

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ 16 สาขา จำนวน 190 ราย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41-45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงานในธนาคารกรุงไทย 11-15 ปี ตำแหน่งงานในธนาคารกรุงไทย คือ พนักงานบริการลูกค้า และหน้าที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันคือ การให้บริการด้านเคาน์เตอร์ ส่วนใหญ่อัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท และส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อการที่ธนาคารได้นำระบบงานการรับประกันคุณภาพการให้บริการมาใช้ในธนาคาร สำหรับปัญหาที่สำคัญลำดับแรกในการนำระบบงานการรับประกันคุณภาพการให้บริการที่นำมาใช้ในธนาคารคือ ความไม่พร้อมของระบบงานคอมพิวเตอร์ และส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารในทางที่ดีขึ้น

ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน

สำหรับปัจจัยย่อยของแต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ ด้านความสำเร็จของงาน ได้แก่ การได้ใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ มีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ และความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานต่อหน่วยงาน ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ มีโอกาสแสดงความสามารถในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ได้แก่ มีการกำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน

ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจทำงานที่รักษาสุขภาพจิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน

สำหรับปัจจัยย่อยของแต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้ ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ได้แก่ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานได้จริง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีความจริงใจและเป็นกันเอง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความสนิทสนม ความจริงใจ และเป็นกันเอง ด้านความมั่นคงในงาน ได้แก่ ธนาคารมีความมั่นคง มีชื่อเสียง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับ ด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ได้แก่ มีความผูกพันกับธนาคาร จนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยเรียงลำดับคือ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขภาพจิต ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับคือ ด้านสภาพการทำงาน รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

This independent study aimed to investigate employee motivation factors toward working at Krung Thai Bank PCL branches in Mueang Chiang Mai district. Data collection was conducted through questionnaires distributed to 190 employees from 16 branches of the mentioned bank. The given data was, then, analyzed by descriptive statistics using frequency, percentage, and means.

Based upon the studying results, most respondents were male whose ages were between 41-45 years old with Bachelor's degree. They had been worked for the specific bank for 11-15 years in the position of customer service officer and the most recent duty they were in charge of was to offer counter services. The majority earned 30,000 – 40,000 baht per month for salary. Most of them, in addition, agreed with the use the service quality insurance system of the bank. However, a the first important problem found through the use of such a system was about computer systems which did not support well with the insurance system. Anyway, most respondents agreed that the change of working system would better the bank's image.

Concerning on the working motivation factors, the respondents rated average their satisfaction at high level for all factors as follows; achievement, recognition, advancement, work itself, responsibility, and possibility of growth, in accordingly.

The highest sub-item of each factor which the respondents rated was shown hereafter. In a factor of work itself, they rated for the type of work which really fit with people needs. In a factor of achievement, they rated for works that aroused people to greatly use knowledge and abilities. In a factor of recognition, they rated for the career's pride and also the importance of an employee to a department. In a factor of responsibility, they rated for the freedom to work and make decision for any cases related to their own responsibilities. In a factor of advancement, they rated for the possibility to be promoted. In a factor of possibility of growth, they rated for the explicit policy for upgrade their status.

Concerning on the hygiene factors, the results suggested that the respondents rated their average satisfaction at high level for factors namely job security, interpersonal relations with peers, compensation, job condition status, personal life, interpersonal relations with supervisors, and company policy and administration, in orderly.

The highest sub-item of each factor that the respondents rated was shown hereafter. In a factor of company policy and administration, they rated for the clear and practical specification of job descriptions and responsibilities. In a factor of interpersonal relations with supervisor, they rated for the sincerity and intimacy offered by supervisors. In a factor of interpersonal relations with peers, they rated for the close relations, sincerity, and intimacy found among peers. In a factor of job security, they rated for the stability and fame of the bank. In a factor of compensation, they rated for the salary they could earn from the bank. In a factor of job conditions, they rated for the cleanliness of the working place. In a factor of personal life, they rated for the close feeling which allowed the bank to be as a part of their lives.

According to the studying results, the respondents rated average at low level for the following working motivation factors as the cause of problems; possibility of growth, advancement, work itself, achievement, responsibility, and recognition, in orderly.

Regarding the hygiene factors, the respondents rated average at low level for the following factors as the cause of problems; job condition, company policy and administration, interpersonal relations with supervisor, interpersonal relations with peers, compensation, job security, and personal life.