

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่



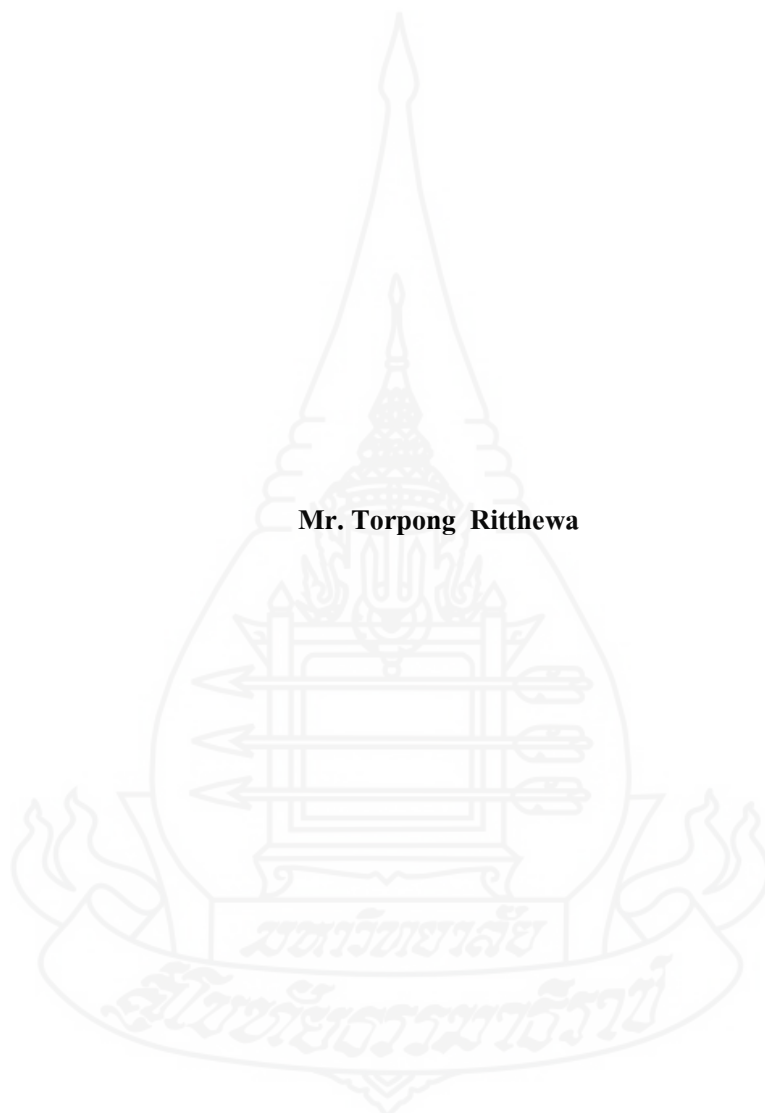
นายต่อพงศ์ ฤทธิเทวา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

Motivation Performance of Government Housing Bank Employees in Head Office

Mr. Torpong Ritthewa



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2017

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์
สำนักงานใหญ่
ชื่อและนามสกุล นายต่อพงศ์ ฤทธิ์เทวา
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2561

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทรสว่าง)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์
สำนักงานใหญ่

ผู้ศึกษา นายต่อพงศ์ ฤทธิ์เทวา รหัสนักศึกษา 2543002063 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ (2) เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 952 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 289 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับกลาง (2) พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ แรงจูงใจในการทำงาน พนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์

Independent Study title: Motivation Performance of Government Housing Bank Employees in Head Office

Author: Mr. Torpong Rittthewa; **ID:** 2543002063;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor;

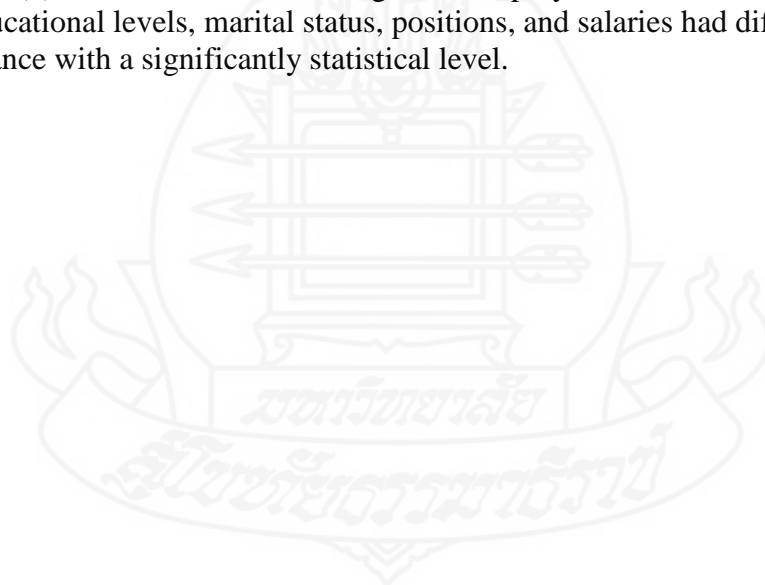
Academic year: 2017

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the level of motivation performance of Government Housing Bank employees in Head Office; 2) to compare the level of motivation performance of Government Housing Bank employees in Head Office, classified by individual factors.

The population in this study consisted of 952 employees of Government Housing bank. The sample was 289 employees, calculated by simple random sampling of Taro Yamane's formula. The collecting data tool was a constructed questionnaire. The statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test.

The results of this study revealed that (1) the level of motivation performance of Government Housing Bank employees in Head Office was overall at a moderate level; and (2) the Government Housing Bank employees in Head Office with different ages, educational levels, marital status, positions, and salaries had different motivation performance with a significantly statistical level.



Keywords: Motivation Performance, Employees. Government Housing Bank

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กิ่งพร ทองใบ สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความรู้ แนะนำแนวทางในการศึกษา ตลอดจนปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ของเนื้อหาก่อนการนำเสนอ และตรวจสอบแก้ไขจนรายงานฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนเจ้าของผลงาน ตำรา และเอกสารทางวิชาการทุกท่านที่ผู้ศึกษาได้นำมาศึกษาจนเกิดแนวคิดอันมีคุณค่าต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร และพนักงาน ชนอาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาต่อผู้มีพระคุณที่ให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา ซึ่งผู้ศึกษาจะนำไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อตนเอง องค์กร สังคม และประเทศชาติสืบต่อไป

ต่อพงศ์ ฤทธิ์เทวา

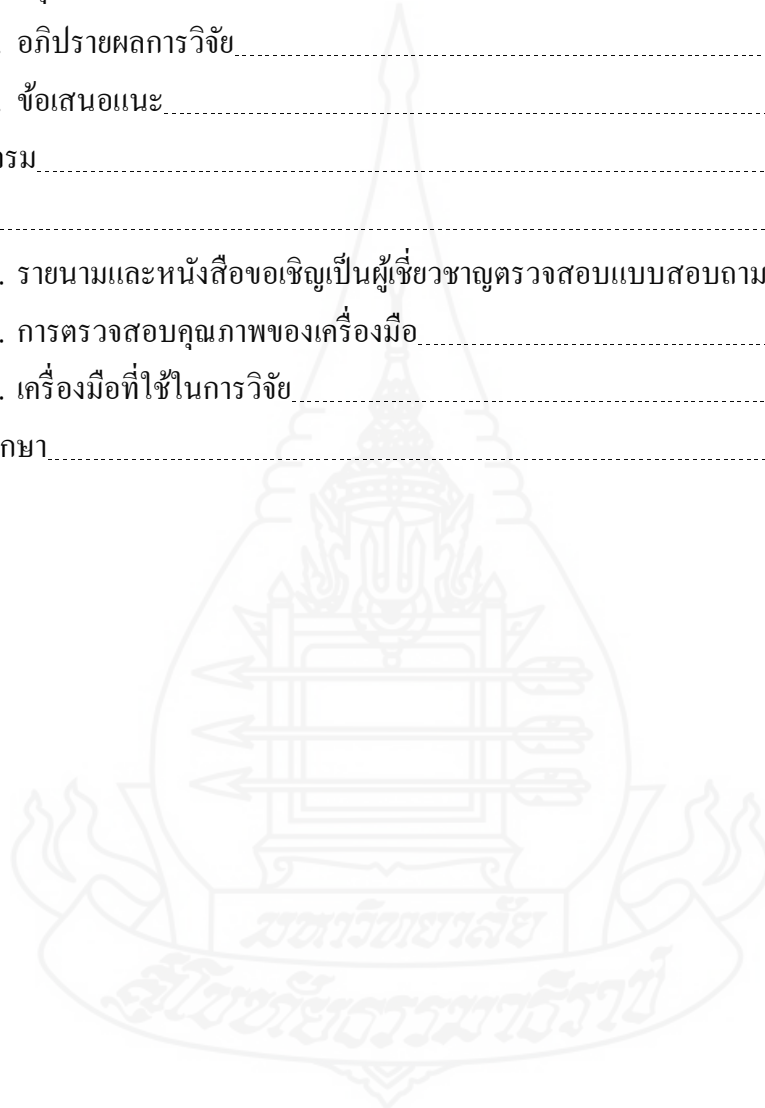
กรกฎาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
3. กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
4. สมมุติฐานการศึกษา.....	4
5. ขอบเขตของการศึกษา.....	5
6. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	8
2. ลักษณะการปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	35
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	53
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล.....	53
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	55
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน.....	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	68
1. สรุปผลการวิจัย.....	68
2. อภิปรายผลการวิจัย.....	72
3. ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	82
ก. รายนามและหนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม.....	83
ข. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	85
ค. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	94
ประวัติผู้ศึกษา.....	100



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของจำนวนประชากรในแต่ละฝ่าย.....	46
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	53
ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับแรงจูงใจการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคาร สงเคราะห์สำนักงานใหญ่ (ปัจจัยจูงใจ).....	55
ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับแรงจูงใจการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคาร สงเคราะห์สำนักงานใหญ่ (ปัจจัยค้ำจุน).....	58
ตารางที่ 4.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติ t-test.....	62
ตารางที่ 4.5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA.....	62
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ.....	63
ตารางที่ 4.7 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ t-test.....	63
ตารางที่ 4.8 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA.....	64
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกสถานภาพ สมรส.....	64
ตารางที่ 4.10 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงานโดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	66
ตารางที่ 4.12 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA.....	66
ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	67
ตารางที่ 5.1 สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน.....	71



