

Scan

**แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษานักค้าปลีกชาวไทย
ในเขตกรุงเทพมหานคร**

นางสุรัตน์จิ คุตระกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2550

**Job Performance Motivation of Staffs : A Case Study of Thai Commercial Bank
in Bangkok Metropolis**

Mrs. Suratjee Kutrakul

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2007

หัวข้อวิทยานิพนธ์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อและนามสกุล นางสาวศุภรัตน์ จุตระกูล

แขนงวิชา บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ธนชัย ยมจินดา
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว



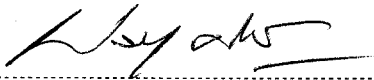
ประธานกรรมการ

(อาจารย์ไชยยศ ไชยมั่นคง)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ธนชัย ยมจินดา)



กรรมการ

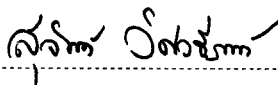
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่ 2 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2551

ชื่อวิทยานิพนธ์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย

ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นางสาวศุภรัตน์จี คุณตระกูล ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา (2) รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ

สุทธิประสิทธิ์ (3) รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ (2) ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากประชากรซึ่งเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย 9 ธนาคาร ที่มีจำนวน 40,282 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลทำโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งประกอบด้วย คำถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 11 ด้าน ในการวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ด้วยการใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว(ANOVA) ในกรณีที่มีความแตกต่าง จะใช้การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ

ผลการวิจัย พบว่า (1) ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครในทุก ๆ ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ "ปานกลาง" จำนวน 9 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ย "มากที่สุด" ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ย "น้อยสุด" คือ 2.80 และมีค่าอยู่ในระดับ "สูง" 2 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในงานมีค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านความมั่นคงปลอดภัยมีค่าเฉลี่ย 3.71 และ (2) พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ ด้านสังกัดธนาคาร ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ ด้านตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ แรงจูงใจ การปฏิบัติงาน ธนาคารพาณิชย์ไทย

Thesis title : Job Performance Motivation of Employees : A Case Study of Thai Commercial Bank in Bangkok Metropolis

Researcher : Mrs. Suratjee Kutrakul ; **Degree :** Master of Business Administration

Thesis advisors : (1) Thanachai Yomchinda, Associate Professor ; (2) Dr. Prasert Sittiprasit, Associate Professor ; (3) Dr. Narongsakdi Thanavibulchai, Associate Professor ; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The purposes of this researched were (1) to study the level of job performance motivation and (2) to study demographic characteristics job performance motivation

The research sample comprised 400 Thai commercial bank employees sampling purposively from the population of 40,282 employees of 9 Thai commercial banks located in Bangkok Metropolis. Research data were collected using questionnaire covering demographic characteristics, and job performance motivation. Data collected were analyzed using SPSS computer program with the statistics of percentage, means, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance (ANOVA). Scheffe's method was also used for testing some difference of data.

The results indicated that (1) the overall motivation of Thai commercial bank employees' level was rated "average" for 9 levels. The "highest" was for Interpersonal-relations with $\bar{X} = 3.59$ whereas the "lowest" was for salary or wage with $\bar{X} = 2.80$ and whereas "high" for 2 levels : job successful achievement with $\bar{X} = 3.91$ and job security with $\bar{X} = 3.72$. and (2) the Thai commercial bank employees' differences in ages, job placement, period of performance and marital status were significantly different at the level of 0.05 whereas the differences in sex, job assignment and education level didn't affect the level of motivation.

Keywords : Motivation, Job Performance, Thai commercial bank

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่กรุณาให้คำแนะนำ และติดตามการทำวิทยานิพนธ์นี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยได้รับคำแนะนำจากท่านอาจารย์ไชยยศ ไชยมั่นคง อดีตหัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม และอดีตเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี กระทรวงคมนาคม จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการมหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ ทั้งในเชิงวิชาการและเชิงประสบการณ์ ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาบูรณาการ กระทั่งผลงานในครั้งนี้เกิดสัมฤทธิ์ผลได้อย่างเป็นรูปธรรม และขอขอบพระคุณเพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความสนับสนุนช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และคนในครอบครัวของผู้วิจัยที่เป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยในระหว่างที่ทำการศึกษาอยู่ในสถาบันนี้จนสำเร็จการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยถือว่ามีความเป็นอย่างยิ่ง คุณค่าหรือประโยชน์ที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณของ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

สุรัตน์จี คุณระกูล

พฤษภาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	น
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
ความหมายของแรงจูงใจ	8
ความสำคัญของแรงจูงใจ	15
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพอใจในการปฏิบัติงาน	17
ทฤษฎีการจูงใจ	22
ประโยชน์ของแรงจูงใจที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	35
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	66
ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ไทย จำแนกตามองค์ประกอบด้านประชากรศาสตร์ และขนาดขององค์กร.78	
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	138
สรุปผลการวิจัย.....	138
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	143
อภิปรายผล	144
ข้อเสนอแนะ	149
บรรณานุกรม	151
ภาคผนวก	156
แบบสอบถาม	157
ประวัติผู้วิจัย	162

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบกลุ่มทฤษฎีศึกษาความต้องการของมนุษย์ทั้ง 4 ทฤษฎี	28
ตารางที่ 3.1 ธนาคารขนาดใหญ่.....	55
ตารางที่ 3.2 ธนาคารขนาดกลาง.....	56
ตารางที่ 3.3 ธนาคารขนาดเล็ก.....	56
ตารางที่ 3.4 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	57
ตารางที่ 3.5 ตัวชี้วัดและลักษณะคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	58
ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละจำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทย	64
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน	66
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา	67
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	68
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ.....	69
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน.....	70
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย.....	71
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน.....	72
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ.....	73
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน.....	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ.....	75
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน.....	76
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 11 ด้าน.....	77
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ไทยจำแนกตามเพศ.....	79
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ไทยจำแนกตามอายุ.....	81
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	83
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	84
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	84
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	85
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	86
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	86
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	88
ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	88
ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	89
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ไทยจำแนกตามสังกัดธนาคาร.....	90
ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่.....	92
ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่.....	92
ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชาจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่.....	93
ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่.....	94
ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่.....	94
ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงานจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่.....	95
ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่.....	96
ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงานจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่.....	96
ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่.....	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่.....	98
ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่.....	98
ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่.....	99
ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	100
ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่.....	102
ตารางที่ 4.41 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่.....	103
ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่.....	104
ตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	105
ตารางที่ 4.44 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	107
ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	108
ตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	108
ตารางที่ 4.47 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	109
ตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ไทยจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	110

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	112
ตารางที่ 4.50 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	112
ตารางที่ 4.51 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชาจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	113
ตารางที่ 4.52 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	114
ตารางที่ 4.53 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	114
ตารางที่ 4.54 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	115
ตารางที่ 4.55 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	115
ตารางที่ 4.56 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	116
ตารางที่ 4.57 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	117
ตารางที่ 4.58 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	117
ตารางที่ 4.59 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	118
ตารางที่ 4.60 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	118
ตารางที่ 4.61 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ไทยจำแนกตามสถานภาพ.....	119

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.62 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	121
ตารางที่ 4.63 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	121
ตารางที่ 4.64 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	122
ตารางที่ 4.65 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	123
ตารางที่ 4.66 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงานจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	123
ตารางที่ 4.67 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	124
ตารางที่ 4.68 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	125
ตารางที่ 4.69 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	125
ตารางที่ 4.70 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	126
ตารางที่ 4.71 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงานจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	127
ตารางที่ 4.72 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ไทยจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่าน.....	128
ตารางที่ 4.73 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่.....	130

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.74 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน นโยบายและการบริหารงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่.....	130
ตารางที่ 4.75 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่.....	131
ตารางที่ 4.76 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่.....	132
ตารางที่ 4.77 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่.....	132
ตารางที่ 4.78 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่.....	133
ตารางที่ 4.79 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่.....	134
ตารางที่ 4.80 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่.....	134
ตารางที่ 4.81 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่.....	135
ตารางที่ 4.82 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่.....	136
ตารางที่ 4.83 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่.....	136

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 ระบบการจูงใจ	12
ภาพที่ 2.2 ภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลเมื่อถูกกระตุ้นด้วยสิ่งจูงใจ.....	13
ภาพที่ 2.3 ตัวอย่างการตอบสนองของความต้องการตามทัศนคติของมาสโลว์.....	24
ภาพที่ 2.4 แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก.....	26
ภาพที่ 2.5 องค์ประกอบของความคาดหวังที่มีผลต่อการจูงใจ.....	30
ภาพที่ 2.6 การเปรียบเทียบเพื่อความเสมอภาคและผลที่ได้รับ.....	32
ภาพที่ 2.7 ความสัมพันธ์ของกลุ่มทฤษฎีศึกษาการจูงใจต่อพฤติกรรมมนุษย์.....	34

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แรงจูงใจ (Motivation) เป็น สิ่งซึ่งความคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความ ต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) ที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้ บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจ เกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เอง ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการ หรือ ขาดอะไรบางอย่าง จึงเป็นพลังชักจูง หรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาด หรือต้องการนั้น ส่วนภายนอกได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่มาเร้าเร้า นำช่องทาง และมาเสริมสร้างความ ปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายใน นอก แต่เพียงอย่างเดียว หรือทั้งสองอย่างพร้อมกันได้ อาจกล่าวได้ว่า แรงจูงใจทำให้เกิด พฤติกรรมซึ่งเกิดจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการเป็นสิ่งเร้าภายในที่สำคัญกับการ เกิดพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่น ๆ เช่น การยอมรับของสังคม สภาพบรรยากาศที่เป็นมิตร การบังคับขู่เข็ญ การให้รางวัลหรือกำลังใจหรือการทำให้เกิดความพอใจ ล้วนเป็นเหตุจูงใจให้เกิด แรงจูงใจได้

การจูงใจเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งในการบริหารที่นักบริหารจะต้องเข้าใจ เนื่องจากการ จูงใจจะเป็นตัวกระตุ้นให้งานมีประสิทธิภาพสูงได้ โดยปกติแล้วเทคนิคการจูงใจจะแทรกอยู่กับ กิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร แต่ในหลายกรณีกิจกรรมบางอย่างที่ผู้บริหารจัดขึ้นจะมี ส่วนส่งเสริมให้เกิดการจูงใจขึ้นเป็นการเฉพาะได้ เช่น การศึกษาปัญหา และการปรับปรุงงาน การเพิ่มงาน การบริหารโดยวัตถุประสงค์

การจูงใจนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น พนักงานที่ได้รับการจูงใจมากก็จะค้นหาวิธีการที่จะเพิ่มทักษะ และพยายามที่จะทำงานโดยใช้ ทักษะให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

ธนาคารพาณิชย์ไทยจัดเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทและความสำคัญอย่างมากของ ประเทศ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นแหล่งระดมเงินออมและแหล่งให้กู้แหล่งที่ใหญ่ที่สุดของ

ประเทศ นอกจากนั้นยังมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มหรือลดปริมาณเงิน และเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐในการดำเนินนโยบายทางการเงิน

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ไทยมีการแข่งขันกันสูง เช่น การคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ มาแข่งขันกัน การระดมเงินฝากประเภทต่าง ๆ การปรับอัตราดอกเบี้ย การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อขยายฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการแข่งขัน หรือระดมความคิดก็ต้องใช้ "มนุษย์" มนุษย์ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด และมีประโยชน์มากที่สุด เราจึงต้องมีการจัดสรรทรัพยากรมนุษย์และให้คงอยู่กับองค์กรของเราตลอดไป การที่จะให้องค์กรสามารถคงอยู่และมีความเจริญก้าวหน้าขึ้นอยู่กับการจัดการหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะช่วยให้มีการพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโต ช่วยให้บุคคลในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน และเสริมสร้างความมั่นคงแก่สังคม และประเทศชาติ ซึ่งสอดคล้องกับ วิภาพร มาพบสุข (2540:16) ที่กล่าวว่า "องค์ประกอบที่ทำให้การดำเนิน กิจกรรมงานประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย คือ แรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นแก่บุคคลเพราะแรงจูงใจจะช่วยกระตุ้น และผลักดันให้บุคคลมีความรัก ความตั้งใจ มีกำลังใจ ขยันหมั่นเพียร และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ...อีกทั้งยังช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพแก่องค์กร"

ขวัญและแรงจูงใจในการทำงานเป็นของคู่กันเสมอ กล่าวคือ หากบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมมีขวัญและกำลังใจในการทำงานสูง ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ไม่ได้รับแรงจูงใจที่ดีย่อมมีขวัญและกำลังใจในการทำงานต่ำ และผลเสียย่อมเกิดต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งในเชิงประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และเกิดผลเสียต่อภาพรวมในด้านอื่น ๆ ด้วย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ จะต้องวางแผนพัฒนานโยบายต่าง ๆ ขององค์กร ที่จะสนับสนุนและเอื้อต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอันที่จะก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ แรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเกิดสัมฤทธิ์ผลของงานระดับสูงสุด เพราะขวัญและแรงจูงใจรวมทั้งระดับความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการทำงาน หากพนักงานเกิดขวัญกำลังใจที่ดีแล้ว ย่อมได้ผลงานที่มีคุณภาพ เสร็จทันตามกำหนดเวลาและท้ายสุด ประโยชน์จะเกิดต่อองค์กรและพนักงานโดยตรง (วิภาพร มาพบสุข, 2540:32) เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความรู้สึกว่างานนั้นมีคุณค่า ไม่มีความรู้สึกเบื่อหน่ายต่องานที่จำเจ จะทำให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น มีความภาคภูมิใจ ขยันหมั่นเพียร ทุ่มเทเวลา และอุทิศตนให้กับงานอย่างเต็มความสามารถ อีกทั้งเกิดความรู้สึกที่เป็นอิสระที่ได้ใช้ความสามารถและประสบการณ์ของตนอย่างเต็มที่ ทำให้มีความสุขที่ได้ทำงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ถึงแม้ว่าเรื่องของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนี้จะมีการศึกษากันอย่างมากมาในช่วงหลายปีที่ผ่านมา แต่ปัจจุบันก็ยังมีผู้ให้ความสนใจศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง และยังคงเป็นเรื่องที่ทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องจากว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ทุกองค์กรและเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา จึงเป็นสิ่งจูงใจให้มีการศึกษาวิจัยเรื่องนี้มาตลอด มูลเหตุจูงใจสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเนื่องจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ยังไม่มีผู้ใดศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงาน กรณีศึกษานักธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง ส่งเสริม พัฒนาการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ให้มีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบการบริหารทรัพยากรบุคคลและการบริหารองค์กรให้มีการพัฒนาองค์การในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อธนาคารพาณิชย์ไทย จะมีความมั่นคงและยั่งยืนเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศตลอดไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ

2.2 เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) ของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory) ของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom) และทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของอดัมส์ (Adams) โดยนำทั้ง 4 ทฤษฎีสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพประกอบ

ที่ 1.1 ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ ปัจจัยทางประชากรศาสตร์และขนาดขององค์กร ส่วนตัวแปรตาม คือแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 11 องค์ประกอบ ดังนี้คือ

3.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable)

3.1.1 ปัจจัยทางประชากรศาสตร์

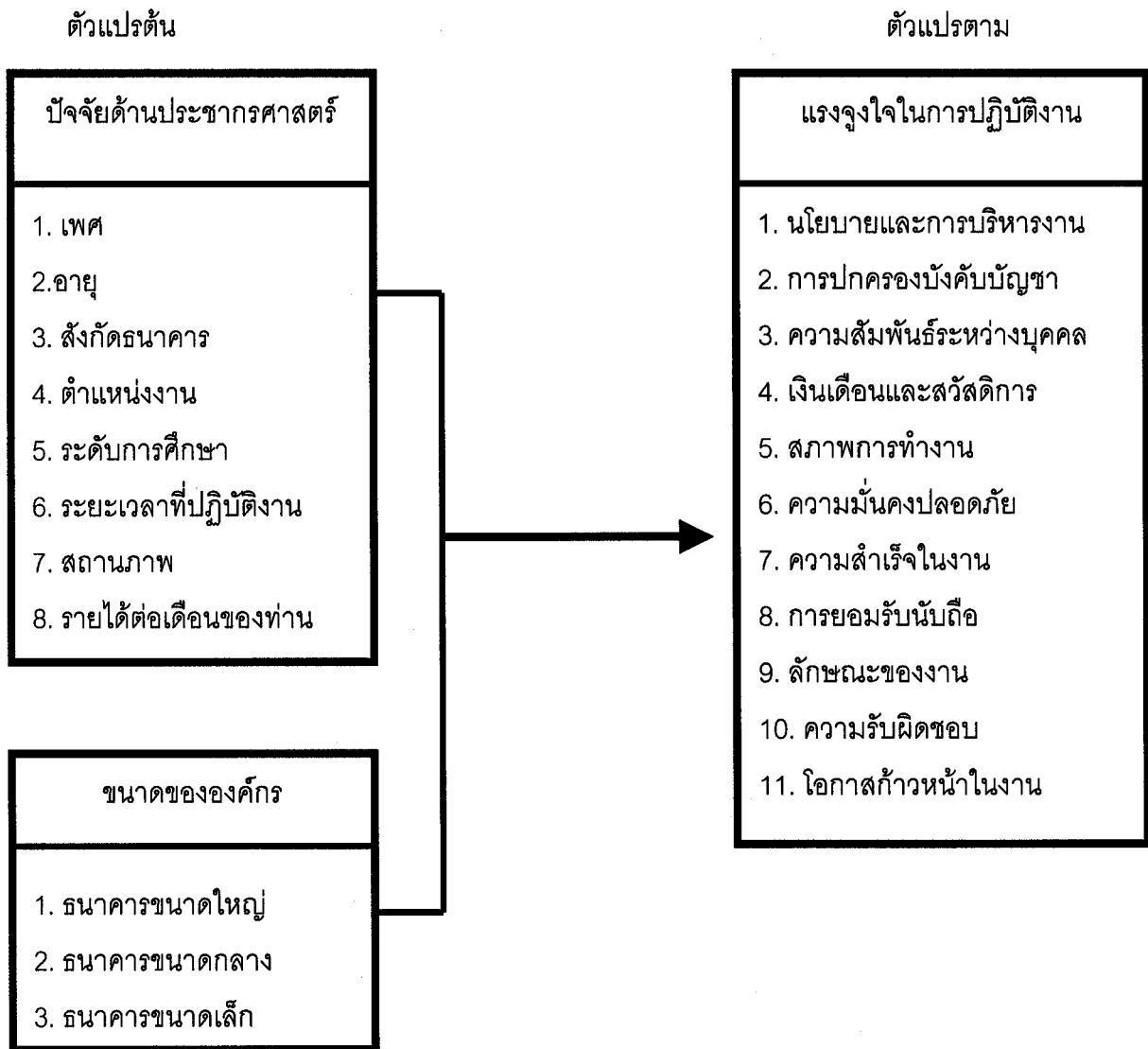
- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สังกัดธนาคาร
- 4) ตำแหน่งงาน
- 5) ระดับการศึกษา
- 6) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
- 7) สถานภาพ
- 8) รายได้ต่อเดือนของท่าน

3.1.2 ขนาดขององค์กร

- 1) ธนาคารขนาดใหญ่
- 2) ธนาคารขนาดกลาง
- 3) ธนาคารขนาดเล็ก

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

- 1) นโยบายและการบริหารงาน
- 2) การปกครองบังคับบัญชา
- 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 4) เงินเดือนและสวัสดิการ
- 5) สภาพการทำงาน
- 6) ความมั่นคงปลอดภัย
- 7) ความสำเร็จในงาน
- 8) การยอมรับนับถือ
- 9) ลักษณะของงาน
- 10) ความรับผิดชอบ
- 11) โอกาสก้าวหน้าในงาน



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยได้กำหนดสมมติฐานสำหรับงานวิจัยในการศึกษาครั้งนี้ คือ

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ขนาดองค์กรที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

5.1 ประชากรจากธนาคารขนาดใหญ่ คือ ธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งมีสินทรัพย์รวม ณ วันที่ 30 กันยายน 2549 เป็นจำนวนเงิน 500,000 ล้านบาท ขึ้นไป

5.2 ประชากรจากธนาคารขนาดกลาง คือ ธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งมีสินทรัพย์รวม ณ วันที่ 30 กันยายน 2549 เป็นจำนวนเงิน 200,000 - 500,000 ล้านบาท

5.3 ประชากรจากธนาคารขนาดเล็ก คือ ธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งมีสินทรัพย์รวม ณ วันที่ 30 กันยายน 2549 เป็นจำนวนเงินน้อยกว่า 200,000 ล้านบาท

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ธนาคารพาณิชย์ไทย หมายถึง ธนาคารที่จัดตั้งตามกฎหมายไทย ทำธุรกรรมทางการเงิน การรับฝาก การให้กู้ยืม เป็นต้น

6.2 พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

6.3 หัวหน้าส่วนหรือผู้จัดการ หมายถึง เป็นตำแหน่งเดียวกัน ที่สำนักงานใหญ่เรียกหัวหน้าส่วน ที่สาขาเรียกผู้จัดการ ซึ่งมีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติการของพนักงานในสำนักงานหรือสาขาที่ตนเองรับผิดชอบ

6.4 **ลักษณะทางประชากรศาสตร์** หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านต่าง ๆ เพศ อายุ สังกัดสถาบัน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และสถานภาพ

6.5 **แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการสนองตอบความต้องการส่วนบุคคลในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นนโยบายและการบริหารงาน การปกครอง บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในงาน จนบังเกิดความรู้สึกยินดี เต็มใจพร้อมที่จะอุทิศทั้งร่างกายแรงใจอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความคิดริเริ่มของตนเองอันจะนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์การ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การเสมือนหนึ่งว่าผู้ปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

6.6 **สภาพการทำงาน** หมายถึง สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน สภาพวัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงาน รวมถึงเพื่อนร่วมงาน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ แก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กร เพื่อให้พนักงาน มีประสิทธิภาพ ตั้งใจและเต็มใจในการทำงานมากขึ้น

7.2 ทำให้ได้ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

7.3 เพื่อเป็นแนวทางในการค้นคว้าวิจัยเพิ่มเติมในอนาคต

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเอาแนวความคิดทฤษฎีต่าง ๆ และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย

1. ความหมายของแรงจูงใจ
2. ความสำคัญของแรงจูงใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ
 - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ทฤษฎีการจูงใจ
 - 4.1 กลุ่มทฤษฎีศึกษาความต้องการของมนุษย์หรือเนื้อหาของแรงจูงใจ
 - 4.2 กลุ่มทฤษฎีศึกษากระบวนการของการจูงใจ
 - 4.3 กลุ่มทฤษฎีศึกษาการเสริมแรง
5. ประโยชน์ของแรงจูงใจในการทำงาน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ (Motivation) คือ สิ่งซึ่งความคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความ ต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) ที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้ บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจ เกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เอง ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการ หรือ ขาดอะไรบางอย่าง จึงเป็นพลังชักจูง หรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาด หรือต้องการนั้น ส่วนภายนอกได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่มาเร้าเร้า นำช่องทาง และมาเสริมสร้างความ ปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายใน นอก แต่เพียงอย่างเดียว หรือทั้งสองอย่างพร้อมกันได้ อาจกล่าวได้ว่า แรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งเกิดจากความ ต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการเป็นสิ่งเร้าภายในที่สำคัญกับการเกิด พฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่น ๆ เช่น การยอมรับของสังคม สภาพบรรยากาศที่เป็นมิตร การ

บังคับขู่เข็ญ การให้รางวัลหรือกำลังใจหรือการทำให้เกิดความพอใจ ล้วนเป็นเหตุจูงใจให้เกิดแรงจูงใจได้

แรงจูงใจตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยาของเดอริเวอร์ (Drever , 1979 : 178) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง การแสวงหาหนทางให้ได้มาซึ่งความพอใจในแต่ละขั้นของความต้องการ อันเป็นแบบพฤติกรรมของมนุษย์

โสภา ชูพิภุญชัย (2521: 56) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง เหตุจูงใจที่ทำให้ความต้องการของบุคคลได้รับความพอใจ และทำให้พฤติกรรมของบุคคลบรรลุเป้าหมายโดยปราศจากภัยอันตรายและสภาพการณ์ที่ไม่พึงพอใจ

พรรณราย ทรัพยประภา(2529: 41) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง เจือปนหรือสภาวะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 3 ทิศทาง ซึ่งหมายถึง เจือปนหรือสภาวะที่ไปทำให้เกิดพฤติกรรมหรือที่ไปยับยั้งพฤติกรรมหรือที่ไปกำหนดแนวทางพฤติกรรมที่จะแสดงออก

ถวิล ธาราโกชนม์และศรัณย์ ดำริสุข(2541: 128-129) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจมิใช่พฤติกรรม แต่เป็นนามธรรมอย่างหนึ่งที่สร้างขึ้นตามทฤษฎีและเพื่อช่วยให้อธิบายพฤติกรรมดังกล่าวให้กระจ่างชัดขึ้น อาจให้ความหมายของการจูงใจอย่างกว้าง ๆ ได้ว่าเป็นสภาวะภายในของอินทรีย์ที่กระตุ้นหรือผลักดันจากแหล่งที่อยู่ภายใน(Internal Source)และหรือแหล่งที่มาจากภายนอก(External Source) ต่อพฤติกรรม เพื่อไปยังจุดหมายปลายทาง (Goal) ดังนั้น การจูงใจจึงมีลักษณะเด่นอยู่ 3 ประการคือ 1. ให้พลังแก่พฤติกรรม 2. กำหนดทิศทางของพฤติกรรม และ 3. พฤติกรรมที่ได้รับการจูงใจ จะเป็นพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย

สุพัตรา สุภาพ(2541: 85)กล่าวว่าแรงจูงใจหมายถึง การชักนำให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ด้วยการใช้คำพูด การเขียน หรือพยายามทำให้เกิดความต้องการที่จะปฏิบัติตามที่คาดหวังไว้

กลูเอ็ค(Glueck,1982: 138 อ้างถึงใน สุมณ บริสุทธิ์ 2541:13) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง สภาวะภายในของบุคคล ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทางและระดับของพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคลให้มีพลังมากขึ้นและดำเนินเรื่อยไปอย่างต่อเนื่องจนบรรลุถึงความต้องการของตนเอง

ฟลิปโป(Flippo,1966: 70) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าหมายถึงการกระตุ้นเร้าและกระกระทำที่ก่อให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมบุคคลอันจะยังผลให้เกิดความรู้สึกภายในเป็นพลัง มีการเร้าหรือการเคลื่อนไหวที่บงการหรือเป็นช่องทางให้มีพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้โดยอาจกระตุ้นเร้าและทำให้เกิดอิทธิพลเช่นว่านั้น ด้วยวิธีการเชิงปฏิฐานหรือวิธี

