ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย ธนาคารทีสโก้ ส่วนธนาคารที่มีกำไรสุทธิลดลง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารเกียรตินาคินและกลุ่มการเงินแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เมื่อมีเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานรัฐและเอกชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ยังไงก็ตามผลกระทบขยายวงกว้างไปเรื่อย ๆ จนทำให้บางอุตสาหกรรมต้องออกมาเรียกร้องให้มีมาตรการหรือแผนคุ้มครองพนักงานที่เกิดขึ้นทั่วโลกและเกิดขึ้นในประเทศไทย โดย พนักงานสถาบันการเงินที่มีโอกาสเสี่ยงสูงในการถูกเลิกจ้างงาน อันด้วยการเข้ามาแทนที่ของเทคโนโลยี และธนาคารเองก็ได้เข้าสู่ระบบ Digital Banking มากขึ้น แต่การเข้าสู่ยุคดิจิทัลของธนาคาร ทำให้เกิดการแทนที่แรงงานของมนุษย์อย่างเห็นได้ชัด ลูกค้านำสามารถทำธุรกรรมทางการเงินในที่ใดก็ได้ เพียงแค่มีการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพียงแค่ปลายสัมผัสลูกค้าก็สามารถทำ Mobile banking และทำธุรกรรมผ่านเครื่องอัตโนมัติ ทำให้ธนาคารสามารถลดรายจ่ายได้ เช่น ลดจำนวนการจ้างพนักงาน ขนาดของสาขา พัสดุ เครื่องเขียนที่ต้องใช้ในการทำธุรกรรม เป็นต้น แต่ก็สามารถรักษาอัตรากำไรได้เหมือนเดิมหรือเพิ่มมากขึ้นในขณะที่พนักงานลดลง พนักงานหน้าเคาเตอร์ พนักงานประจำสาขา หรือแม้แต่พนักงานประจำสำนักงานใหญ่ก็มีแนวโน้มสูงที่จะถูกเลิกจ้าง

จากเหตุผลจากต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากพนักงานถือเป็นกลไกขององค์กรและเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร การศึกษาและค้นคว้าครั้งนี้จึงเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารองค์กรประสบความสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคนครหลวง 9
- 2 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคนครหลวง 9

