

แนวทางการลดอัตราการลาออกของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด GUIDELINES FOR DECREASE IN GSB BANKER IN ROI ET PROVINCE

สิริรัตน์ ฤกษ์ธนะขจร ¹
 วิเชียร วรพุทธิพร ²
 อมรรวรรณ รังกุล ³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบัน และสาเหตุของปัญหาการลาออกของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด และเพื่อศึกษาแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานธนาคารออมสิน จำนวน 132 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทนการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสถานภาพ และ ด้านความมั่นคง การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ควรมีการจัดกิจกรรมให้ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานร่วมแสดงความยินดีกับพนักงานที่ประสบความสำเร็จสามารถทำงานที่รับผิดชอบเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ และได้รับการเลื่อนขั้นในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีสวัสดิการ เช่น การจ่ายค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย การตรวจสอบสุขภาพประจำปี มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น และจัดกิจกรรมสานความสัมพันธ์เพื่อให้พนักงานธนาคารได้ทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามากขึ้น

คำสำคัญ : แรงจูงใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ลาออก พนักงานธนาคารออมสิน

Abstract

This research is aimed to study current situation and cause of GSB banker's retirement in Roi-Et province. To study motivate in worker in Roi-Et province and determining . motivation in working by using a questionnaire with 132 peoples. The results found that GSB's workers have high level in 5 aspects including opportunity to progress in work, reward and welfare, Personal life), status, stability. Should have activity to manager or college for congrate to other worker. Can be perform work as assigned and get the higher position, have good welfare such as hospital expenses, health checking and provident fund. Also have more activities to make relationship in organization.

Keywords: motivation, satisfy to working, GSB's workers.

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000
 โทรศัพท์ 083 1492924 E-mail: SiriratR4@gsb.or.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000

³ อาจารย์ คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กรอย่างยิ่ง เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความคิดสร้างสรรค์ จะเป็นตัวผลักดันสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ [1]และการที่จะสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร จำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันที่พนักงานจะมีต่อองค์กร [2] ซึ่งผลดังกล่าว จะส่งผลให้คนและงานเอื้อประโยชน์ต่อกัน โดยคนเป็นผู้สร้างสรรค์งาน และใช้งานเป็นสิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกันในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจากความสัมพันธ์นี้ จะเห็นว่าหากบุคลากรในองค์กรได้รับการจูงใจในการปฏิบัติงานให้เขาเหล่านั้นได้บรรลุความต้องการที่ตั้งไว้ ก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน บรรลุเป้าหมายของงานและเป้าหมายขององค์กรได้ [3, 4] ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริซเบอร์กเป็นส่วนที่ช่วยทำให้ลดอัตราการลาออก ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ตัวกระตุ้นปัจจัย 6 ประการดังนี้การสัมฤทธิ์ผล การยอมรับนับถือจากผู้อื่น ลักษณะงานที่น่าสนใจ ความรับผิดชอบ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า และการเจริญเติบโต 2) ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงานเมื่อไม่ได้จัดให้พนักงาน[5] เขาจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานปัจจัยนี้ประกอบด้วย 10 ประการดังนี้นโยบายและการบริหารการนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ภาวะการทำงาน ค่าตอบแทนการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับลูกน้อง สถานภาพ ความมั่นคง

ธุรกิจธนาคาร เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่พนักงานในตำแหน่งต่างๆ นั้นมีส่วนสำคัญในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรทั้งสิ้นทั้งพนักงานส่วนปฏิบัติการ และส่วนบริหาร ทั้งสองส่วนงานนั้น ต่างก็มีความสำคัญต่อรายได้ของธุรกิจธนาคารเช่นกัน

พนักงานธนาคารอมสินจำเป็นต้องใช้ความอดทน และความพยายามอดุสาหะในการทำงานมากกว่างานอื่นๆ เพราะเป็นงานที่เน้นการที่จะทำให้ลูกค้าต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ มากมาย นอกจากนั้นยังต้องรับมือกับธนาคารคู่แข่งอื่นๆ ที่มีอยู่อย่างมากมายอีกด้วย ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้เองที่อาจทำให้พนักงานชีวิตเกิดความท้อถอยได้ง่าย ทำให้ธุรกิจธนาคารเริ่มมีอัตราการเข้าออกที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งผู้ที่ได้รับผลกระทบจากอัตราการเข้าออกของพนักงานธนาคาร คือ ธนาคารที่พนักงานทำงานอยู่ เนื่องจาก ต้องเสียพนักงานที่ได้รับการฝึกฝนในการปฏิบัติงานตลอดจนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถทำงานให้กับธนาคารด้วย ต้นทุนที่ธนาคารลงทุนไปตลอดจนความลับของธนาคาร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบัน และสาเหตุของปัญหาการลาออกของพนักงานธนาคารอมสินในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานธนาคารอมสินในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานธนาคารอมสินในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินงาน

1. การศึกษาแนวทางการลดอัตราการลาออกของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลแนวทางการลดอัตราการลาออกของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 132 คน โดยแบ่งเป็นผู้จัดการสาขา 14 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 31 คน และพนักงานปฏิบัติการทุกด้าน 87 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) [6]

2. การศึกษาการกำหนดนโยบายและวางแผนระดับปฏิบัติการการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อนำไปใช้ใน ธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

โดยนำผลจากแบบสอบถามและผลจากการสัมภาษณ์มาจัดทำเป็นแนวทางวางแผนและกำหนดนโยบายการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อนำไปใช้ใน ธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย

1. แนวทางการลดอัตราการลาออกของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-55 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีระดับการศึกษาปริญญาโทสถานภาพโสด สมรส ประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี ประสบการณ์การทำงาน 10-15 ปีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 15,000–30,000 บาท

แนวทางการลดอัตราการลาออกของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดพบว่าพนักงานธนาคารมีปัจจัยด้านตัวกระตุ้นระดับมาก อยู่ 5 ด้าน คือ การสัมฤทธิ์ผล ลักษณะงานที่น่าสนใจ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าการเจริญเติบโต และปัจจัยด้านการบำรุงรักษาระดับมาก อยู่ 5 ด้าน คือ ชีวิตส่วนตัวความมั่นคงค่าตอบแทนการทำงานความสัมพันธ์กับหัวหน้างานสถานภาพ

2. การนำเสนอแนวทางการลดอัตราการลาออกของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานสามารถทำงานได้ตามที่ได้รับผิดชอบสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ แล้วได้รับการเลื่อนขั้นในตำแหน่งที่สูงขึ้น ควรมีการจัดงานเพื่อแสดงความชื่นชมยินดี เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้ร่วมแสดงความยินดีกับพนักงานที่ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้แล้วหัวหน้างานควรมอบหมายงานที่พนักงานได้ใช้ความรู้และความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ธนาคารต้องมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของงาน ยิ่งธนาคารมีผลกำไรสูงการจ่ายค่าตอบแทนก็สูงตามไปด้วย และมีการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน เช่น การจ่ายค่าตอบแทนตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ธนาคารต้องให้ความสำคัญกับสวัสดิการ เช่น การจ่ายค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย การตรวจสุขภาพประจำปี มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การจัดทริปท่องเที่ยวประจำปี เป็นต้น

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชานั้น การจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์

สรุป

การศึกษานี้พบว่า แนวทางการลดอัตราการลาออกของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ดใน ส่วนพนักงานธนาคารต้องมีตัวกระตุ้นและปัจจัยด้านการบำรุงรักษาซึ่งยังไม่ได้มีนโยบายหรือให้ความสำคัญว่าพนักงานในธนาคารนั้น ซึ่งข้อดีคือ ธนาคารสามารถกำหนดนโยบายและวางแผนในการพัฒนาพนักงานเพื่อนำไปปฏิบัติกับพนักงานโดยใช้ได้พบว่าเหตุผลหลักในการทำงานเป็นพนักงานธนาคารคือ รายได้ และหน้าตาทางสังคม เนื่องจากพนักงานเห็นว่าธนาคารออมสิน แห่งนี้ให้ผลตอบแทนที่สูงและเป็นที่ยอมรับมากกว่าการประกอบอาชีพอื่นหรือเป็นพนักงานของธนาคารอื่น เหตุผลรองลงมาคือความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากสังคม โดยพนักงานได้ให้ความเห็นว่า การเป็นพนักงานธนาคาร ทำให้ภาพลักษณ์ของตัวเองในสายตาลูกค้าดีกว่าและลูกค้ามีความไว้วางใจที่จะให้ตนเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์แล้ว ก็ต้องการที่จะทำให้ดีที่สุด เพื่อเป็นการซื้อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงความต้องการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเป็นส่วนน้อยที่ให้ความสำคัญกับการถูกนับหน้าถือตาจากบุคคลอื่น

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ทฤษฎีเฮิร์ซเบิร์กเน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการได้แก่ตัวกระตุ้น (Motivators) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการดังนี้

1. การสัมฤทธิ์คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ
2. การยอมรับนับถือจากผู้อื่นคือพนักงานมีความรู้สึกว่าเขาเมื่อทำสำเร็จมีคนยอมรับเขา
3. ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือพนักงานรู้สึกว่าการที่เขาทำน่าสนใจ น่าทำ
4. ความรับผิดชอบคือพนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบตนเองและงานของเขา
5. โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่เขาทำ
6. การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมและมีความเชี่ยวชาญ

ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงานเมื่อไม่ได้จัดให้พนักงาน เขาจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานปัจจัยนี้ประกอบด้วย 10 ประการดังนี้