การจูงใจเชิงบวก เช่น การดำเนินการเพื่อสนองความปรารถนาต่างๆ ให้เกิดความพอใจของบุคคล หรือด้วยวิธีการจูงใจเชิงลบ เช่น การบังคับให้ทำงานด้วยวิธีการต่าง ๆ หากไม่ปฏิบัติตามจะถูกลงโทษ เป็นต้น

รอบบินส์(Robbins,1966: 229) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจหมายถึง ความยินดี ความเต็มใจที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อความพอใจส่วนบุคคล

บุญทัน ดอกโทสง(2535: 248) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง อากาการของการกระตุ้นให้กระทำหรือไม่ให้กระทำ เป็นกำลังหรือพลังใจที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานหรือปฏิบัติภาระหน้าที่ให้สำเร็จให้ได้ผลผลิตที่ดีที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้งในส่วนของบุคคลและในส่วนขององค์กรเป็นเป้าหมายสำคัญ

ธงชัย สันติวงษ์(2539: 408) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ สิ่งที่มีอยู่ภายในที่มีแรงผลักดัน และมีทิศทางที่ใช้กำกับพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

บาร์โธล และมาร์ติน (Bartol and Martin,1998: 383) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจว่า แรงจูงใจเกี่ยวข้องกับแรงผลักดันจากภายในที่กระตุ้นให้กระตุ้นบุคคลเกิดพฤติกรรมและเป็นตัวกำหนดทิศทางของการกระทำของบุคคล

ฮอดเกตต์ส (Hodgetts,1999: 57 อ้างใน พันธ์ หันนาคินทร์ 2542: 135) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงซึ่งควบคุมพฤติกรรมของคนอื่น เกิดจากความต้องการ พลังกดดันหรือปรารถนาที่จะผลักดันให้คนพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของบุคคลจะถูกกำหนด และควบคุมโดยการจูงใจต่าง ๆ แรงจูงใจเหล่านี้ ยังมีลักษณะที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลอีกด้วย การจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมการบริหาร คือความต้องการความรัก ความเอาใจใส่ ความต้องการอำนาจ และความต้องการความสำเร็จ

บีช (Beach,1965: 379 อ้างใน ยงยุทธ เกษสาคร 2542: 62) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจ คือ การกระทำให้ผู้ปฏิบัติงานใช้พลังของเขาทำงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงสุดโดยประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือเพื่อรางวัลที่จะได้รับสิ่งตอบแทนและมีความรับผิดชอบในงานของตน

เชอร์เมอร์ฮอร์น(Schermerhorn,1984: 239 อ้างถึงใน จรัล เพ็ชรเที่ยง 2542: 11) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง ระดับหรือขั้นของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของบุคคลที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของแรงงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เฮอริชเบอร์ก และคณะ (Herzberg, 1966 อ้างถึงใน ราณี อธิชัยกุล 2546: 251) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจว่า เป็นปัจจัยที่ทำให้พอใจในงานหรือปัจจัยที่เกี่ยวกับเนื้อหางาน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความรู้สึกได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบต่องานและโอกาสความก้าวหน้าในงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้ไม่พอใจในงานหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน ความมั่นคงในงานและนโยบายการบริหารขององค์กร

เมทแลนด (Maitland, 1997: 1 อ้างถึงใน ราณี อธิชัยกุล 2543: 239) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง ปัจจัยจากภายในหรือกระบวนการผลักดันให้เกิดพฤติกรรมส่วนบุคคลซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีจุดหมาย

มัวร์เฮดและกริฟฟิน (Moorhead and Griffin, 1995: 78 อ้างถึงใน ราณี อธิชัยกุล 2543: 239) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจว่า เป็นแรงผลักดันที่เคลื่อนไหวพฤติกรรมส่วนบุคคลไปยังทิศทางที่ถูกต้องตามเป้าหมายขององค์กร

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจว่า เป็นการแสดงออกให้เห็นถึงสภาพอารมณ์ของบุคคลต่อสิ่งเร้า แล้วปรากฏเป็นพฤติกรรมออกมาเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายการเกิดอารมณ์เพียงพอหรือไม่เพียงพอที่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในชีวิตของบุคคลนั้น

วรูม (Vroom, 1964) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจ คือ กระบวนการในการเลือกซึ่งบุคคลเลือกแบบการกระทำโดยสมัครใจ

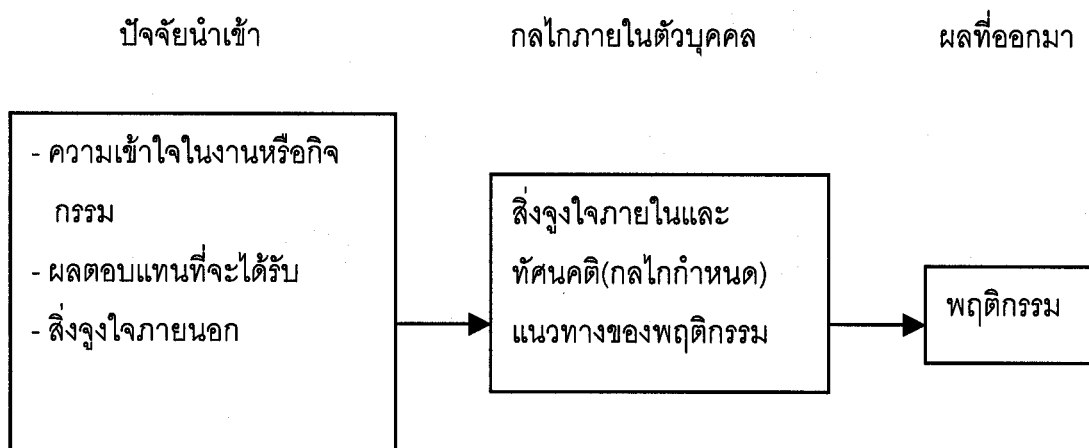
เดฟ (Dafe, 1988: 398) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า คือ แรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ และเป็นแรงกระตุ้นที่บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และสมชาย หิรัญกิตติ (2530: 150) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า หมายถึง วิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ตามความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายใน และภายนอกตัวบุคคล

เอ็ด สารภูมิ (2529: 37) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือสิ่งเร้าเพื่อช่วยให้การกระทำต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะการณ์กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติได้ทำงานด้วยความแข็งขัน มีความกระตือรือร้นที่จะอุทิศ เวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วย เป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังประสบการณ์ ความสำเร็จในเป้าหมายหรือรางวัลที่เป็นสิ่งที่สำคัญ ของการกระทำของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่ทำให้คนไปถึง ซึ่งวัตถุประสงค์ที่จะได้รับรางวัล

นายศิลป์ เขียวชาญพิพัฒน์, ผุสดี รุมาคม และสุวรรณา ทวงประดิษฐ์(2527: 259) กล่าวว่า แรงจูงใจ เป็นแรงกดดันภายในร่างกายที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่งอันมีสาเหตุเกิดจากร่างกายหรือจิตใจที่มีความต้องการสิ่งนั้น ซึ่งความหมายของการจูงใจ คือ ต้องการให้พนักงานทุ่มเทความรู้ ความสามารถ และความพยายามทำงานในองค์การอย่างเต็มที่ มีความกระตือรือร้นเพื่อช่วยให้งานขององค์การบรรลุสำเร็จตามที่ต้องการ

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2526: 58-66) กล่าวว่า ระบบเกี่ยวกับการจูงใจของมนุษย์นั้นมีความสลับซับซ้อนที่เกี่ยวข้องกัน บุคคลอาจจะมีสิ่งจูงใจมีหน้าที่ในการกำหนดแนวทางของพฤติกรรมของตัวบุคคลซึ่งแนวทางนั้นอาจอยู่ในรูปของค่านิยม ความรู้สึก อุปนิสัย สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้รวมตัวกันเป็นทัศนคติและโครงสร้างความคิดซึ่งระบบเกี่ยวกับการจูงใจของบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังภาพที่ 2.1

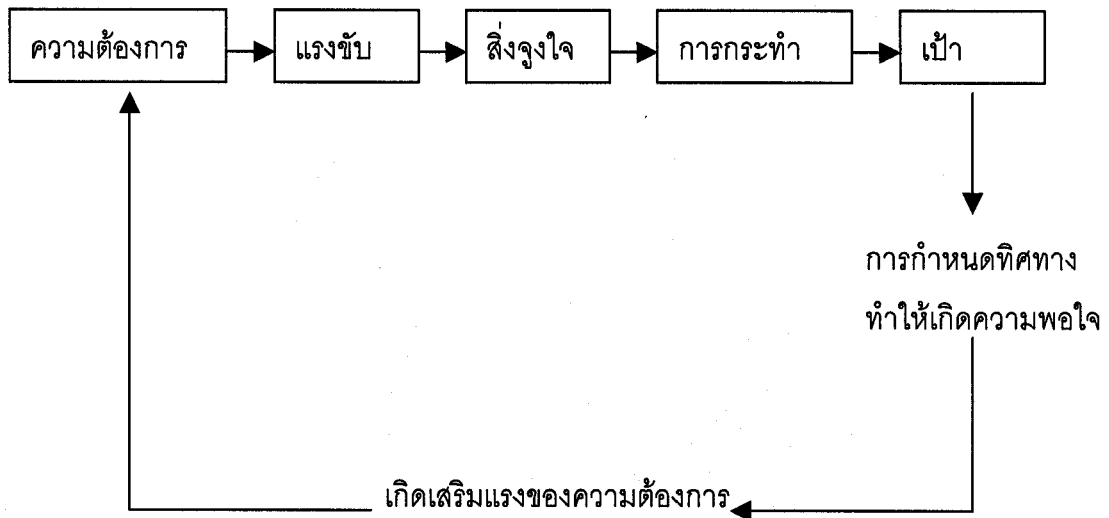


ภาพที่ 2.1 ระบบการจูงใจ (ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ 2526: 58)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546: 320) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าเป็นการชักนำหรือเกลี้ยกล่อมเพื่อให้เห็นคล้อยตาม

ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์(2543: 10) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือรื้อให้อินทรีย์ได้เพิ่มพูนความสามารถ ความพยายามหรือพลังที่เช่นเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำหรือทุ่มเทในงานที่ทำเพื่อให้บรรลุความปรารถนาในการแก้ปัญหาหรือเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย อันจะนำมาซึ่งความพอใจ

อนึ่ง จากการค้นคว้าของผู้วิจัยพบว่า ขั้นตอนหรือกระบวนการของการเกิดแรงจูงใจจะเริ่มต้นจากการที่ภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าที่เรียกว่า สิ่งจูงใจก่อให้เกิดความต้องการ จากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการ นานก็คือ การเกิดแรงขับจากภายในที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้บุคคลในองค์การ ประพฤติ ปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้บุคคลดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่องค์การคาดหวัง ก็ด้วยดารสร้างภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลนั้นให้เกิดความต้องการขึ้นก่อนเป็นอันดับแรกจากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการ นั่นก็คือ การเกิดแรงขับจากภายใน หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่าง เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุด ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังภาพประกอบที่ 2.2 ดังนี้



ภาพที่ 2.2 ภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลเมื่อถูกกระตุ้นด้วยสิ่งจูงใจ

ที่มา : ยงยุทธ เกษสาคร (2542) ภาวะผู้นำและการจูงใจ กรุงเทพมหานคร เสมาธรรม
จากข้อมูลดังกล่าว พอสรุปได้ว่า แรงจูงใจหมายถึง แรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลรู้สึก
ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด จากการที่เขาได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการ

ประเภทของแรงจูงใจ

แรงจูงใจภายในและภายนอก (Intrinsic and Extrinsic Motivation) นักจิตวิทยาหลายท่านไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีพฤติกรรมนิยมที่อธิบายพฤติกรรมด้วยแรงจูงใจทางสรีระและแรงจูงใจทางจิตวิทยาโดยใช้ทฤษฎีการลดแรงขับ เพราะมีความเชื่อว่า พฤติกรรมบางอย่างของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจภายใน

แรงจูงใจภายใน หมายถึง แรงจูงใจที่มาจากภายในตัวบุคคล และเป็นแรงขับที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรม โดยไม่หวังรางวัลหรือแรงเสริมภายนอก

ความมีสมรรถภาพ (Competence) ไวท์ ได้อธิบายว่าความมีสมรรถภาพเป็นแรงจูงใจภายใน ซึ่งหมายถึงความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพไวท์ถือว่ามนุษย์เราต้องการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมมาตั้งแต่วัยทารกและพยายามที่จะปรับปรุงตัวอยู่เสมอความต้องการมีสมรรถภาพจึงเป็นแรงจูงใจภายใน

ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ความอยากรู้อยากเห็นเป็นแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมที่อยากค้นคว้าสำรวจสิ่งแวดล้อม ดังจะเห็นได้จากเด็กวัย 2-3 ขวบจะมีพฤติกรรมที่ต้องการจะสำรวจสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว โดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย

แรงจูงใจภายนอก หมายถึง แรงจูงใจที่มาจากภายนอกเป็นต้นว่าคำชมหรือรางวัล

มอร์และมอร์ (MAW&MAW, 1964) ได้เสนอแนะเครื่องชี้ (Indicators) ของความกระตือรือร้นของเด็กจากพฤติกรรมต่อไปนี้

1. เด็กจะมีปฏิริยาบวกต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะสิ่งใหม่ แปลกและตึกลับคือมีการเคลื่อนไหว หาสืบเหล่านั้น

2. เด็กแสดงความอยากรู้เกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อม

3. เด็กจะแสวงหาประสบการณ์ใหม่ ๆ โดยสำรวจสิ่งแวดล้อมรอบตัว

4. เด็ก จะแสดงความเพียรพยายามอย่างไม่ทอดทิ้งในการสำรวจค้นพบสิ่งแวดล้อม

มอร์และมอร์ (Maw and Maw, 1964, 1965) ได้เน้น ความสำคัญของความกระตือรือร้นว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของการเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และสุขภาพจิต ความต้องการพัฒนาตน (Growth Needs) ก็เป็นความต้องการที่ทำให้เกิดแรงจูงใจภายใน ในการเรียน

การสอน ครูมีหน้าที่ที่จะสนับสนุนให้นักเรียนได้มีโอกาสค้นคว้าสำรวจและทดลองความสามารถของตน โดยจัดสิ่งแวดล้อมของห้องเรียนหรือจัดประสบการณ์ที่ทำหายความอยากรู้อยากเห็นของนักเรียน

2. ความสำคัญของแรงจูงใจ

นักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจไว้ในหลายทัศนะซึ่งพอสรุปความสำคัญของแรงจูงใจได้ดังต่อไปนี้

พรรณราย ทพยประภา (2529: 44) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจไว้ว่า “การจูงใจนั้นเกิดจากสมมติฐานที่ว่า โดยทั่วไปแล้วมนุษย์มิได้ทำงานเต็มที่ตามความสามารถด้านต่าง ๆ ที่เขามีอยู่เสมอ การที่มนุษย์จะทำงานได้เต็มความสามารถของเขาหรือไม่นั้น มักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาจะเต็มใจทำแค่ไหน ถ้าที่สิ่งจูงใจที่ตรงกับความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้น ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น และการจูงใจที่ต้องเหมาะสมจะเป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึกและจิตใจของมนุษย์ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรของเขามากขึ้น จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาเหตุและผลของพฤติกรรมตลอดจนองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางใดทางหนึ่งของมนุษย์ด้วย เมื่อมนุษย์มีความไม่พอใจบางอย่าง เขาก็อาจแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมา แต่ถ้ามนุษย์มีความพอใจในองค์กรของตนแล้ว เขาก็อาจจะทุ่มเทพลังความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่องค์กรของเขาขึ้นระดมกำลังผลิตอันจะเป็นผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างสรรค์งานที่นอกเหนือไปจากการปฏิบัติงานตามปกติด้วย”

ซึ่งสอดคล้องกับปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 111) ที่ได้กล่าวถึง ความสำคัญของแรงจูงใจในส่วนที่เกี่ยวกับจิตวิทยาอุตสาหกรรมไว้ว่า “โดยทั่วไปแล้วบุคคลมิได้ปฏิบัติงานเต็มที่ตามความสามารถ บุคคลต้องการแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานตามที่เขาต้องการ โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เหมาะสมจะทำให้เขาได้เอาใจใส่งานมากขึ้น หากองค์กรต้องการให้บุคคลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะต้องเข้าใจในความต้องการของบุคคล และต้องสามารถหาสิ่งจูงใจให้บุคคลปฏิบัติ ขณะเดียวกันหากความต้องการของบุคคลมีจุดหมายเดียวกันกับจุดหมายขององค์กรก็จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้”

สุรพล พยอมแย้ม (2541: 22) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจไว้ว่า “เมื่อบุคคลเข้าไปปฏิบัติงานกับองค์กรหรือหน่วยงานให้ก็ตาม ในขั้นแรกบุคคลจะมีความรู้สึกผูกพันกับงานที่ได้รับมอบหมายพร้อมทั้งรับทราบอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งความผูกพันนั้นอาจเป็นไปได้

ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรจะกระตุ้นบุคคลด้วยการจ่ายค่าตอบแทนในสัดส่วนที่เหมาะสมกับการทำประโยชน์ของบุคคล ลักษณะเช่นนี้ทำให้เกิดดุลยภาพในองค์กร และหากดุลยภาพในองค์กรเสียไป องค์กรจำเป็นที่จะต้องสรรหาสิ่งกระตุ้นในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพราะในความรู้สึกของบุคคลที่ทำประโยชน์ให้องค์กรในระดับต่ำนั้นก็เนื่องมาจากเห็นว่าองค์กรให้สิ่งกระตุ้นน้อยเกินไป เมื่อเป็นเช่นนี้ลักษณะการสรรหาสิ่งที่มากระตุ้นทั้งหมดก็คือการจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานในรูปแบบต่าง ๆ นั้นเอง"

ดันเนท และเวน (Dunnette and Wayne,อ้างถึงนายบุญทัน ดอกไธสง 2535: 242) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งเกี่ยวกับมนุษย์ในองค์กร มนุษย์กับงานและการอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพราะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์เหมือนกับคำโบราณที่กล่าวว่า คนสามารถนำม้าไปหาน้ำ แต่คนไม่สามารถบังคับม้าให้กินน้ำได้ เช่นเดียวกับสภาพของโลกสมัยนี้ที่ว่า ไม่ว่าจะองค์กรจะมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีบุคลากรที่มีความสามารถและมีเครื่องอำนวยความสะดวกทุกอย่าง แต่ก็มิได้เป็นการประกันว่า บุคคลในองค์กรจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สมยศ นาวิการ(2538: 359-360) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจว่า การจูงใจมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะผู้บริหารจะบริหารงานได้สำเร็จก็ด้วยการใช้บุคคลอื่น ดังนั้นผู้บริหารต้องทำความเข้าใจให้ได้ว่า ทำไมบุคคลจึงมีพฤติกรรมอย่างที่กระทำอยู่ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้อิทธิพลให้บุคคลปฏิบัติในแนวทางที่องค์กรต้องการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 377) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจไว้ว่า การที่ผู้บริหารสามารถทราบถึงกลไกของพฤติกรรมและวิธีการจูงใจย่อมเท่ากับทำให้ผู้บริหารในฐานะที่เป็นผู้นำสามารถชักจูง กำกับ หรือผลักดันให้พฤติกรรมในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดได้เสมอ ความรู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ย่อมจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถกระทำการสั่งการได้เหมาะสม ซึ่งจะช่วยเหลือให้บุคคลทุ่มเทความสามารถของตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรจนกระทั่งองค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการจูงใจบุคลากรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหาร การจัดการองค์กร ซึ่งสามารถสรุปความสำคัญของการจูงใจใน 3 ลักษณะดังนี้คือ

1. ความสำคัญของการจูงใจต่อองค์กร โดยมีผลโดยตรงต่อผลงานหรือกำไรขององค์กร เช่น ช่วยเป็นหลักประกันว่า พนักงานในองค์กรจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มผลกำไรขององค์กร ช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งขั้นได้ดีขึ้น ช่วยเกื้อหนุนพนักงานเกิดความ

ริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ขององค์กร และช่วยเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นต้น

2. ความสำคัญของการจูงใจต่อผู้บริหาร ผู้บริหารจะได้รับประโยชน์จากการจูงใจพนักงานโดยตรงในด้านต่าง ๆ คือ ช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี ช่วยให้การกระจายอำนาจของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและพนักงานในองค์กร และช่วยให้การควบคุมดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบขององค์กรและมีศีลธรรม

3. ความสำคัญของการจูงใจต่อพนักงาน การจูงใจก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานในหลายด้าน เช่น ช่วยให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรและวัตถุประสงค์ของตนเองไปพร้อมกัน ช่วยส่งเสริมและเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะและช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากข้อมูลดังกล่าว พอสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อตัวพนักงาน ช่วยให้พนักงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อองค์กรช่วยเพิ่มผลกำไรต่อองค์กร และต่อผู้บริหาร ช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี

3. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

ในเรื่องการทำงาน ต้องระลึกถึงคุณภาพของงานที่ทำเป็นสำคัญ การทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร และใช้สติปัญญาเป็นเครื่องนำทาง งานจะมีคุณภาพที่ดี การทำงานที่ทำด้วยใจ มีความตระหนักรู้การทำงานที่ทำอยู่ จะก่อให้เกิดความพอใจ และกระตุ้นให้รู้สึกว่างานช่วยทำให้ชีวิตก้าวหน้า จึงทำให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้นและมีความพากเพียร การที่คนทำงานมีจุดมุ่งหมายการทำงานที่แตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

การจูงใจเป็นกระบวนการที่นำไปสู่การแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและความหมายของ "การจูงใจ" ไว้หลายแง่มุม ดังนี้

บาร์นาต Barnard (1966 : 142-149) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของอื่น ๆ ที่เป็นการตอบแทนหรือรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงาน
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคล (Personal Non – Material Opportunities)

ได้แก่ สิ่งจูงใจที่ไม่ได้เป็นวัตถุ แต่เป็นเสมือนรางวัลให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยส่งเสริมการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น โอกาสที่จะได้มีชื่อเสียง เกียรติยศ สิทธิพิเศษ หรือการได้รับตำแหน่งที่ดีขึ้น

3. สิ่งจูงใจทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งช่วยก่อให้เกิดความสนใจในการทำงาน

4. สิ่งจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) ได้แก่ การที่บุคคลได้รับการตอบสนองของความต้องการในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือในการทำงานอย่างเต็มที่

5. สิ่งจูงใจด้านดึงดูดทางสังคม (Associational Attractiveness) ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีมิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจที่เข้าร่วมงานกับหน่วยงาน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับการปรับสภาพการทำงานที่ตรงกับนิสัย และวิธีการปฏิบัติงานของบุคคล (Adaptation of Conditions Habitual Methods and Attitudes) ได้แก่ การปรับปรุงสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถ นิสัย และวิธีการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีความแตกต่างกัน

7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาสที่จะได้มีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการทำงาน ทำให้รู้สึกว่าเป็นคนสำคัญคนหนึ่งในหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สิ่งจูงใจด้านสภาพของการอยู่ร่วมกัน (The condition of Communion) ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม มีความกลมเกลียวร่วมมือกันในหมู่ผู้ร่วมงาน ซึ่งทำให้คนรู้สึกมีหลักประกันหรือมีความมั่นคงในการทำงาน

นอกจากนั้น Barnard ยังให้ความสำคัญกับแรงจูงใจหรือความต้องการของบุคคลในสิ่งที่มิใช่ตัวเงินมากกว่าแรงจูงใจที่เป็นตัวเงิน

กิลฟอร์ด และเกรย์ (Guilford and Gray, 1970 อ้างถึงในศิริชัย นิลนพคุณ 2536: 17) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมี 13 ประการ คือ 1.ความมั่นคงในงาน 2.โอกาสความก้าวหน้าในงาน 3.ลักษณะของงาน 4.การยอมรับและยกย่อง 5.สภาพการทำงาน 6.การได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา 7. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร

8. ค่าตอบแทน 9. การนิเทศงาน 10. การติดต่อสื่อสาร 11. ชั่วโมงการทำงาน 12. ความยุ่งยากของงาน 13. สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

สมยศ นาวิการ (2538: 394-397) ได้กล่าวสรุปถึงปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจเบื้องต้นให้บุคคลปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้คือ 1. โอกาสความก้าวหน้าในงาน 2. เงิน 3. ความท้าทายของงาน 4. การมีส่วนร่วมในการบริหาร 5. การยอมรับและการยกย่อง 6. ความมั่นคงในงาน 7. ความรับผิดชอบและอำนาจ 8. ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน 9. ลักษณะทางสังคม 10. สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 96-400) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการจูงใจบุคคล ไว้ว่า ผู้บริหารจะต้องสามารถเลือกใช้สื่อหรือวิธีจูงใจให้ถูกต้องตรงกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร สิ่งตอบแทนในการจูงใจมีหลายประเภทแตกต่างกันไป ผู้บริหารจะต้องเลือกใช้ถูกต้อง และควรจะให้น้ำหนักต่อแต่ละสิ่งได้อย่างเหมาะสม และวิธีการจูงใจที่ถูกต้องจะต้องดำเนินไปอย่างสอดคล้องควบคู่กับความสำเร็จขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้คือ 1. เทคนิคควบคุมงาน ได้แก่ เทคนิคการควบคุมงานแบบเอาใจคนงาน (Positive Method) และเทคนิคในการควบคุมงานแบบไม่เอาใจคนงาน (Negative Method) 2. การใช้อำนาจหน้าที่ 3. การให้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินหรือที่สามารถตีค่าเป็นเงินได้ 4. ผลตอบแทนอื่น ๆ ที่มีใช้ตัวเงิน

จากข้อมูลดังกล่าว พอสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ผู้บริหารจะต้องเลือกใช้สื่อหรือวิธีจูงใจให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในองค์กรให้เหมาะสม และให้สอดคล้องกับองค์กรเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของบุคลากร และองค์กร

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการบริหารงานบุคคลเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีความสุข มีความพอใจในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นจนประสบผลสำเร็จนั้น นอกจากผู้บริหารจะต้องเข้าใจ และรู้จักเลือกแสดงพฤติกรรม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยสิ่งจูงใจต่าง ๆ แล้วนั้น นักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศยังได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานไว้มากมายด้วยกัน ดังที่พอจะรวบรวมและนำมากล่าวไว้ ณ ที่นี้ ดังต่อไปนี้