สมมติฐานการวิจัย

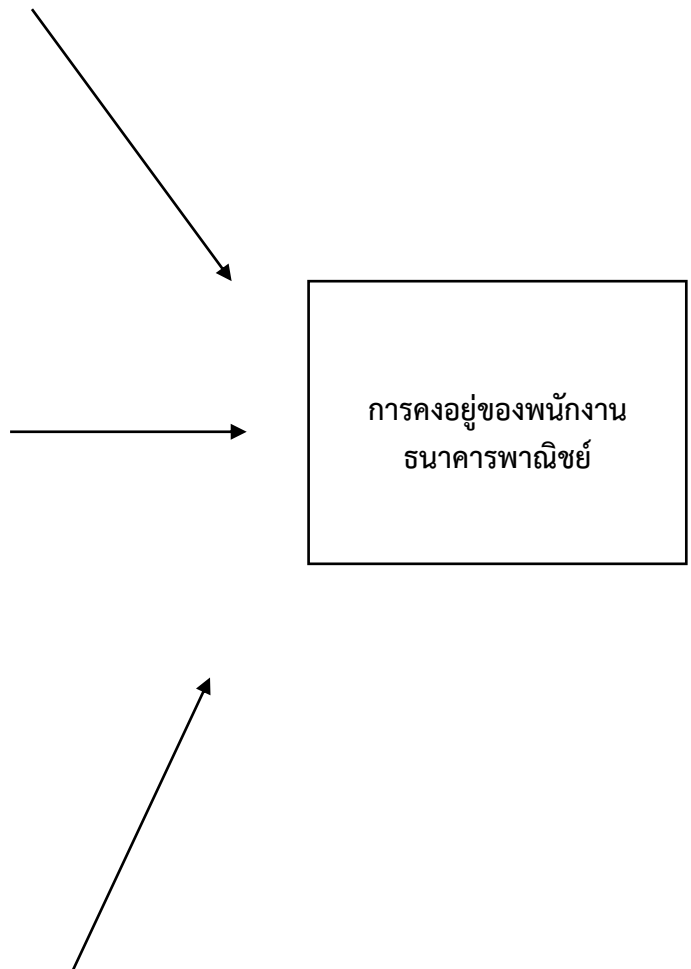
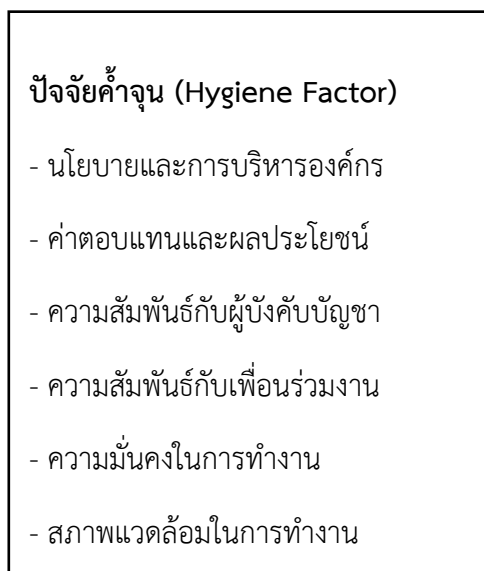
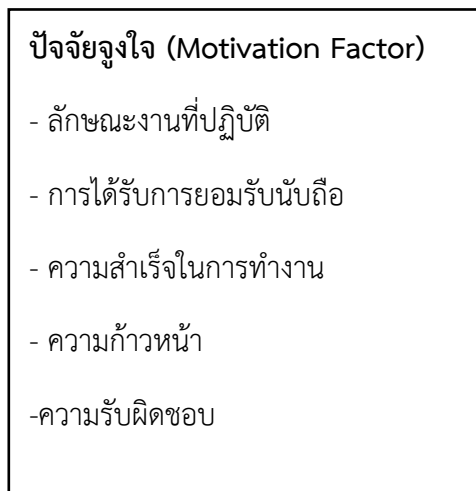
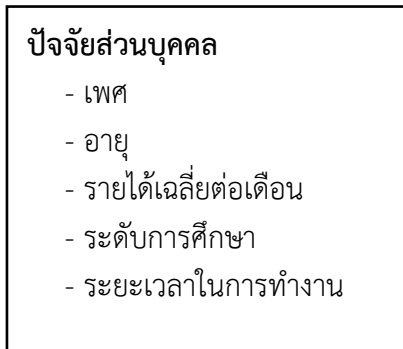
1 ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษา อายุ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน

2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ถือ เป็นความหลากหลายและความแตกต่างเกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ สถานภาพ อายุ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย และความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความ เป็นมาของบุคคลแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งความแตกต่างและความหลากหลายของบุคคลนี้ สามารถ บ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลที่แตกต่างกัน การตัดสินใจที่แตกต่างกันนั้นมีสาเหตุมาจาก ความแตกต่างทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ หรือความเป็นมาของบุคคลนั่นเอง (วชิรวัชร งามละม่อน, 2558)

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human & Motivation) แรงจูงใจ (Motivation) ในความหมายทางจิตวิทยา หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้ แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง แรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นปัจจัยให้บุคคลพยายามทำงานให้ เจริญก้าวหน้า สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือดีนรน เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เป็นการ ตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียง เรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดี ความชอบเป็นกรณีพิเศษ

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยจูงใจภายในที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงและทำให้เกิดความ พึงพอใจในการทำงาน เนื่องมาจากความชื่นชมยินดีในงานที่ทำและความสามารถของตน ทำให้เกิดความ เชื่อมั่นในตนเอง ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรรักและชอบงานที่ทำอยู่ รวมถึงทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพและสร้างผลผลิตเพิ่มขึ้นประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการ ยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุน เป็นกลุ่มปัจจัยที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อม จะช่วยให้บุคคลยังคงพึงพอใจ ที่จะทำงานได้อย่างมีความสุข หากได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งปัจจัยค้ำจุนเป็นข้อกำหนดพื้นฐาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสเจริญก้าวหน้า จะมีผลต่อการคงอยู่ในองค์กร ของบุคลากร โดยเฉพาะผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ซึ่งเป็นวัยเริ่มสร้างตัว จะเป็นผู้ที่ต้องการการสนับสนุนและ โอกาสในการพัฒนาทักษะในการทำงาน มักจะใช้สิ่งนี้เป็นเหตุผลในการพิจารณาถึงการคงอยู่ในองค์กร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่

