

**การศึกษาแรงจูงใจและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดขอนแก่น**
**A STUDY OF MOTIVATION AND SATISFACTION WORKING OF TMB BANK
PUBLIC COMPANY LIMITED**

ภัทรพร แก้วสกุล¹
อมรรวรรณ รุ่งกุล²
วิเชียร วรพุทธิพร³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) สำรวจแรงจูงใจและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดขอนแก่น 2) เสนอแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยการเก็บข้อมูล จากแบบสอบถาม จำนวน 130 คน และสัมภาษณ์พนักงานที่ลาออกไปแล้วจำนวน 5 คน โดยใช้แนวคิดทฤษฎีของ Herzberg ทฤษฎี สองปัจจัย ได้แก่ปัจจัยจูง(Motivational Factor) ประกอบด้วย 5 ด้าน 1. ความสำเร็จในการทำงาน 2. การได้ รับการยอมรับ 3. ความ ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 4. ลักษณะงานที่ทำ 5. ความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุน(Hygiene Factors) ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ 1.เงินเดือน 2. นโยบายและการบริหารงาน 3.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4. สภาพการทำงาน 5. ความมั่นคงในงาน 6.ชีวิตความเป็น อยู่ส่วนตัว 7. สถานะของอาชีพ 8. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา โดยศึกษาพนักงานตามตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ผู้ช่วยผู้ จัดการ ผู้จัดการรวมถึงพนักงานขายประกันชีวิต ประกันภัย และแคชเชียร์ ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจและระดับความพึงพอใจของ พนักงานเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในด้านรายได้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบอยู่และด้านความไว้วางใจ ในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับในความรู้ความสามารถ ที่อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในด้านนโยบายในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับผู้จัดการ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้าน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้ก้าวหน้ากว่าเดิมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับพนักงานในตำแหน่งพนักงานขายประกันชีวิต ประกัน ภัยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในด้านรายได้ที่เหมาะสมกับงานที่ทำอยู่อยู่ในระดับปานกลาง และในตำแหน่งแคชเชียร์ทุกด้านอยู่ใน ระดับมาก ยกเว้นในด้านผู้บังคับบัญชาไว้วางใจในการปฏิบัติงานและด้านรายได้ที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบจะอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีโครงการในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ได้แก่ โครงการ สานสัมพันธ์พนักงานผูกใจไว้กับTMB

คำสำคัญ : การทำงาน แรงจูงใจ ความพึงพอใจ

Abstract

The purposes of this research were to 1) survey the motivation and satisfaction in bank officers who working for Thai Military Bank Public Company Limited in Khon Kaen province. 2) Suggest the guides for building objective motivation. The research instruments were questionnaires with 130 people and interview with 5 of the leavers. Herzberg's two-factor theory has been employed in the study, which consists of 1) Motivational Factors; achievement, recognition, advancement, work itself, and responsibility 2) Hygiene Factors; salary, policy and administration, interpersonal relationship, working condition, job security, personal life, status, and governance.

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาววิทยาลัยขอนแก่น 123 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 4000 : Siolynnn09@gmail.com

² อาจารย์ประจำคณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มช.

³ ผศ.ดร.อาจารย์ประจำเทคโนโลยี มช



The subjects in the study were customer service officers, assistant managers, managers, salespersons, and cashiers. The results revealed that the level of satisfaction of customer service officers was high in all factors except the salary and trust given from the leaders. Also the acceptance in them in knowledge and ability was moderate. For assistant managers, every factor was observed high except the policy and administration one which was moderate. In managers, every factor indicated high except the job status was moderate. According to salespersons, they rated high in all factors except the salary that was in moderate. The opinion of cashiers also showed high in most aspects except the trust given from the leaders and the salary; these factors were shown moderate. There was also a project to motivate staffs such as TMB Close-Knitted activity

Keywords: working, motivation, satisfaction

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ธนาคารทหารไทยเป็นหนึ่งในองค์กรที่อยู่ในภาวะการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการสร้างความแตกต่างในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคาร พร้อมทั้งได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาศักยภาพของพนักงานจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการผลักดันให้องค์กรมีความแข็งแกร่งในทุกด้านของการแข่งขัน ดังนั้นการบริหารงานบุคคลและการสรรหาคนเข้ามาทำงานในองค์กรให้มีความแตกต่างและเหนือกว่าคู่แข่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย การสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการทำงานจะเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานดึงความรู้ความสามารถของตนเองออกมาใช้อย่างเต็มที่