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของแรงจูงใจ.....	25
ภาพที่ 2.2 รูปแบบแรงจูงใจของ Vroom.....	30



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แรงจูงใจ (Motivation) คือ สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความ ต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือความปรารถนา (Desires) ที่จะพยายามดิ้นรน เพื่อให้ บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจเกิด จากสิ่งเร้าทั้งภายใน และภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ เอง ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการหรือขาดอะไร บางอย่างจึงเป็นพลังชักจูง หรือกระตุ้น ให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาด หรือต้องการนั้น ส่วนภายนอก ได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่มาเร้าเร้า นำช่องทาง และมาเสริมสร้าง ความ ปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอก แต่เพียงอย่างเดียว หรือทั้งสองอย่างพร้อมกันได้ กล่าวได้ว่า แรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่นๆ เช่น การยอมรับของสังคม สภาพบรรยากาศที่เป็นมิตร การบังคับขู่เข็ญ การให้รางวัลหรือกำลังใจหรือการทำให้เกิดความพอใจ ล้วนเป็นเหตุจูงใจให้เกิดแรงจูงใจ ได้ แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงาน ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่นๆ แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ หากบุคคล ในองค์การไม่มีแรงจูงใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพลดลง มีการ ขาดงาน มีการลาออกจางานหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา (สุวภัทร แด้ววัฒนา, 2555)

การบริหารจัดการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับทุกองค์การปัจจัยการบริหารซึ่งประกอบไปด้วยคน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการ (Management) นั้นคน หรือทรัพยากร มนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างสรรค์งานให้เจริญก้าวหน้าการที่องค์การจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ขึ้นอยู่กับบริหารต้องแน่ใจว่าพนักงานทุกคนในองค์กร จะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพถ้าพนักงานปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มที่ไร้ประสิทธิภาพ ในการทำงานหรือไม่มีความแน่นอนแล้วก็จะย่อมส่งผลกระทบต่อผลิตภาพ(Productivity) ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้าและมีผลกระทบต่อความสำเร็จของงานการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นดังนั้น ผู้บริหารต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อทำให้มั่นใจว่าพนักงานจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สม่่าเสมอและไว้วางใจได้ที่สำคัญผู้บริหารจะต้องตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่าพนักงานแต่ละคน

มีศักยภาพและความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจที่ดีได้และสามารถดำเนินงานทุกอย่างให้เป็นไปได้ด้วยความราบรื่นถ้าหากผู้บริหารคอยแต่ตรวจสอบควบคุมแม้กระทั่งรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ คอยชี้แนะในเรื่องซ้ำๆ ก็จะทำให้ผลิตภาพและคุณภาพของงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (ชนพร มีเดช.(2554) : 1; อ้างใน ธนิกานต์ มาณะศิริรานนท์, 2554 7-9)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นธนาคารของรัฐที่ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2496 โดยมีหน้าที่ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและธุรกรรมทางการเงินแก่ประชาชน มีรูปแบบการบริการที่หลากหลาย ด้วยการบริการที่มีคุณภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมุ่งมั่นปฏิบัติงานตามพันธกิจ “ทำให้คนไทยมีบ้าน” ซึ่งมีสาขาให้บริการครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าของธนาคาร ให้เหมือนวิสัยทัศน์ของธนาคารที่ว่า “ธนาคารที่ดีที่สุดสำหรับการมีบ้าน” ด้วยมาตรฐานการให้บริการที่ดีให้สมกับเป็นธนาคารของรัฐที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย อย่างไรก็ตามธนาคารยังคงเร่งสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และนวัตกรรมในการบริการในรูปแบบต่างๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการบริการของธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคตามสมัย ดังนั้นการปรับแนวทางการดำเนินการให้สามารถรองรับการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การดำเนินธุรกิจเชิงรุกเป็นสิ่งจำเป็นที่ธนาคารต้องเร่งจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สามารถแข่งขันได้ รวมทั้งการเร่งรัดพัฒนาบริษัท ฯ ให้ก้าวขึ้นสู่มาตรฐานสากล

ความมุ่งมั่นที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ต้องการจะก้าวขึ้นสู่ “ธนาคารที่ดีที่สุดสำหรับการมีบ้าน” ซึ่งนอกจากจะหมายถึงความมั่นคงทางด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยแล้ว ยังหมายรวมถึงความสามารถเชิงการแข่งขันที่มีความแข็งแกร่ง การมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาลูกค้า รวมทั้งมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีด้วย ทั้งนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ไม่เพียงแต่พัฒนาองค์การให้มีความพร้อมต่อการรองรับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วเท่านั้น หากทว่ายังจะต้องพัฒนาก้าวขึ้นสู่การเป็นองค์กรที่สามารถมองเห็น โอกาสและผลกระทบที่จะมีต่อองค์กรได้ล่วงหน้า และสามารถพัฒนาโอกาสให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยเหตุนี้เอง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จะจัดหาและพัฒนาระบบงาน กระบวนการทำงานด้านการจัดการ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ ที่ดีกว่าธนาคารพาณิชย์ แต่ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า หรือเทียบเท่าอัตราตลาดทั่วไป ด้วยการผสมผสาน การใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างดีที่สุดธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงนำแนวคิดการให้บริการ ซึ่งเป็นเครื่องมือการจัดการที่จะสนับสนุนให้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และเป้าหมายที่มุ่งหวังได้อย่างรวดเร็วมาใช้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของบุคลากรในแต่ละฝ่ายที่จำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน อีกทั้งยังต้องอาศัยความซื่อสัตย์ มาเป็นอันดับหนึ่ง

การรักษาพนักงานและการสรรหาพนักงานจึงมีความสำคัญ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงมีความจำเป็นประการหนึ่งที่จะต้องสร้างแรงจูงใจให้มีในหมู่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร โดยผู้บริหารจะต้องใช้เทคนิควิธีการในการศึกษาบุคลากรในองค์กรของตนว่า พนักงานเหล่านั้นมีความต้องการ หรือแรงจูงใจใดในการทำงาน และจะต้องพยายามตอบสนองความต้องการ หรือจูงใจพวกเขาเมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วก็จะส่งผลถึงผลงานที่มีประสิทธิผลด้วย จากเหตุผลดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานคนหนึ่งของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความสนใจอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่” ในการศึกษาในครั้งนี้ผู้ทำการศึกษาดำเนินการทราบบัญญา เพื่อหาข้อมูลใช้เป็นองค์ประกอบในการพิจารณาเข้าไปว่าปัจจัยแรงจูงใจและเงินค่าตอบแทนอื่นๆ นั้นเป็นปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจต่อผู้ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด และเป็น องค์ประกอบส่วนหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรหรือไม่ และเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์หลักของธนาคารฯ ดังที่กล่าวมาแล้ว

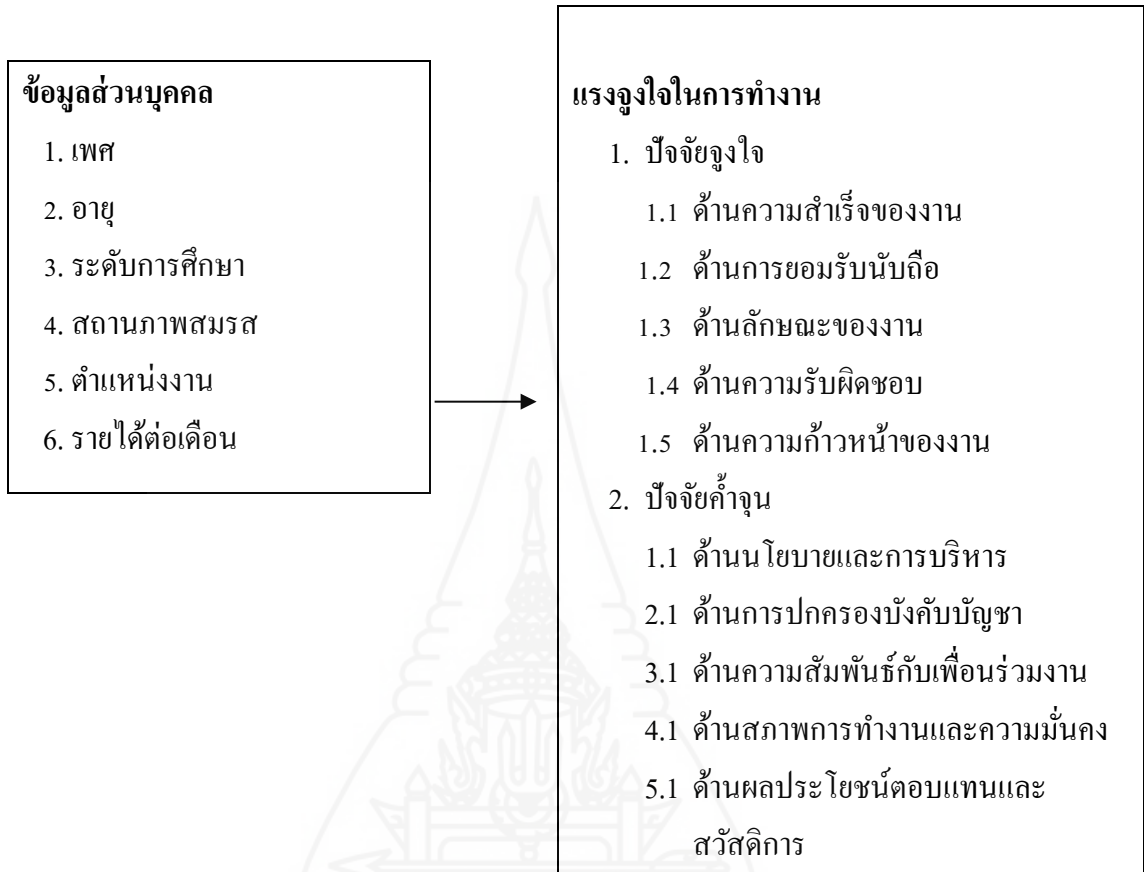
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้า เรื่องแรงจูงใจการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ผู้ศึกษาได้กรอบแนวคิด โดยอาศัยหลักการ และอ้างอิงแนวคิด หลักทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory อ้างถึง ชูชัย สมितिไกร, 2554: 276-279) เป็นหลักในการสร้างกรอบแนวคิด โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งสามารถแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ**ตัวแปรตาม**