ปรีดา กงกัญญา (2556) ได้ให้ความหมายของการคงอยู่ของบุคลากร คือ “การที่พนักงานมีความพึง พพอใจในงานที่ทำอยู่ รู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ทำ และต้องการที่จะทำงานต่อไปให้กับองค์กรด้วย ความรู้สึกที่เต็มใจและสมัครใจ โดยไม่ต้องการลาออกจากงานที่ทำอยู่หรือโยกย้ายงานในอนาคต ความหมาย ของการคงอยู่ในงาน จากความหมายของ การคงอยู่ในงาน หมายถึง ความพยายามในการ รักษาบุคคลตั้งแต่ เริ่มเข้ามาเป็นสมาชิกให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและยาวนาน โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อรักษาบุคคลที่ดีมี ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคลปฏิบัติงานเต็มกำลัง ความสามารถที่มีอยู่ มีสุขภาพจิตและกายที่แข็งแรงสมบูรณ์

วิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน ในเขตภาคนครหลวง 9 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 181 คน โดยใช้วิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 47)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างคำถามครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์การวิจัย และแบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

(1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) (2) คำถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\alpha = .818$) การได้รับการยอมรับนับถือ ($\alpha = .900$) ความสำเร็จในการทำงาน ($\alpha = .738$) ความก้าวหน้า ($\alpha = .905$) ความรับผิดชอบ ($\alpha = .851$) และ (3) คำถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้แก่ นโยบายและการบริหารองค์กร ($\alpha = .957$) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ($\alpha = .866$) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\alpha = .941$) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\alpha = .946$) ความมั่นคงในการทำงาน ($\alpha = .714$) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\alpha = .904$) (4) แบบสอบถามเกี่ยวกับการคงอยู่แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาพัฒนาจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และมีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนน (Rating Scale) ได้แก่การคงอยู่ ($\alpha = .837$) ซึ่งมีลักษณะของคำถามระดับความคิดเห็น 5 ระดับแบบสอบถามฉบับนี้ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพการของเครื่องมือ ด้วยการทดสอบค่าความเที่ยงตรง โดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาระหว่างข้อคำถามจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน โดยพบว่ามีความมากกว่า 0.6 ขึ้นไป นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคจากการแจกแจงแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด โดยพบว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมมากกว่า 0.7 ขึ้นไป จึงถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้น

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุ เพศระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน แล้วนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.2 การการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) นโยบายและการบริหารองค์กร ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม ด้านการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ว่าควรมีการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาในด้านใดบ้าง แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) จึงใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหาแบบ (Content Analysis)

2.สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยเป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

โดยใช้ Independent sample t-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

วิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) หรือ MRA (กัลยา วานิชย์บัญชา และ จิตา วานิชย์บัญชา, 2561, น. 333-392)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 30,000 -40,000 บาท และระยะเวลาในการทำงานส่วนใหญ่พนักงานพาณิชย์ คือ 0-5 ปี

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	40	22.1
หญิง	141	77.9
รวม	181	100
2. ระยะเวลาในการทำงาน		
0 - 5 ปี	75	41.4
6-10 ปี	47	26
11 – 15 ปี	29	16
16 ปีขึ้นไป	30	16.6
รวม	181	100

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
3. อายุ		
20-30 ปี	83	45.9
31-40 ปี	67	37
41-50 ปี	11	6.1
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	20	11
รวม	181	100
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	158	87.3
สูงกว่าปริญญาตรี	23	12.7
รวม	181	100
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	-
10,000 – 20,000 บาท	4	2.2
20,001 – 30,000 บาท	67	37
30,001 – 40,000 บาท	70	38.7
40,001 ขึ้นไป	40	22.1
รวม	181	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.95 จัดว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า จัดว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.82 จัดว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารองค์กร ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ จัดว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งจัดได้ว่าด้านการคงอยู่ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านชั่วโมงการทำงานของท่านไม่กระทบกับชีวิตส่วนตัว ด้านเชื่อมั่นต่ออนาคตขององค์กรของท่าน ด้านรู้สึกมั่นคงในการทำงานในองค์กรของท่าน จัดว่าอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	การคงอยู่ในองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์		ผลการทดสอบสมมติฐาน
	สถิติ	P-value	
เพศ	t=-.878	.381	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุ	F=3.58	.015*	ยอมรับสมมติฐาน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	F=3.11	.028*	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	t=.133	.716	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระยะเวลาในการทำงาน	F=4.602	.004*	ยอมรับสมมติฐาน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาด้านการคงอยู่ ก็พบว่า เพศ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการคงอยู่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 แต่เมื่อทดสอบสมมติฐาน กรณีจำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) สำหรับสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์การคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