แรงจูงใจในการทำงานที่ผู้บริหารจะสร้างให้กับพนักงานให้องค์กรต้องมีทั้งร่างกายและแรงใจ พร้อมทั้งแรงจูงใจภายนอก และแรงจูงใจภายในควบคู่ไปด้วยกัน โดยแรงจูงใจภายนอก คือการให้โบนัส ค่าชมเชย ส่วนในด้านของแรงจูงใจภายใน จะเกิดจากความรู้สึกภายในของตัวบุคคลเอง เช่น ต้องการมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ต้องการพัฒนาตัวเองให้มีทักษะและความสามารถเพิ่มมากขึ้น รวมถึงต้องการให้องค์กรเติบโตและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ปัญหาการลาออกของพนักงานเกิดขึ้นบ่อยในองค์กร การลาออกของพนักงานตั้งแต่เดือนมกราคม 2557- มีนาคม 2558 เป็นจำนวน 15 คน หากมีข้อมูลในเรื่องแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจของมนุษย์ การศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจในครั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานมากขึ้น เพราะเมื่อได้รับการตอบสนองในแรงจูงใจ จะส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

จากความสำคัญของปัญหาข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาซึ่งเป็นพนักงานของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดขอนแก่น จึงสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข้อมูลสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในการบริหารองค์กร รวมถึงส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ให้มีศักยภาพพร้อมที่จะปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาแรงจูงใจ (the Motivation) และระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ในการปฏิบัติงานของพนักงานของธนาคารทหารไทยในเขตจังหวัดขอนแก่น ในด้านปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) ใน 5 ด้าน คือความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความก้าวหน้า และในด้านปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ทั้งหมด 7 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจและความพึงพอใจ ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) โดยศึกษา 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความก้าวหน้า และในด้านปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ทั้งหมด 7 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัตัญญา สติธิยูน(2553) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขอนแก่นบริเวอรี่ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจของพนักงาน โดยบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุง ในเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความชัดเจนในการประเมินผลงานและความก้าวหน้าในสายงาน การจัดอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมและการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจ แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันกับที่ทำงานให้แก่บุคลากร

วิธีการดำเนินงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 ส่วนคือ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือเป็นพนักงานของธนาคารทหาร จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งหมด 12 สาขา ได้แก่สาขาสำนักงานเขตธุรกิจสาขาขอนแก่น สาขาเซนต์หลุยส์สาขาขอนแก่น สาขาแพร่ธิ์สาขาบ้านแอนด์บียอน สาขาเมืองพล สาขาบ้านไผ่ สาขาชุมแพ สาขาร้อยเอ็ด สาขาโรบินสันร้อยเอ็ด สาขามหาวิทยาลัยมหาสารคาม สาขาเสริมไทยคอมเพล็กซ์ และสาขากาฬสินธุ์ รวมถึงสัมภาษณ์พนักงานที่ลาออกไปแล้วจำนวน 5 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 135 ตัวอย่าง

สุ่มตัวอย่าง จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 130 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกคำตอบในแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self – Administered Questionnaires)

กลุ่มตัวอย่างที่ลาออกจากธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดขอนแก่น ที่ใช้ในการวิจัยโดยการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก(In – Depth Interview)

เครื่องมือในการศึกษาคั้งนี้ ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้กรอกคำตอบในแบบสอบถามด้วยตนเอง(Self – Administered Questionnaires) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน และตำแหน่งในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2 ปัจจัย ได้แก่ปัจจัยจูง(Motivational Factor) ใน 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความก้าวหน้า และในด้านปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ทั้งหมด 7 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิและแบบทุติยภูมิ ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้หลักสถิติเชิงพรรณนา(Descriptive) ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ และDependent T-test

ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน เรียงลำดับ ดังนี้
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 และเพศชายจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าและเซลล์รวม จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 74.20 ผู้ช่วยผู้จัดการจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ผู้จัดการจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45 และแคชเชียร์จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45

ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการปฏิบัติงานในธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดขอนแก่น

การวิเคราะห์แรงจูงใจการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพนักงาน ใน 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นที่มีค่ามากที่สุด คือด้าน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 4.10 รองลงมาลักษณะงานที่ทำให้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และในด้านที่ยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และในลักษณะงานที่รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ในด้านผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ปฏิบัติงานเสมอ อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก พนักงานที่เป็นหลักปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งที่เป็นหัวหน้างานคือตำแหน่ง ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการและแคชเชียร์ มีหน้าที่ควบคุม บังคับบัญชา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการทำงาน

ด้านรายได้ที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมากนั้น เนื่องจากการโยกย้ายเพื่อเลื่อนตำแหน่ง และปรับเงินเดือนขึ้นพร้อมทั้งมีโบนัสเพิ่มขึ้นด้วย

ด้านเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมากนั้น เนื่องจากพนักงานที่ทำปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาหลายปีมีความชำนาญ มีการสะสมประสบการณ์ และการทำงานในระดับหัวหน้างาน พร้อมทั้งมีการอบรมและพัฒนาทักษะอยู่ตลอดเวลา ทำให้มีสมรรถนะเพิ่มมากขึ้น