ลอคค์ (Lock, 1992 อ้างใน วินัย โกยกุลย์ 2537: 12) ได้ให้ความหมายของความพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นสภาวะของอารมณ์ที่มีความชื่นชมหรือที่เป็นบวกจากผลของการประเมินงานบุคคลนั้นหรือจากประสบการณ์ของการทำงาน

วรูม (Vroom, 1964: 99 อ้างถึงใน บรรหาร ราชมณี 2529: 34) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ทักษะจิตด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงาน ส่วนทักษะจิตด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในงาน

เดวิส และนิวสตรอม (Davis and Newstrom, 1985: 68-69) กล่าวถึงความพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติซึ่งแสดงให้เห็นว่า มีข้อผูกพันหรือข้อตกลงระหว่างความคาดหวังจากงานของผู้ปฏิบัติงานต่อผลตอบแทนที่จะได้จากงาน และระดับความพอใจนี้มีลักษณะไม่อยู่นิ่ง กล่าวคือ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

เฟรนช์ (French, 1994: 111) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานได้หากสถานภาพความเป็นอยู่ของบุคคลดีซึ่ง หมายถึงการบริหารงานที่ดีขององค์กร ทั้งนี้ลักษณะของงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ บุคคลก็จะเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน

ดูบริน (Dubrin, 1992: 105) ได้ให้ความหมายของความพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ผลรวมของความพอใจที่มีความสัมพันธ์กับงาน

กิลเมอร์ (Gilmer, 1975: 233-234) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ประการ ได้แก่ 1. ความมั่นคง และความปลอดภัย เช่น ความมั่นคงในงาน การได้ทำงานตามหน้าที่เต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น 2. โอกาสก้าวหน้าในงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน เป็นต้น 3. การจัดการภายในองค์กรและเพื่อนร่วมงาน เช่น ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานภายในของสถาบัน ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น 4. ค่าตอบแทนเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญยิ่ง องค์ประกอบหนึ่งในบรรดาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงาน 5. ลักษณะงานที่ทำเป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน 6. ลักษณะทางสังคมของงาน ถ้าบุคคลใดสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะบังเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน 7. การนิเทศงานนับว่ามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงานได้ 8. การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มบุคคลที่มีการศึกษา 9. สภาพการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงในการทำงาน เป็นต้น 10. สิ่งตอบแทนที่ได้จากการทำงาน เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษา

พยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย และวันหยุด เป็นต้น และนอกจากนี้กิลเมอริได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 8 ประการดังนี้ 1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนหรือเป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี 2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมีความรู้สึกว่าเป็นรางวัลที่แตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานอื่น เช่น เกียรติยศ การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น 3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขทางกายในการปฏิบัติงาน 4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพขององค์กรที่สนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในด้านความภูมิใจ ด้านการมีโอกาสมีการช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้มีโอกาสแสดงความภักดีต่อองค์กร 5. ความดึงดูดใจทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตร ซึ่งถ้าเป็นไปได้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานบังเกิดความรู้สึกผูกพัน และความพอใจที่ได้ร่วมงานกับองค์กร 6. การปรับสภาพการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปรับเลื่อนตำแหน่งงาน วิธีปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน 7. โอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการบริหารงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน 8. ความพอใจของผู้ปฏิบัติงานทางด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม หมายถึง ความพอใจของผู้ปฏิบัติงานในด้านสังคม หรือความมั่นคงทางด้านสังคมซึ่งจะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ทิฟฟิน และแม็คคคอมมิก (Tiffin and Mc Cormick, 1968: 339 อ้างถึงใน อุษณีย์ ศรีเลขา 2538: 19) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพอใจในการทำงาน ได้แก่ 1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน 2. นโยบายการจัดการภายในองค์กร 3. ค่าตอบแทน 4. ชั่วโมงในการทำงาน 5. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน 6. ลักษณะของงานที่ทำ 7. การนิเทศงาน 8. การปรับเลื่อนตำแหน่ง

เฮอริชเบออร์ก (Herzberg, 1993 อ้างถึงใน ภวิษยา รอดรักษ์ 2542: 14) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้คือ 1. การได้รับการยอมรับและยกย่อง 2. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 3. โอกาสความก้าวหน้าในงาน 4. ความรับผิดชอบ 5. ลักษณะ

งานที่ปฏิบัติ 6. เงินเดือน 7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 8. การนิเทศงาน 9. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร 10. สภาพการปฏิบัติงาน 11. สถานะทางอาชีพ 12. ความเป็นอยู่ส่วนตัว 13. ความมั่นคงในงาน

จากข้อมูลดังกล่าว พอสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับความพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบาย ค่าตอบแทน ความมั่นคง ความสำเร็จ เป็นต้น

4. ทฤษฎีการจูงใจ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้จุดมุ่งหมายของทฤษฎีแต่ละทฤษฎีเป็นตัวกำหนดในการแยกประเภทของทฤษฎีออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้ คือ

4.1 กลุ่มทฤษฎีศึกษาความต้องการของมนุษย์หรือเนื้อหาของแรงจูงใจ

(Needs/Contents Theories of Motivation) กลุ่มทฤษฎีนี้จุดมุ่งหมายอยู่ที่แรงผลักดันหรือความต้องการต่าง ๆ ที่อยู่ภายในบุคคลในฐานะที่เป็นแรงจูงใจของการกระทำของบุคคล กลุ่มทฤษฎีที่มุ่งศึกษาความต้องการของมนุษย์ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีอิอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก และทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ของแมคเคอแลนด์

4.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) ของนักจิตวิทยาอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นับว่าเป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ทฤษฎีของมาสโลว์มีสมมติฐานว่า มนุษย์ มีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่สิ้นสุดความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตั้งแต่ระดับต่ำสุด คือ ความต้องการพื้นฐานสูงขึ้นไปจนระดับสูงสุด และความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไป หรือจะกลายเป็นสิ่งจูงใจแทน และความต้องการของมนุษย์จะสลับซับซ้อน มนุษย์มีความต้องการหลายอย่างพร้อมกันได้ ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่หมดไป ความต้องการอย่างอื่นอาจเกิดขึ้น ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ประกอบด้วยความต้องการ 5 ประเภทดังนี้คือ

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological and Security Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตก็

ดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ในขั้นแรกนี้ องค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลโดยการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้นำเงินไปใช้จ่ายในการแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานของชีวิตในการดำรงชีวิตของแต่ละบุคคล

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ฯลฯ เป็นต้น

3) ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าจะเข้าครอบงำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งความต้องการความรัก การได้รับการยอมรับและยกย่องชมเชย การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือองค์กร

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ประกอบด้วยความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือและความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ มีชื่อเสียงเกียรติยศ โดยการสร้างผลสำเร็จของงานให้เกิดคุณค่าและชื่อเสียง และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย เช่น การมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงในองค์กรหรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแล้วแต่ทำให้ฐานะของตนเด่นขึ้น เป็นต้น

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการใช้ศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ให้เกิดผลสำเร็จตามที่นึกคิดหรือเป็นที่คาดหวังความต้องการความสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการพิเศษที่มนุษย์คาดหวังและอาจเป็นไปได้ยาก และหากบุคคลใดบรรลุความต้องการขั้นนี้จะได้รับยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษไป เช่น ความนึกคิดที่อยากจะเป็นนักกีฬาที่มีความสามารถได้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วไปหรืออยากจะเป็นนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

ตามทัศนคติของมาสโลว์นั้น ความต้องการระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองก่อนและเมื่อความต้องการระดับนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้น ๆ ก็จะไม่จูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมที่ต้องการต่อไป ผู้บริหารจะต้องจูงใจบุคลากรด้วยการตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นไปอีกชั้นหนึ่ง ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กรให้ถูกระดับ โดยพิจารณาว่าบุคคลใดมีความต้องการอยู่ในระดับใดซึ่ง

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์สามารถแสดงตัวอย่างการตอบสนองความต้องการตาม
ทัศนะของมาสโลว์ได้ดังภาพประกอบที่ 2.3 ดังนี้



ภาพที่ 2.3 ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการตามทัศนะของมาสโลว์

ที่มา : ภาณี อธิชัยกุล (2543) "หน่วยที่ 5 การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์การ" ใน *ประมวล
สาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้า 247 นนทบุรี สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

4.1.2 ทฤษฎีอิอาร์จี (ERG Theory) นักจิตวิทยาเคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้พัฒนาทฤษฎีนี้ขึ้นโดยยึดถือพื้นฐานแนวคิดมาจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ แต่ได้แยกความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ ดังนี้คือ

- 1) ความต้องการมีชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ ความต้องการทางร่างกายและวัตถุ เช่น อาหาร น้ำ รวมทั้งเงินเดือน และสภาพแวดล้อม การทำงานที่ดี
- 2) ความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs) ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น เพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ
- 3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่อง

ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนข้อสมมติฐานสำคัญที่แตกต่างจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ 3 ประการ คือ 1) บุคคลอาจมีความต้องการมากกว่าหนึ่งอย่างในช่วงเวลาเดียวกันและความต้องการขั้นต่ำไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองครบถ้วนก่อนที่จะมีความต้องการขั้นสูงขึ้นไป 2) ความต้องการของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน 3) ความต้องการระดับสูงขึ้นไปที่ไม่ได้รับการตอบสนองจะเกิดความกดดันและถดถอยกลับมาอยู่ในความต้องการขั้นต่ำ

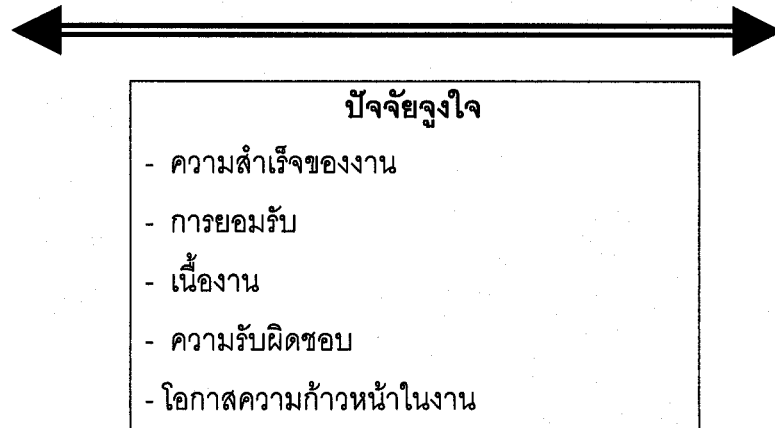
4.1.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory) ทฤษฎีสองปัจจัยนับว่าเป็นทฤษฎีพื้นฐานที่สำคัญในการจูงใจที่เกี่ยวข้อง กับสภาพการทำงาน บางส่วนของทฤษฎีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีของมาสโลว์ นักจิตวิทยาเฟรดเดอริค เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) และคณะได้พัฒนาทฤษฎีสองปัจจัยขึ้นในช่วงปลาย ค.ศ. 1960 โดยมีสมมติฐานดังนี้ คือ

- 1) ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพอใจในการทำงาน คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับเนื้องาน ซึ่งเรียกว่า "ปัจจัยจูงใจ" (Motivation Factors) ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความรู้สึกยอมรับเนื้องาน ความรับผิดชอบต่องานและโอกาสความก้าวหน้าในงาน
- 2) ปัจจัยที่ทำให้คนไม่พอใจในการทำงาน คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานซึ่งเรียกว่า "ปัจจัยอนามัย" (Hygiene Factors) ได้แก่ การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน เงินเดือน ความมั่นคงในงาน และนโยบายการบริหารงานขององค์กร แนวความคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์กสามารถแสดงได้ดังภาพประกอบที่ 2.4 ดังนี้

แนวความคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก

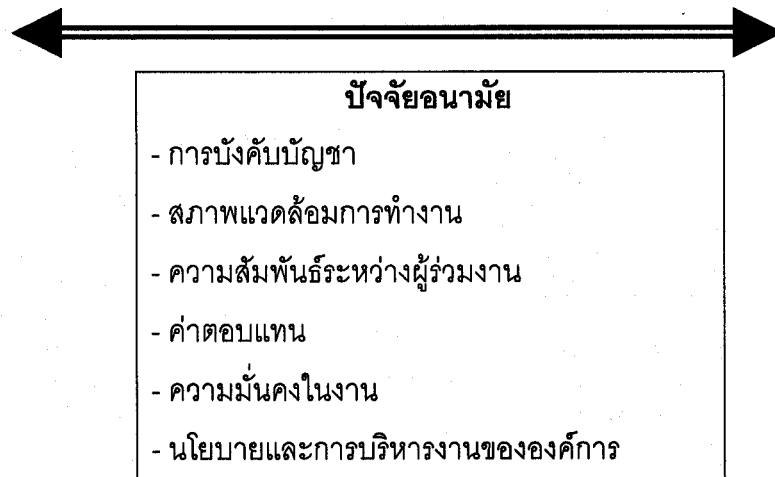
การเกิดความพอใจ (Satisfaction)

การไม่เกิดความพอใจ (No Satisfaction)



การเกิดความไม่พอใจ
(Dissatisfaction)

การไม่เกิดความไม่พอใจ
(No Dissatisfaction)



ภาพที่ 2.4 แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก

ที่มา : ราณี อธิชัยกุล (2543) "หน่วยที่5 การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์กร" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้า 252 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กเกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่มาจากตัวพนักงานไม่ใช่ผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อบัณฑิตจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและไม่ได้ช่วยจูงใจพนักงาน และปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจ ผู้บริหารควรพิจารณาแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้คือ

1. ผู้บริหารควรพัฒนาตรวจแก้ไขปัจจัยจูงใจที่สื่อเค้าวว่าจะก่อให้เกิดความไม่พอใจหรือกำจัดปัจจัยจูงใจ เพื่อลดสาเหตุของความไม่พอใจในการทำงานให้ลดน้อยลง เช่นการพิจารณาจ่ายเงินเดือนให้เพียงพอกับความต้องการ การปรับปรุงสภาพการทำงานให้เหมาะสมถ้าหากผู้บริหารแก้ไขสำเร็จจนเกิดสภาพที่เรียกว่า “การไม่เกิดความไม่พอใจ” (No Dissatisfaction) การปรับปรุงหรือพัฒนาปัจจัยจูงใจต่อไปก็จะไม่เกิดประโยชน์ เพราะสภาพการณ์ความไม่พอใจเกิดขึ้นแล้ว ดังนั้น ผู้บริหารควรดำเนินการขั้นที่ 2 ต่อไป ตรงกันข้าม หากผู้บริหารจัดหาปัจจัยจูงใจได้ไม่เพียงพอ องค์การอาจประสบปัญหา เช่น เกิดความขัดแย้ง การขาดงานหรืออัตราพนักงานเข้าออกสูง เป็นต้น

2. ผู้บริหารควรเสริมสร้างปัจจัยจูงใจให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของเนื้อหา (Job Content) เช่น โอกาสประสบผลสำเร็จในงาน การยอมรับ การเพิ่มความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในงาน ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มโอกาสของการเกิดความพอใจ (Satisfaction) ให้สูงขึ้น ผู้บริหารจึงจะสามารถจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้

3. ผู้บริหารไม่ควรคาดหวังมากเกินไปในผลของการจูงใจจากการลงทุน เช่น การปรับปรุงห้องทำงาน ห้องพักผ่อนหรือการเพิ่มเงินเดือนให้สูงขึ้นเพราะเป็นปัจจัยจูงใจตรงกันข้าม ผู้บริหารควรให้ความสนใจหรือมุ่งไปที่เนื้อหา เพื่อการจูงใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความก้าวหน้าของพนักงานหรือโอกาสการพัฒนาพนักงาน โดยใช้แนวทางการเพิ่มความสำคัญของงาน (Job Enrichment) ที่เป็นการเพิ่มหรือขยายคุณภาพของงานในแนวดิ่งโดยเพิ่มปัจจัยจูงใจ เช่น เพิ่มความรับผิดชอบในงาน การออกแบบงานให้เกิดความสำเร็จของงานชัดเจน การเพิ่มโอกาสให้ก้าวหน้าในงาน ซึ่งดีกว่าการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ที่เป็นการหมุนเวียนเพื่อเปลี่ยนแปลงงานในระดับเดียวกันหรือการขยายขอบเขตงาน (Job Enlargement) ที่เป็นการเพิ่มงานในแนวนอนหรือในระดับเดียวกันเท่านั้น

4.1.4 ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Acquired-Needs Theory) นักจิตวิทยาแมคเคลแลนด์ (McClelland) ผู้ก่อตั้งทฤษฎีนี้มีจุดมุ่งหมายอยู่ที่ความต้องการความสำเร็จ โดยเฉพาะและสรุปว่า ความต้องการความสำเร็จที่รุนแรงเกี่ยวข้องกับการที่บุคคลถูกจูงใจให้ปฏิบัติงาน ของพวกเขาอย่างดีแค่ไหนและความต้องการความสำเร็จสามารถทำให้รุนแรงขึ้นมาได้โดย

การฝึกอบรม ดังนั้น ผู้บริหารสามารถเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติ โดยการใช้เทคนิคของการฝึกอบรมที่เหมาะสม และสรุปความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการความสำเร็จสูงกับผลการปฏิบัติงานว่าบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะถูกจูงใจอย่างรุนแรงด้วยสถานการณ์ที่ท้าทายและแข่งขันระหว่างกัน ในทางกลับกันบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จต่ำจะปฏิบัติงานได้ไม่มีประสิทธิภาพในสถานการณ์ของการทำงานที่ท้าทายและแข่งขันกัน

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่าในการทราบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการค้นหาความต้องการ ตลอดจนการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานนั้น ผู้บริหารขององค์กรสามารถระดมสรรพกำลังด้านบุคลากรให้ร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นได้เป็นอย่างดี โดยสามารถนำทฤษฎีของมาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ เฮอร์ซเบอร์ก และแมคเคอแลนด์มาเปรียบเทียบแสดงความเกี่ยวพันระว่างกลุ่มทฤษฎีศึกษาความต้องการของมนุษย์ทั้ง 4 ทฤษฎี ปรากฏในตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบกลุ่มทฤษฎีศึกษาความต้องการของมนุษย์ทั้ง 4 ทฤษฎี

มาสโลว์ : ทฤษฎีลำดับ	อัล เดอร์เฟอร์ :	เฮอร์ซเบอร์ก	แมคเคอแลนด์ :
ชั้นความต้องการของมนุษย์	ทฤษฎีฮิวริสติก	: ทฤษฎีสองปัจจัย	ทฤษฎีความต้องการการเรียนรู้
ความต้องการทางร่างกาย			
ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย	ความต้องการมีชีวิต	ปัจจัยอนามัย	
ต้องการสังคม	ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น		ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น
ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง			ความต้องการอำนาจ
ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	ความต้องการเจริญก้าวหน้า	ปัจจัยจูงใจ	ความต้องการความสำเร็จ

ที่มา : สมยศ นาวิการ (2542) การบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สัมคี่สาร

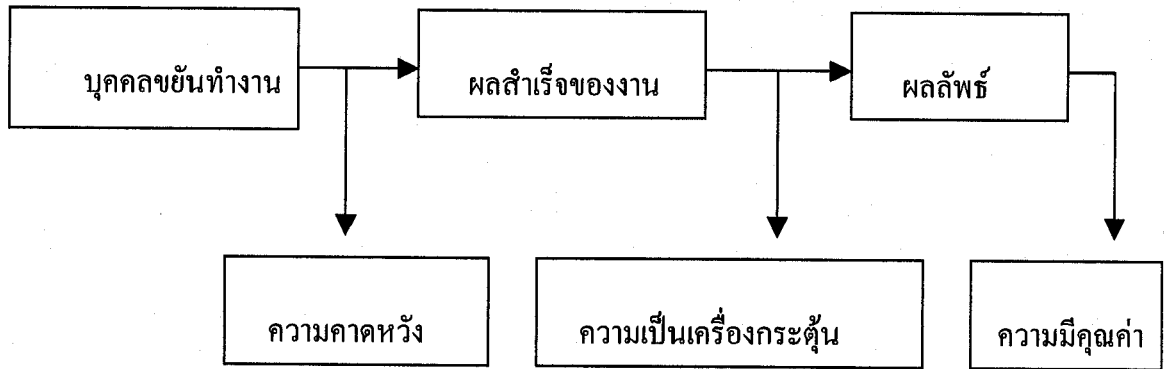
4.2 กลุ่มทฤษฎีศึกษาระบวนการของการจูงใจ Process Theories of Motivation) กลุ่มทฤษฎีนี้มุ่งศึกษาระบวนการของการจูงใจ โดยมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่ว่าบุคคลถูกจูงใจด้วยเป้าหมายอะไรและอย่างไร ตามที่คนระดังกล่าวนี ความต้องการเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของกระบวนการจูงใจ ที่บุคคลตัดสินใจว่า จะมีพฤติกรรมอย่างไร กลุ่มทฤษฎีนี้ ได้แก่

4.2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) นักจิตวิทยาวิคเตอร์ วรูม เป็นผู้ก่อตั้งทฤษฎีนี้ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะพยายามแสวงหาคำตอบที่ว่า อะไรทำให้บุคคลเต็มใจที่ทำงานหนักให้แก่องค์กร คำตอบก็คือบุคคลจะทำงานหนักเมื่อต้องการบางสิ่งบางอย่างและเมื่อคิดว่าเป็นไปได้ที่จะได้รับสิ่งนั้น ทฤษฎี ความคาดหวังมีความเชื่อว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมใด ๆ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลนั้นว่า พฤติกรรมหรือการกระทำนั้นจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการและความน่าสนใจของผลลัพธ์นั้น และการที่ผู้บริหารจะสามารถจูงใจพนักงานได้นั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหรือปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ดังต่อไปนี้คือ

1) ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึงความเชื่อของบุคคลว่า ความพยายามหรือความขยันที่จะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ปรารถนา บางตำราเรียกว่า "ความคาดหวังเพื่อความพยายามและผลการปฏิบัติงาน" (Effort-Performance Expectancy)

2) ความเป็นเครื่องกระตุ้น (Instrumentality) หมายถึงความเชื่อของบุคคลว่า ผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการหรือรางวัลตอบแทนความดีเป็นเครื่องกระตุ้น บางตำราเรียกว่า "ความคาดหวังเพื่อผลการปฏิบัติงานและผลลัพธ์" (Performance Outcome Expectancy)

3) ความมีคุณค่า (Valence) หมายถึง คุณค่าของรางวัลตอบแทนและผลลัพธ์ของงานที่ได้รับที่บุคคลอาจพิจารณาว่าชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ และนอกจากนี้ การจูงใจจะเกิดขึ้นได้หากเงื่อนไขหรือปัจจัยทั้ง 3 ประการเกิดขึ้น นอกจากนี้ปัจจัยดังกล่าวแล้ว ปัจจัยภายนอกที่นอกเหนือการควบคุมของผู้บริหารอาจส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบของการคาดหวังได้ เพราะปัจจัยภายนอกทำให้เกิดความไม่แน่นอนในความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ เช่น นโยบายของบริษัทหรือประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้ เป็นต้น องค์ประกอบสำคัญ 3 ประการมีความสัมพันธ์กันและมีผลของการจูงใจ ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพประกอบที่ 2.5 ดังนี้



ภาพที่ 2.5 องค์ประกอบของความคาดหวังที่มีผลต่อการจูงใจ

ที่มา : ภาณี อธิชัยกุล (2543) "หน่วยที่ 5 การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์การ" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้า 260 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

กล่าวโดยสรุป ผู้บริหารจะสามารถจูงใจพนักงานได้สูง หากผู้บริหารสามารถทำให้องค์ประกอบทั้ง 3 ประการมีค่าสูงที่สุด (Maximization) และหากองค์ประกอบหนึ่งองค์ประกอบใดมีค่าเป็นศูนย์การจูงใจพนักงานก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ

4.2.2 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ทฤษฎีความเสมอภาคของ

สเตซี อัดัมส์ (Stacy Adams) มุ่งศึกษากระบวนการสังคม โดยมีสมมติฐานว่าบุคลากรทุกคนในองค์กรย่อมต้องการที่จะได้รับความเป็นธรรม ถ้าเมื่อใดที่บุคคลรับรู้ว่าตนไม่ได้รับการดูแลอย่างเสมอภาค เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น บุคคลนั้นจะพยายามกำจัดความไม่สบายใจและพยายามสร้างความเสมอภาคให้เกิดขึ้นโดยการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องจูงใจบุคลากรที่รับรู้ความไม่เสมอภาคให้อยากปฏิบัติงานต่อไป และผู้บริหารจะต้องจูงใจบุคลากรที่รับรู้ความเสมอภาคให้รักษาสถานภาพเดิมไว้ และการที่บุคคลจะรับรู้ความเสมอภาคและความไม่เสมอภาคได้นั้นก็ด้วยการพิจารณาอัตราส่วนระหว่างปัจจัยที่ทำให้กับงาน หรือความพยายามที่ตนได้มอบให้กับองค์กร เช่น ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความอูสาหะและความจงรักภักดีกับปัจจัยที่ได้จากงาน คือ สิ่ง que บุคคลได้รับหรือผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การยอมรับและยกย่อง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งรางวัลตอบแทนทางด้านความรู้สึก การประกาศเกียรติคุณ ทั้งนี้ โดยการนำอัตราส่วนของตนเองไป

เปรียบเทียบกับอัตราส่วนของผู้อื่น หรือเพื่อนร่วมงานและพนักงานอื่น ๆ ในองค์กร หรือแม้พนักงานในองค์กรอื่น ๆ ดังนั้น จะเห็นได้ว่า กระบวนการความเสมอภาค เป็นการประเมินส่วนตัวของบุคคลที่ขึ้นอยู่กับข้อมูลจริง เช่น เงินเดือนประกอบกับการรับรู้โดยการยอมรับจากผู้อื่น ถ้าหากอัตราส่วนที่เกิดขึ้น คืออัตราส่วนของตนเองเท่ากับอัตราส่วนของผู้อื่น บุคคลนั้นจะรับรู้ว่าตนเองได้ได้รับความเสมอภาคซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลนั้นพยายามรักษาสถานภาพปัจจุบันไว้ พนักงานยังคงปฏิบัติงานที่ผลลัพธ์ยังเหมือนเดิม หากพนักงานประเมินว่าอัตราส่วนผลลัพธ์ที่ตนได้รับไม่เท่าเทียมกับอัตราส่วนของผู้อื่น คือ อาจมากกว่าหรือน้อยกว่า บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกไม่เสมอภาคและเมื่อเกิดความรู้สึกไม่เสมอภาคบุคคลจะมีปฏิกิริยา ดังต่อไปนี้คือ