1. นโยบายและการบริหารคือ พนักงานรู้สึกว่าการจัดการมีการสื่อสารที่ดีและเขาเข้าถึงนโยบายขององค์กรที่เขาอยู่
2. การนิเทศงาน คือพนักงานรู้สึกว่าการที่ผู้บริหารตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่รับผิดชอบ
3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อหัวหน้างานของเขา
4. ภาวะการทำงาน คือพนักงานรู้สึกดีต่องานที่เขาทำและสภาพการณ์ของที่เขาทำงาน
5. ค่าตอบแทนการทำงาน คือพนักงานรู้สึกว่าการที่เขาได้รับค่าตอบแทนเหมาะสม
6. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
7. ชีวิตส่วนตัว คือพนักงานรู้สึกว่าการที่เขาไม่ได้อยู่กับครอบครัวไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว

8. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือหัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง
9. สถานภาพ คือพนักงานรู้สึกว่างานเขามาตำแหน่งหน้าที่ดี
10. ความมั่นคง คือพนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่

ข้อเสนอแนะ

เชิงนโยบาย

1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก หากได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อทำงานที่ได้รับผิดชอบสำเร็จจุลวง ดังนั้น ธนาคารควรมีนโยบายในการให้ความชื่นชมแก่พนักงาน และผลตอบแทนที่ทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย มีความขยันขันแข็งเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานที่ทำงานได้ดี และกระตุ้นให้พนักงานอื่นๆต้องการที่จะทำงานให้ได้ตามเป้าด้วยเช่นกัน
2. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก หากมีโอกาสได้รับรายได้จากงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันที่สามารถสร้างฐานะได้อย่างพึงพอใจ ผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ดังนั้นธนาคารจะต้องมีการจ่ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรมกับผลกำไรที่พนักงานทำให้ธนาคาร เพื่อให้พนักงานไม่เกิดความย่อท้อในการทำงาน และกระตุ้นให้พนักงานให้ธนาคารต่อไป
3. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากในส่วนของสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือจากเงินเดือน ดังนั้น ธนาคารควรมีนโยบายด้านสวัสดิการอื่นๆเพิ่มมากขึ้น เช่น ค่ารักษาพยาบาล จากเดิมกำหนดการจ่ายค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการท่องเที่ยวประจำปี การอบรมต่างๆ เป็นต้น
4. ด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร พนักงานมีแรงจูงใจในความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อธนาคารโดยคำนึงถึงประโยชน์ของธนาคารเป็นที่ตั้งอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ธนาคารควรมีนโยบายในการกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานมีความซื่อสัตย์คำนึงถึงประโยชน์ของธนาคารมากยิ่งขึ้น เช่น การเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องต่างๆและพร้อมที่จะทำความเข้าใจในเรื่องนั้นๆกับพนักงานให้มากที่สุด เพื่อลดช่องว่างระหว่างธนาคารกับพนักงาน มีการบริหารงานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาพนักงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง หากได้รับการยกย่องด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับพนักงาน ดังนั้น ธนาคารควรมีนโยบายและมีการส่งเสริมให้พนักงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม มากกว่าการทำงานเพื่อสร้างผลงานในกับตัวเอง แข่งขันกัน ผู้บังคับบัญชามีความสนิทสนมเป็นกันเองกับพนักงานที่อยู่ในบังคับบัญชา มอบความจริงใจและความเอื้ออาทรมีการสอนงาน ให้คำแนะนำแก่พนักงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

เชิงปฏิบัติการ

1. จัดทำป้ายประกาศพนักงานตัวแทนดีเด่น ประจำเดือน เพื่อเป็นการยกย่องและเป็นขวัญกำลังใจแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และยังเป็นกระตุ้นให้พนักงานอื่นๆมีความกระตือรือร้นในการทำงานอีกด้วย
2. จัดการประชุมทุกๆเย็นวันศุกร์ เพื่อให้พนักงานในธนาคารได้พบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ของทางธนาคารเพื่อเพิ่มความรู้ข้อมูลและประสบการณ์การทำงาน เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงาน

3. โดยภาพรวมนั้นแนวทางการลดอัตราการลาออกของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ดมากที่สุดคือด้านความมั่นคง ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทนการทำงาน ดังนั้น ธนาคารควรสร้างการกระตุ้นและปัจจัยด้านการบำรุงรักษารูปแบบต่างๆเพื่อเป็นให้พนักงานทำงานในสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น กิจกรรมเชิงรุกและการตั้งเป้าหมาย เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานทำงานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าที่ธนาคารตั้งไว้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ พนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ดทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลต่างๆ จนทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- [1] พชร สันทัด. (2557). **ศาสตร์และศิลป์การบริหารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมคุณธรรม.
- [2] กรองแก้ว อยู่สุข. (2542). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [3] จิราภา เต็งไตรรัตน์และคณะ. (2543). **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 2 ประทุมธานี :มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [4] ชร สุนทรายุทธ. (2553). **การบริหารจัดการเชิงจิตวิทยา**. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- [5] Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B.B. (1993). **The Motivation to Work**. New Brunswick, N.J.: Transaction Publishers
- [6] ธาณิชร์ศิลป์จารุ. (2550). **การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์พรีนซ์.