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมุติฐานการศึกษา

4.1 ระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่
อยู่ในระดับมาก

4.2 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล
ที่แตกต่างกันมีระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ พระราม9

5.2 ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ระดับปฏิบัติการ มีพนักงาน จำนวน 952 คน (แหล่งที่มาจากฝ่ายบุคคล ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ณ วันที่ 11 ก.ย 2561) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาปรับสร้างขึ้น จากแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจนำไปรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัทจำนวน 399 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

5.3 ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งเน้นศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ระดับปฏิบัติการ โดยอาศัยแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory)

5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งขอบเขตของตัวแปรดังนี้

5.4.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) สถานภาพสมรส
- 5) ตำแหน่งงาน
- 6) รายได้ต่อเดือน
- 7) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

5.4.2 ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ซึ่งแบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน คือ

- (1) ด้านความสำเร็จของงาน
- (2) ด้านการยอมรับนับถือ
- (3) ด้านลักษณะของงาน
- (4) ด้านความรับผิดชอบ
- (5) ด้านความก้าวหน้าของงาน

2) ปัจจัยสำคัญ 5 ด้าน คือ

- (1) ด้านนโยบายและการบริหาร
- (2) ด้านการปกครองบังคับบัญชา
- (3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- (4) ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง
- (5) ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ

5.5 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ.2560 ถึง เดือนเมษายน 2561

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อความเข้าใจและสอดคล้องกับงานวิจัยจึงได้กำหนดคำนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้ ดังนี้

6.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากร หนาอาคารอาคาร สงเคราะห์สำนักงานใหญ่ที่ถูกกระตุ้นหรือผลักดันให้เกิดความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 10 ด้าน ได้แก่

6.1.1 ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและเสร็จตามเวลาที่กำหนด รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้สำเร็จ

6.1.2 ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานการกล่าวยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จผลงานเป็นที่ยอมรับต่อผู้บังคับบัญชาการปฏิบัติงานเป็นที่พอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น

6.1.3 ด้านลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีปริมาณงานที่เหมาะสม เป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ที่เป็นงานที่สามารถปฏิบัติได้สำเร็จโดยไม่ต้องอาศัยผู้อื่นช่วยเหลือและลักษณะของงานเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่

6.1.4 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนเป็นงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ มีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่โดยมีอิสระในการปฏิบัติงานและสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง

6.1.5 ด้านความก้าวหน้าของงาน หมายถึง ความมั่นคงยั่งยืนของตำแหน่งงาน พนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ รวมถึงความมั่นใจในความมั่นคงขององค์กรเพื่อพนักงานจะสามารถทำงานเลี้ยงชีพต่อไปได้และมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้รับพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ เช่น ได้รับการอบรม ดูงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ

6.1.6 ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง องค์กรมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นอย่างดีมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกันและนโยบายในการบริหารงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ

6.1.7 ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานเป็นอย่างดีมีลักษณะของความเป็นผู้นำมีความเป็นธรรมในการบริหารให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เข้าพบและปรึกษาหารือได้สะดวก

6.1.8 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงานและความสามารถในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือนร้อนมีความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวและมีความสามัคคีกันเป็นอย่างดี

6.1.9 ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง หมายถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน เช่น สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ที่บริษัทจัดให้พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ตลอดจนองค์กรมีความมั่นคงในการทำงานและมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

6.1.10 ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ความรู้สึกยอมรับและพอใจในผลตอบแทนและสวัสดิการที่พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ได้รับ เช่น เงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ

6.2 พนักงาน หมายถึง บุคคลที่กำลังปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ พระราม 9 ระดับปฏิบัติการ

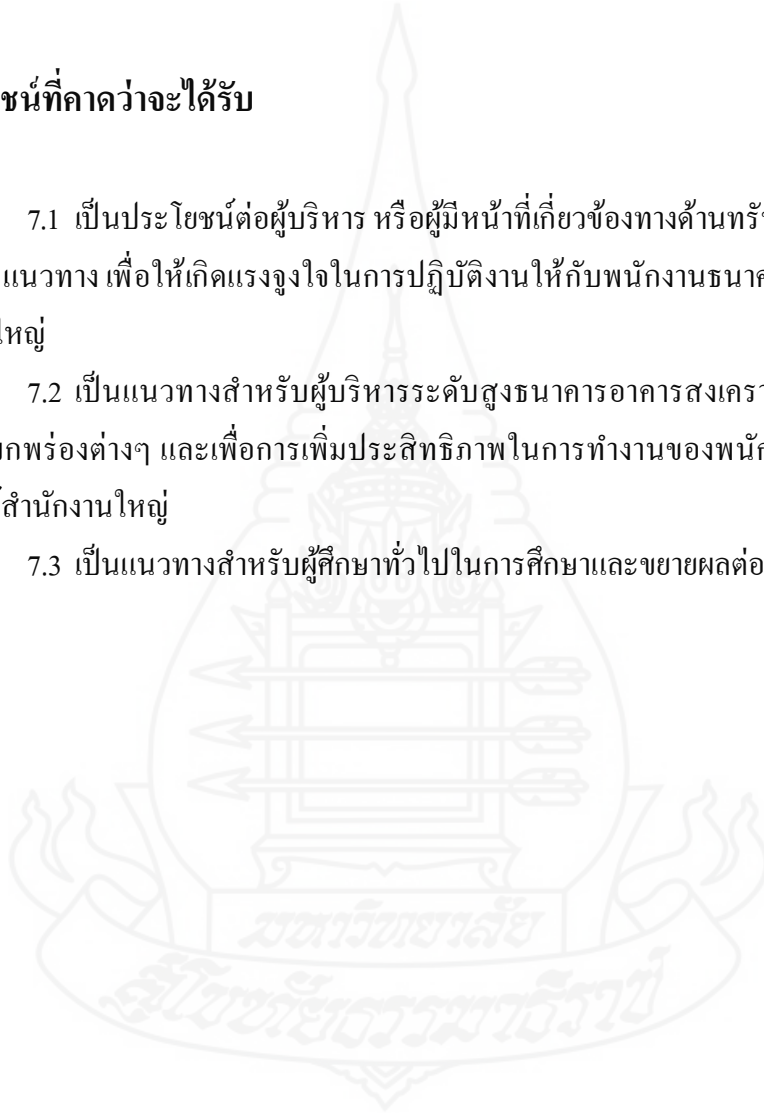
6.3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ หมายถึง ธนาคารของรัฐบาลที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัย สำนักงานตั้งอยู่ที่ เลขที่ 63 พระราม9 ซอย7 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร หรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ในการสร้างเสริมแนวทาง เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่

7.2 เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารระดับสูงธนาคารอาคารสงเคราะห์ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่

7.3 เป็นแนวทางสำหรับผู้ศึกษาทั่วไปในการศึกษาและขยายผลต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่” ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ลักษณะการปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

สุวภัทร แต้ววัฒนา (2555: 7) กล่าวว่า iva การบริหารงานขององค์กรทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจำเป็นต้องมีแรงจูงใจบุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กร มีกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถในองค์กร แรงจูงใจมีความสำคัญและจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพราะบุคลากรที่ได้รับแรงจูงใจ ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ มุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมามีค่าที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและความสำเร็จของตัวบุคคล

1.1 ความหมายของการจูงใจ

Brown (1980:112-113 อ้างใน พนมพร แสนมีนา, 2547: 5) ได้ให้คำนิยามแรงจูงใจว่า แรงจูงใจหมายถึง ความคิดซึ่งเป็นแรงขับอยู่ภายใน ประกอบด้วย อารมณ์ ความปรารถนา ซึ่งเป็นเหตุให้คนแสดงพฤติกรรมออกมาซึ่งมีปริมาณมากน้อยไม่เท่ากัน

สตีแยร์สและพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1979 อ้างใน กรกนก ภาสน์นิธิ, 2550: 11) ระบุว่า แรงจูงใจมี 3 ประการ คือ

- 1) แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรม
- 2) แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งชี้ทิศทางหรือแนวทางให้บุคคลกระทำพฤติกรรม เพื่อจะได้บรรลุเป้าหมายของแต่ละคน

3) แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ช่วยสนับสนุนและรักษาพฤติกรรมนั้น ๆ ให้คงอยู่ หรือแรงที่เกิดขึ้นจากความต้องการ

แรงจูงใจ หมายถึง ภาวะที่บุคคลถูกกระตุ้นด้วยปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา ทั้งที่โดยตั้งใจ และไม่ตั้งใจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้

ส่วนความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลถูกกระตุ้นด้วยปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในเพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายด้วยความตั้งใจ

วิชา **เทียมมลม (2551: 8 - 9)** กล่าวว่า กระบวนการจูงใจซึ่งเป็นภาวะที่อินทรีย์ได้รับการกระตุ้นชักนำ ให้แสดงพฤติกรรมไปในแนวทางใด ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1) เงื่อนไขนำ (Antecedent Condition) การที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นชักนำให้แสดงพฤติกรรมออกมานั้นเนื่องมาจากมีความต้องการ(Need) เกิดขึ้นภายในร่างกายหรือตัวของอินทรีย์เอง หรือเป็นเพราะได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอกร่างกาย

(1) ความต้องการ (Need) คือ สภาพหรือภาวะที่ร่างกายขาด หรือเสียสมดุลของสิ่งจำเป็นต่อการที่อินทรีย์จะดำรงอยู่ในสภาพปกติได้ เช่น เมื่อร่างกายขาดอาหาร บุคคลก็เกิดความหิว และต้องการอาหารมาชดเชยเพื่อทำให้เกิดความสมดุลขึ้น จะเป็นแรงผลักดันให้คนเรากระทำพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อบำบัดความต้องการดังกล่าว หรือคนที่ไม่ได้รับความสนใจเอาใจใส่จากญาติพี่น้อง หรือคนใกล้ชิด เคียง ข่อมต้องการความรัก ต้องการความสนใจจากคนอื่น ๆ จึงต้องแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เป็นการไขว่คว้าความรักความสนใจมาทดแทนสิ่งที่ขาดไป เพื่อทำให้เกิดความสมดุลขึ้น เราอาจแบ่งความต้องการตามพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 2 อย่าง คือ