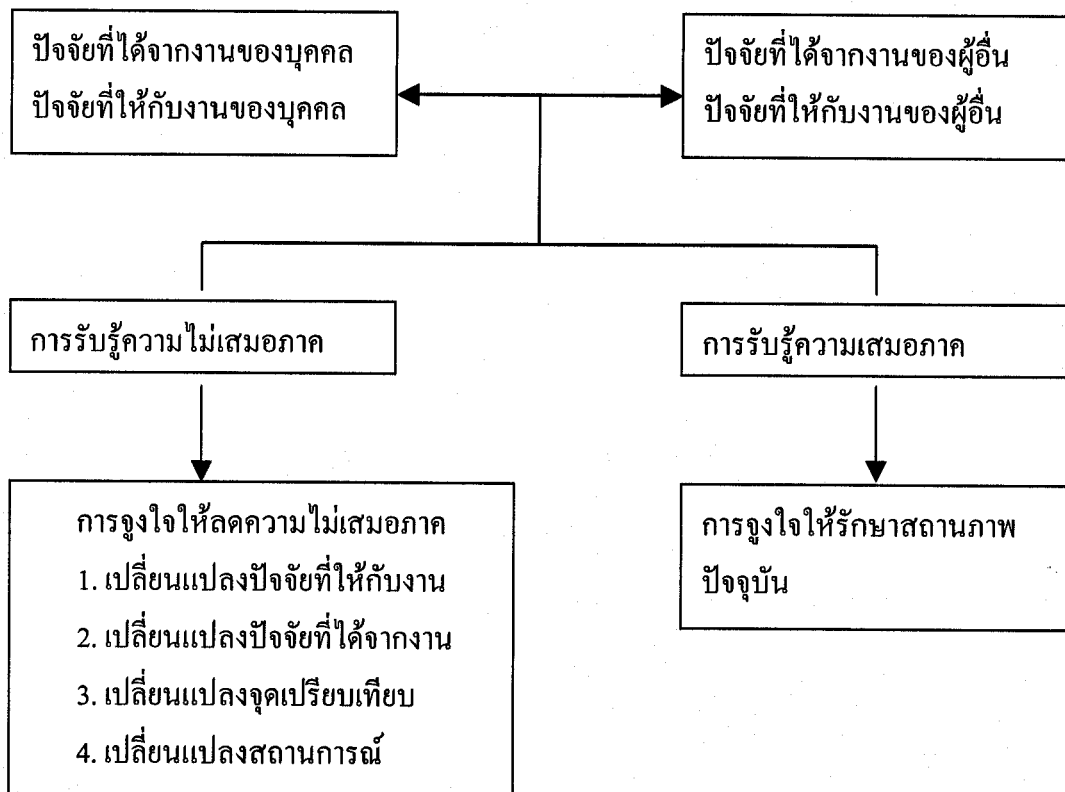
1) เปลี่ยนแปลงปัจจัยที่ให้กับงาน เช่น ลดหรือเพิ่มความพยายามหรือความขยันในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเสมอภาค

2) เปลี่ยนแปลงปัจจัยที่ได้จากงาน เช่น พยายามกดดันและเรียกร้องฝ่ายบริหารขององค์กรเพื่อให้ได้รับการดูแลที่ดีกว่าเดิม โดยขอเงินเดือนเพิ่มหรือการแสวงหาโอกาสพัฒนาให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

3) การเปลี่ยนแปลงจุดเปรียบเทียบ ทั้งนี้ เพื่อพยายามหาวิธีที่จะทำให้สถานการณ์ดีขึ้น เช่น เปลี่ยนแปลงการรับรู้อัตราส่วนปัจจัยที่ให้กับงาน และปัจจัยที่ได้จากงานของผู้อื่น เนื่องจากพนักงานอาจขยันกว่าที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง

4) การเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ ซึ่งเป็นวิธีสุดท้าย เช่น ขอย้ายหรือลาออก

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีความเสมอภาคของสเตซี อัดัมส์ ซึ่งมุ่งศึกษากระบวนการสังคมสามารถแสดงการเปรียบเทียบเพื่อความเสมอภาคและผลที่ได้รับดังภาพประกอบที่ 2.6 ดังนี้



ภาพที่ 2. 6 การเปรียบเทียบเพื่อความเสมอภาคและผลที่ได้รับ

ที่มา : ราณี อธิชัยกุล (2543) "หน่วยที่5 การมุ่งใจและการติดต่อสื่อสารในองค์การ" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้า 258 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

4.2.3 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) ทฤษฎีการ

กำหนดเป้าหมายของเอ็ดวิน เอ. ลอคค์ (Edwin A. Locke) และแกรี พี. ลัทธัม (Gary P. Latham) ให้ความสำคัญต่อการกำหนดเป้าหมายของงาน ซึ่งหมายถึงเป้าหมายของการปฏิบัติงานสำหรับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ทฤษฎีนี้มีแนวคิดพื้นฐาน ดังนี้คือ

- 1) เป้าหมายของงานสามารถเป็นปัจจัยมุ่งใจได้
- 2) เป้าหมายเป็นตัวกำหนดทิศทางในการทำงานให้แก่พนักงาน
- 3) เป้าหมายช่วยทำให้ความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีความชัดเจนขึ้น
- 4) เป้าหมายช่วยสร้างกรอบของงานเพื่อให้ผู้บริหารแสดงผลสะท้อน

กลับของงานได้สะดวกยิ่งขึ้น

5) การกำหนดเป้าหมาย ช่วยพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคคล และเสริมสร้างความพอใจในงาน

4.3 กลุ่มทฤษฎีศึกษาการเสริมแรง (Reinforcement Theories of Motivation) ของนักจิตวิทยา บี เอฟ สกินเนอร์ (B.F. Skinner) เป็นกลุ่มทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากแนวคิดที่เรียกว่า "กฎของผล" โดยมุ่งศึกษาปัจจัยภายนอกหรือผลจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล การเรียนรู้คือหลักสำคัญของผลของพฤติกรรมที่จะมีผลกระทบต่อการแสดงพฤติกรรมในอนาคต ทฤษฎีนี้มีสมมติฐานว่า บุคคลมักจะทำซ้ำพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและน่าพอใจ และจะไม่ทำซ้ำพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ไม่ดีหรือไม่น่าพอใจ โดยมีเทคนิคการแปรเปลี่ยนพฤติกรรมในองค์การที่ใช้หลักการเสริมแรงเพื่อเสริมแรงพฤติกรรมที่ปรารถนา และไม่นับสนุนพฤติกรรมที่ไม่ปรารถนาอย่างมีระบบ โดยมีแนวคิดพื้นฐานที่ว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่พบว่าจะทำให้ได้รับรางวัลตอบแทนมากที่สุด และการควบคุมรางวัลตอบแทนจะช่วยกำหนดท่าทีของพฤติกรรมได้ ประเภทของการเสริมแรงในองค์การ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้คือ

4.3.1 การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) ได้แก่ การเพิ่มความถี่หรือระดับพฤติกรรมที่ต้องการโดยการให้รางวัลหรือผลลัพธ์ที่น่าพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

4.3.2 การเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement) หรือการหลีกเลี่ยงได้แก่ การเพิ่มความถี่หรือระดับของพฤติกรรมที่ต้องการโดยการหลีกเลี่ยงผลที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากโดยทั่วไปในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานขององค์กรจะประกอบไปด้วยผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและผู้ปฏิบัติงานที่ด้วยประสิทธิภาพอยู่ด้วย

4.3.3 การระงับ (Extinction) ได้แก่ การลดหรือจำกัดความถี่ของพฤติกรรมที่ไม่ต้องการโดยการยกเลิกผลที่น่าพอใจที่เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงาน

4.3.4 การลงโทษ (Punishment) ได้แก่ การลดหรือจำกัดความถี่ของพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ โดยการให้เกิดผลที่น่าพอใจที่เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงาน

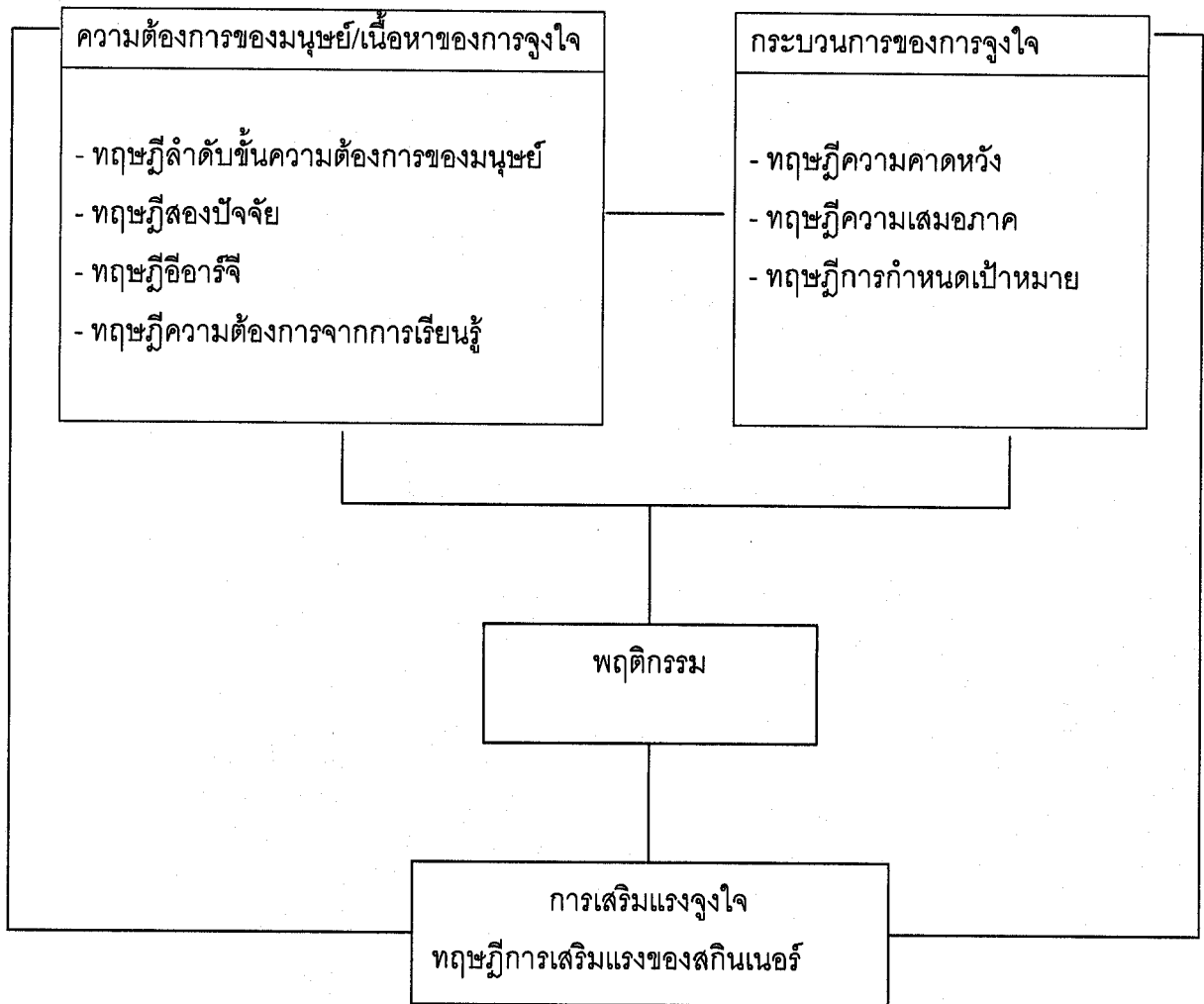
จากการศึกษาค้นคว้าของผู้วิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีการจูงใจทั้ง 3 กลุ่มที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้คือ

1) กลุ่มทฤษฎีศึกษาความต้องการของมนุษย์หรือเนื้อหาของการจูงใจ จะช่วยให้ผู้บริหารเกิดความเข้าใจความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน และการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการที่แตกต่างกัน อาจส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

2) กลุ่มทฤษฎีศึกษาระบวนการจิตใจ จะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้ปฏิบัติงานต่อรางวัลตอบแทนและโอกาสในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จ

3) กลุ่มทฤษฎีศึกษาการเสริมแรงจิตใจ จะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับอิทธิพลของผลของสภาพแวดล้อมภายนอก

กลุ่มทฤษฎีทั้ง 3 กลุ่มสามารถบูรณาการและก่อให้เกิดความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมของมนุษย์ได้ดังภาพประกอบที่ 2.7 ดังนี้



ภาพที่ 2.7 ความสัมพันธ์ของกลุ่มทฤษฎีศึกษาการจิตใจต่อพฤติกรรมมนุษย์
ที่มา : ราณี อิลิชัยกุล(2543) "หน่วยที่ 5 การจิตใจและการติดต่อสื่อสารในองค์การ" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้า 244 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

5. ประโยชน์ของแรงจูงใจที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการทำงานเป็นพลังกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างเข้มแข็งเต็มความสามารถเพื่อให้ได้ผลงานที่ประสพผลสำเร็จตามเป้าหมาย หากผู้บริหารเล็งเห็นประโยชน์ของการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแล้ว ย่อมนับได้ว่าเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ซึ่งกิตติมา ปรีดีดิลก (2529:174) ได้ระบุถึงแรงจูงใจไว้ดังนี้

1. บุคคลที่ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่
2. เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มที่
3. รู้จักหน้าที่และช่วยเหลือกันทำงาน
4. มีความสนใจในการสร้างสรรค์มุ่งทำงานอย่างเต็มที่
5. สนใจและพอใจที่ทำงานนั้น

ในการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานอยู่ในระดับที่สูงขึ้นนั้น พนักงานจะต้องมีแรงจูงใจ มีความสามารถในการทำงานและต้องมีวัตถุดิบ ทรัพยากร เครื่องมือ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีประกอบด้วย ถึงแม้พนักงานจะขาดซึ่งความสามารถ องค์กรก็ยังสามารถที่จะทำการฝึกฝน หรือเปลี่ยนแปลงให้เขาไปทำงานในตำแหน่งอื่นที่เหมาะสมกับความสามารถของเขาก็ได้ แต่หากพนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงานจะก่อให้เกิดสถานการณ์ลำบากใจ และการทำงานก็จะหนักมากขึ้น

เกศณี หงสนันท์ (2518: 123-130) ได้สรุปปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ 7 ประการได้แก่

1. การให้เกียรติและตระหนักในผลงานที่ได้กระทำ
2. เป็นผลงานที่ควรแก่การสนใจทำทหายความสามารถ
3. การทำงานเป็นกลุ่มที่มีการประสานงานเป็นอย่างดี
4. มีอิสระในการวินิจฉัยปัญหา
5. มีความมั่นคงในการทำงาน
6. มีความก้าวหน้า ซึ่งได้รับการพิจารณาอย่างเสมอภาคและยุติธรรม
7. มีการควบคุมที่ดี

จากข้อมูลดังกล่าว พอสรุปได้ว่า เมื่อพนักงานได้รับแรงจูงใจตามที่ต้องการ และเหมาะสมกับสภาวะปัจจุบัน พนักงานก็จะมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สิทธิภาพ ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เป็นการเพิ่มพูนรายได้ให้กับองค์กร
ทำให้องค์กรมีความมั่นคง

6. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ไทย และพนักงานบริษัทต่าง ๆ ไม่พบงานวิจัยเรื่องนี้โดยตรง พบแต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ข้อดังนี้คือ

วิลาสลักษณ์ ชั่ววลลี ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ผลของรางวัลภายนอกและการรับรู้
ความสามารถของคนที่มิต่อแรงจูงใจภายในของนักเรียน” พบว่า รางวัลภายนอกที่ให้ไม่ได้ทำลาย
แรงจูงใจภายใน และพบว่าแรงจูงใจภายในระหว่างกลุ่มที่ได้รับเงิน กลุ่มที่ได้รับข้อมูลป้อนกลับ
และกลุ่มควบคุมหลังการทดลองไม่แตกต่างกัน แต่พบนักเรียนที่รับรู้ความสามารถของตนในการ
เล่นเกมสูง มีความสนุกในการเล่นมากกว่านักเรียนที่รับรู้ความสามารถของตนต่ำ และพบว่า
นักเรียนที่ได้รับข้อมูลป้อนกลับ มีพฤติกรรมเอาใจใส่ในเกมที่ตนเองเล่นมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

อรพินทร์ ชูชม ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของ
แรงจูงใจภายใน ปัจจัยที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจภายใน” แรงจูงใจภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
รายได้ของบิดามารดา พื้นความรู้เดิม การรับรู้การจูงใจภายในของบิดามารดา การรับรู้การส่งเสริม
ความเป็นตัวของตัวเองของครู อาจารย์ วิธีการเรียนรู้แบบจัดระบบตนเอง วิธีการเรียนรู้แบบลึก
ความสามารถในการแก้ปัญหาทั่วไป ความสามารถในการแก้ปัญหาเชิงอุปมาเหตุผลด้วยตัวเลข
และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้การจูงใจภายนอกของบิดา
มารดา และวิธีการเรียนรู้แบบผิวเผิน

อรพินทร์ ชูชม ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาแบบวัดแรงจูงใจภายใน” แบบวัดแรง
จูงใจภายในสามารถจำแนกคนที่ได้คะแนนแรงจูงใจภายในสูงออกจากคนที่ได้คะแนนแรงจูงใจ
ภายในต่ำได้ แบบวัดแรงจูงใจภายในรายข้อ มีอำนาจจำแนกที่พอเพียงจนถึงอำนาจจำแนกสูง
นอกจากนี้ยังพบว่าแรงจูงใจภายในวัดในโครงสร้างเดียวกันแบบวัดแรงจูงใจภายในควรประกอบ
ด้วยองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ แรงจูงใจภายในด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย ด้านความ
สนใจ – เพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการ มีความสามารถและด้าน
ความมุ่งมั่น โดยทั้ง 5 องค์ประกอบรวมกันอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดของแบบวัดแรงจูงใจ

ภายในได้ร้อยละ 33.14 สำหรับกลุ่มนักเรียน และได้ร้อยละ 42.81 สำหรับกลุ่มผู้ใหญ่

รชพร รัตนาวีวัฒน์พงศ์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัทตัวแทนโฆษณาในประเทศไทย” พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่ปฏิบัติงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาที่มีขนาดองค์กรแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อชิรวิทย์ ทองจันดี (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “วัฒนธรรมตำรวจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสอบสวน (สบ.1) สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล”

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานสอบสวน (สบ.1) ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลมี สภาพปัจจัยอนามัย ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานสอบสวน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา เพื่อบริหารงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงานสอบสวน สภาพการทำงาน และเงินเดือน ค่าตอบแทนพนักงานสอบสวน มีระดับการวัดอยู่ในระดับปานกลาง มีสภาพปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงานสอบสวน การได้รับการยอมรับนับถือ การก้าวหน้าในสายงานสอบสวน และ ลักษณะงานสอบสวน มีระดับการวัดอยู่ในระดับปานกลาง มีสภาพปัจจัยทางวัฒนธรรมตำรวจ ได้แก่ การมีอำนาจนิยมตำรวจ การแทรกแซงและวิ่งเต้น การที่ต้องเคร่งครัดต่อวินัยตำรวจ และให้ความร่วมมือกันของตำรวจ มีระดับการวัดอยู่ในระดับปานกลาง สภาพปัจจัยแรงจูงใจ หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน มีระดับการวัดอยู่ในระดับสูง และพบว่าปัจจัยที่มีผล ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ ปัจจัยอนามัย และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สาขาการศึกษาที่จบ อายุราชการ ระยะเวลาที่ทำงานด้านการสอบสวน การได้รับการ พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมากกว่า 1 ขั้น ข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารต้องใช้หลัก คุณธรรม เพิ่มรายได้สวัสดิการค่าตอบแทนเพิ่มงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ เพิ่มบุคลากรด้านการสอบสวน ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับเพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน

จุฑาธินิ สิงห์บุญ (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักการภารโรง โรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ จังหวัดสมุทรสาคร”

ผลการศึกษาพบว่า 1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักการภารโรง ตามองค์ประกอบแรงจูงใจ ทั้งสององค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจ และองค์ประกอบด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก องค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจพบว่านักการภารโรงมีแรงจูงใจในระดับมาก 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ส่วนองค์ประกอบด้านปัจจัยค้ำจุนพบว่า นักการภารโรงมีแรง

จูงใจในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แรงจูงใจในระดับมาก จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานะของอาชีพ และด้านสภาพการทำงาน ส่วนแรงจูงใจในระดับปานกลางมี 3 ด้าน คือ ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคตและด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว 2. ความต้องการแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักการภารโรงพบว่า นักการต้องการในเรื่องต่อไปนี้ งานพิเศษนอกเวลา ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานโดยตรง กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานพิเศษ ทราบผลการปฏิบัติงานในรอบปี สวัสดิการเพิ่มเติม ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องหน้าที่และความรับผิดชอบตามระเบียบปฏิบัติ ของราชการการพัฒนาตนเอง และความสามัคคีในหมู่คณะ 3. แนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักการภารโรง ได้แก่ สร้างความตระหนักแก่ครูและนักเรียนในคุณค่าของอาชีพนักการภารโรง นิเทศนักการภารโรงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบในงาน ตามระเบียบปฏิบัติของราชการ จัดทำแฟ้มผลงานบุคคล ชมเชยผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล จัดสวัสดิการตามกำลังความสามารถของโรงเรียน จัดกิจกรรมส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะ จัดโครงการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์การทำงาน พัฒนาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติการจัดกิจกรรม สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ

ดวงพร หุตะเสวี (2544) ศึกษาเรื่อง "การศึกษาจุดหมายในอาชีพ แรงจูงใจในการบริหารและพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารไทยพาณิชย์" พบว่าผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ที่มีจุดหมายในอาชีพและแรงจูงใจในการบริหารแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน และจุดหมายในอาชีพและแรงจูงใจในการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารไทยพาณิชย์

พรรณทิพย์ กาลธียนันท์ (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง"

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับ ปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการ ยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพ แวดล้อมในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 2. จำแนกตามเพศ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามองค์ประกอบด้านต่างๆ ทั้ง 9 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ

พิจารณาโดยรวมแล้ว มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือไม่แตกต่างกันทุกด้าน 3. จำแนกตามตำแหน่งของงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย รวมค่าแห่ง ตามองค์ประกอบด้านต่างๆ ทั้ง 9 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งบุคลากรฝ่ายบริการที่เป็นผู้บริหารมีแรง จูงใจมากกว่าบุคลากรฝ่ายบริการที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน 4. จำแนกตามวุฒิทางการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย รวมค่าแห่ง ตามองค์ประกอบด้านต่างๆ ทั้ง 9 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือไม่แตกต่างกันทุกด้าน 5. จำแนกตามสถานภาพในการทำงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรวมค่าแห่ง ตามองค์ประกอบด้านต่างๆ ทั้ง 9 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา โดยรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งบุคลากรฝ่ายบริการที่เป็นข้าราชการ มีแรงจูงใจมากกว่าบุคลากรฝ่ายบริการที่เป็นลูกจ้างบวชได้

บัญญัติ แสงวดี (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกับประสิทธิผลของสำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12"

ผลการศึกษาพบว่า 1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 โดยรวมและ รายด้านอยู่ในระดับมาก 2. ประสิทธิผลของสำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3. ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจของข้าราชการพลเรือนกับประสิทธิผลของสำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 พบว่า โดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสำนักงานตำรวจสันติบาล"

ผลวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย อายุเฉลี่ย 39 ปี อายุราชการเฉลี่ย 16 ปี การปฏิบัติงานในสำนักงานตำรวจสันติบาลเฉลี่ย 10 ปี มีเงินเดือนเฉลี่ย 12,900 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และเดินทางไปทำงานโดยรถยนต์ส่วนตัว 2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่โยกย้ายมาทำงานที่สำนักงานตำรวจสันติบาลโดยสมัครใจ ส่วนใหญ่ไม่ได้รับสวัสดิการบ้านพัก มีการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานตำรวจสันติบาล ส่วนใหญ่ เคยได้รับการเลื่อนขั้นเกินกว่า 1 ขั้น และ

ได้เลื่อนตำแหน่งไปตามลำดับ ส่วนใหญ่ไม่เคย ถูกพิจารณาทัณฑ์ทางวินัย 3. กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานเรียงจากมากไปหาน้อย คือ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ ความมั่นคง ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงานและการควบคุมดูแลนโยบายและการบริหารงาน และเงินเดือน 4. กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ความรักในงาน ความสัมฤทธิ์ผล ความเจริญเติบโตในงาน และการยอมรับนับถือ 5. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานคร และโยกย้ายมาปฏิบัติงานในสำนักงานตำรวจสันติบาลโดยสมัครใจ มีแรงจูงใจภายในในการ ปฏิบัติงานสูงสุด ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย ผู้วิจัยเสนอแนะให้ปรับค่าตอบแทนด้วยเงินเดือน เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการแก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้สูงขึ้น รวมทั้งการเพิ่มเติมวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ และทันสมัยขึ้น เพิ่มกำลังพลให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และปรับปรุงระบบการแต่งตั้ง โยกย้ายเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการพิจารณาความดีความชอบให้ดีขึ้น

จิตลดา พัดเย็น (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษากรณี กองตรวจคนเข้าเมือง 2 ท่าอากาศยานกรุงเทพ”

ผลการศึกษา พบว่า 1. ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองตรวจคนเข้าเมือง 2 มีแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2. เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ พบว่าเพศชายมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าเพศหญิงส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ อายุ ชั้นยศ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ และรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 3. เมื่อพิจารณาแรงจูงใจที่แยกย่อยแต่ละด้านแล้ว พบว่าปัจจัยที่มีความ สัมพันธ์กับแรงจูงใจมีทั้งทิศทางที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ในส่วน ที่มีทิศทางสอดคล้องกับสมมติฐาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างยศกับแรงจูงใจด้าน ความก้าวหน้าและด้านนโยบายในการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับแรงจูงใจ ด้านความผูกพันกับผู้ร่วมงานและด้านสภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่าง หน่วยงานที่สังกัดกับแรงจูงใจด้านสภาพการทำงาน สำหรับส่วนที่มีทิศทางไม่สอดคล้อง กับสมมติฐาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับแรงจูงใจด้านการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ ระหว่างระดับการศึกษากับแรงจูงใจด้านความผูกพันกับผู้ร่วมงานและด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัด กับแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าและด้านการปกครองบังคับบัญชา

บุญเดือน ชุนหัททรกุล (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการทำเรือ แห่งประเทศไทย"

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการทำเรือ แห่งประเทศไทยในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยรักษามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานการทำเรือแห่งประเทศไทย ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กฤษณา แซ่เล่า (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย"

ผลการวิจัยพบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ย = 2.90 (2) ปัจจัยลักษณะบริหารงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย = 2.96 และด้านที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย = 2.53 (3) ลักษณะบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลักษณะบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพปัจจุบัน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ฝ่าย/สำนักที่ปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน (4) ลักษณะบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานองค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิมล กาญจนนิวาสน์ (2542) ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)" พบว่า ความพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง

ดิลก มุลวงษ์ (อ้างถึงใน วิมล กาญจนนิวาสน์) 2542) ศึกษาเรื่อง "ความพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตปทุมธานี " พบว่า พนักงานมีความพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพอใจในรายด้านแยกตามองค์ประกอบของงานพบว่า ปัจจัยที่พนักงานมีความพอใจมากที่สุดคือการได้รับการยอมรับนับถือในงาน รองลงมาคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่พนักงานมีความพอใจน้อยที่สุดคือค่าตอบแทนและสวัสดิการ รองลงมาคือโอกาสความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ทำ ส่วนปัจจัย

บวก ส่วนองค์ประกอบความหวั่นไหว องค์ประกอบความต้องการการแข่งขัน มีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงานเชิงลบ ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน คือ องค์ประกอบความเคลื่อนไหว องค์ประกอบการแสดงออก องค์ประกอบการมีสติ องค์ประกอบความมุ่งมั่นในการทำงาน และองค์ประกอบความต้องการแข่งขัน สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 50.8

กัลยานี สุนธิสุวรรณ (2542) ศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม เครือเจริญโภคภัณฑ์" พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน 3 กลุ่ม มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยบุคลิกภาพ แบบแสดงออก-เก็บตัวและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5.91

นนทวิชญ์ เชื้อตาลี (2542) ศึกษาเรื่อง "ความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ตรวจสอบอุบัติเหตุ ดอนเมือง" พบว่าพนักงานมีระดับความพอใจด้านสัมพันธภาพในการทำงานสูง ส่วนระดับความพอใจในด้านสถานภาพการทำงาน นโยบายในการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้าในงาน และความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง

ภวิษยา รอดรักษ์ (2542) ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ" พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรมโดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจสูง 9 ปัจจัย คือ 1) การได้รับการยอมรับนับถือ 2) ความสำเร็จในการทำงาน 3) โอกาสความก้าวหน้าในงาน 4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 5) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 6) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 7) นโยบายและการบริหารงาน 8) ความรับผิดชอบ 9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา แต่มีความพึงพอใจต่อเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง

กิตติ อริยานนท์ (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล"

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปได้ดังนี้ 1. กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย, มีอายุเฉลี่ย 31.59 ปี, มีอายุราชการ เฉลี่ย 9.02 ปี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 4.09 ปี, มีเงินเดือน 8,616.87 บาท, มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, แต่งงานแล้ว, เข้ามารับราชการด้วยความ สมัครใจ, ไม่เคยได้รับสวัสดิการบ้านพัก, เคยได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม โดยเฉลี่ย เคย 2.47 ครั้ง, เคยได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนมากกว่า 1 ขั้น โดยเฉลี่ยเคย 1.62 ครั้ง, ไม่เคยได้รับการเลื่อน

ตำแหน่งสูงขึ้น และไม่เคยถูกทัณฑ์ทางวินัย 2. กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย=3.143 หรือ 98.9% โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับสูงได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านความสัมฤทธิ์ผลระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการสอน ควบคุมดูแล, ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ด้านสภาพการทำงาน, ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา, ด้านตำแหน่งหน้าที่, ด้านการยอมรับนับถือ, ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการเจริญเติบโตระดับต่ำได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานหน่วยงาน, ด้านเงินเดือน และด้านความรักในงาน 3. กลุ่มประชากรที่มีอายุราชการและสถานภาพการสมรสต่างกัน มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยกลุ่มประชากรที่มี อายุราชการมากกว่า 16 ปีขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด และมีอายุราชการ 11 ถึง 15 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำสุด กลุ่มประชากรที่แต่งงานแล้วและอื่นๆ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด และที่เป็นโสดมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำสุด 4. กลุ่มประชากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยกลุ่มประชากรที่เคยได้รับการ ฝึกอบรมเพิ่มเติม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำสุด

ทิพมาศ แก้วชิม(2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ”

ผลการวิจัยพบว่า 1. อาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อาจารย์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้าน ความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง 2. อาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีสถานภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาจารย์ที่สอนและปฏิบัติงานอื่นมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบสูงกว่าอาจารย์ที่สอนอย่างเดียว นอกจากนี้ อาจารย์ที่สอนอย่างเดียว มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานสูงกว่าอาจารย์ ที่สอนและปฏิบัติงานอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. อาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อาจารย์ ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความ

รับผิดชอบสูงกว่าอาจารย์ที่มีการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4. อาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อาจารย์ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ความสำเร็จในการทำงาน สูงกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5. อาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงานสูงกว่าอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปฏิญญา เสือพิทักษ์ (2541) ศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการปฏิบัติงานกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)" พบว่า ระดับความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ สามารถทำนายความตั้งใจลาออกจากองค์กรได้ร้อยละ 63.26

รณฤทธิ์ ศรีอาจ (2540: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ สถานภาพ ในการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สินเชื้อธนาคารพาณิชย์ไทย"

การศึกษาพบว่าการสนับสนุนสมมติฐาน ที่เกี่ยวข้องกับเพศและแรงจูงใจเฉพาะด้าน ความสำเร็จ ในงานเท่านั้น ส่วนแรงจูงใจอื่น ๆ อีก 4 ด้าน ได้แก่ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับแรงจูงใจทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าว ข้างต้น ดังนั้น ธนาคารควรมีการปรับปรุงการสรรหาหรือ คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานโดยไม่เจาะจงเพศ แต่ควรปรับปรุง เรื่องประสิทธิภาพในการทำงานหรือใช้คนมีความรู้ความสามารถ ให้ตรงกับงานที่จะดำเนินการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า อายุมีความ สัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในส่วนนี้ธนาคารมีการส่งเสริมผู้ที่มีอาวุโส ให้มีการอบรม

หรือพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อรองรับการ เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งซึ่งควรมีการเลื่อนขั้นโดย คำนึง ถึงอาวุโสเป็นเกณฑ์ประกอบในการพิจารณา เพื่อเพิ่มพูนแรง จูงใจอีกทางหนึ่งด้วย

ปราณี ภักดีไพบูลย์ผล (2540) ศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแรง จูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นใน โรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์" พบว่าหัวหน้างานระดับต้นส่วนใหญ่มีองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านมโนธรรม องค์ ประกอบด้านการควบคุมตนเอง องค์ประกอบด้านสติปัญญา องค์ประกอบด้านการปรับตัว องค์ ประกอบด้านการเข้าสังคมและองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการอาศัยกลุ่ม มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับผลการ ปฏิบัติงาน

บุญมี คนตรีเสนาะ (2540) ศึกษาเรื่อง "กลยุทธ์การบริหารงานบุคคลและ ความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การหนังสือพิมพ์ในยุคเศรษฐกิจตกต่ำ พ.ศ.2540" พบว่า พนักงานองค์การหนังสือพิมพ์ที่ปฏิบัติงานในองค์การที่มีรูปแบบหรือลักษณะขององค์การ หนังสือพิมพ์ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ความแตก ต่างกันตามลักษณะของประชากร ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับของทัศนคติเกี่ยวกับความพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานองค์การหนังสือพิมพ์ในยุคเศรษฐกิจตกต่ำ พนักงานองค์การหนังสือ พิมพ์ส่วนใหญ่ มีความพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด คือ ความพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการบริหารงานขององค์กร ในเรื่องความพอใจกับงานที่ได้ รับมอบหมายและงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และพบว่าพนักงานองค์การ หนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่ มีความพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการในรูปตัวเงินอยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ อัตราค่า ค่าล่วงเวลาและปริมาณเงินบำเหน็จบำนาญ และระดับความพอใจในการปฏิบัติงานมีความ สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การหนังสือพิมพ์สูง

ธันวัดน์ ตั้งวงษ์เจริญ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของตำรวจชั้นสัญญาบัตร" การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของตำรวจชั้น สัญญา บัตร ใช้กรอบของตัวแปร 8 ตัว ได้แก่ งาน คน โอกาส สภาพแวดล้อม สวัสดิการ การบริหารงาน ความมั่นคง และ ความต้องการทางสังคม โดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่างตำรวจ ที่ทำหน้าที่ อาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และตำรวจที่ ปฏิบัติงานสายป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ในกองปราบปราม สมมติฐานหลักของการวิจัยเรื่องนี้ คือ ตำรวจที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียน นายร้อยตำรวจ มีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานด้าน งาน คน โอกาส สภาพแวดล้อม สวัสดิการ การ บริหารงาน ความมั่นคง และความต้องการทางสังคม มากกว่าตำรวจที่ปฏิบัติงานสายป้องกัน

ปราบปรามในกองปราบปราม การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์จาก กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นตำรวจที่ทำหน้าที่อาจารย์ ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และตำรวจที่ปฏิบัติงานสายป้องกันปราบปรามในกองปราบปราม จำนวน 200 คน (หน่วยงานละ 100 คน) โดยไม่ได้แยกเพศ ชั้นยศ และ ระดับการศึกษา ผลการศึกษาวิจัยพบว่า สมมติฐานทุกข้อเป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นข้อที่หนึ่ง (ด้านงาน)

ศิริวรรณ หมิ่นหัทส(2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "สัมพันธภาพและแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานี อนามัยจังหวัดขอนแก่น"

ผลการวิจัยพบว่า 1. เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย มีสัมพันธภาพต่อกันใน ระดับสูง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2. ระดับสัมพันธภาพและระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อายุราชการ ตำแหน่งและ ระดับตำแหน่ง 3. ระดับสัมพันธภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4. สัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่ สถานีอนามัยจังหวัดขอนแก่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

อัญชลิต สุวรรณโรจน์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษา เฉพาะกรณีสวนสัตว์เปิดเขาเขียว องค์การสวนสัตว์"

ผลการวิจัยพบว่า 1. มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความเห็นที่มี ต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจบางปัจจัย ได้แก่ 1) ลักษณะของงาน 2) ความรับผิดชอบ 3) ความก้าวหน้า ส่วนความเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ, การมี โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และความสำเร็จของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2. มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความเห็นที่มีต่อ ปัจจัยค่าจุนบางปัจจัย ได้แก่ 1) สภาพการทำงาน 2) สถานภาพ ส่วนความเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านค่าจุนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน, การควบคุมบังคับบัญชา, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, เงินเดือน, ความมั่นคงในงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน

พรวิภา สุดสาย (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความรู้ความเข้าใจการใช้หลักสูตร มัธยมศึกษาตอนต้น พ.ศ. 2521

(ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2533) ของครูปฏิบัติการสอน โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร"

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาแต่ละ ปัจจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง (2) ระดับความรู้ความเข้าใจการใช้หลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น พ.ศ.2521 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2533) ของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร ทั้งในภาพรวมและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก (3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความรู้ความเข้าใจการใช้หลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น พ.ศ.2521 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2533) ของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ใหญ่มีการปฏิบัติมากกว่า

นันทนา กบิลกาญจน์ และคณะ (อ้างถึงใน ธนวัฒน์ ตั้งวงษ์เจริญ 2539) ศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์เกษตรศาสตร์" พบว่า สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้แก่ สวัสดิการในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับในสังคม โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความมั่งหวังหรืออุดมคติในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสวัสดิการเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

เพ็ญรุ่ง กวีรัตน์ธำรง (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูกับคุณภาพ การจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน สายสามัญศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตการศึกษา5"

ผลการวิจัยพบว่า ระดับพฤติกรรม การบริหารของผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของครูอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.42 ระดับคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนอยู่ในระดับ ปานกลางค่าเฉลี่ย 3.49 พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการจัดการ ศึกษาของโรงเรียนเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการบริหาร 8 ด้าน กับคุณภาพการจัดการ ศึกษา คือ ด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม .7067 ด้านการตัดสินใจ .6786 ด้านการกำหนดเป้าหมายและนโยบาย .6564 ด้านการควบคุมบังคับบัญชา .6523 ด้าน การปฏิสัมพันธ์และการมีอิทธิพลต่อกัน .6377 ด้านการ ติดต่อสื่อสาร .6340 ด้านการจูงใจ .6282 และด้านภาวะผู้นำ .6208 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของครูมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการจัดการ ศึกษาของโรงเรียนเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู 5 ด้าน กับคุณภาพ การจัดการศึกษาของโรงเรียน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ .6237 ด้านความก้าวหน้าของงาน .6217 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ .5369 ด้านความสำเร็จแห่งงาน .5004 และด้านความรับผิดชอบ .1700

สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร (2538) ศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจกับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุขในสังกัดกรุงเทพมหานคร" พบว่า ค่าเฉลี่ยของความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาลในโรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุขขออยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในงานของผู้บริหารการพยาบาลทั้งสองกลุ่ม อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารการพยาบาลในโรงพยาบาลมีความเครียดในงานสูงกว่า แต่มีแรงจูงใจในงานต่ำกว่าผู้บริหารการพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข อายุ ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบ ในขณะที่ภาวะครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาลในโรงพยาบาล แรงจูงใจในงานด้านความสำเร็จการได้รับการยอมรับนับถือ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และแรงจูงใจในงานรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข ในขณะที่แรงจูงใจในงานรวมทุกด้านของผู้บริหารการพยาบาลในโรงพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงาน

พงษ์ศักดิ์ โกมลเสน (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และครู-อาจารย์ สถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา ในกรุงเทพมหานคร"

ผลการวิจัย 1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และครู-อาจารย์ มีแรง จูงใจอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เรียงตามลำดับความต้องการขั้นสูงสุด ไปหา ต่ำสุด ดังนี้ 1.1 ความต้องการสมหวังในชีวิต 1.2 ความต้องการทางร่างกาย 1.3 ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมในสังคม 1.4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง 1.5 ความต้องการความปลอดภัย 2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง ทุกด้านเรียงตามลำดับความต้องการขั้นสูงสุดไปหาต่ำสุด ดังนี้ 2.1 ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมในสังคม 2.2 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง 2.3 ความต้องการสมหวังในชีวิต 2.4 ความต้องการทางร่างกาย 2.5 ความต้องการความปลอดภัย 3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับ สูงทุกด้านเรียงตามลำดับ ความต้องการขั้นสูงสุด ไปหาต่ำสุด ดังนี้ 3.1 ความต้องการสมหวังในชีวิต 3.2 ความต้องการทางร่างกาย 3.3 ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมในสังคม 3.4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง 3.5 ความต้องการความปลอดภัย 4. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจของผู้บริหาร

ตามปัจจัยชีวิตสังคม 4.1 ผู้บริหารที่มีเงินเดือนน้อย มีความต้องการความปลอดภัยสูงกว่า ผู้บริหารที่มีเงินเดือนปานกลาง และเงินเดือนมาก 4.2 ผู้บริหารที่มีเงินเดือนมาก มีความต้องการสมหวังในชีวิตสูงกว่า ผู้บริหารที่มีเงินเดือนปานกลาง 4.3 ผู้บริหารวิทยาลัยพาณิชยการ มีความต้องการสมหวังในชีวิตสูงกว่า ผู้บริหารวิทยาลัยสารพัดช่าง 5. ผลการศึกษาแรงจูงใจของครู-อาจารย์ 5.1 ครู-อาจารย์ ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการ เกียรติยศชื่อเสียงสูงกว่า ครู-อาจารย์ ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี 5.2 ครู-อาจารย์ ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา มีความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงสูงกว่าครู-อาจารย์ ในวิทยาลัยเทคนิค 5.3 ครู-อาจารย์ ในวิทยาลัยสารพัดช่าง มีความต้องการสมหวังในชีวิต สูงกว่าครู-อาจารย์ ในวิทยาลัยพาณิชยการ และวิทยาลัยเทคนิค ผลการวิเคราะห์โดยส่วนรวมพบว่า ผู้บริหาร มีความต้องการความรักและ การมีส่วนร่วมในสังคม สูงกว่ากลุ่มครู-อาจารย์

สมส่วน ลัมประเสริฐ (2532 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงาน การประถมศึกษาจังหวัดสระบุรี"

พบว่า 1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ส่วนแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนอยู่ในระดับสูง 1 ด้าน คือ ด้านสังคม และอยู่ในระดับ ปานกลาง 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและผู้บริหารโรงเรียน จากสูงไปหาลำดับที่ตรงกันดังนี้คือลำดับที่ 1 ด้านสังคมลำดับที่ 2 ด้านความสำเร็จในชีวิตลำดับที่ 3 ด้านเกียรติยศชื่อเสียงลำดับที่ 4 ด้านร่างกายลำดับที่ 5 ด้านความมั่นคงปลอดภัยจากการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและผู้บริหารโรงเรียนปรากฏว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูต่ำกว่าผู้บริหารโรงเรียน และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติทุกด้านที่ระดับ .01 ในด้านสังคม และความสำเร็จในชีวิต และระดับ .05 ในด้าน เกียรติยศชื่อเสียง 2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูระดับ 1 - 4 ต่ำกว่าครูระดับ 5 - 8 และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสังคม และด้านร่างกาย 3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนระดับ 1 - 4 กับผู้บริหารโรงเรียน ระดับ 5 - 8 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน 4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและผู้บริหารโรงเรียน ที่มีอายุต่างกัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน 5. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและผู้บริหารโรงเรียน ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน

จันทร์เพ็ญ คล่องกิจโรจน์ (2532) ศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับการเปลี่ยนงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด และธนาคารกรุงไทย จำกัด" พบว่า เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด และธนาคารกรุงไทย จำกัด มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงานด้านสวัสดิการ/โบนัส ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนหรือเงินเดือน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายการบริหารงานองค์กร และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความต้องการเปลี่ยนงานและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกรักและผูกพันต่องานและองค์กร ส่วนปัจจัยด้านเงินเดือน ด้านลักษณะงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานเป็นตัวบ่งบอกหรือสามารถพยากรณ์ความต้องการเปลี่ยนงานได้ดีที่สุด

งานวิจัยต่างประเทศ

วอล์กเกอร์ และ แกสท์ (Walker and Guest 1966) วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานของคน ซึ่งผลการวิจัย ของเขาสอดคล้องและสนับสนุนปัจจัยจูงใจของเฮอริชเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ทำงานมีความรู้สึกที่ความพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลรวมเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกับโอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียงและสวัสดิการ ถ้าจะเน้นให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็จะต้องให้เขาเกิดความพอใจต่อเพื่อนร่วมงานโอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ 2) ชั่วโมงทำงานและสภาพการทำงานที่ดี มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้วย แต่สภาพการทำงานที่ดีนั้น ถึงแม้จะเป็นสิ่งที่ปรารถนาในความพอใจก็จริง แต่ก็ไม่ได้ทำให้งานดีเด่นได้ 3) ความสุขจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงานหัวหน้างานหรือผู้ทำงานรับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบอันหนึ่งของความพึงพอใจ

วอลเลซ (Valez 1972) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแห่งเมืองโคลัมเบีย ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถือถือ มีสถานภาพของงาน การบริหาร การควบคุมงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายใน

ในที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้า

ชมิท (Schmidt 1975) ได้ใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารโรงเรียน 75 คน ครูใหญ่ 75 คน ศึกษานิเทศน์ 27 คน และผู้ช่วยครูใหญ่อีก 24 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบของปัจจัยจูงใจส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจทำงาน มีความรับผิดชอบเท่าที่จำเป็นไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2) ผู้บริหารมีความพึงพอใจสูง ในองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านนโยบาย และการบริหาร

เฮลมรีช (Helmreich และคณะ 1986 : 185-188) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสำเร็จในการฝึกปฏิบัติหน้าที่รับจอบตัวเครื่องบินของพนักงาน ที่สมัครเข้าทำงานสายการบินภายในประเทศที่เพิ่งเปิดดำเนินการ โดยวัดระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานที่สมัครเข้าทำงาน จากนั้นได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยทำการประเมินเป็น 3 ช่วง ได้แก่ ช่วง 1-3 เดือนแรก ช่วงเดือนที่ 4-6 และช่วงเดือนที่ 7-8 ตามลำดับ ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถทำนายการประสบความสำเร็จในการฝึกปฏิบัติหน้าที่รับจอบตัวเครื่องบินได้ แม้ว่าจะทำนายได้น้อย และไม่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ในช่วง 3 เดือนแรกของการทำงาน นั่นก็คือ ในช่วง 3 เดือนแรกของการทำงานพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถทำนายการประสบความสำเร็จในการฝึกปฏิบัติหน้าที่รับจอบตัวเครื่องบินได้น้อยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = 0.09$ แต่ในช่วงเวลาต่อมาคือ เดือนที่ 4-6 และเดือน 7-8 สามารถทำนายการประสบความสำเร็จในการฝึกปฏิบัติหน้าที่รับจอบตัวเครื่องบินได้มากขึ้น ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งมีค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าที่ระดับ 0.05 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = 0.36$ และ 0.34 ตามลำดับ

มิสร่า (Misra 1986 : 42-46) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ และผลการปฏิบัติงานกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 150 คน ประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ ผู้ช่วยวิศวกร ผู้จัดการโรงงาน และ เสมียนประจำสำนักงาน จำนวนกลุ่มละ 50 คน ได้สรุปผลการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า สามารถทำนายผลการปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อิกปาฮินดี (Ikpaahindi 1987 : 535-537) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ เพื่อทำการศึกษาว่าตัวแปรแรงจูงใจใดที่มี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับจำนวนผลงานวิจัยด้านวิทยาศาสตร์ที่ได้รับการตีพิมพ์ออกเผยแพร่ จากผลการศึกษาพบว่า สัตวแพทย์ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีผลงานวิจัยตีพิมพ์ออกเผยแพร่มาก นั่นก็คือ สัตวแพทย์ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ยิ่งสูงมากเท่าใด ก็จะมีผลงานวิจัยตีพิมพ์ออกเผยแพร่มากขึ้นตามไปด้วย จึงสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับจำนวนผลงานวิจัยของสัตวแพทย์ที่ได้รับการตีพิมพ์ออกเผยแพร่

มาลินเน็ก (Malinak 1993) ได้ศึกษาปฏิภานของแรงจูงใจภายใน ความผูกพันกับองค์กร และการพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากบริษัทประกันภัย จากพนักงานฝ่ายบริหาร 117 คน และพนักงานฝ่ายเสมียน 97 คน พบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการ คือ พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์การทั่วไป และพฤติกรรมเฉพาะของบุคคล ใช้การวิเคราะห์แบบถดถอย ในการวัดแรงจูงใจภายใน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่มีความสำคัญแต่ประการใด ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกี่ยวข้องกับองค์การมีมากกว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

โรนัลด์ (Ronald 1997) ศึกษาถึงค่านิยมด้านวัฒนธรรม ความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานในความเป็นมืออาชีพด้านการบริการ ซึ่งในแบบสอบถามจะระบุข้อความเกี่ยวกับความเหนียวแน่นของค่านิยมทางด้านวัฒนธรรม โดยจากการแจกแบบสอบถามจำนวน 1,608 คน หลังจากนั้นได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลไม่สอดคล้องกับค่านิยมด้านวัฒนธรรม แต่ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับค่านิยมด้านวัฒนธรรม นอกจากนี้แล้วเพศชายและเพศหญิงจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ทำให้อัตราการลาออกต่ำ และมีโอกาสในการเรียนรู้ หาประสบการณ์เพิ่มในการพัฒนาการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการออกมาดี ผลผลิตสูงกว่าคู่แข่ง

สเตทเทมไทเออร์ (Stratemyer 2001) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้รางวัล ความเป็นมืออาชีพ ความเป็นนักการตลาด ความพึงพอใจในการทำงาน และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นอาจารย์ และนักศึกษาในมหาวิทยาลัย จำนวน 1,232 คน โดยแบ่งเป็นอาจารย์ 48 คน นักศึกษา 1,184 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความเป็นมืออาชีพ และการให้รางวัลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน 2) ความเป็นมือ

อาชีพกับการให้รางวัลมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความมุ่งมั่นทางการตลาด 3) การให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับความเป็นมืออาชีพ 4) ความมุ่งมั่นทางการตลาดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

โฮลเด็น (Holden 2002) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนางานอาชีพกับแรงจูงใจภายในของผู้จัดการโครงการ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นการวิจัยเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้จัดการโครงการจำนวน 118 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานที่ได้รับความช่วยเหลือทางด้านฝึกอบรมมากขึ้น ตามการรับรู้ของพนักงาน จะมีความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 2) พนักงานที่มีส่วนร่วมในการพัฒนางานอาชีพมากขึ้น จะมีความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำโครงการ วุฒิบัตรรับรองอาชีพ และทัศนคติ พบว่าเพศมีความแตกต่างในการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาอาชีพ โดยเพศชายมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนางานอาชีพสูงกว่าเพศหญิง นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างประสบการณ์ในการทำโครงการกับแรงจูงใจภายใน ผลของการวิเคราะห์พบว่า โครงการพัฒนางานอาชีพด้านบริหารโครงการมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมและความผูกพันต่องานของพนักงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เริ่มจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนของวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ จาก พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 15 ธนาคาร เลือกมา 9 ธนาคาร โดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Non Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้ธนาคารที่ต้องการตามตารางที่ 3.1-3.3

ตารางที่ 3.1 ธนาคารขนาดใหญ่

ธนาคารขนาดใหญ่	ธนาคารที่เลือก
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	/
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	/
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	/
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	x
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	x

ตารางที่ 3.2 ธนาคารขนาดกลาง

ธนาคารขนาดกลาง	ธนาคารที่เลือก
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	/
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	/
ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	/

ตารางที่ 3.3 ธนาคารขนาดเล็ก

ธนาคารขนาดเล็ก	ธนาคารที่เลือก
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)	/
ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน)	/
ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)	/
ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	x
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	x
ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	x
ธนาคารจีอี มั่นใจ เพื่อรายย่อย	x

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตร โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จำนวนพนักงาน 40,282 คน จาก 9 ธนาคาร

คำนวณได้จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า $n = \frac{40,282}{1 + 40,282(0.05)^2} = 396.067$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

400

ราย

1.3 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Non Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ธนาคาร	จำนวนพนักงาน	กลุ่มตัวอย่าง
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	8,400	45
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	6,000	45
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	9,000	44
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	4,004	45
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	8,158	44
ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	1,800	44
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)	1,500	45
ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน)	1,100	44
ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)	320	44
รวม	40,282	400