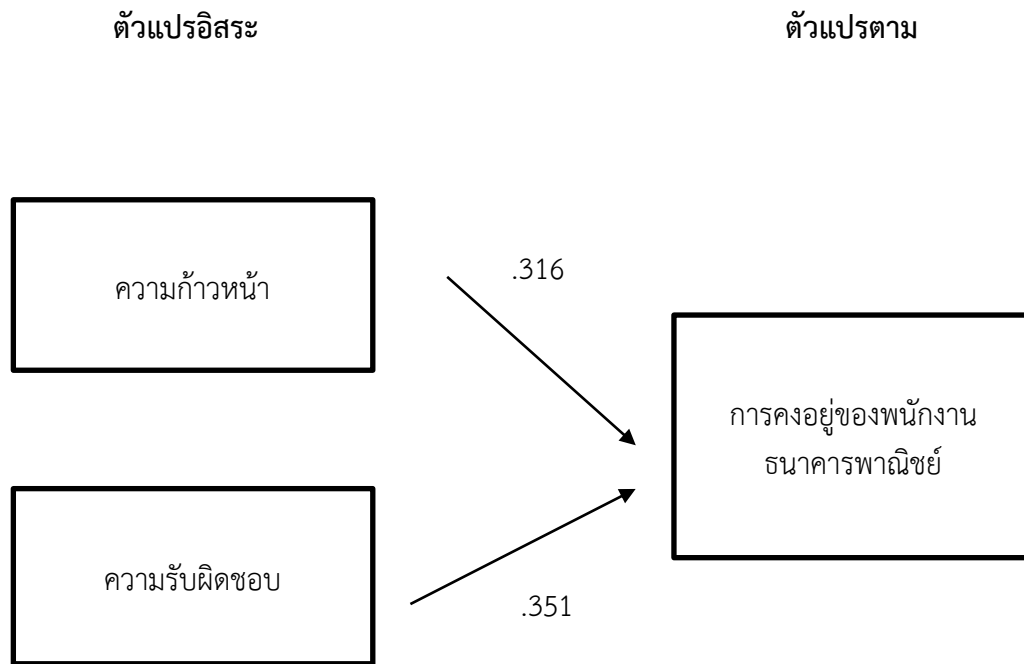
(n = 181)

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE (B)	Beta	t	sig
ค่าคงที่	-.314	.409	-	-.766	.444
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.047	.132	.030	.352	.725
การได้รับการยอมรับนับถือ	.048	.153	.032	.311	.756
ความสำเร็จในการทำงาน	.023	.145	.015	.156	.876
ความก้าวหน้า	.448	.135	.316	3.314	.001*
ความรับผิดชอบ	.436	.091	.351	4.787	.000*

* ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ของของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้วยการใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ตามตารางที่ 4.23 พบว่า ความก้าวหน้าและด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของการคงอยู่ได้ร้อยละ 39.8 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยที่ด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ มากที่สุด รองลงมาคือความก้าวหน้าส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 60.2 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษา โดยสามารถเขียนสมการทำนาย

และในที่นี้สามารถเขียนตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.1 ตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) สำหรับสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์การคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

(n = 181)