ก. ความต้องการทางกาย ซึ่งเป็นความต้องการที่มีรากฐานมาจากสรีระ เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ การขับถ่ายของเสีย การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ความต้องการเหล่านี้จะมีพลังต่างกัน และหากไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะมีผลต่างกันไปตามสภาพ เช่น หากขาดอาหารและน้ำอาจทำให้บุคคลนั้นถึงแก่ความตายได้ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองทางเพศ ก็จะไม่มีผลรุนแรงถึงตาย เหมือนขาดน้ำ ขาดอาหาร เป็นต้น

ข. ความต้องการทางใจและสังคม ซึ่งเป็นความต้องการที่คนเรารู้จากประสบการณ์ของตน เช่น ความต้องการความรัก ความอบอุ่นปลอดภัย ได้รับความสำเร็จ หรือการยกย่องจากสังคม เป็นต้น

(2) สิ่งเร้า (Stimulus) ได้แก่ บุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มาเร้าหรือกระตุ้นให้อินทรีย์เกิดความต้องการ อันเป็นแรงกระตุ้น หรือแรงขับให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าออกไป ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

ก. สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกกายของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม อันมีผลกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกมา

ข. สิ่งเร้าภายใน เป็นผลจากการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายของมนุษย์อันเป็นแรงขับ หรือตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เช่น การขับน้ำย่อยของกระเพาะอาหาร การเต้นของหัวใจ ฯลฯ

2) แรงจูงใจและแรงขับ (Drive and Motive) การขาดสมดุลของอินทรีย์ หรือการถูกกระตุ้นกายขึ้นอันเป็นภาวะที่ร่างกายต้องการแสดงพฤติกรรม หรือกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อ บำบัดความต้องการนั้น หรือเพื่อให้ร่างกายกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลตามปกติ ภาวะเช่นนี้ทำให้เกิดแรงขับและแรงจูงใจขึ้น เป็นเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ

3) พฤติกรรมการกระทำ (Instrumental Behavior) แรงขับ หรือแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเมื่อมีพลัง มากพอจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมออกมา เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ความหิว หรือความกระหายมาก ๆ จะผลักดันให้คนต้องพยายามหาอาหาร หรือน้ำมา บำบัดความต้องการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งจนได้ เป็นต้น

4) การลดแรงขับดัน (Drive Reduction) เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองจากการกระทำพฤติกรรม เป็นผลให้อินทรีย์กลับเข้าสู่สภาพสมดุล หรือภาวะความเครียดลดลง หรือหายไป แรงขับหรือแรงจูงใจก็จะถูกขจัดให้หมดไปด้วย ซึ่งเป็นการครบถ้วนกระบวนการของแรงจูงใจ

พลสุข สังข์รุ่ง (2550 : 143) กล่าวถึง การจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อใจ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment) มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

รัตติการณ์ วงวิศาล (2552: 161 อ้างใน สุกัญญา พรหมทอง.2555: 8) นิยามว่าแรงจูงใจหมายถึง การปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทราวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ต่างๆ กัน แรงจูงใจ คือ

พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วยคนที่มีความตั้งใจสูง จะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละแต่คนที่มีความตั้งใจต่ำ จะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิก การกระทำ ก่อนบรรลุเป้าหมายความหมายของแรงจูงใจ (Definition of motive and motivation) แรงจูงใจ (motive) เป็นคำที่ได้ความหมายจากคำภาษาละตินว่า movere ซึ่งหมายถึง “เคลื่อนไหว (move)” ดังนั้น คำว่าแรงจูงใจจึงมีความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

“แรงจูงใจ” หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำ หรือเคลื่อนไหวหรือมี พฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจ เป็นเหตุผล ของการกระทำ นั้นเอง

“แรงจูงใจ” หมายถึง สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลังทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมาย ที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะสิ่งแวดล้อมจากความหมายนี้จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ (1) เป็นกลไกที่ไปกระตุ้นพลังของร่างกายให้เกิดการกระทำ และ (2) เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่จะกระทำอย่างมีทิศทางส่วนการจูงใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 : 111) กล่าวว่าไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า แรงจูงใจ จะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคล และสภาพแวดล้อม ดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้นๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลดีที่สุด
2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นทำให้กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการนั้นค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่างๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจสังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ สิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้แรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น
3. ทักษะคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท
4. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วยคนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ
5. การแสดงออกในแต่ละสังคมซึ่งจะแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมของสังคมคน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของคน

6. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้
7. แรงผลักดันที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้
8. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆ ทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงาน เพื่อให้เงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ การยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

จากรูวรรณ กมลสินธุ์ (2548: 12) สรุปว่าแรงจูงใจ หมายถึง พลังที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งทำหน้าที่กระตุ้น หรือเร้าให้บุคคลนั้นกระทำการใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งอาจเกิดปัจจัยทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลก็ได้

ปัญญา จันรอด (2548: 18) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมในตัวบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า ให้แสดงพฤติกรรม ความสามารถ หรือทำการใดสิ่งหนึ่งออกมา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายใน จะมีความสุขในการกระทำการต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเองไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอก จะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหวังรางวัลหรือผลตอบแทน

สุชาติ จรประดิษฐ์ (2547: 13) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ ว่าหมายถึง อาการของการกระตุ้นให้การกระทำ หรือให้ไม่กระทำ เป็นกำลังหรือพลังใจที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานหรือปฏิบัติภาระหน้าที่ให้สำเร็จให้ได้ผลผลิตที่ดีที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งในส่วนของบุคคลและในส่วนขององค์กรเป็นเป้าหมายสำคัญ

วิไลวรรณ ศรีสงคราม (2547: 2) ได้สรุปความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) ว่ามีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คือ “Movere” มีความหมายว่า เคลื่อนที่ (to move) ซึ่งก็สะท้อนให้เห็นว่าแรงจูงใจ มีความเกี่ยวข้องกับพลังงาน (Energy) ทิศทาง (Direction) ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย และการดำรงไว้ (Sustenance) ซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อใดก็ตามที่บุคคลมีแรงจูงใจ บุคคลจะมีพลังมากพอที่จะนำตนเองไปสู่เป้าหมายอย่างมีทิศทางที่ชัดเจนและมีการดำรงไว้ให้กิจกรรมนั้นคงอยู่ต่อไป

Robert N. Lussier (สมเดช มุงเมือง. 2548: 131; อ้างอิงจาก Robert N. Lussier.1996 : unpagged) ได้ให้คำนิยามคำว่า “การจูงใจ (Motivation)” หมายถึง กระบวนการภายในที่นำไปสู่การกระทำที่ทำให้บรรลุถึงความพอใจตามความต้องการ (The Term Motivation Means The Internal Process Leading to Behavior to Satisfy Needs) เหตุผลพื้นฐานที่ทำให้คนเราทำอะไรต่าง ๆ ก็เพื่อบรรลุความต้องการหรือความปรารถนานั่นเอง ตามกระบวนการที่ทำให้คนไปสู่ความต้องการ คือ ความต้องการ แรงจูงใจ พฤติกรรม ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

1.2 ลักษณะและกระบวนการเกิดแรงจูงใจ

1.2.1 ลักษณะของแรงจูงใจ

คำว่าแรงจูงใจไม่อาจจะให้ความหมายได้ง่าย แต่กระนั้นตามมุมมองขององค์กร เมื่อเราพูดถึงบุคคลที่ถูกจูงใจแล้ว โดยปกติเราจะหมายความว่า บุคคลนั้นทำงาน “หนัก” โดยทั่วไปแล้ว แรงจูงใจในการทำงานจะมีคุณลักษณะพื้นฐานอยู่ 3 อย่างคือ (กุสุมา จ้อยช้างเนียม. 2547: 9 ; อ้างอิง จาก สมยศ, 2540: 291)

1) ความพยายามที่บุคคลใช้กับงาน จะเกี่ยวพันกับกิจกรรมที่แตกต่างกันของงานที่ไม่เหมือนกัน

2) ความไม่หยุดยั้ง คือ ความไม่หยุดยั้งที่บุคคลแสดงออกภายในการใช้ความพยายามกับงานของพวกเขา

3) ทิศทาง ความพยายามและความไม่หยุดยั้งซึ่งจะอ้างถึงปริมาณของงานส่วนใหญ่ที่บุคคลได้สร้างขึ้นมา สิ่งที่สำคัญเท่าเทียมกัน คือ คุณภาพของงานของบุคคล ดังนั้นคุณลักษณะอย่างี่สามของแรงจูงใจในการทำงานจะหมายถึง ทิศทางของพฤติกรรมของบุคคล การสันนิษฐานว่าบุคคลที่ถูกจูงใจกระทำ เพื่อที่จะเพิ่มเป้าหมายขององค์กรให้สูงขึ้น เราอาจตระหนักว่าบุคคลสามารถถูก จูงใจให้ยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมหลายอย่างี่ขัดกันกับเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้นเราสามารถให้คำนิยามแรงจูงใจในการทำงานว่าเป็นความพยายามอย่างไม่ลดละที่ มุ่งสู่เป้าหมาย เป้าหมายจะมีทั้งประสิทธิภาพหรืองานที่สร้างสรรค์ แต่กระนั้นเป้าหมายบางอย่างอาจจะไม่เป็นผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร โดยส่วนรวมพนักงานอาจจะถูกจูงใจให้ขาดงาน นัดหยุดงาน หรือ วินาศกรรม ภายในกรณีเหล่านี้ พวกเขาจะถูก โน้มน้าวนำความพยายามที่ไม่ลดละของพวกเขาไปตามทิศทางที่เป็นผลเสีย ต่อองค์กร ผู้บริหารควรตระหนักถึง การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงาน โดยใช้คุณลักษณะพื้นฐานของแรงจูงใจโดยการสร้างให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงาน รักษาความไม่หยุดยั้งของความพยายามนั้น และกำกับให้เป็นไปในทิศทางที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร

1.2.2 กระบวนการเกิดแรงจูงใจ

สตีเยร์ (Steers, 1991 อ้างอิง ใน วาริตดา เหลืองรังษี, 2549: 14 - 15) ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1) ลักษณะงาน (Work Itself) เป็นงานที่มีความน่าสนใจและเปิดโอกาสได้เรียนรู้เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบ

2) ค่าจ้าง (Pay) เป็นจำนวนเงินที่ได้รับและกระบวนการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรม

3) โอกาสก้าวหน้า (Promotional Opportunities) ความเป็นไปได้ที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

4) ผู้บังคับบัญชา (Supervision) เป็นความสามารถทางด้านการจัดการ และเทคนิคของหัวหน้างานที่ให้การช่วยเหลือและสนใจต่อพนักงาน

5) เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เป็นลักษณะของความเป็นมิตร และสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน

สมิทธี (Smith, 1969 อ้างใน นันทสภรณ์ อภิศักดิ์กุล, 2548: 67 - 68) ได้แสดงให้เห็น ถึงมิติ 5 ลักษณะ ซึ่งเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยคนส่วนใหญ่ จะมีความรู้สึกตอบสนองดังนี้

1) ลักษณะงาน (The Work Itself) หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ใน ปัจจุบันมองเห็นว่า เป็นงานที่น่าสนใจมีโอกาสในการเรียนรู้มีคุณค่าท้าทายต่อความสามารถและมี ความรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น

2) รายได้ (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการ ทำงานและเห็นว่ารายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสม และยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ

3) โอกาสก้าวหน้า (Promotion Opportunities) หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากการ ได้รับโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง โดยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นถูกพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม

4) การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานโดยตรงอันเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแนะนำช่วยเหลือทางด้าน เทคนิคในการทำงานและสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

5) เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานร่วมกันเป็นที่ดีมีเพื่อนร่วมงานที่มีความเชี่ยวชาญคอยให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน

ณัฐกฤตา อภิโชติภพนิพิฐ.2550: 22; อ้างใน จาก พวงเพชร (2537) กล่าวถึงกระบวนการเกิดแรงจูงใจ แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1) ขั้นความต้องการ (Need Stage) เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเกิดความไม่สมดุลภายในตัวขึ้น ซึ่งการเสียสมดุลนี้อาจเกิดจากการขาดปัจจัยทางกายภาพหรือทางจิตก็ได้ ปัจจัยทางกายภาพ ได้แก่ การขาดอาหาร การขาดน้ำ เป็นต้น ปัจจัยทางจิต ได้แก่ การขาดความรักความสนใจ การขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความต้องการขึ้น

2) **ขั้นแรงขับ (Drive Stage)** ภาวะ การขาดสมดุลจะกระตุ้นให้บุคคลเกิดความเครียดความรู้สึกกระวนกระวาย ทำให้ร่างกายพร้อมที่จะกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง

3) **ขั้นพฤติกรรม (Behavior)** เมื่อเกิดความเครียดหรือความรู้สึกกระวนกระวายขึ้นความรู้สึกเหล่านี้จะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อลดความเครียด

4) **ขั้นลดแรงขับ (Drive Reduction)** ผลจากการกระทำกิจกรรมจะทำให้บุคคลรู้สึกดีขึ้น ลดความกระวนกระวาย หรือความกระสับกระส่ายลง และผลของพฤติกรรมนี้จะเป็นข้อมูลย้อน กลับให้เขาได้พิจารณาว่า จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างไร เพื่อจะหยุดการเคลื่อนไหว หรือจะยังคงเคลื่อนไหวต่อ และการเคลื่อนไหวนั้น จะเคลื่อนไหวในลักษณะใดจึงจะสามารถสนองความต้องการได้

วิชาฯ เทียมลม (2551: 8-9) กล่าวว่ากระบวนการจูงใจ ซึ่งเป็นภาวะที่อินทรีย์ได้รับการกระตุ้นชักนำให้แสดงพฤติกรรมไปในแนวทางใด ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1) **เงื่อนไขนำ (Antecedent Condition)** การที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นชักนำให้แสดงพฤติกรรมออกมานั้นเนื่องมาจากมีความต้องการ (Need) เกิดขึ้นภายในร่างกายหรือตัวของอินทรีย์เองหรือเป็นเพราะได้รับการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมนอกร่างกาย

(1) **ความต้องการ (Need)** คือ สภาพหรือภาวะที่ร่างกายขาด หรือเสียสมดุลของสิ่งที่จำเป็นต่อการที่อินทรีย์จะดำรงอยู่ในสภาพปกติได้เช่นเมื่อร่างกายขาดอาหาร บุคคลก็เกิดความหิวและต้องการอาหารมาชดเชยเพื่อทำให้เกิดความสมดุลขึ้นจะเป็นแรงผลักดันให้คนเรากระทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อบำบัดความต้องการดังกล่าวหรือคนที่ไม่ได้รับความสนใจเอาใจใส่จากญาติพี่น้องหรือคนใกล้เคียงย่อมต้องการความรักต้องการความสนใจจากคนอื่น ๆ จึงต้องแสดงพฤติกรรมต่างๆ เป็นการไขว่คว้าความรักความสนใจมาทดแทนสิ่งที่ขาดไป เพื่อให้เกิดความสมดุลขึ้นเราอาจแบ่งความต้องการตามพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 2 อย่าง คือ

ก. **ความต้องการทางกาย**ซึ่งเป็นความต้องการที่มีรากฐานมาจาก สรีระ เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ การขับถ่ายของเสีย การพักผ่อน และความต้องการทางเพศความต้องการเหล่านี้จะมีพลังต่างกันและหากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะมีผลต่างกันไปตามสภาพ เช่น หากขาดอาหาร และน้ำอาจทำให้บุคคลนั้นถึงแก่ความตายได้ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองทางเพศก็จะไม่มีผลรุนแรงถึงตายเหมือนขาดน้ำขาดอาหาร เป็นต้น

ข. **ความต้องการทางใจและสังคม** ซึ่งเป็นความต้องการที่คนเรารู้ จากประสบการณ์ของตน เช่น ความต้องการความรักความอบอุ่นปลอดภัย ได้รับความสำเร็จ หรือยกย่องจากสังคม เป็นต้น

(2) สิ่งเร้า (Stimulus) ได้แก่บุคคลสิ่งของหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มาเร้าหรือกระตุ้นให้อินทรีย์เกิดความต้องการอันเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงขับให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าออกไปซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

ก. สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกกายของบุคคลไม่ว่าจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมอันมีผลกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกมา

ข. สิ่งเร้าภายใน เป็นผลจากการทำงานของอวัยวะต่างๆ ในร่างกายของมนุษย์อันเป็นแรงขับหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เช่น การขับน้ำย่อยของกระเพาะอาหาร การเต้นของหัวใจ ฯลฯ

2) แรงจูงใจและแรงขับ (Drive and Motive) การขาดสมดุลของอินทรีย์หรือการถูกกระตุ้นภายในอันเป็นภาวะที่ร่างกายต้องการแสดงพฤติกรรมหรือกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อบำบัดความต้องการนั้นหรือเพื่อให้ร่างกายกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลตามปกติ ภาวะเช่นนี้ทำให้เกิดแรงขับและแรงจูงใจขึ้นเป็นเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ

3) พฤติกรรมการกระทำ (Instrumental Behavior) แรงขับหรือแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเมื่อมีพลังมากพอที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคล กระทำพฤติกรรมออกมา เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ความหิวหรือความกระหายมาก ๆ จะผลักดันให้คนต้องพยายามหาอาหาร หรือน้ำมาบำบัดความต้องการด้วย วิธีใดวิธีหนึ่งจนได้ เป็นต้น

4) การลดแรงขับดัน (Drive Reduction) เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองจากการกระทำพฤติกรรม เป็นผลให้อินทรีย์กลับเข้าสู่สภาพสมดุล หรือภาวะความเครียดลดลงหรือหายไป แรงขับหรือแรงจูงใจก็จะถูกขจัดให้หมดไปด้วย ซึ่งเป็นการครบถ้วนกระบวนการของการจูงใจ

1.3 ลักษณะและประเภทของแรงจูงใจ

1.3.1 ลักษณะของแรงจูงใจ

Saal and Knigth (1995, pp. 244-246, อ้างใน เสกสรร สังขวิสุทธิ, 2547, น. 27) ได้แบ่งลักษณะแรงจูงใจ เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) เป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม (Energize) แรงจูงใจเป็นสาเหตุที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อบุคคลที่จูงใจจะมีพลังที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ตนเองต้องการ

2) เป็นตัวชี้ทำให้เกิดพฤติกรรม (Direct) คือ พฤติกรรมที่มีแรงจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย มนุษย์รู้ว่าตัวเองต้องการอะไร มีเป้าหมายของการแสดงพฤติกรรมของ

ตนเอง ซึ่งจะเป็นตัวผลักดันให้มนุษย์มุ่งสู่จุดหมาย หรือเป้าหมายของตนเอง

3) ความคงทนของพฤติกรรม (Sustaining) คือพฤติกรรมที่มีแรงจูงใจจะไม่ถูกล้มเลิกง่าย ๆ บุคคลจะยังคงแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ตนเองบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

1.3.2 ประเภทของแรงจูงใจ

การแบ่งประเภทของแรงจูงใจ สามารถพิจารณาแบ่งได้ตามเกณฑ์ต่างๆ ที่เป็นตัวชี้ให้เห็นลำดับขั้น และความแตกต่างของแรงจูงใจแต่ละชนิดไว้ ดังนี้

- 1) แบ่งประเภทตามสิ่งเร้า
- 2) แบ่งประเภทตามความต้องการ

ในการศึกษาครั้งนี้จะแบ่งเฉพาะตามสิ่งเร้าซึ่งครอบคลุมทั้งแรงจูงใจภายในและภายนอก คือ

1) แรงจูงใจพื้นฐาน (Primary Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้น เพื่อความอยู่รอดของชีวิตแรงจูงใจพื้นฐานนี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเพื่อแสวงหาอาหาร หลีกเลียขความเจ็บปวด และดำรงชีวิตผ่านพ้นของตนต่อไป แรงจูงใจพื้นฐานจึงเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะเกิดขึ้นกับทุกคน

2) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล โดยจะเกิดขึ้นได้เองไม่ต้องมีสิ่งเร้าภายนอกมาสื่อ จึงเป็นแรงจูงใจที่มีมาตั้งแต่เกิด เป็นแรงจูงใจที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดกิจกรรมอื่น ๆ นอกเหนือจากความอยู่รอดของชีวิต โดยแบ่งเป็นแรงจูงใจที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดกิจกรรมอื่น ๆ นอกเหนือจากความอยู่รอดของชีวิต โดยแรงจูงใจที่สร้างให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาชีวิตด้วยตนเองทำให้มนุษย์มีกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นในสังคม

3) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motive) หรือแรงจูงใจจากการเรียนรู้ (Learning or Secondary Motive) เป็นแรงจูงใจของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอกให้คนเราเกิดจุดมุ่งหมาย จนนำไปสู่การพฤติกรรม เพื่อนำตนไปสู่จุดมุ่งหมาย นับว่าเป็นแรงจูงใจทางสังคมที่สร้างให้บุคคลเกิดสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น เกิดพฤติกรรมตอบสนอง หรือปฏิกิริยาต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น เป้าหมายของพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจชนิดนี้ จะเกี่ยวข้องกับ ความมั่นคง สถานะและความสำเร็จของบุคคล โดยสังคมจะเป็นผู้เร้าให้เกิดขึ้น สำหรับแรงจูงใจประเภทนี้ที่กล่าวถึงเสมอ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์

(1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมการทำงานให้สมบูรณ์ประสบความสำเร็จ เมื่อบุคคลได้รับความสำเร็จและได้รับรางวัลจากสังคม บุคคลก็จะมีแรงจูงใจนี้ติดตัวไปตลอดได้

(2) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคล

ปฏิบัติตนและแสดงพฤติกรรมให้ตนเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นเป็นแรงจูงใจที่สังคมสร้างเงื่อนไขกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการที่จะติดต่อ สัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพราะคนต้องการที่จะได้รับความรักจากผู้อื่นการยอมรับและเอาใจใส่จากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้องด้วย

ราณี อธิษัชกุล (2552: 7-6) กล่าวไว้ว่า บุคลากรจะทำงานให้เกิดผลดีตามต้องการได้ จำเป็นต้องมีความสามารถในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะที่ทำให้ทำงานได้สำเร็จ ถ้าบุคลากรไม่สามารถทำงานได้สำเร็จหากปราศจากความสามารถ ความสามารถเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ แต่ความสามารถอย่างเดียวไม่ได้ทำให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง การจูงใจช่วยเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างเต็มที่ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความหวังของตน และขององค์การ แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึงรางวัลตอบแทนที่องค์การจัดให้ที่เป็นรูปธรรม เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ประโยชน์ และบริการ โบนัส สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงานการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น รางวัลตอบแทนเหล่านี้มักได้รับตามระดับในองค์การ

2) การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึงรางวัลตอบแทนทางจิตวิทยาที่เป็นความรู้สึกภายในจิตใจเมื่อสามารถทำงานได้ผลดี เช่น การได้รับการยกย่องชมเชย โอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน ความท้าทายของงานหากทำสำเร็จ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการดูแลเป็นอย่างดีในที่ทำงาน เป็นต้น การจูงใจภายในนี้จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

ดังนั้นสรุปได้ว่า จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาขอสรุปความหมายของแรงจูงใจ เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ว่า แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของมนุษย์ ที่สามารถกระตุ้นได้โดยการใช้สิ่งเร้า ซึ่งส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุตามความต้องการ

1.4 แนวคิดและองค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

นวะรัตน์ พิงษ์โพธิ์สภ.(2552: 6-7); อ้างใน Shine (2551:1) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบขึ้นจากแรงกระตุ้น 2 ด้าน คือ แรงกระตุ้นจากภายใน และแรงกระตุ้นจากภายนอก เราจะใช้แรงกระตุ้นทั้ง 2 ด้านอย่างไรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้

1.4.2 แรงกระตุ้นภายใน *Internal inspiration*

- 1) การตั้งเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจนเพื่อกำหนดอนาคตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน
- 2) ความท้าทาย (Challenge) เป้าหมายที่เราตั้งเอาไว้จะกลายเป็นความท้าทายที่ทำให้เราก้าวไปจนประสบความสำเร็จแต่ที่สำคัญเป้าหมายจะต้องไม่ไกลเกินตัวเพราะจะกลายเป็นความเพ้อฝันไม่มีวันจบสิ้น
- 3) ความมั่นใจ (confident) เราต้องมั่นใจในตัวเอง มั่นใจในความสามารถ ความพยายาม ความพากเพียรและความอดทน ซึ่งจะนำมาสู่ความสำเร็จได้
- 4) คำมั่นสัญญา (Commitment) เราต้องมีคำมั่นสัญญากับตัวเราในการที่จะทำ ให้เป้าหมายที่วางเอาไว้ประสบความสำเร็จให้ได้ คำมั่นสัญญานี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้เราสร้างวินัยในตัวเอง เพื่อความสำเร็จที่ตั้งเอาไว้ว่าจะสรุปได้ว่า เราจำเป็นอย่างยั้งที่จะต้องวางเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน มิใช่การทำงานแบบวันต่อวัน เพื่อสร้างแรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางเอาไว้

1.4.3 แรงกระตุ้นภายนอก *External inspiration*

- 1) สถานที่ทำงาน บรรยากาศ สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย
- 2) เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร
- 3) กฎ กติกา ระเบียบ และการลงโทษ
- 4) การให้คำชมเชย หรือของรางวัลในความสำเร็จ
- 5) คำตำหนิ หรือการสอนสั่งต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้เราประสบความสำเร็จ
- 6) สิทธิ ผลประโยชน์ รายได้ หรือสวัสดิการต่างๆ ที่พอเหมาะพอเพียง (การทำงานไม่จำเป็นที่เราต้องหวังผลตอบแทนจนเกินตัว) แรงกระตุ้นจากภายนอกเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถควบคุมได้ แต่ให้เราพยายามมองให้มุมบวกให้มากที่สุด เพื่อที่จะทำให้เราสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สถ, 2552 : 12-13 ; อ้างใน ปิยาภา ยิดขัง (2552: ย่อหน้าที่ 1) กล่าวว่า สิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุขคือ แรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่จะผลักดันให้งานสำเร็จแรงจูงใจในการทำงานมีดังต่อไปนี้

- 1) ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึง ความรัก ความศรัทธาในอาชีพ ความพึงพอใจในงานที่ทำ อาจจะเกิดจากค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ หรือเกิดจากความ

มุ่งหวังในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ตลอดจนความมั่นคงในอาชีพบุคคลที่มีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี จะส่งผลต่อความสำเร็จและมีผลงานที่ดีด้วย

2) การเผยแพร่และการแสดงผลงาน เป็นแรงจูงใจที่สำคัญอีกประการหนึ่ง เพราะจะทำให้บุคคลมีความภูมิใจ มั่นใจในความสามารถของตนทั้งยังจะได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป มีชื่อเสียงจากการเผยแพร่ผลงานที่ดีเด่น จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงานทำงานแล้วมีความสุขดังนั้น ทุกหน่วยงานควรมีการเผยแพร่ผลงานดีเด่นของทุกคนในหน่วยงานเพื่อเสริมแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้น

3) ความสัมพันธ์ของคนในหน่วยงานเป็นแรงจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน กล่าวคือ ทั้งผู้บริหารและสมาชิกในหน่วยงานเข้าใจกันดีไม่ลำบากใจ ไม่มีการบังคับขู่เข็ญทุกคนช่วยเหลือกัน การทำงานก็จะมีความสุข

1.4.4 วิธีสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มีวิธีดังนี้

- 1) สร้างเจตคติที่ดีในการทำงาน มีการวางแผนงานร่วมกัน
- 2) มีมาตรฐานวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีเครื่องมือวัดผลงาน
- 3) ให้บำเหน็จค่าจ้างรางวัลอย่างคุ้มค่าเหมาะสม
- 4) ให้การยอมรับแก่สมาชิกโดยการสร้างความสัมพันธ์อันดีเพื่อนอยู่อย่างพี่น้อง
- 5) ให้ค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมเหมาะสมกับผลงาน
- 6) จัดสวัสดิการที่ดี
- 7) สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีมีการพบปะสังสรรค์ติดต่อสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

1.4.5 สิ่งจูงใจให้คนพอใจในการทำงาน มี 5 ประการ ดังนี้

- 1) งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี
- 2) ถ้อยทีถ้อยอาศัย
- 3) สุขใจกับงานที่ปฏิบัติ
- 4) เริงร่าและรับผิดชอบ
- 5) ผลตอบแทนคือความก้าวหน้า

1.4.6 บรรยากาศในการทำงาน

บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงาน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะต้องมีสภาพที่สบายกายสบายใจในการทำงาน การทำงานก็จะมีมีความสุข ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้

1) สถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงานเป็นสิ่งประกอบที่ทำให้การทำงานมีความสุข เพราะสถานที่ทำงานสามารถบ่งบอกถึงภารกิจและความมั่นคงของหน่วยงาน การจัดและตกแต่งสถานที่ทำงานให้สะอาด รมรื่น สวยงาม จะเป็นการสร้างบรรยากาศ ให้คนในหน่วยงานมีความสุข อยากรทำงาน โดยเฉพาะงานธุรกิจเอกชน มักจะเน้นหนักในเรื่องอาคารสำนักงาน เพราะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคง อันดับแรกของหน่วยงาน ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการก็จะเกิดความมั่นใจ และเต็มใจใช้บริการ สถานที่ทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยเสริมบรรยากาศในหน่วยงาน

2) ภารกิจหรืองานที่ทำ

ภารกิจหรืองานหลักของหน่วยงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างบรรยากาศ ในหน่วยงาน ลักษณะของงานที่ถือว่าเป็นบรรยากาศที่ดีในหน่วยงานมีลักษณะ ดังนี้

(1) มีความชัดเจนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งชัดเจนในผลตอบ แทนที่เป็นรูปธรรม เช่น ผลตอบแทนในเรื่องของกำไรหรือขาดทุน

(2) มีความต่อเนื่อง หมายถึง งานที่ต้องต่อเนื่อง ไม่ขาดช่วงตอน มีงานทำอย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้การทำงานมีชีวิตชีวา

(3) มีความมั่นคงซึ่งเป็นหลักประกันให้บุคคลในหน่วยงานมีความรู้สึก ว่างาน อาชีพของเขาจะช่วยให้เขามีความสุขได้ตลอดชีวิต และเขาได้รับความเป็นธรรมจากงาน ที่เขาทำ