ตารางที่ 3.5 ตัวชี้วัดและลักษณะคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัด	จำนวนข้อ
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน	4
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา	4
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	4
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน	4
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัย	4
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน	4
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ	4
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน	4
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ	4
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน	4
รวม	44

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยจะวางแนวคำถามตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ และตามประเด็นในกรอบแนวคิดการวิจัยที่ผู้วิจัยได้บูรณาการขึ้นมาสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์ เป็นข้อคำถามแบบปลายปิด (Close-ended) ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. สังกัดธนาคาร
4. ตำแหน่งงาน
5. ระดับการศึกษา

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
7. สถานภาพ
8. รายได้ต่อเดือนของท่าน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นข้อคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ได้แก่

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา
3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
5. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน
6. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัย
7. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน
8. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ
9. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน
10. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ
11. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน

แบบสอบถามในตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Five Rating Scale อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543 : 107-108) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนัก 5 ระดับ ซึ่งมีความหมายดังนี้

- น้ำหนัก 1 หมายถึง เห็นด้วย หรือได้ปฏิบัติ หรือผลการปฏิบัติ น้อยที่สุด
 น้ำหนัก 2 หมายถึง เห็นด้วย หรือได้ปฏิบัติ หรือผลการปฏิบัติ น้อย
 น้ำหนัก 3 หมายถึง เห็นด้วย หรือได้ปฏิบัติ หรือผลการปฏิบัติ ปานกลาง
 น้ำหนัก 4 หมายถึง เห็นด้วย หรือได้ปฏิบัติ หรือผลการปฏิบัติ มาก
 น้ำหนัก 5 หมายถึง เห็นด้วย หรือได้ปฏิบัติ หรือผลการปฏิบัติ มากที่สุด

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม โดยมีข้อมูลดังนี้

1. ศึกษา ทฤษฎี แนวคิด หลักการจากหนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวล เพื่อกำหนดเป็นพฤติกรรมบ่งชี้และโครงสร้างของแบบสอบถามและขอบเขตของเนื้อหา โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
3. นำแบบสอบถามฉบับร่างให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องตรงตามเนื้อหา
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด
5. นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.94
6. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสม
7. ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ซึ่งนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

- 3.1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง
- 3.2 ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถาม
- 3.3 จัดทำสมุดคู่มือลงรหัสข้อมูลและทำการลงรหัสข้อมูลที่ได้รับ เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทั้งหมด มาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

4.2.1 หาค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

4.2.2 หาค่าอัตราภาคชั้น เพื่อจำแนกระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดมาตรฐานประเมินค่า (Rating Scales) เป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต่ำ ผู้วิจัยแบ่งช่วงระดับคะแนน โดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา โดยการหาความกว้างของอัตราภาคชั้น ดังนี้คือ

$$\text{อัตราภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามระดับคะแนน ดังนี้ คือ

คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์สูง

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

วิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาคราชการ ภาคราชการพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามองค์ประกอบด้านประชากรศาสตร์ และองค์ประกอบด้านขนาดขององค์กร โดยใช้สถิติทดสอบค่า t (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way Analysis of Variance (ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ สถิติที่ใช้คือ การหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
4. ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One-Way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe's Method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร นำเสนอผลการวิเคราะห์ใน
ลักษณะตาราง และคำอธิบายประกอบท้ายตาราง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามในองค์ประกอบ
11 ด้าน ได้แก่ 1) นโยบายและการบริหารงาน 2) การปกครองบังคับบัญชา 3) ความสัมพันธ์
ระหว่างบุคคล 4) เงินเดือนและสวัสดิการ 5) สภาพการทำงาน 6) ความมั่นคงปลอดภัย 7)
ความสำเร็จในงาน 8) การยอมรับนับถือ 9) ลักษณะของงาน 10) ความรับผิดชอบ และ 11)
โอกาสก้าวหน้าในงาน

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
พาณิชย์ไทย จำแนกตามองค์ประกอบด้านประชากรศาสตร์ และขนาดขององค์กร

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย
จำนวน 9 ธนาคาร ได้แก่ธนาคารขนาดใหญ่ 3 ธนาคาร จำนวน 134 คน ธนาคารขนาดกลาง 3
ธนาคาร จำนวน 133 คน และธนาคารขนาดเล็ก 3 ธนาคาร จำนวน 133 คน รวมผู้ตอบแบบสอบ
ถามทั้งสิ้น 400 คน โดยศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

องค์ประกอบด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สังกัด
ธนาคาร ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานภาพ ปรากฏผลดังตาราง
ที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละจำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ไทย

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	186	46.5
หญิง	214	53.5
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	135	33.8
30-40 ปี	193	48.3
40 ปีขึ้นไป	72	18.0
สังกัดธนาคาร		
ธนาคารขนาดใหญ่	134	33.5
ธนาคารขนาดกลาง	133	33.3
ธนาคารขนาดเล็ก	133	33.3
ตำแหน่งงาน		
ผู้จัดการ/หัวหน้าส่วน	40	10.0
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	342	85.5
อื่น ๆ	18	4.5
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	322	80.5
ปริญญาโท	64	16.0
อื่น ๆ	14	3.5
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	162	40.5
3-10 ปี	110	27.5
10 ปีขึ้นไป	128	32.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	243	60.8
สมรส	152	38.0
หย่าร้าง/หม้าย	5	1.3
รายได้ต่อเดือนของท่าน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	92	23.0
15,000 – 25,000 บาท	164	41.0
มากกว่า 25,000 บาท	144	36.0

จากตารางที่ 4.1 เมื่อพิจารณาลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.5, ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 30-40 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.8 และน้อยที่สุดเป็นผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.0, ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านขนาดขององค์กร พบว่าธนาคารขนาดใหญ่คิดเป็นร้อยละ 33.5 ธนาคารขนาดกลาง และขนาดเล็กคิดเป็นร้อยละ 33.3, ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านตำแหน่งงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่/ปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.5 รองลงมาเป็นระดับผู้จัดการ/หัวหน้าส่วน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และตำแหน่งอื่น ๆ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.5, ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมาเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 16.0 และน้อยที่สุดเป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับอื่น ๆ ที่สูงกว่าระดับปริญญาโทหรือต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.5, ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.0 และ ผู้ปฏิบัติงาน 3-10 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 27.5, ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นโสดมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 38.0 และผู้ที่หย่าร้าง/หม้ายมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.3, และลักษณะประชากรศาสตร์

ด้านสุดท้ายคือรายได้ต่อเดือนของท่าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,000 - 25,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.0 และผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 23.0

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์ประกอบทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ 1) นโยบายและการบริหารงาน 2) การปกครองบังคับบัญชา 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4) เงินเดือนและสวัสดิการ 5) สภาพการทำงาน 6) ความมั่นคงปลอดภัย 7) ความสำเร็จในงาน 8) การยอมรับนับถือ 9) ลักษณะของงาน 10) ความรับผิดชอบ และ 11) โอกาสก้าวหน้าในงาน ในแต่ละด้านจะมีข้อคำถามที่ใช้ในการประเมิน โดยแต่ละข้อคำถามจะมีระดับคะแนนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 1 คือ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำที่สุด ถึง 5 คือระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2-4.12

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ธนาคารของท่านได้กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างชัดเจน	3.70	0.90	สูง
2. การใช้กฎระเบียบและบริหาร ของผู้บังคับบัญชามีความยืดหยุ่นอย่างเหมาะสม	3.49	0.90	ปานกลาง
3. ท่านสามารถที่จะเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของธนาคาร	3.54	8.85	ปานกลาง
4. นโยบายของธนาคารมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมเสมอ	3.43	0.90	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54	0.89	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย และการบริหารงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่าเฉลี่ยรวมแรงจูงใจ เท่ากับ 3.54 แสดงว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้นแรงจูงใจในข้อ 1.ธนาคารของท่าน ได้กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจสูงสุด คือ 3.70 และแรงจูงใจในข้อ 4 นโยบายของธนาคารมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมเสมอ มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจต่ำสุด คือ 3.43

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านการปกครองบังคับบัญชา

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรง จูงใจ
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเข้าใจในปัญหาหรือความ ยุ่งยากต่าง ๆ และเอาใจใส่ในการทำงานของพวกท่านเป็น อย่างดี	3.38	0.99	ปานกลาง
6. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะใน การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน	3.42	0.96	ปานกลาง
7. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานในหน้าที่ให้แก่ท่านและเพื่อน ร่วมงานอย่างเหมาะสม	3.23	0.88	ปานกลาง
8. จากความรู้ความสามารถของท่าน ท่านได้รับการส่งเสริมจาก ผู้บังคับบัญชา	3.38	0.89	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35	0.93	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่าเฉลี่ยรวมแรงจูงใจ เท่ากับ 3.35 แสดงว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยแรงจูงใจในข้อ 6. ผู้บังคับบัญชายอม

รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจสูงสุด คือ 3.42 และแรงจูงใจในข้อ 7. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานในหน้าที่ให้แก่ท่านและเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจต่ำสุด คือ 3.23

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
9. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน	3.67	0.93	ปานกลาง
10. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.76	0.85	สูง
11. เพื่อนร่วมงานของท่านมักเป็นที่ปรึกษาให้กับท่านในเรื่องอื่น ๆ ด้วย	3.55	0.95	ปานกลาง
12. ท่านได้รับความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในธนาคารของท่าน	3.38	0.84	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59	0.89	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่าเฉลี่ยรวมแรงจูงใจ เท่ากับ 3.59 แสดงว่า พนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทยมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้นแรงจูงใจในข้อ 10. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง คือ มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจ เท่ากับ 3.76

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
13. ท่านเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และปริมาณงาน	2.86	1.06	ปานกลาง
14. ท่านคิดว่าทางธนาคารได้ให้สวัสดิการอื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ฯลฯ เหมาะสมดีแล้ว	2.87	1.04	ปานกลาง
15. ท่านคิดว่ารายได้พิเศษอื่น ๆ เช่น ค่าพาหนะ ค่าทำงานล่วงเวลา ฯลฯ เหมาะสมดีแล้ว	2.69	1.10	ปานกลาง
16. การประเมินผลงานเพื่อปรับเงินเดือนประจำปีเป็นไปอย่างยุติธรรม	2.72	0.99	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.80	1.05	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่าเฉลี่ยรวมแรงจูงใจ เท่ากับ 2.80 แสดงว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าพนักงานธนาคารนครหลวงไทย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยแรงจูงใจในข้อ 14. ท่านคิดว่าทางธนาคารได้ให้สวัสดิการอื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ฯลฯ เหมาะสมดีแล้ว มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจสูงสุด คือ 2.87 และแรงจูงใจในข้อ 15 ท่านคิดว่ารายได้พิเศษอื่น ๆ เช่น ค่าพาหนะ ค่าทำงานล่วงเวลา ฯลฯ เหมาะสมดีแล้วมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจต่ำสุด คือ 2.69

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านสภาพการทำงาน

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
17. ในหน่วยงาน ของท่านมีการจัดอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างพอเพียง	3.10	0.84	ปานกลาง
18. ธนาคารของท่านส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน และฝ่ายบริหาร	3.15	1.04	ปานกลาง
19. ธนาคารของท่านมีแบบแผนการติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายงาน กับพนักงานที่ดีและเป็นระบบ	3.09	0.93	ปานกลาง
20. ธนาคารของท่านมีการสร้างและส่งเสริมบรรยากาศการทำงานกันเป็นทีม	3.10	0.86	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07	0.92	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่าเฉลี่ยรวมแรงจูงใจ เท่ากับ 3.07 แสดงว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าพนักงานธนาคารนครหลวงไทย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยแรงจูงใจในข้อ 18. ธนาคารของท่านส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน และฝ่ายบริหาร มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจสูงสุด คือ 3.15 และแรงจูงใจในข้อ 19 .ธนาคารของท่านมีแบบแผนการติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายงาน กับพนักงานที่ดีและเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจต่ำสุด คือ 3.09

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความมั่นคงปลอดภัย

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
21. ธนาคารที่ท่านอยู่มีฐานะทางการเงินมั่นคง	3.83	0.86	สูง
22. ธนาคารของท่านได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าเป็นอย่างดี ตลอดมา	3.69	0.81	สูง
23. ท่านสามารถทำงานจนเกษียณอายุหากท่านมิได้ฝ่าฝืน กฎระเบียบข้อบังคับของธนาคาร	3.66	0.99	ปานกลาง
24. ธนาคารของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับและจะสามารถ ดำเนินธุรกิจได้อีกยาวนาน	3.68	0.88	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71	0.89	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจ เท่ากับ 3.71 แสดงว่า พนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทยมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ยกเว้นแรงจูงใจในข้อ 23. ท่านสามารถทำงานจนเกษียณอายุหากท่านมิได้ฝ่าฝืนกฎระเบียบข้อบังคับของธนาคาร มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจ เท่ากับ 3.66

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความสำเร็จในงาน

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
25. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในผลงานที่ท่านได้ทำสำเร็จลุล่วงไปแล้ว	3.90	0.79	สูง
26. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี	3.89	0.74	สูง
27. ท่านเห็นว่าความสำเร็จในการทำงานมีส่วนช่วยกระตุ้นให้ท่านอยากทำงานมากยิ่งขึ้น	3.90	0.77	สูง
28. ท่านเห็นว่าเมื่อท่านทำงานเสร็จ ท่านจะรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมากขึ้น	3.96	0.79	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91	0.77	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่าเฉลี่ยรวมแรงจูงใจ เท่ากับ 3.91 แสดงว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับสูงทุกข้อ โดยแรงจูงใจในข้อ 28. ท่านเห็นว่าเมื่อท่านทำงานเสร็จ ท่านจะรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจสูงสุด คือ 3.96 และแรงจูงใจในข้อ 26. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจต่ำสุด คือ 3.89

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านการยอมรับนับถือ

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
29. ผู้บังคับบัญชาของท่านเห็นประโยชน์และความสำคัญของท่าน	3.47	0.88	ปานกลาง
30. ท่านได้รับการยอมรับในด้านความสามารถโดยเพื่อนร่วมงานทั้งใน และนอกฝ่าย	3.50	0.74	ปานกลาง
31. ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาและคำแนะนำจากท่านทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว	3.38	0.86	ปานกลาง
32. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นในผลงาน และข้อเสนอแนะของท่านอย่างสม่ำเสมอ	3.35	0.80	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42	0.82	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่าเฉลี่ยรวมแรงจูงใจ เท่ากับ 3.42 แสดงว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยแรงจูงใจในข้อ 30.ท่านได้รับการยอมรับในด้านความสามารถโดยเพื่อนร่วมงานทั้งใน และนอกฝ่าย มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจสูงสุด คือ 3.50 และแรงจูงใจในข้อ 32. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นในผลงาน และข้อเสนอแนะของท่านอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจต่ำสุด คือ 3.35

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านลักษณะของงาน

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
33. งานที่ท่านทำในปัจจุบันเป็นงานที่ทำท่ายและน่าสนใจ	3.41	0.78	ปานกลาง
34. ท่านได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด	3.34	0.81	ปานกลาง
35. ท่านมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	3.35	0.79	ปานกลาง
36. ท่านมีความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ และสามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์	3.58	0.73	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42	0.78	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่าเฉลี่ยรวมแรงจูงใจ เท่ากับ 3.42 แสดงว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยแรงจูงใจในข้อ 36.ท่านมีความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ และสามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจสูงสุด คือ 3.58 และแรงจูงใจในข้อ 34.ท่านได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจต่ำสุด คือ 3.34

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความรับผิดชอบ

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
37. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญจึงทำให้ไม่เบื่อกับการทำงาน	3.27	0.94	ปานกลาง
38. หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งงานของท่านมีความชัดเจน	3.28	0.85	ปานกลาง
39. ท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน	3.22	0.87	ปานกลาง
40. ท่านมีโอกาสทำงานอย่างอิสระในการแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่	3.29	0.91	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.26	0.89	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่าเฉลี่ยรวมแรงจูงใจ เท่ากับ 3.26 แสดงว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยแรงจูงใจในข้อ 40.ท่านมีโอกาสทำงานอย่างอิสระในการแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจสูงสุด คือ 3.29 และแรงจูงใจในข้อ 39.ท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจต่ำสุด คือ 3.22

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
41. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อ เมื่อท่านต้องการ	3.28	0.93	ปานกลาง
42. ท่านมีโอกาสไปร่วมสัมมนา ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์	3.21	1.02	ปานกลาง
43. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น	3.07	0.91	ปานกลาง
44. ท่านเชื่อว่าความสามารถและผลงานของท่านจะส่งเสริมให้ท่านได้รับความสำเร็จ มีความก้าวหน้า	3.43	0.98	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25	0.96	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่าเฉลี่ยรวมแรงจูงใจ เท่ากับ 3.25 แสดงว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยแรงจูงใจในข้อ 44.ท่านเชื่อว่าความสามารถและผลงานของท่านจะส่งเสริมให้ท่านได้รับความสำเร็จ มีความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจสูงสุด คือ 3.43 และแรงจูงใจในข้อ 43.ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจต่ำสุด คือ 3.07

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ในองค์ประกอบทั้ง 11 ด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 11 ด้าน

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.54	0.88	ปานกลาง
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.35	0.93	ปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.59	0.89	ปานกลาง
4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.80	1.05	ปานกลาง
5. ด้านสภาพการทำงาน	3.10	0.92	ปานกลาง
6. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.71	0.89	สูง
7. ด้านความสำเร็จในงาน	3.91	0.77	สูง
8. ด้านการยอมรับนับถือ	3.42	0.82	ปานกลาง
9. ด้านลักษณะของงาน	3.42	0.78	ปานกลาง
10. ด้านความรับผิดชอบ	3.26	0.89	ปานกลาง
11. ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน	3.24	0.96	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39	0.89	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ไทยในกรุงเทพมหานครทุก ๆ ด้าน มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจเท่ากับ 3.39 แสดงว่า
พนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทยมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ
วิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่
ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นแรงจูงใจด้านความมั่นคง ปลอดภัย และด้านความสำเร็จในงาน
มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

**ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
พาณิชย์ไทย จำแนกตามองค์ประกอบด้านประชากรศาสตร์ และขนาดของ
องค์กร**

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
พาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ

1. ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สังกัดธนาคาร ตำแหน่งงาน ระดับการ
ศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และสถานภาพ
2. ด้านขนาดขององค์กร ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ ธนาคารพาณิชย์ไทย
ขนาดกลาง และธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดเล็ก

ปรากฏดังตารางที่ 4.14-4.83

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามเพศ

รายละเอียด	เพศ		สถิติทดสอบ	p-value
	ชาย	หญิง		
	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	t	
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.35 0.63	3.43 0.51	1.39	0.170
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.46 0.80	3.61 0.66	2.00	0.047*
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.30 0.84	3.40 0.81	1.12	0.264
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.51 0.75	3.66 0.75	2.11	0.036*
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.76 0.89	2.84 0.89	0.90	0.369
ด้านสภาพการทำงาน	3.02 0.92	3.18 0.75	1.92	0.356
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.63 0.81	3.79 0.69	2.21	0.028*
ความสำเร็จในงาน	3.88 0.69	3.94 0.64	0.94	0.346
ด้านการยอมรับนับถือ	3.44 0.71	3.40 0.67	0.59	0.557
ด้านลักษณะของงาน	3.42 0.68	3.42 0.65	0.04	0.966

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

รายละเอียด	เพศ		สถิติ ทดสอบ	p-value
	ชาย	หญิง		
	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	t	
ด้านความรับผิดชอบ	3.24 0.76	3.28 0.70	0.57	0.568
ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน	3.25 0.86	3.24 0.71	0.02	0.985

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่า t (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่เป็นเพศหญิงกับเพศชาย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่เป็นเพศหญิงกับเพศชายทุกด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ยกเว้น ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.047) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.036) และด้านความมั่นคงปลอดภัย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.028)

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
พาณิชย์ไทยจำแนกตามอายุ

รายละเอียด	อายุ			สถิติ ทดสอบ F	p-value
	น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	40 ปี ขึ้นไป		
	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.		
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.23 0.44	3.42 0.62	3.65 0.54	13.79	0.000*
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.31 0.63	3.61 0.79	3.79 0.63	12.44	0.000*
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.28 0.71	3.33 0.90	3.56 0.79	2.87	0.058
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.43 0.76	3.65 0.77	3.73 0.65	5.03	0.007*
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.55 0.78	2.86 0.90	3.13 0.94	11.15	0.000*
ด้านสภาพการทำงาน	2.96 0.75	3.10 0.84	3.38 0.92	6.05	0.003*
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.52 0.64	3.75 3.98	3.98 0.61	9.99	0.000*
ความสำเร็จในงาน	3.90 0.61	3.87 0.71	4.03 0.62	1.50	0.224
ด้านการยอมรับนับถือ	3.30 0.55	3.39 0.71	3.75 0.78	10.78	0.000*
ด้านลักษณะของงาน	3.16 0.54	3.49 0.69	3.71 0.67	20.02	0.000*

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

รายละเอียด	อายุ			สถิติ ทดสอบ F	p-value
	น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	40 ปี ขึ้นไป		
	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.		
ด้านความรับผิดชอบ	3.08 0.60	3.27 0.76	3.58 0.76	11.78	0.000*
ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน	3.05 0.56	3.30 0.88	3.49 0.78	8.33	0.000*

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.000) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทุกด้าน สอดคล้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ยกเว้น ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสำเร็จในงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามอายุ ในกรณีที่ทดสอบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเซฟเฟ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.16 - 4.25

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.23	3.42	3.65
น้อยกว่า 30 ปี	3.23	-	0.19*	0.42*
30-40 ปี	3.42		-	0.23*
40 ปีขึ้นไป	3.65			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมสูงกว่าโดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 รองลงมาอายุ 30-40 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.42 และต่ำสุด กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.23 มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน
นโยบายและการบริหารงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.31	3.61	3.79
น้อยกว่า 30 ปี	3.31	-	0.30*	0.48*
30-40 ปี	3.61		-	0.18
40 ปีขึ้นไป	3.79			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานระหว่างบุคคลจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 30-40 ปี และกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและบริหารงานมากกว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.43	3.65	3.73
น้อยกว่า 30 ปี	3.43	-	0.22*	0.29*
30-40 ปี	3.65		-	0.07
40 ปีขึ้นไป	3.73			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 30-40 ปี และกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	2.55	2.86	3.13
น้อยกว่า 30 ปี	2.55	-	0.30*	0.57*
30-40 ปี	2.86		-	0.27
40 ปีขึ้นไป	3.13			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 30-40 ปี และกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากกว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านสภาพการทำงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	2.96	3.10	3.38
น้อยกว่า 30 ปี	2.96	-	0.14	0.41*
30-40 ปี	3.10		-	0.27
40 ปีขึ้นไป	3.38			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานมากกว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความมั่นคงปลอดภัยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.52	3.75	3.98
น้อยกว่า 30 ปี	3.52	-	0.24*	0.46*
30-40 ปี	3.75		-	0.23
40 ปีขึ้นไป	3.98			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 30-40 ปี และกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยมากกว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.30	3.39	3.75
น้อยกว่า 30 ปี	3.30	-	0.08	0.44*
30-40 ปี	3.39		-	0.35*
40 ปีขึ้นไป	3.75			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี และกลุ่มอายุ 30-40 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านลักษณะของงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.16	3.49	3.71
น้อยกว่า 30 ปี	3.16	-	0.33*	0.55*
30-40 ปี	3.49		-	0.22*
40 ปีขึ้นไป	3.71			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานสูงกว่าโดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 รองลงมาอายุ 30-40 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.49 และต่ำสุด กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.16 มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.08	3.27	3.58
น้อยกว่า 30 ปี	3.08	-	0.19	0.50*
30-40 ปี	3.27		-	0.30*
40 ปีขึ้นไป	3.58			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบมากกว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี และกลุ่มอายุ 30-40 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.05	3.30	3.49
น้อยกว่า 30 ปี	3.05	-	0.24*	0.43*
30-40 ปี	3.30		-	0.19
40 ปีขึ้นไป	3.49			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 30-40 ปี และกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในงานมากกว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
พาณิชย์ไทยจำแนกตามสังกัดธนาคาร

รายละเอียด	ขนาดของธนาคาร			สถิติ ทดสอบ F	p-value
	ใหญ่	กลาง	เล็ก		
	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.		
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.46 0.41	3.56 0.65	3.17 0.56	17.73	0.000*
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.62 0.52	3.71 0.82	3.29 0.76	12.95	0.000*
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.46 0.75	3.45 0.87	3.14 0.82	6.58	0.002*
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.59 0.65	3.77 0.73	3.40 0.82	8.28	0.000*
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.73 0.78	3.03 1.03	2.65 0.78	6.95	0.001*
ด้านสภาพการทำงาน	3.20 0.68	3.25 0.93	2.85 0.83	9.52	0.000*
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	4.07 0.58	3.63 0.82	3.44 0.68	27.99	0.000*
ความสำเร็จในงาน	3.99 0.57	3.96 0.69	3.78 0.71	4.31	0.014*
ด้านการยอมรับนับถือ	3.46 0.63	3.63 0.76	3.18 0.60	15.64	0.000*
ด้านลักษณะของงาน	3.35 0.44	3.64 0.77	3.27 0.69	11.68	0.000*

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

รายละเอียด	ขนาดของธนาคาร			สถิติ ทดสอบ	p-value
	ใหญ่	กลาง	เล็ก		
	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	F	
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.46 0.41	3.56 0.65	3.17 0.56	17.73	0.000*
ด้านความรับผิดชอบ	3.26 0.59	3.59 0.76	2.94 0.69	30.95	0.000*
ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน	3.33 0.59	3.45 0.90	2.96 0.75	14.91	0.000*

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามขนาดของธนาคาร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีขนาดแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.000$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ที่มีขนาดแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทุกด้านสอดคล้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามสังกัดธนาคาร ในกรณีที่ทดสอบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.27-4.38

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
โดยรวมจำแนกตามขนาดธนาคารเป็นรายคู่

ขนาดของธนาคาร		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
	\bar{X}	3.17	3.56	3.46
ขนาดเล็ก	3.17	-	0.42*	0.33*
ขนาดกลาง	3.56		-	0.09
ขนาดใหญ่	3.46			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
โดยรวมจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดใหญ่ และ
ขนาดกลาง มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่า พนักงานสังกัดธนาคาร
ขนาดเล็ก มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่

ขนาดของธนาคาร		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
	\bar{X}	3.29	3.71	3.62
ขนาดเล็ก	3.29	-	0.42*	0.33*
ขนาดกลาง	3.71		-	0.09
ขนาดใหญ่	3.62			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดใหญ่ และขนาดกลาง มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดเล็ก มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่