ด้านโอกาสรับผิดชอบงานในหน้าที่อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก โดยตำแหน่งในการทำงานมีหน้าที่ที่ชัดเจน ซึ่งแต่ละตำแหน่งมีภาระและความรับผิดชอบที่สำคัญต่อภารกิจของธนาคารทหารไทยในแต่ละสาขา ในเขตจังหวัดขอนแก่น

ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการก้าวหน้าในตำแหน่ง อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากในแต่ละตำแหน่งจะได้รับการประเมินจากผู้จัดการเขตจังหวัดขอนแก่น และในแต่ละตำแหน่งจะประเมินจากผลงานในแต่ละเดือนที่ผ่านมา เพราะฉะนั้นจึงมีความต้องการในการเลื่อนตำแหน่งขึ้น แต่ตำแหน่งหัวหน้างานยังไม่เพียงกับจำนวนพนักงาน

ด้านงานที่ทำอยู่มีโอกาสนในการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถตลอดจนประสบการณ์ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานนั้นต้องมีการพัฒนาอบรม พร้อมทั้งสอบใบประกอบตัวแทนขายหน้าประกัน เพื่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ลูกค้าของธนาคาร จากผลการศึกษาจะพบว่า พนักงานที่มีอัตราหมุนเวียนมากที่สุด คือ พนักงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าและพนักงานในตำแหน่งพนักงานขายประกันชีวิต ประกันภัย

จากผลการศึกษาแรงจูงใจและระดับความพึงพอใจ จึงได้เสนอโครงการเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางเพื่อเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเป็นแนวทาง สร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานทุกตำแหน่ง อยู่กับองค์กรนานที่สุด โดยเสนอเป็นโครงการสานสัมพันธ์พนักงานผูกใจไว้กับTMB

แนวทางเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า และตำแหน่งเซลล์ เมื่อเข้ามาทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลาหนึ่ง สิ่งที่ต้องการคือการบรรจุเป็นพนักงานประจำ การเติบโตในหน้าที่การงาน ไม่ว่าจะ เป็นใน ระดับหรือตำแหน่งงาน เมื่อได้รับการตอบสนองในด้านที่ต้องการจะทำให้พนักงานอยากทำงานอยู่ในองค์กร มีแรงจูงใจในการทำงาน มีใจรักในองค์กร ไม่อยากโยกย้ายหรือเปลี่ยนงาน ในทางตรงกันข้าม ถ้าพนักงานทำงานแล้วรู้สึก ว่าตนเองไม่รู้จักว่าในตำแหน่งได้หรือไม่ เมื่อพนักงานกลุ่มนี้ไปก้าวหน้าที่องค์กรอื่น จะทำให้องค์กรเสียคนเก่งไป ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาโดย โครงการโครงการสานสัมพันธ์พนักงานผูกใจไว้กับTMB เป็นการพัฒนาหรือการสร้างผูกพันกับองค์กรโดยการจัดกิจกรรมขึ้นโดยการรวมทุกสาขามาสร้างความสัมพันธ์ที่ดีมีการอบรมโดยสันทนการเป็นการลดความเครียดจากการทำงาน และทุกสาขาในเขตจังหวัดขอนแก่น ยังได้รู้จักและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และให้ความสนใจในการปรับปรุง บรรยากาศในสถานที่ทำงานที่เอื้ออำนวยให้เกิดบรรยากาศที่ คลายความตึงเครียด และมีความสุขเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการองค์กรในการผลักดัน ผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จ และบรรลุวัตถุประสงค์อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

การสร้างแรงจูงใจแลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การลง ไปสังเกตกลุ่มบุคคลที่ต้องการศึกษาให้ละเอียดในทุกด้านในลักษณะเจาะลึก ใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความเป็นจริงในเชิงลึก การศึกษากรอบแนวความคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg) ได้ทราบถึงแรงจูงใจและความพึงพอใจของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดขอนแก่น แต่ควรมีการศึกษาแรงจูงใจตามทฤษฎีอื่นๆ เพื่อให้ได้ทราบแรงจูงใจในด้านอื่นๆด้วย

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาอาจารย์อมรรวรรณ รังกุลและผศ.ดร.วิเชียร วรพุทธพร และอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่มีคุณค่าต่อการศึกษา ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้รายงานการ ศึกษาอิสระฉบับเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

เอกสารอ้างอิง

- [1] ชื่นชม สมประเสริฐ.(2542). รูปแบบการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาล
- [2] มนต์ บุญวงศ์.(2537). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเคมีฟอกหนัง
- [3] ศิริ จันทศรี.(2550). การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูเอกชน สังกัดสำนักบริหารคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่มีระดับการรับรู้ ความสามารถของตนแตกต่างกัน. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

[4] ดารณี พานทอง. (2530) **ทฤษฎีการจูงใจ**. กรุงเทพฯ : แสงจันทร์การพิมพ์

[5] Herzberg, Frederick. (1967). **The motivation to work**. 2nded. New York: John Wiley