3) เพื่อนร่วมงาน

เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งประกอบที่สำคัญในการทำงานให้มีความสุข โดยเฉพาะบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน จะบ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีหรือความขัดแย้ง ได้อย่างชัดเจน การสร้างบรรยากาศในหน่วยงานเรื่องของเพื่อนร่วมงานจึงควรมีวิธีการ ดังนี้

(1) การจัดกิจกรรมนันทนาการ

(2) การทัศนศึกษาดูงานนอกสถานที่

(3) การเยี่ยมครอบครัว

(4) การประชุมสัมมนา

(5) กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

(6) การสรุปผลงาน

4) เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน

เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานเป็นสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข การทำงานจะมีความสุขรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ในหน่วยงานทุกองค์กรควรมีเครื่องอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

(1) เครื่องทุนแรง หมายถึงเครื่องมือทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ช่วยผ่อนแรงในการทำงาน เช่น เครื่องจักรกล เครื่องใช้ในสำนักงาน เครื่องไฟฟ้าทุกชนิด

(2) เครื่องอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์ วิทยุมือถือ โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ

(3) เครื่องอำนวยความสะดวกด้านวิชาการ หมายถึง จัดให้มีเอกสารแบบพิมพ์ที่เป็นความรู้ทางวิชาการ รวมถึงการจัดมุมหนังสือ ห้องสมุด ห้องทดลอง ห้องปฏิบัติการ โดยจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกพร้อมทุกอย่าง เช่น คอมพิวเตอร์

(4) เครื่องอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ เช่น การจัดให้มีห้องน้ำสะอาด มีที่พักผ่อนหย่อนใจ ที่บริการน้ำดื่มและเครื่องดื่มที่จำเป็น รวมถึงที่จอดรถ การบริการด้านไปรษณีย์ โทรเลข ธนาคาร ฯลฯ ตามความเหมาะสม

เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน หรือเครื่องมือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของคนมากขึ้น เพราะความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ที่ไม่หยุดยั้ง ซึ่งเป็นผลผลิตจากพลังสมองของมนุษย์ งานทุกสาขาอาชีพทั้งภาครัฐและเอกชน จะเห็นความสำคัญของเครื่องอำนวยความสะดวกทุกด้าน ดังนั้น การทำงานให้ประสบความสำเร็จจะต้องใช้เครื่องอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น

1.4.7 การรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานของตน

ในยุคปัจจุบันนี้เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ใครมีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยย่อมได้เปรียบ ในการประกอบการงานทั้งปวง เพราะในอนาคตการแข่งขันทางการค้า การแข่งขันอาชีพจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ดังนั้น การรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานของตน จึงมีความสำคัญยิ่งต่องานอาชีพของตน ซึ่งถือเป็นสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข และประสบความสำเร็จด้วยดี การรับทราบข้อมูลข่าวสารมีวิธีการดังต่อไปนี้

1) รับทราบข่าวสารจากสื่อสารมวลชนทุกชนิด เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ โทรสาร และเครื่องมือโทรคมนาคมอื่น ๆ

2) รับทราบข่าวสารข้อมูลจากแหล่งข่าว หมายถึงการหาข่าวด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าไปดูข้อเท็จจริงในแต่ละเรื่องหรือแต่ละพื้นที่ที่จะเป็นการได้ข้อมูล

ที่ถูกต้องที่สุด มีประโยชน์มากสำหรับงานอาชีพของคุณ เช่น การสำรวจความต้องการของผู้บริโภค
สำรวจแหล่งผลิตและจำหน่ายสินค้าแต่ละชนิด

3) การรับทราบข่าวสารจากการศึกษาค้นคว้าและการศึกษาคุณงาน ก็จะเป็น
ประโยชน์ในการนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานในอาชีพของคุณ เพราะจะได้ข้อเท็จจริงที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

4) การรับทราบข่าวสารข้อมูลในกลุ่มอาชีพ เช่น จากสมาคมชมรมสหกรณ์
ตลาดหลักทรัพย์ จะมีประโยชน์สำหรับการรับทราบข่าวสารความ เคลื่อนไหวที่ทันสมัยในงาน
อาชีพเดียวกัน ทั้งยังสามารถคาดการณ์แนวโน้มของปัจจุบันและอนาคตได้

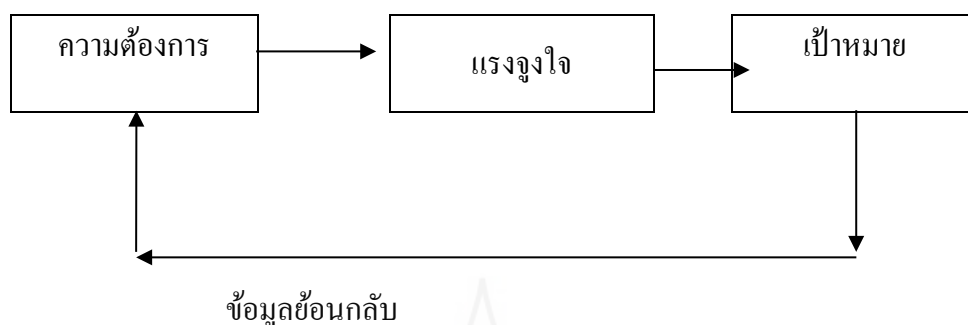
5) การรับทราบข่าวสารข้อมูลจากหน่วยงานของทางราชการ ถือเป็นเรื่อง
สำคัญ เพราะรัฐบาลจะพยายามส่งเสริมให้ประชาชนได้ประกอบอาชีพที่มีรายได้เพียงพอ
กับค่าใช้จ่ายในครอบครัว ก็จะตั้งหน่วยงานส่งเสริมงานอาชีพ ตามกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ
ครอบคลุมทุกอาชีพ ดังนั้น บุคคลที่จะประสบความสำเร็จในงานอาชีพของคุณต้องติดต่อขอทราบ
ข้อมูลข่าวสารจากส่วนราชการ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

6) การรู้จักการวิเคราะห์ข่าว เป็นขั้นตอนสำคัญยิ่ง เพราะเป็นการกลั่นกรอง
ข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาสรุปให้เกิดประโยชน์ต่องานอาชีพของคุณ โดยยึดหลักการ
สำคัญ ดังนี้

- (1) ที่มาของข่าวหรือแหล่งข่าว มีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด
- (2) วิธีการได้มาซึ่งข่าวสาร หมายถึง วิธีการเก็บข้อมูลหรือบุคคลให้ข่าว
มีประสบการณ์ มีความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือหรือไม่
- (3) ศึกษาแนวโน้ม คือ การดูข้อมูลย้อนหลังหลาย ๆ ปี เพื่อดูแนวโน้ม
ที่น่าจะเกิดขึ้นในอนาคต
- (4) ศึกษาความเป็นไปได้เพื่อการเลือกแนวทางหรือตัดสินใจนำสิ่งที่
มีประโยชน์ต่องาน อาชีพของคุณไปวางแผนในการทำงาน

1.4.8 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

สิวิไล กุลทรัพย์ศุทธา (2552: 8-9 อ้างถึง พงศ์ ทรดาล (2540: 66) ได้กล่าวว่า
แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เพราะมนุษย์มีความต้องการ (Needs) ซึ่งทำให้เกิด
ความไม่สมดุลทางร่างกาย และจิตใจ ก่อให้เกิดแรงขับ(Drives) หรือแรงจูงใจ (Motives) ที่จะทำให้
พฤติกรรมและการกระทำไปสู่เป้าหมาย (Goals) ที่สามารถสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อบุคคล
ได้รับการตอบสนองแรงขับหรือแรงจูงใจก็จะลดพลังลง ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

ที่มา: พงศ์ ทรดาล. 2540: 66

1) ความต้องการ (Needs) ความต้องการของมนุษย์เกิดจากการขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งในตัวของบุคคล ซึ่งเป็น การขาดดุลย์ทั้งร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก คนทุกคนมีความต้องการหลายระดับและความต้องการของคนเราสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

(1) ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นผสมกับความต้องการที่จะมีชีวิต และการดำรงชีวิต ได้แก่ ความหิวความกระหายความต้องการทางเพศ ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการอากาศที่บริสุทธิ์ และความต้องการ ขับถ่าย เป็นต้น

(2) ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social Needs) แรงจูงใจประเภทนี้ค่อนข้างสลับซับซ้อนเกิดขึ้นจากสภาพของสังคมวัฒนธรรม การเรียนรู้ และประสบการณ์ที่บุคคลนั้น ได้รับโดยแยกออกได้ ดังต่อไปนี้ คือ ความต้องการที่เกิดจากสังคม และความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้

2) แรงจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive)

(1) แรงจูงใจ (Motive) หมายถึงสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ไปยังเป้าหมายพฤติกรรมที่ กระตุ้นนี้เรียกว่าพฤติกรรมที่ถูกจูงใจ (Motivated Behavior) พฤติกรรมที่ถูกจูงใจมี 2 ลักษณะ คือ จะต้องมีการเฝ้าระวังอย่างหนึ่งออกมาในลักษณะที่เพิ่มพลังและจะต้องมุ่งไปสู่ทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

(2) แรงขับ (Drive) หมายถึงแรงผลักดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความต้องการ ถ้าความต้องการมีพลังสูง แรงขับก็จะสูงทำให้บุคคลเกิดความพยายามอย่างแรงกล้าที่จะกระทำการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ แรงขับสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) แรงขับปฐมภูมิ

(Primary Drive) เป็นแรงขับที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับวุฒิภาวะของคนไม่จำเป็นต้องเรียนรู้ แรงขับประเภทนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ แรงขับทางด้านสรีระ เช่น ความหิวกระหาย ความเจ็บปวด ความต้องการทางเพศ ความอบอุ่น ความหนาว เป็นต้น และแรงขับทั่วไป เช่น ความอยากรู้อยากเห็น ความกลัว เป็นต้น 2) แรงขับทุติยภูมิ (Secondary Drive) เป็นแรงขับที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้ หรือบางทีเรียกว่า แรงกระตุ้นทางสังคม เช่นการยอมรับทางสังคม สถานะ ทางสังคม หรือความผูกพันกับผู้อื่น เป็นต้นว่า ตำแหน่งการงานเกียรติยศชื่อเสียง อำนาจ เป็นต้น