ขนาดของธนาคาร		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
	\bar{X}	3.12	3.45	3.46
ขนาดเล็ก	3.12	-	0.31*	0.31*
ขนาดกลาง	3.45		-	0.00
ขนาดใหญ่	3.46			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดใหญ่ และขนาดกลาง มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดเล็ก มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่

ขนาดของธนาคาร		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
	\bar{X}	3.40	3.77	3.59
ขนาดเล็ก	3.40	-	0.37*	0.18
ขนาดกลาง	3.77		-	0.18
ขนาดใหญ่	3.59			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดกลาง มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดเล็ก มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่

ขนาดของธนาคาร		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
	\bar{X}	2.65	3.03	2.73
ขนาดเล็ก	2.65	-	0.38*	0.08
ขนาดกลาง	3.03		-	0.30*
ขนาดใหญ่	2.73			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากกว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดกลาง และขนาดเล็ก มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่

ขนาดของธนาคาร		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
	\bar{X}	2.85	3.25	3.20
ขนาดเล็ก	2.85	-	0.40*	0.35*
ขนาดกลาง	3.25		-	0.05
ขนาดใหญ่	3.20			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดใหญ่ และขนาดกลางมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานมากกว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดเล็ก มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความมั่นคงปลอดภัยจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่

ขนาดของธนาคาร		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
	\bar{X}	3.44	3.63	4.07
ขนาดเล็ก	3.44	-	0.18	0.63*
ขนาดกลาง	3.63		-	0.43*
ขนาดใหญ่	4.07			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่ พบว่า สังกัดธนาคารขนาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยมากกว่า พนักงานที่สังกัดธนาคารขนาดกลางและขนาดเล็ก มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความสำเร็จในงานจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่

ขนาดของธนาคาร		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
	\bar{X}	3.78	3.96	3.99
ขนาดเล็ก	3.78	-	0.18	0.22*
ขนาดกลาง	3.96		-	0.04
ขนาดใหญ่	3.99			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานมากกว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดเล็ก มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่

ขนาดของธนาคาร		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
	\bar{X}	3.18	3.63	3.46
ขนาดเล็ก	3.18	-	0.45*	0.28*
ขนาดกลาง	3.63		-	0.17
ขนาดใหญ่	3.46			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดใหญ่ และขนาดกลาง มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดเล็ก มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านลักษณะของงานจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่

ขนาดของธนาคาร		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
	\bar{X}	3.27	3.64	3.35
ขนาดเล็ก	3.27	-	0.37*	0.08
ขนาดกลาง	3.64		-	0.28*
ขนาดใหญ่	3.35			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน
ลักษณะของงานจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่ พนักงานสังกัดธนาคารขนาดใหญ่ มีค่า
เฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากกว่า พนักงานสังกัดธนาคาร
ขนาดกลาง และขนาดเล็ก มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่

ขนาดของธนาคาร		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
	\bar{X}	2.94	3.59	3.26
ขนาดเล็ก	2.94	-	0.66*	0.32*
ขนาดกลาง	3.59		-	0.33*
ขนาดใหญ่	3.26			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดกลาง มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบสูงกว่าโดยมีค่าเฉลี่ย 3.59 รองลงมาสังกัดธนาคารขนาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ย 3.26 และต่ำสุด สังกัดธนาคารขนาดเล็ก มีค่าเฉลี่ย 2.94 มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในงานจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่

ขนาดของธนาคาร		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
	\bar{X}	2.96	3.45	3.33
ขนาดเล็ก	2.96	-	0.49*	0.36*
ขนาดกลาง	3.45		-	0.12
ขนาดใหญ่	3.33			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในงานจำแนกตามสังกัดธนาคารเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดใหญ่ และขนาดกลาง มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในงานมากกว่า พนักงานสังกัดธนาคารขนาดเล็ก มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
พาณิชย์ไทยจำแนกตามตำแหน่งงาน

รายละเอียด	ตำแหน่งงาน			สถิติ ทดสอบ F	p-value
	ผจก./หล.	จนท./ ปฏิบัติการ	อื่นๆ		
	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.		
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.58 0.39	3.37 0.59	3.50 0.35	2.75	0.065
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.69 0.54	3.51 0.76	3.79 0.36	2.21	0.111
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.59 0.80	3.32 0.84	3.49 0.38	2.19	0.114
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.78 0.59	3.56 0.76	3.71 0.76	1.77	0.171
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.81 0.92	2.80 0.90	2.82 0.59	0.00	0.996
ด้านสภาพการทำงาน	3.28 0.58	3.10 0.87	2.85 0.41	1.70	0.184
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.72 0.62	3.71 0.77	3.82 0.68	0.19	0.824
ความสำเร็จในงาน	4.08 0.61	3.88 0.67	4.10 0.68	2.38	0.094

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

รายละเอียด	ตำแหน่งงาน			สถิติ ทดสอบ F	p-value
	ผจก./หล.	จนท./ ปฏิบัติการ	อื่น ๆ		
	S.D.	S.D.	S.D.		
ด้านการยอมรับนับถือ	3.81 0.64	3.38 0.69	3.46 0.48	7.42	0.001*
ด้านลักษณะของงาน	3.68 0.51	3.38 0.68	3.57 0.52	3.92	0.021*
ด้านความรับผิดชอบ	3.51 0.64	3.22 0.74	3.52 0.44	3.98	0.019*
ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน	3.43 0.63	3.22 0.80	3.39 0.65	1.63	0.198

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทุกด้านสอดคล้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ยกเว้น ด้านการยอมรับนับถือ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.001) ด้านลักษณะของงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.021) และ ด้านความรับผิดชอบ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.019)

จากตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามตำแหน่งงาน ในกรณีที่ทดสอบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเซฟเฟ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.40-4.42

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	อื่น ๆ	จนท./ปฏิบัติ การ	ผลจก./ผล.
\bar{X}	3.46	3.38	3.81
อื่น ๆ	3.46	-	0.08
จนท./ปฏิบัติกร	3.38	-	0.43*
ผลจก./ผล.	3.81	-	-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจำแนกตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน ผลจก./ผล. มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานจนท./ปฏิบัติกร มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.41 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านลักษณะของงานจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	อื่น ๆ	จนท./ปฏิบัติ การ	ผจก./หล.
\bar{X}	3.57	3.38	3.68
อื่น ๆ	3.57	-	0.10
จนท./ปฏิบัติการ	3.38	-	0.29*
ผจก./หล.	3.68	-	-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน
ลักษณะของงานจำแนกตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน ผจก./หล. มี
ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน
จนท./ปฏิบัติการ มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	อื่น ๆ	จนท./ปฏิบัติ การ	ผจก./หส.	
	\bar{X}	3.52	3.22	3.51
อื่น ๆ	3.52	-	0.30	0.02
จนท./ปฏิบัติกร	3.22	-	-	0.28
ผจก./หส.	3.51	-	-	-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านลักษณะของงานจำแนกตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามระดับการศึกษา

รายละเอียด	ระดับการศึกษา			สถิติ ทดสอบ F	p-value
	ป.ตรี	ป.โท	อื่นๆ		
	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.		
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.40 0.58	3.45 0.46	3.08 0.73	2.48	0.085
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.55 0.73	3.61 0.66	3.04 0.93	3.73	0.025*
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.40 0.84	3.20 0.79	3.04 0.54	2.61	0.075
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.62 0.75	3.62 0.57	2.71 0.99	10.31	0.000*
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.77 0.91	3.14 0.69	2.16 0.74	8.88	0.000*
ด้านสภาพการทำงาน	3.08 0.84	3.34 0.69	2.50 1.00	6.57	0.002*
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.73 0.75	3.70 0.74	3.39 0.71	1.37	0.254
ความสำเร็จในงาน	3.95 0.63	3.74 0.64	3.79 1.19	2.92	0.055
ด้านการยอมรับนับถือ	3.41 0.69	3.44 0.63	3.71 0.82	1.34	0.263
ด้านลักษณะของงาน	3.41 0.67	3.50 0.53	3.30 1.00	0.69	0.498

ตารางที่ 4.43 (ต่อ)

รายละเอียด	ระดับการศึกษา			สถิติ ทดสอบ	p-value
	ป.ตรี	ป.โท	อื่น ๆ		
	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	F	
ด้านความรับผิดชอบ	3.27 0.73	3.24 0.76	3.30 0.51	0.05	0.950
ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน	3.23 3.39	0.79 0.54	2.93 1.20	2.44	0.089

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทุกด้านสอดคล้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ยกเว้น ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.025) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.000) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.000) และด้านสภาพการทำงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.002)

จากตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามระดับการศึกษา ในกรณีที่ทดสอบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเซฟเฟ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.44-4.47

ตารางที่ 4.44 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		อื่น ๆ	ปริญญาโท	ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.04	3.61	3.55
อื่น ๆ	3.04	-	0.58*	0.51*
ปริญญาโท	3.61		-	0.07
ปริญญาตรี	3.55			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	อื่น ๆ	ปริญญาโท	ปริญญาตรี
อื่น ๆ	2.71	-	0.91*	0.91*
ปริญญาโท	3.62		-	0.00
ปริญญาตรี	3.62			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มี
ระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย
และการบริหารมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	อื่น ๆ	ปริญญาโท	ปริญญาตรี
อื่น ๆ	2.16	-	0.97*	0.60*
ปริญญาโท	3.14		-	0.37*
ปริญญาตรี	2.77			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเงินเดือนและสวัสดิการสูงกว่าโดยมีค่าเฉลี่ย 3.14 รองลงมาในระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.77 และระดับการศึกษาระดับอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.16 มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.47 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		อื่น ๆ	ปริญญาโท	ปริญญาตรี
	\bar{X}	2.50	3.34	3.08
อื่น ๆ	2.50	-	0.84*	0.58*
ปริญญาโท	3.34		-	0.26
ปริญญาตรี	3.08			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

รายละเอียด	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน			สถิติทดสอบ F	p-value
	น้อยกว่า 3 ปี	3-10 ปี	10 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}		
	S.D.	S.D.	S.D.		
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.20 0.52	3.46 0.56	3.58 0.55	18.94	0.000*
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.27 0.71	3.69 0.73	3.74 0.67	19.72	0.000*
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.26 0.86	3.30 0.72	3.51 0.84	3.92	0.021*
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.40 0.78	3.66 0.77	3.76 0.63	9.34	0.000*
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.55 0.85	2.98 0.86	2.98 0.88	11.87	0.000*
ด้านสภาพการทำงาน	2.88 0.82	3.19 0.86	3.30 0.77	10.45	0.000*
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.44 0.71	3.80 0.72	3.99 0.69	22.90	0.000*
ความสำเร็จในงาน	3.84 0.66	3.85 0.74	4.05 0.58	4.13	0.017*
ด้านการยอมรับนับถือ	3.23 0.60	3.50 0.64	3.60 0.78	11.69	0.000*
ด้านลักษณะของงาน	3.27 0.65	3.49 0.64	3.55 0.68	7.50	0.001*

ตารางที่ 4.48 (ต่อ)

รายละเอียด	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน			สถิติ ทดสอบ F	p-value
	น้อยกว่า 3 ปี	3-10 ปี	10 ปี ขึ้นไป		
	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.		
ด้านความรับผิดชอบ	3.05 0.66	3.32 0.69	3.48 0.77	13.35	0.000*
ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน	3.01 0.67	3.35 0.83	3.45 0.79	13.47	0.000*

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.000$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทุกด้านสอดคล้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

จากตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในกรณีที่ทดสอบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเซฟเฟ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.49-4.60

ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
โดยรวมจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 3 ปี	3-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.20	3.46	3.58
น้อยกว่า 3 ปี	3.20	-	0.26*	0.38*
3-10 ปี	3.46		-	0.11
10 ปีขึ้นไป	3.58			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดย
รวมจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-10 ปี และ 10
ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า
3 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.50 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 3 ปี	3-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.27	3.69	3.74
น้อยกว่า 3 ปี	3.27	-	0.42*	0.46*
3-10 ปี	3.69		-	0.04
10 ปีขึ้นไป	3.74			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและบริหารงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและบริหารงานมากกว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.51 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 3 ปี	3-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.26	3.30	3.51
น้อยกว่า 3 ปี	3.26	-	0.03	0.25*
3-10 ปี	3.30		-	0.22
10 ปีขึ้นไป	3.51			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและบริหารงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและบริหารงานมากกว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.52 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 3 ปี	3-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.40	3.66	3.76
น้อยกว่า 3 ปี	3.40	-	0.26*	0.36*
3-10 ปี	3.66		-	0.10
10 ปีขึ้นไป	3.76			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.53 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 3 ปี	3-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	2.55	2.98	2.98
น้อยกว่า 3 ปี	2.55	-	0.43*	0.42*
3-10 ปี	2.98		-	0.00
10 ปีขึ้นไป	2.98			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากกว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.54 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 3 ปี	3-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	2.88	3.19	3.30
น้อยกว่า 3 ปี	2.88	-	0.31*	0.42*
3-10 ปี	3.19		-	0.11
10 ปีขึ้นไป	3.30			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานมากกว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.55 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 3 ปี	3-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.44	3.80	3.99
น้อยกว่า 3 ปี	3.44	-	0.36*	0.55*
3-10 ปี	3.80		-	0.19
10 ปีขึ้นไป	3.99			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยมากกว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.56 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 3 ปี	3-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.84	3.85	4.05
น้อยกว่า 3 ปี	3.84	-	0.01	0.20*
3-10 ปี	3.85		-	0.19
10 ปีขึ้นไป	4.05			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานมากกว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.57 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 3 ปี	3-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.23	3.50	3.60
น้อยกว่า 3 ปี	3.23	-	0.26*	0.36*
3-10 ปี	3.50		-	0.09
10 ปีขึ้นไป	3.60			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.57 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.58 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านลักษณะของงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 3 ปี	3-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.27	3.49	3.55
น้อยกว่า 3 ปี	3.27	-	0.22*	0.28*
3-10 ปี	3.49		-	0.05
10 ปีขึ้นไป	3.55			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานมากกว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.59 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 3 ปี	3-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.05	3.32	3.48
น้อยกว่า 3 ปี	3.05	-	0.27*	0.42*
3-10 ปี	3.32		-	0.15
10 ปีขึ้นไป	3.48			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.59 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบมากกว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.60 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 3 ปี	3-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.01	3.35	3.45
น้อยกว่า 3 ปี	3.01	-	0.34*	0.43*
3-10 ปี	3.35		-	0.09
10 ปีขึ้นไป	3.45			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.60 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน

มากกว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.61 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พาณิชยไทยจำแนกตามสถานภาพ

รายละเอียด	สถานภาพ			สถิติ ทดสอบ	p-value
	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย		
	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	F	
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.29 0.55	3.56 0.55	3.51 0.73	11.14	0.000*
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.41 0.74	3.73 0.69	3.70 0.33	9.11	0.000*
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.30 0.85	3.41 0.79	3.75 0.71	1.42	0.242
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.49 0.79	3.74 0.66	3.65 1.11	5.21	0.006*
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.66 0.87	3.03 0.88	2.80 0.74	8.16	0.000*
ด้านสภาพการทำงาน	2.95 0.82	3.32 0.80	3.60 1.14	10.47	0.000*
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.58 0.73	3.93 0.72	3.65 1.13	10.42	0.000*
ความสำเร็จในงาน	3.88 0.67	3.96 0.65	3.70 0.97	0.87	0.422
ด้านการยอมรับนับถือ	3.31 0.63	3.59 0.74	3.50 0.94	8.08	0.000*
ด้านลักษณะของงาน	3.33 0.64	3.58 0.68	3.10 0.42	7.18	0.001*

ตารางที่ 4.61 (ต่อ)

รายละเอียด	สถานภาพ			สถิติ ทดสอบ	p-value
	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย		
	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	F	
ด้านความรับผิดชอบ	3.16 0.70	3.41 0.75	3.75 0.50	7.22	0.001*
ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน	3.11 0.74	3.46 0.80	3.45 0.91	10.08	0.000*

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.61 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.000$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทุกด้านสอดคล้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ยกเว้นด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสำเร็จในงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.61 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามสถานภาพ ในกรณีที่ทดสอบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.62-4.71

ตารางที่ 4.62 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
โดยรวมจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
	\bar{X}	3.29	3.56	3.51
โสด	3.29	-	0.26*	0.22
สมรส	3.56		-	0.04
หย่าร้าง/หม้าย	3.51			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.62 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
โดยรวมจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยแรงจูง
ใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความแตกต่างอย่างนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.63 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
	\bar{X}	3.41	3.73	3.70
โสด	3.41	-	0.31*	0.28
สมรส	3.73		-	0.03
หย่าร้าง/หม้าย	3.70			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.63 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.64 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
	\bar{X}	3.49	3.74	3.65
โสด	3.49	-	0.24*	0.15
สมรส	3.74		-	0.09
หย่าร้าง/หม้าย	3.65			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.64 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.65 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
	\bar{X}	2.66	3.03	2.80
โสด	2.66	-	0.36*	0.13
สมรส	3.03		-	0.22
หย่าร้าง/หม้าย	2.80			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.65 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ
สมรส มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากกว่า พนักงานที่มี
สถานภาพโสด มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.66 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านสภาพการทำงานจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
	\bar{X}	2.95	3.32	3.60
โสด	2.95	-	0.36*	0.06
สมรส	3.32		-	0.27
หย่าร้าง/หม้าย	3.60			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.66 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานภาพการทำงานจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสถานภาพการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.67 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
	\bar{X}	3.58	3.93	3.65
โสด	3.58	-	0.34*	0.06
สมรส	3.93		-	0.27
หย่าร้าง/หม้าย	3.65			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.67 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.68 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
	\bar{X}	3.31	3.59	3.50
โสด	3.31	-	0.28*	0.18
สมรส	3.59		-	0.09
หย่าร้าง/หม้าย	3.50			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.68 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มี
ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด
มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.69 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านลักษณะของงานจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
	\bar{X}	3.33	3.58	3.10
โสด	3.33	-	0.24*	0.23
สมรส	3.58		-	0.04
หย่าร้าง/หม้าย	3.10			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.69 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.70 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
	\bar{X}	3.16	3.41	3.75
โสด	3.16	-	0.25*	0.05
สมรส	3.41		-	0.03
หย่าร้าง/หม้าย	3.75			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.70 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.71 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความก้าวหน้าในงานจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
	\bar{X}	3.11	3.46	3.45
โสด	3.11	-	0.35*	0.03
สมรส	3.46		-	0.01
หย่าร้าง/หม้าย	3.45			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.71 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความก้าวหน้าในงานจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ
สมรส มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานมากกว่า พนักงานที่มี
สถานภาพโสด มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.72 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
พาณิชย์ไทยจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่าน

รายละเอียด	รายได้ต่อเดือนของท่าน			สถิติ ทดสอบ F	p-value
	น้อยกว่า 15,000	15,000 - 25,000	มากกว่า 25,000		
	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.		
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.17 0.54	3.34 0.58	3.61 0.50	20.20	0.000*
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.31 0.75	3.48 0.77	3.75 0.62	11.12	0.000*
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.24 0.85	3.29 0.81	3.49 0.81	3.68	0.260
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.31 0.83	3.62 0.70	3.74 0.70	9.64	0.000*
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.31 0.79	2.89 0.83	3.02 0.89	21.42	0.000*
ด้านสภาพการทำงาน	2.89 0.84	2.99 0.76	3.35 0.86	11.10	0.000*
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.56 0.72	3.68 0.77	3.85 0.72	4.58	0.011*
ความสำเร็จในงาน	3.85 0.73	3.82 0.66	4.06 0.59	6.06	0.003*
ด้านการยอมรับนับถือ	3.22 0.59	3.31 0.76	3.67 0.58	16.86	0.000*

ตารางที่ 4.72 (ต่อ)

รายละเอียด	รายได้ต่อเดือนของท่าน			สถิติทดสอบ	p-value
	น้อยกว่า 15,000	15,000 - 25,000	มากกว่า 25,000		
	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	\bar{X} S.D.	F	
ด้านลักษณะของงาน	3.14 0.59	3.29 0.65	3.75 0.59	33.90	0.000*
ด้านความรับผิดชอบ	3.08 0.62	3.15 0.78	3.52 0.67	14.46	0.000*
ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน	2.93 0.77	3.19 0.84	3.51 0.62	17.02	0.000*

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.72 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามรายได้ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.000) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทุกด้านสอดคล้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ยกเว้น ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.72 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามสถานภาพ ในกรณีที่ทดสอบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเซฟเฟ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.73-4.83

ตารางที่ 4.73 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
โดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือนของท่าน		น้อยกว่า 15,000	15,000- 25,000	มากกว่า 25,000
	\bar{X}	3.17	3.34	3.61
น้อยกว่า 15,000	3.17	-	0.16	0.44*
15,000-25,000	3.34		-	0.27*
มากกว่า 25,000	3.61			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.73 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
โดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานมีรายได้ มากกว่า
15,000 – 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่า พนักงานที่มีราย
ได้น้อยกว่า 15,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 15,000-25,000 บาท มีความแตกต่างอย่าง
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.74 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน
นโยบายและการบริหารงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือนของท่าน		น้อยกว่า 15,000	15,000- 25,000	มากกว่า 25,000
	\bar{X}	3.31	3.48	3.75
น้อยกว่า 15,000	3.31	-	0.16	0.43*
15,000-25,000	3.48		-	0.26*
มากกว่า 25,000	3.75			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.74 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานมีรายได้ มากกว่า 15,000 - 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานมากกว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 15,000-25,000 บาท มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.75 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือนของท่าน		น้อยกว่า 15,000	15,000-25,000	มากกว่า 25,000
	\bar{X}	3.31	3.62	3.74
น้อยกว่า 15,000	3.31	-	0.30*	0.42*
15,000-25,000	3.62		-	0.11
มากกว่า 25,000	3.74			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.75 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานมีรายได้ มากกว่า 15,000 - 25,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 15,000-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.76 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือนของท่าน		น้อยกว่า 15,000	15,000- 25,000	มากกว่า 25,000
	\bar{X}	2.31	2.89	3.02
น้อยกว่า 15,000	2.31	-	0.59*	0.71*
15,000-25,000	2.89		-	0.11
มากกว่า 25,000	3.02			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.76 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานมี
รายได้ มากกว่า 15,000 - 25,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 15,000-25,000 บาท มีค่า
เฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากกว่า พนักงานที่มีรายได้น้อย
กว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.77 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านสภาพการทำงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือนของท่าน		น้อยกว่า 15,000	15,000- 25,000	มากกว่า 25,000
	\bar{X}	2.89	2.99	3.35
น้อยกว่า 15,000	2.89	-	0.10	0.45*
15,000-25,000	2.99		-	0.35*
มากกว่า 25,000	3.35			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.77 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานมีรายได้มากกว่า 15,000 - 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 15,000-25,000 บาท มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.78 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือนของท่าน		น้อยกว่า 15,000	15,000-25,000	มากกว่า 25,000
	\bar{X}	3.56	3.68	3.85
น้อยกว่า 15,000	3.56	-	0.12	0.29*
15,000-25,000	3.68		-	0.16
มากกว่า 25,000	3.85			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.78 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานมีรายได้มากกว่า 15,000 - 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยมากกว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.79 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความสำเร็จในงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือนของท่าน		น้อยกว่า 15,000	15,000- 25,000	มากกว่า 25,000
	\bar{X}	3.85	3.82	4.06
น้อยกว่า 15,000	3.85	-	0.02	0.21*
15,000-25,000	3.82		-	0.24*
มากกว่า 25,000	4.06			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.79 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความสำเร็จในงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานมีรายได้
มากกว่า 15,000 - 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน
มากกว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 15,000-25,000
บาท มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.80 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือนของท่าน		น้อยกว่า 15,000	15,000- 25,000	มากกว่า 25,000
	\bar{X}	3.22	3.31	3.67
น้อยกว่า 15,000	3.22	-	0.08	0.44*
15,000-25,000	3.31		-	0.36*
มากกว่า 25,000	3.67			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.80 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานมีรายได้มากกว่า 15,000-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 15,000-25,000 บาท มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.81 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือนของท่าน		น้อยกว่า 15,000	15,000- 25,000	มากกว่า 25,000
	\bar{X}	3.14	3.29	3.75
น้อยกว่า 15,000	3.14	-	0.15	0.61*
15,000-25,000	3.29		-	0.46*
มากกว่า 25,000	3.75			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.81 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานมีรายได้มากกว่า 15,000- 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานมากกว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 15,000-25,000 บาท มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.82 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือนของท่าน		น้อยกว่า 15,000	15,000- 25,000	มากกว่า 25,000
	\bar{X}	3.08	3.15	3.52
น้อยกว่า 15,000	3.08	-	0.06	0.43*
15,000-25,000	3.15		-	0.36*
มากกว่า 25,000	3.52			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.82 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานมีรายได้
มากกว่า 15,000- 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบมาก
กว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 15,000-25,000 บาท มี
ความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.83 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือนของท่าน		น้อยกว่า 15,000	15,000- 25,000	มากกว่า 25,000
	\bar{X}	2.93	3.19	3.51
น้อยกว่า 15,000	2.93	-	0.26*	0.57*
15,000-25,000	3.19		-	0.31*
มากกว่า 25,000	3.51			-

* มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.83 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของท่านเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ มากกว่า 25,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในงานสูงกว่าโดยมีค่าเฉลี่ย 3.51 รองลงมา พนักงานที่มีรายได้ 15,000-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.19 และต่ำสุด พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 2.93 มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้วิจัยจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งสุ่มจากประชากรที่เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40,282 คน จาก 9 ธนาคาร โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มดังนี้คือ 1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจากธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ จำนวน 134 คน 2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจากธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดกลาง จำนวน 133 คน และ 3) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจากธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดเล็ก จำนวน 133 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยจะวางแนวคำถามตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ และตามประเด็นในกรอบแนวคิดการวิจัยที่ผู้วิจัยได้บูรณาการขึ้นมาสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์ เป็นข้อคำถามแบบ ปลายปิด (Close-ended) ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สังกัดธนาคาร 4) ตำแหน่งงาน 5) ระดับการศึกษา 6) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 7) สถานภาพ และ 8) รายได้ต่อเดือนของท่าน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นข้อคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ใน 11 องค์ประกอบ ได้แก่

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา
3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
5. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน
6. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัย
7. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน
8. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ
9. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน
10. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ
11. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน

แบบสอบถามในตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Five Rating Scale อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543 : 107-108) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนัก 5 ระดับ ซึ่งมีความหมายดังนี้