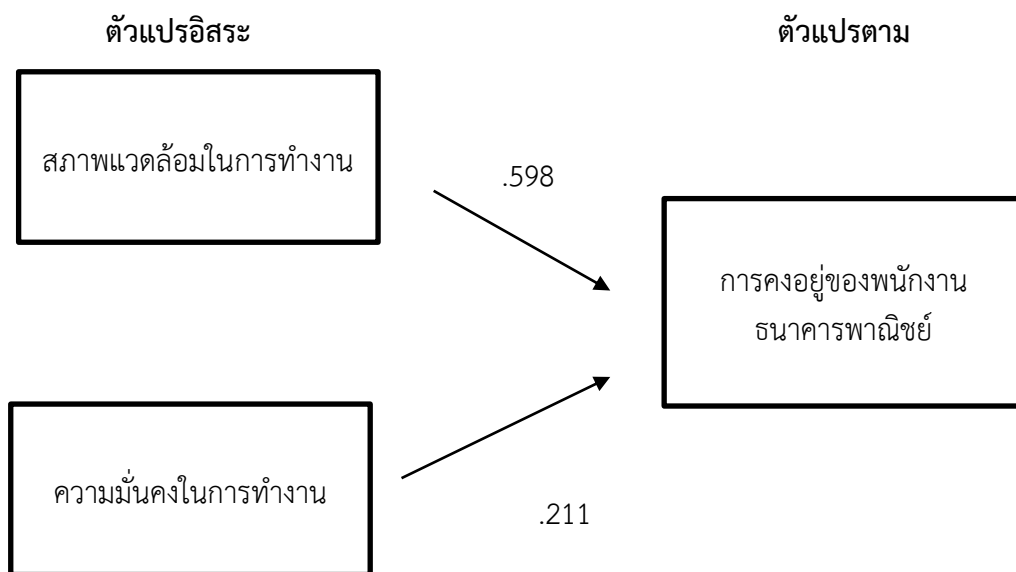
ตัวแปรพยากรณ์	B	SE (B)	Beta	t	sig
ค่าคงที่	.022	.315		.069	.945
นโยบายและการบริหารองค์กร	.055	.097	.043	.563	.574
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์	.022	.113	.017	.191	.849
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	-.067	.087	-.061	-.777	.438
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-.083	.091	-.065	-.910	.364
ความมั่นคงในการทำงาน	.260	.107	.211	2.434	.016*
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.751	.109	.598	6.874	.000*

* ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจำแนก ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ตามตารางที่ 4.25 พบว่า ความมั่นคงในการทำงาน

ทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลทางบวกต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของการคงอยู่ ได้ร้อยละ 41.5 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยที่ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ มากที่สุด รองลงมาคือด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 58.5 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่นำมาศึกษา

และในที่นี้สามารถเขียนตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์ถดถอย พยากรณ์ ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.2 ตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1.เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการคงอยู่แตกต่างกันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีการคงอยู่ ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และเมื่อพิจารณาด้านการคงอยู่ ก็พบว่า เพศ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการคงอยู่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 แต่เมื่อทดสอบสมมติฐาน กรณีจำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิศักดิ์ ฉันทวโร (2562) ซึ่งได้ทำการวิจัย ปัจจัยการคงอยู่ในงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของอุทหาเรื่อพระจุลจอมเกล้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุช่วง 51-60 ปี ประเภทของตำแหน่งลูกจ้างประจำ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมปลาย หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ระยะทางจากที่พักถึงที่ทำงานมากกว่า 25 กิโลเมตร วิธีการเดินทาง

ทำงานด้วยวิธีรถยนต์ และอายุการทำงานกับองค์กรช่วง 21-30 ปีการศึกษาการคงอยู่ในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอุทหาเรื่อพระจุลจอมเกล้า

2. ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยจูงใจ ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 และพบว่า ด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาคือด้านความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Caroline Lima Monteiro Ribeiro (2020) แรงจูงใจและการคงอยู่ของพนักงานในการโฆษณาอุตสาหกรรม โดยมีวัตถุประสงค์ ศึกษาปัจจัยที่จูงใจพนักงานในอุตสาหกรรมโฆษณา ที่ทำให้เกิดการพัฒนาการจูงใจที่มีประสิทธิภาพ และอาจเพิ่มอัตราการคงอยู่ไว้ได้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจหลักที่ส่งผลให้อัตราการรักษาพนักงานอยู่ในระดับสูง ตามการวิจัยครั้งนี้ มีการบริหารจัดการแบบสนับสนุนและความเป็นผู้นำ บรรยากาศการทำงานที่ปลอดภัย สนุกสนาน และเติมเต็มความก้าวหน้าในอาชีพ การงาน โอกาส เงินเดือนที่แข่งขันได้ และมีงานที่ช่วยให้พนักงานบรรลุผลสำเร็จ เป้าหมายอาชีพของพวกเขา

3. ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยค้ำจุน ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 และพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาคือด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญชนก จีระกาญจน์ (2559) การศึกษาแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงานธนาคารเอ การเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรในจังหวัดปัตตานี ผลการศึกษาพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเคยชินและไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อการคงอยู่และด้านบรรทัดฐานของพนักงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

-เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่พนักงาน รวมถึงเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบริษัทหรือผู้ทำประกอบการซึ่งประกอบธุรกิจลักษณะเดียวกันหรือธุรกิจที่ใกล้เคียง สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อการพัฒนาบุคคลกร เพื่อให้บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1.ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ศึกษาเห็นว่า ควรศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ควรระบุชื่อสาขานาการให้มีความเจาะจงมากขึ้น เพื่อข้อมูลที่ได้รับมาสามารถนำมาพัฒนาและแก้ไขกับองค์กรได้อย่างถูกต้อง

2.ควรทำวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพื่อนำไปวางแผน และพัฒนาบุคคลกร

3.การทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในเชิงคุณภาพและสัมภาษณ์พนักงานโดยตรง เพื่อให้ได้รับข้อมูลในเชิงลึกและนำมาวิเคราะห์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎาธาร คชาธาร. (2563). *วิกฤตและโอกาสของพนักงานธนาคารในยุคดิจิทัล*.
<https://www.depa.or.th/en/article-view/bank-employees-in-the-digital>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). *นวัตกรรมการเงิน*. <https://www.bot.or.th/th/financial-innovation.html>.
- ปรีดา กงกัญญา. (2556). *ความตั้งใจคงอยู่ในงาน การสร้างอัตลักษณ์แห่งตน วัฒนธรรมองค์การ ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้บริหารกลุ่มบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายยาแผนปัจจุบันและเครื่องสำอางแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณ. (2558). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ:โอเดียนสโตร์.
- ธนัชชา ทรัพย์สิงห์ทอง และ วิชากร เสงษ์ภูิกุล. (2564). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร*.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์
- วชิรวัชร/งามละม่อน. //(2558).*แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์*.
<http://learningofpublic.blogspot.com> Online
- ปณิดา นิรมล. (2563). *ปัจจัยที่สามารถทำนายการคงอยู่ในงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 46 ฉบับที่ 2 หน้า 190-239, ก.ค.-ธ.ค. 2563.*
- สิทธิศักดิ์ ฉันทวโร. (2562). *ปัจจัยการคงอยู่ในงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของอุทหารเรือพระจุลจอมเกล้า*. (วิทยานิพนธ์), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กฤษฎ์ เต็มทิพย์ทวีกุล และ กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2556). *บุพปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่กับองค์กรของช่างเทคนิคและ วิศวกรในอุตสาหกรรมพลาสติกขนาดกลางและขนาดย่อม: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติกในจังหวัดปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์),มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธนัญพร สุวรรณคาม. (2560). *ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์),มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริศักดิ์ จังศิริ และ กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2564). *บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของบุคลากรทางการแพทย์ ในโรงพยาบาลทั่วไประดับมาตรฐานแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.วารสารศิลปการจัดการ. 5 ฉบับที่ 1, มกราคม - เมษายน 2564,*

วารุณี มลินทปัญญา. (2561). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของบุคลากรโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย.

(บทความวิจัย),มหาวิทยาลัยธนบุรี.

ศรัณย์ รุ่งเรือง และ เกวลิน ศीलพิพัฒน์. (2566). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ของข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. 9 ฉบับที่ 1, มกราคม – เมษายน 2566.

นภัส ปัญญาภมเนตร และ รวีดา วิริยกิจจา. (2561). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงานเจ้าหน้าที่ สหกรณ์ออมทรัพย์ 50 แห่ง ในเขตกรุงเทพฯ และนนทบุรี.การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา.ครั้งที่ ๑๓ ปี การศึกษา ๒๕๖๑.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.

ขวัญชนก จีระกาญจน์. (2559). การศึกษาแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงานธนาคารเอการเกษตร

และสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดปัตตานี.(วิทยานิพนธ์),มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.