- น้ำหนัก 1 หมายถึง เห็นด้วย หรือได้ปฏิบัติ หรือผลการปฏิบัติ น้อยที่สุด
- น้ำหนัก 2 หมายถึง เห็นด้วย หรือได้ปฏิบัติ หรือผลการปฏิบัติ น้อย
- น้ำหนัก 3 หมายถึง เห็นด้วย หรือได้ปฏิบัติ หรือผลการปฏิบัติ ปานกลาง
- น้ำหนัก 4 หมายถึง เห็นด้วย หรือได้ปฏิบัติ หรือผลการปฏิบัติ มาก
- น้ำหนัก 5 หมายถึง เห็นด้วย หรือได้ปฏิบัติ หรือผลการปฏิบัติ มากที่สุด

1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา โดยจำแนกตัวแปรต้นใน 2 องค์ประกอบ คือองค์ประกอบด้านปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สังกัด 4) หน่วยงาน 5) ระดับการศึกษา 6) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 7) สถานภาพ และ 8) รายได้ ต่อเดือนของท่าน และขนาดขององค์กร ได้แก่ 1) หนาการณ์ขนาดใหญ่ 2) หนาการณ์ขนาดกลาง และ 3) หนาการณ์ขนาดเล็ก ส่วนตัวแปรตาม คือแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 11 องค์ประกอบ คือ 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา 3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 5) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน 6) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัย 7) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน 8) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ 9) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน 10) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ และ 11) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน

1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

- 1.4.1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง
- 1.4.2 ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถาม
- 1.4.3 จัดทำสมุดคู่มือลงรหัสข้อมูลและทำการลงรหัสข้อมูลที่ได้รับ เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทั้งหมด มาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ แบ่งการวิเคราะห์เป็น 3 ส่วนดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยการหาค่ามัธยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามองค์ประกอบด้านประชากรศาสตร์ และองค์ประกอบด้านขนาดขององค์กร โดยใช้สถิติทดสอบค่า t (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way Analysis of Variance (ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

1.6 สรุปสาระสำคัญของการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ สรุปสาระของการวิจัยได้ดังต่อไปนี้คือ

1.6.1 ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์และขนาดขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ในส่วนปัจจัยเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง, ด้านอายุ พบว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีมากที่สุด รองลงมา เป็นผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี และน้อยที่สุดเป็นผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมากที่สุด รองลงมาคือตำแหน่งผู้จัดการ/หัวหน้าส่วน และน้อยที่สุดคือตำแหน่งอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และผู้จัดการ/หัวหน้าส่วน, ด้านระดับการศึกษา พบว่า เป็นผู้ที่มิวุฒิระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ที่มีวุฒิระดับปริญญาโท และน้อยที่สุดเป็นผู้ที่มีวุฒิในระดับอื่น ๆ ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป และน้อยที่สุดเป็นผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-10 ปี ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ที่เป็นโสดมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาผู้ที่สมรสแล้ว และน้อยที่สุดคือผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย ด้านรายได้ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้

15,000-25,00 บาท มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทมีจำนวนน้อยที่สุด

1.6.2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยพบว่า ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครในทุก ๆ ด้าน มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง 9 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากสูงไปต่ำ ดังนี้

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ค่าเฉลี่ย 3.59	ระดับแรงจูงใจปานกลาง
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ค่าเฉลี่ย 3.54	ระดับแรงจูงใจปานกลาง
ด้านการยอมรับนับถือ	ค่าเฉลี่ย 3.42	ระดับแรงจูงใจปานกลาง
ด้านลักษณะของงาน	ค่าเฉลี่ย 3.42	ระดับแรงจูงใจปานกลาง
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย 3.35	ระดับแรงจูงใจปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย 3.26	ระดับแรงจูงใจปานกลาง
ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน	ค่าเฉลี่ย 3.24	ระดับแรงจูงใจปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย 3.10	ระดับแรงจูงใจปานกลาง
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย 2.80	ระดับแรงจูงใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง 2 ด้าน ได้แก่

ด้านความสำเร็จในงาน	ค่าเฉลี่ย 3.91	ระดับแรงจูงใจสูง
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย 3.71	ระดับแรงจูงใจสูง

2. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุ ด้านสังกัดธนาคาร ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1) เพศ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2) อายุพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3) สังกัดธนาคารพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีสังกัดธนาคารแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4) ตำแหน่งงานพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5) ระดับการศึกษาพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

6) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

7) สถานภาพพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีขนาดองค์กรที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีขนาดองค์กรที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสังกัดธนาคารขนาดกลางมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสังกัดธนาคารขนาดเล็ก และน้อยที่สุดสังกัดธนาคารขนาดใหญ่

3. อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้แนวความคิดจากงานวิจัยอื่น ๆ ในอดีตและตามแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษามาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.80 ซึ่งน้อยกว่าค่าเฉลี่ยด้านอื่น ๆ ที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีอายุและสถานภาพที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ กิตติ อริยานนท์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล" พบว่า กลุ่มประชากรที่มีอายุราชการและสถานภาพการสมรสต่างกัน มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีขนาดขององค์กรที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ รชพร รัตนาวีวัฒน์พงศ์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัทตัวแทนโฆษณาในประเทศไทย" พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่ปฏิบัติงานในบริษัทตัวแทนโฆษณาที่มีขนาดองค์กรแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีระดับสูงสุดคือ ด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ ภวิษยา รอดรักษ์ (2542) ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ" พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจสูงด้านความสำเร็จในการทำงาน

เมื่อพิจารณาในรายชื่อของแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับแรงจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแรงจูงใจในข้อที่ 1.ธนาคารของท่านได้กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างชัดเจน มีระดับแรงจูงใจในข้อนี้สูงสุด แสดงว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้รับทราบนโยบายและวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพบรรลุตรงตามวัตถุประสงค์ตามที่ผู้บริหารตั้งไว้ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ พรรณทิพย์ กาลธียนันท์ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง" ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับ ปานกลาง ทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการ ยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับแรงจูงใจด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแรงจูงใจในข้อที่ 6. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานมีระดับแรงจูงใจในข้อนี้สูงสุด แสดงว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีผู้บังคับบัญชาที่ยอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของพนักงานโดยผู้บังคับบัญชารับฟังและนำไปวิเคราะห์ว่าถ้าข้อคิดเห็นนั้นเป็นผลดี เหมาะสมหรือไม่ ถ้าสมควรก็ปฏิบัติตาม และไม่สมควรก็มีการอธิบายพูดคุยกับพนักงานทำการแก้ไข รับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้มีความสุขในการปฏิบัติงานทั้งผู้บังคับบัญชาและพนักงาน และจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ นนทวิชญ์ เชื้อดาลี (2542) ศึกษาเรื่อง "ความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ตรวจอุบัติเหตุ ดอนเมือง"

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในข้อที่ 10.เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระดับแรงจูงใจในข้อนี้สูงสุด แสดงว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขต

กรุงเทพมหานคร ในองค์กรมีเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสามัคคี และมีการจัดกิจกรรมเชื่อมความสามัคคี ภายในองค์กร จึงทำให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น

4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับแรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแรงจูงใจในข้อที่ 14. ท่านคิดว่าทางธนาคารได้ให้สวัสดิการอื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ฯลฯ เหมาะสมดีแล้ว ระดับแรงจูงใจในข้อนี้สูงสุด แสดงว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้รับสวัสดิการในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับสภาวะค่าครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ ภวิษยา รอดรักษ์ (2542) ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ" พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรม มีความพึงพอใจต่อเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านสภาพการทำงานจากผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับแรงจูงใจด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแรงจูงใจในข้อที่ 18. ธนาคารของท่านส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหารระดับแรงจูงใจในข้อนี้สูงสุด แสดงว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีความความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหาร เนื่องด้วยทางธนาคารได้มีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ โดยมีการเชิญผู้บริหารเข้าร่วมกิจกรรมด้วย เช่น กิจกรรม ละลายพฤติกรรม กิจกรรม walk rally เป็นต้น ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ กิตติ อริยานนท์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล" กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย = 3.143 หรือ 98.9% มี ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

6. ด้านความมั่นคงปลอดภัยจากผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับแรงจูงใจด้านความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแรงจูงใจในข้อที่ 21. ธนาคารที่ท่านอยู่มีฐานะทางการเงินมั่นคงมีระดับแรงจูงใจในข้อนี้สูงสุด แสดงว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร เชื่อมั่นว่าธนาคารมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง และสามารถทำกำไรได้อย่างต่อเนื่อง จึงทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าธนาคารเป็นองค์กรที่มั่นคง และสามารถทำให้หน้าที่การงานของพนักงานมีความมั่นคงได้ซึ่งเป็นไปในแนวทาง

เดียวกับงานวิจัยของอชิรวิทย์ ทองจันดี (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "วัฒนธรรมตำรวจ และ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสอบสวน (สบ.1) สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล" ผลการวิจัยพบว่าพนักงานสอบสวน (สบ.1) ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลมีสภาพปัจจัยอนามัย ได้แก่ ความมั่นคงในงานสอบสวน มีระดับการวัดอยู่ในระดับปานกลาง

7. **ด้านความสำเร็จในงาน** จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแรงจูงใจในข้อที่ 28. ท่านเห็นว่าเมื่อท่านทำงานเสร็จ ท่านจะรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมากขึ้นมีระดับแรงจูงใจในข้อนี้สูงสุด แสดงว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ จะมีความรู้สึกภูมิใจในผลงานของตนเอง และอยากปฏิบัติต่อไปให้ดีที่สุด ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของทิพมาศ แก้วซิม (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ" ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อาจารย์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับสูง

8. **ด้านการยอมรับนับถือ** จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแรงจูงใจในข้อที่ 30. ท่านได้รับการยอมรับในด้านความสามารถโดยเพื่อนร่วมงานทั้งใน และนอกฝ่าย แสดงว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีความรู้สึกกว่าตนได้รับการยอมรับในความสามารถในงานจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาขององค์กร ได้รับการไว้วางใจ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของกิตติ อริยานนท์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล" กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย=3.143 หรือ 98.9% มี ด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง

9. **ด้านลักษณะของงาน** จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับแรงจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแรงจูงใจในข้อที่ 36. ท่านมีความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ และสามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ แสดงว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร รู้สึกว่างานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถทำทนายไม่น่าเบื่อ และเป็นงานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมถึงเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของตัว

พนักงานเองด้วย จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นไปในแนว
ทางเดียวกับงานวิจัยของ Valez (1972) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์
ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแห่งเมืองโคลัมเบีย ผลการวิจัยพบ
ว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการ
ปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถูกต้อง มีสภาพของงาน การบริหาร การควบคุมงาน
ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายใน
ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน
ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้า

10. **ด้านความรับผิดชอบ** จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย
ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับแรงจูงใจด้านลักษณะของงานในระดับปานกลาง จากผลการวิจัย
พบว่า แรงจูงใจในข้อที่ 40. ท่านมีโอกาสทำงานอย่างอิสระในการแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่ แสดงว่า
พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน
ตลอดจนมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้พนักงานรู้สึกมีเกียรติมีคุณค่าต่อ
องค์กร เกิดความภูมิใจ และทำให้มีความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติและได้รับมอบหมาย

11. **ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน** จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคาร
พาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับแรงจูงใจด้านโอกาสก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปาน
กลาง ซึ่งแรงจูงใจในข้อที่ 44. ท่านเชื่อว่าความสามารถและผลงานของท่านจะส่งเสริมให้ท่านได้
รับความสำเร็จ มีความก้าวหน้า แสดงว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้
รับมอบหมายงานที่มีส่วนส่งเสริมให้ได้พัฒนาความรู้และประสบการณ์ ได้รับการอบรมหรือศึกษา
ต่อเพื่อเพิ่มเติมความรู้และประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง การได้รับโอกาสที่จะสามารถเลื่อนไปสู่
ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น จึงทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นไปในแนวทาง
เดียวกับงานวิจัยของทิพมาศ แก้วซิม (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของอาจารย์โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ" ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์โรงเรียน
สาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อาจารย์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง
อยู่ในระดับปานกลาง

4. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะเป็น 2 ประเด็น คือ การนำผลการวิจัยไปใช้ และการวิจัยครั้งต่อไป

4.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 11 ด้าน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการเป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.80$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการยังไม่เหมาะสมทางด้านผู้บริหารควรหาวิธีแก้ไขในด้านนี้ ในการคัดเลือกบุคคลากรเข้าปฏิบัติงาน สามารถดูได้จากผลการวิจัย ด้านประชากรศาสตร์ เพศ และสถานภาพ ที่แตกต่างกันจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถใช้ผลการวิจัยมาเป็นปัจจัยในการคัดเลือกบุคคลากรเข้าปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน

4.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

4.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยแรงจูงใจในระดับผู้บริหาร ซึ่งระดับผู้บริหารนั้นย่อมจะมีส่วนเกี่ยวข้องในการวางนโยบายด้านการบริหารธนาคารมากกว่าพนักงานปฏิบัติงานอื่นๆ

4.2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพาณิชย์ไทยในจังหวัดอื่น ๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหรือมีการเติบโตทางธุรกิจใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานคร เช่น จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดภูเก็ต จังหวัดกระบี่ เป็นต้น เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับกัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดีลิก (2529) *ทฤษฎีบริหารองค์การ* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- เกศินี หงสนันท์ (2518) *การบริหารงานบุคคลในวงการราชการไทย* กรุงเทพมหานคร
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- กัลยานี สนิทสุวรรณ (2542) "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ กับผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม เครือเจริญโภคภัณฑ์" วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ฉายศิลป์ เขียวชาญพิพัฒน์ (2527) *การบริหาร* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ดวงพร หุดะเสวี (2544) "การศึกษาจุดหมายในอาชีพ แรงจูงใจในการบริหารและพฤติกรรมการทำงาน
ของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์" วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์
- ถวิล ธาราโกชน์ และศรีณีย์ ดำริสุข (2541) *จิตวิทยาทั่วไป* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร ทิพย์วิสุทธิ
ธงชัย สันติวงษ์ (2539) *องค์การและการบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช
- ธนวัฒน์ ตั้งวงษ์เจริญ (2539) "แรงจูงในการปฏิบัติงานของตำรวจสัญญาบัตร" วิทยานิพนธ์
ปริญญาสังคมศึกษามหาบัณฑิต ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นนทวิชญ์ เชื้อตาลี (2542) "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทวิริยะประกันภัย
จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ตรวจสอบอุบัติเหตุ ดอนเมือง" วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก
- นิพนธ์ ศศิธร (2539) *การจัดระเบียบองค์การ* กรุงเทพมหานคร ประสานมิตรการพิมพ์
- บุญทัน ดอกไธสง (2535) *การจัดการองค์การ* กรุงเทพมหานคร มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย

- บุญมี ดนตรีเสนาะ (2540) "กลยุทธ์การบริหารงานบุคคลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของ พนักงานองค์กรหนังสือพิมพ์ในยุคเศรษฐกิจตกต่ำ พ.ศ. 2540" วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการหนังสือพิมพ์ ภาควิชาวารสาร
สนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปราณี รักดีไพบูลย์ผล (2540) "ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการ
ปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์"
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2529) *จิตวิทยาอุตสาหกรรม* กรุงเทพมหานคร ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ
พรรณราย ทวีทรัพย์ประภา (2529) *จิตวิทยาอุตสาหกรรม* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์
- ภิญโญ เสือพิทักษ์ (2541) "ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจ
ลาออกจาก องค์กรของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน)" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ราณี อธิชัยกุล (2543) "หน่วยที่ 5 การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์กร" ใน *ประมวลสาระ
ชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้า 235-294 นนทบุรี สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วุฒิชัย จำนง (2523) *แนวความคิดเรื่องพฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์พีระพีชนา
วัฒนา ศรีสม (2542) "แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริม
การขายสินค้าอุปโภคบริโภค ของบริษัท ไบโอ คอนซูเมอร์ จำกัด" วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วิภาพร มาพบสุข (2540) *จิตวิทยาการทำงาน* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ
วิมล กาญจนนิवासน์ (2542) "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท
เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ศิริพร ประโยค (2542) "ความสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ แรงจูงใจ
 ใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง ในโรงงานอุตสาหกรรม
 อิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา : บริษัทรีท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด" วิทยานิพนธ์
 ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชายหิรัญกิตติ, จิรศักดิ์ จิยะจันทร์, ณดา จันทร์สม, วลัยลักษณ์
 อัครีรวงศ์ และ ขวลิต ประภาวานนท์ (2541) *การวิจัยธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร
 เอ.เอ็น.การพิมพ์

สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร (2538) "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ กับ
 ความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลและศูนย์บริการ
 สาธารณสุขในสังกัดกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร
 มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย

สมคิด บางโม (2545) *องค์การและการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์*
 สมยศ นาวิการ (2542) *การบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สามัคคีสาร*
 โสภกา ชูพิกุลชัย (2521) *จิตวิทยาทั่วไป กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช*
 สุภัตรา สุภาพ (2539) *จับใจคน จับใจงาน พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์*
ไทยวัฒนาพานิช

สุรพล พยอมแย้ม (2541) *จิตวิทยาอุตสาหกรรม กรุงเทพมหานคร ม.ป.ท.*

Bartol, Kathryn M. and David C. Martin. (1998) *Management*. 3rd ed. n.p.: McGraw-Hill.

Barnard, Chester I. (1968) *The Function of Executive*. Cambridge: Harvard University.

Beach, Dale S. (1965) *Personnel Management of People at Work*. New York: McMillan.

Davis, Keith and John W. Newstrom. (1985) *Human Behavior At Work : Organizational
 Behavior*. 7th ed. New York: McGraw-Hill.

Drever, James. (1979) *A Dictionary of Psychology*. n.p.: Penquin.

DuBrin, J. Andrew. (1992) *Human Relations : A Job Oriented Approach*. 5th ed. New
 Jersey : Englewood Cliffs.

Flippo, Edwin B. (1966) *Principle of Personnel Management*. 2nd ed. New York:
 McGraw-Hill.

- French, Wendell L.(1994) *Human Resources Management*. 3rd ed. Boston Toronto: Houghton Mifflin.
- Gilmer, V.H.(1975) *Industrial Psychology*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Glueck, William F.(1976) *Business Policy : Strategy Formation and Executive Action*. New York: McGraw-Hill.
- Guilford, John and Davis Gray.(1970) *Motivation and Modern Management*. Massachusetts : Adison Wesley.
- Helmreich,R.L.,L.L. Sawin and A.L.Carsrud.(1986) "The Honeymoon Effect in Performance : Temporal Increases in the Predictive Power of Achievement Motivation." *Journal of Applied Psychology*.(February) : 185-188.
- Herzberg, Frederick.(1966) *Work and the Nature of Man*. New York: The World.
- Hodgetts, Richard M.(1984) *Modern Human Relations at work*. 2nd ed. New York: The Dryen.
- Ikpaahindi,L.(1987) *The Relationships between the Needs for Achivement, Affiliation,Power and Scientific Productivity among Nigeria Veterinary Surgeons*.The Journal of Social Psychology.
- Katz, Robert L.(1955) "Skills of Effective Administrator." *Harvard Business Review*.
- Locke, E.A.(1976) *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. Handbook of Industrial and Organization Psychology.
- Maitland, Iain.(1997) *Motivating People*. Institute of Personnel and Development.
- Malinak,J.A. (1993) *The Relationship between Intrinsic Motivation,Organizational Commitment and Organization Citizenship Behavior : A Longitudinal Study*. Dissertation Abstracts.
- McClelland, David C.(1961) *The Achieving Society*. Princeton: Van Nostrand.
- Misra,P. Self-Esteem (1986),*Need Achivement and Need Aunomy as Moderators of the Job Performance Job Satisfaction Relationship*.Perspective in Psychological Researches.

- Moorhead, Gregory and Ricky W. Griffin.(1995) *Organizational Behavior*. 4th ed. n.p.: Houghton Mifflin.
- Robbins, Stephen P.(1966) *Management*. 4th ed. n.p.: Simon and Schuster Custom.
- Robert, Heller.(1998) *Motivating People*. London: Dorling Kindersley.
- Ronald, J.B.(1997) "Cultural Values, Satisfaction and Performance in a Professional Services Firm". *Journal of Training for Quality*. Volume 5..
- Schermerhorn, John R. Jr.(1999) *Management*. 5th ed. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Schmidt, W.B.(1975) "*Job Satisfaction among Secondary School Administrators*." In *Dissertation Abstracts International*.
- Tiffin, Joseph and E. McCormick.(1988) *Industrial Psychology*. London: George Allen and Union.
- Valez, G.V.(1972) "*A study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Columbia Universities*." In *Dissertation Abstracts International*.
- Vroom, Victor.(1964) *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Walker, C.R. and Guest, B.H.(1966) *The man on the Assembly Line*. Massachusetts : Harvard University Press.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษานักวิชาการพาณิชย์ไทยในเขต
กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษานัก
พาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็น
ของท่านให้มากที่สุด เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ในการวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจะวิเคราะห์ในภาพรวมจึงไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน

3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนักวิชาการพาณิชย์ไทยในเขต

กรุงเทพมหานคร จำนวน 44 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย (/) ลงในช่องหน้าข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ

1. () น้อยกว่า 30 ปี

2. () 30-40 ปี

3. () 40 ปีขึ้นไป

3. สังกัดธนาคาร

4. ตำแหน่งงาน

1. () ผู้จัดการ/หัวหน้าส่วน 2. () เจ้าหน้าที่/ปฏิบัติการ 3. () อื่น ๆ ระบุ.....

5. ระดับการศึกษา

1. ()ปริญญาตรี

2. ()ปริญญาโท

3. () อื่น ๆ ระบุ.....

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

1. () น้อยกว่า 3 ปี

2. () 3-10 ปี

3. () 10 ปีขึ้นไป

7. สถานภาพ

1. () โสด

2. () สมรส

3. () หย่าร้าง/หม้าย

8. รายได้ต่อเดือนของท่าน

1. () น้อยกว่า 15,000 บาท

2. () 15,000-25,000 บาท

3. () มากกว่า 25,000 บาท

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียง

ข้อละ 1 ช่อง และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
ด้านนโยบายและการบริหารงาน						
1. ธนาคารของท่านได้กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างชัดเจน						
2. การใช้กฎระเบียบและบริหาร ของผู้บังคับบัญชามีความยืดหยุ่นอย่างเหมาะสม						
3. ท่านสามารถที่จะเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของธนาคาร						
4. นโยบายของธนาคารมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมเสมอ						
ด้านการบังคับบัญชา						
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเข้าใจในปัญหาหรือความยุ่งยากต่าง ๆ และเอาใจใส่ในการทำงานของพวกท่านเป็นอย่างดี						
6. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน						
7. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานในหน้าที่ให้แก่ท่านและเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม						
8. จากความรู้ความสามารถของท่าน ท่านได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชา						

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล						
9. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน						
10. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน						
11. เพื่อนร่วมงานของท่านมักเป็นที่ปรึกษาให้กับท่านในเรื่องอื่น ๆ ด้วย						
12. ท่านได้รับความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในธนาคารของท่าน						
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ						
13. ท่านเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและปริมาณงาน						
14. ท่านคิดว่าทางธนาคารได้ให้สวัสดิการอื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ฯลฯ เหมาะสมดีแล้ว						
15. ท่านคิดว่ารายได้พิเศษอื่น ๆ เช่น ค่าพาหนะ ค่าทำงานล่วงเวลา ฯลฯ เหมาะสมดีแล้ว						
16. การประเมินผลงานเพื่อปรับเงินเดือนประจำปีเป็นไปอย่างยุติธรรม						
ด้านสภาพการทำงาน						
17. ในหน่วยงานของท่านมีการจัดอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างพอเพียง						
18. ธนาคารของท่านส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหาร						
19. ธนาคารของท่านมีแบบแผนการติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายงานกับพนักงานที่ดีและเป็นระบบ						
20. ธนาคารของท่านมีการสร้างและส่งเสริมบรรยากาศการทำงานกันเป็นทีม						

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
ด้านความมั่นคงปลอดภัย						
21. ธนาคารที่ท่านอยู่มีฐานะทางการเงินมั่นคง						
22. ธนาคารของท่านได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าเป็นอย่างดีตลอดมา						
23. ท่านสามารถทำงานจนเกษียณอายุหากท่านมิได้ฝ่าฝืนกฎระเบียบข้อบังคับของธนาคาร						
24. ธนาคารของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับและจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อีกยาวนาน						
ด้านความสำเร็จของงาน						
25. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในผลงานที่ท่านได้ทำสำเร็จลุล่วงไปแล้ว						
26. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี						
27. ท่านเห็นว่าความสำเร็จในการทำงานมีส่วนช่วยกระตุ้นให้ท่านอยากทำงานมากยิ่งขึ้น						
28. ท่านเห็นว่าเมื่อท่านทำงานเสร็จ ท่านจะรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมากขึ้น						
ด้านการยอมรับนับถือ						
29. ผู้บังคับบัญชาของท่านเห็นประโยชน์และความสำคัญของท่าน						
30. ท่านได้รับการยอมรับในด้านความสามารถโดยเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกฝ่าย						
31. ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาและคำแนะนำจากท่านทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว						
32. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นในผลงานและข้อเสนอแนะของท่านอย่างสม่ำเสมอ						

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
ด้านลักษณะของงาน						
33. งานที่ท่านทำในปัจจุบันเป็นงานที่ท้าทายและน่าสนใจ						
34. ท่านได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด						
35. ท่านมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน						
36. ท่านมีความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ และสามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์						
ด้านความรับผิดชอบ						
37. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญจึงทำให้ไม่เบื่อกับการทำงาน						
38. หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งงานของท่านมีความชัดเจน						
39. ท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน						
40. ท่านมีโอกาสทำงานอย่างอิสระในการแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่						
ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน						
41. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อ เมื่อท่านต้องการ						
42. ท่านมีโอกาสไปร่วมสัมมนา ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์						
43. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น						
44. ท่านเชื่อว่าความสามารถและผลงานของท่านจะส่งเสริมให้ท่านได้รับความสำเร็จ มีความก้าวหน้า						

*** ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ***

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสุรัตน์จี คุณตระกูล
วัน เดือน ปีเกิด	4 พฤศจิกายน 2516
สถานที่เกิด	อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีลพบุรี
สถานที่ทำงาน	ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ C7 ฝ่ายบริหารและสนับสนุนเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