(3) เป้าหมาย (Goals) หมายถึง จุดหมายของพฤติกรรม ซึ่งเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วจะทำให้บุคคลรู้สึก พึงพอใจ (ลดแรงขับและลดความต้องการ) หรือรู้สึกไม่พอใจ (เพิ่มแรงขับและเพิ่มความต้องการ)

ดังนั้นสรุปได้ว่า หลักการจูงใจ เพื่อทำให้มนุษย์ทำงานประกอบด้วย 3 ประการ คือ 1) ผู้รับการจูงใจ เป็น บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายที่ผู้จูงใจต้องการจะใช้กระบวนการจูงใจเข้าดำเนินการให้ปฏิบัติในสิ่งที่ผู้จูงใจต้องการด้วยความสมัครใจ 2) วิธีการจูงใจ เป็นกระบวนการทั้งศาสตร์และศิลป์ และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ถูกจูงใจให้สามารถคล้อยตาม และสามารถกระทำตามจนบรรลุวัตถุประสงค์ 3) เป้าหมายของการจูงใจ เป็น พฤติกรรมที่ผู้จะจูงใจหวังจะให้เกิดขึ้นในขั้นสุดท้ายภายหลังจากการใช้วิธีการจูงใจ และการกระทำให้การจูงใจมนุษย์ได้ผลสำเร็จนั้นจำเป็นต้องรู้ธรรมชาติของมนุษย์

1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

1.5.1 ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

Herzberg, Bausners and Snyderman (1959: 113-115 อ้างใน สุวรรณิ ทับทิมอ่อน, 2548: 12-14) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ทฤษฎี 2 องค์ประกอบ ของ Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory) หรือ ที่มีชื่อเรียกว่า Motivation Maintenance Theory, Dual Factor Theory หรือ Motivation – Hygiene Theory เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน Herzberg et al. ได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี ประมาณ 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมือง Pittsburgh รัฐ Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขาารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงานตลอดจนหาเหตุผลจากการวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ Herzberg and Snyderman ได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประเภทนี้ สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว Herzberg เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงานเป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 5 ประการ คือ

1) ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2) ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในงานด้วยกัน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นๆ ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ด้านลักษณะของงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบ ได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4) ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ด้านความก้าวหน้าของงาน หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุน มีดังนี้

(1) ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

(2) ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

(3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันและสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกัน และกันอย่างดี

(4) ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง หมายถึง สภาพทางกาย เช่น แสงสว่าง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์การทำงานและความรู้สึกรู้ถึงความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพและองค์การ

(5) ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือนสวัสดิการ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

ปัจจัยค่าจูงไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของ Herzberg คือปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค่าจูงนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำและปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยค่าจูง ย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำทั้งนี้ ปัจจัยค่าจูง เป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพอใจในการทำงานแต่ไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน

1.5.2 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Needs Theory)

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2547: 304) กล่าวถึง ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Needs Theory) ทฤษฎีความต้องการ เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ อัลเดอร์เฟอร์ ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำ และความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของ มาสโลว์ 5 ประเภท คงเหลือ 3 ประเภท ดังนี้

1) ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs : E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Related need : R) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงประกอบด้วยความต้องการทางด้านสังคมตามทฤษฎีของมาสโลว์บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการ การยกย่อง

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth : G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ในระดับขั้นตอนของ อัลเดอร์เฟอร์ และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ ไม่เชื่อว่าบุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่น เขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่าง เช่น ความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการอยู่รอด)

1.5.3 ทฤษฎีความต้องการของแมคคิลแลนด์ (McClelland's AAP Needs Theory)

กุสุมา จ้อยช่างเนียม (2547: 22) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการของแมคคิลแลนด์ (McClelland's AAP Needs Theory) ว่าแมคคิลแลนด์ นำเสนอทฤษฎี เอ เอ พี (AAP) ว่ามนุษย์มีความต้องการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) ความต้องการความสำเร็จ (Achievement Needs) มนุษย์มีความต้องการความสำเร็จจึงกำหนดเป้าหมายในการทำงาน มีการวางแผน สร้างวิสัยทัศน์ ใช้ยุทธศาสตร์ในการทำงานหรือมีอิทธิบาท 4 ในการทำงาน คือ มีฉันทะ (รักในงาน) มีจิต (สนใจในงาน) มีวิริยะ (ความเพียรพยายาม) และวิมังสา (เพื่อบรรลุความสำเร็จในงาน)

2) ความต้องการความผูกพัน (Needs for Affiliation) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมจึงต้องการรู้จักและมีความผูกพันกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มีความรักความเข้าใจ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล และเอื้ออาทรต่อกัน

3) ความต้องการอำนาจบารมี (Needs for Power) มนุษย์ชอบอยู่เป็นหมู่เป็นพวก เป็นคณะ จึงต้องการอำนาจบารมี และมีอิทธิพลเหนือเพื่อนมนุษย์

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในกลุ่มเนื้อหา เน้นการศึกษาในด้านของปัจจัยต่างๆ ที่บุคคลต้องการจากองค์กร ซึ่งมีการสร้างแรงจูงใจตามทฤษฎีกลุ่มนี้ องค์กรควรมองในด้านการตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านต่าง ๆ เมื่อความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

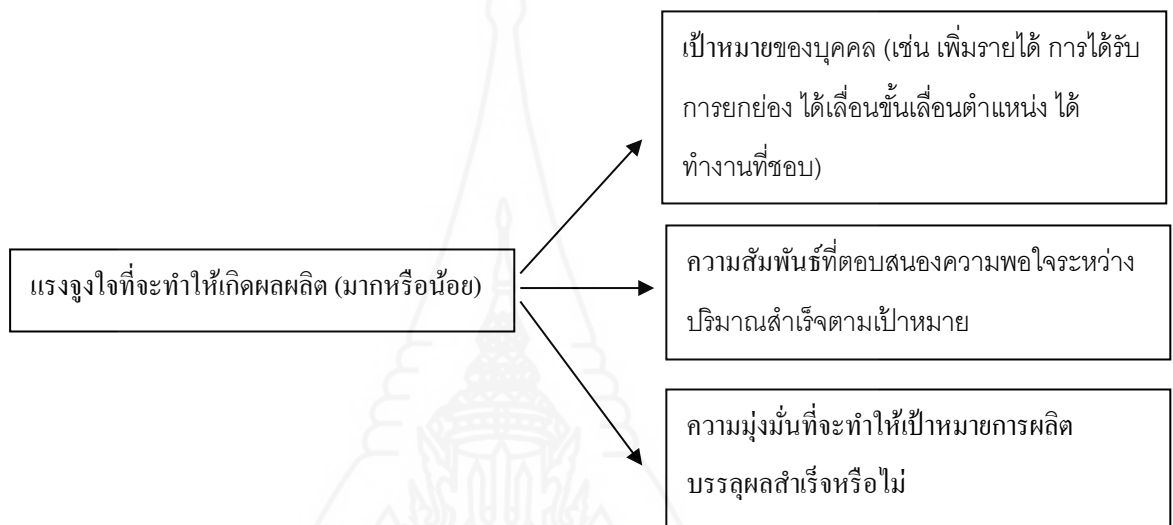
1.5.4 ทฤษฎีการจูงใจของ Vroom (Vroom Motivation Model)

ณัฐกฤตา อภิโชติภพนิพิฐ (2550): 28-29 ; อ้างใน จาก Vroom (1982) กล่าวว่าระดับผลผลิตของบุคคลขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการ บุคคลอาจเห็นว่า การเพิ่มขึ้นของผลผลิตเป็นสิ่งที่ต้องการ ถ้าเป็นไปตามเงื่อนไขทั้ง 3 ประการ คือ

1) เป้าหมายของบุคคลนั้นคืออะไร เป้าหมายนั้นอาจเป็นการเพิ่มรายได้ให้สูงขึ้น ความมั่นคงของงาน การยอมรับจากสังคม การได้รับการยกย่องนับถือ หรือได้ทำงานที่น่าสนใจบุคคลมีเป้าหมายที่ต้องการอยู่เป็นจำนวนมากที่ต้องการได้รับการตอบสนองตามเป้าหมายนั้น ๆ

2) ความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองความพอใจจากเป้าหมายและผลผลิตที่สูงขึ้นเป็น อย่างไร เช่น พนักงานคนใดคนหนึ่งอาจถือว่าการเพิ่มขึ้นของรายได้เป็นเป้าหมายที่สำคัญ และเขากำลังทำงานที่ได้รับผลตอบแทนต่อหน่วยของผลผลิต ดังนั้น เขาจึงมีแรงจูงใจสูงมากต่อการเพิ่มผลผลิต แต่ในกรณีที่การยอมรับทางด้านสังคมจากเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญ พนักงานบางคนอาจจะไม่มีความพยายามที่จะเพิ่มผลผลิตให้สูงกว่าระดับที่กลุ่มกำหนดไว้

3) การรับรู้ ในความสามารถของเขาว่ามีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อระดับผลผลิตถ้าพนักงานเชื่อว่าการใช้ความพยายามของเขาจะมีผลกระทบน้อยมากต่อการผลิต พนักงานก็จะมีความพยายามในการทำงานน้อยมาก ซึ่งสรุปได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.2 รูปแบบแรงจูงใจของ Vroom (Vroom's Model of Motivation) (Vroom, 1982)

ตามทฤษฎีของ Vroom นั้น ปัจจัยทั้งสามเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจในการผลิตของบุคคล ทฤษฎีนี้จะย้ำความแตกต่างระหว่างบุคคล และงาน ดังนั้นระดับแรงจูงใจของพนักงานจะขึ้นอยู่กับ แรงผลักดันภายในของบุคคลนั้น รวมทั้งแรงผลักดันที่จะเกิดขึ้นจากสถานการณ์ของการทำงานด้วยเช่นกัน

1.5.5 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ. (2548) : 15-17 ; อ้างใน จาก (Owens 1981: 210) มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาและนักมนุษยวิทยา โดยเขาได้นำประสบการณ์ที่ได้จากการเป็นนักจิตวิทยาและเป็นผู้ให้คำปรึกษามาเป็นพื้นฐานในการเสนอทฤษฎี ที่อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่าจะมีความต้องการเป็นไปตามลำดับขั้น 5 ขั้น โดยมาสโลว์มีฐานแนวคิดหรือสมมติฐาน แนวคิดหรือสมมติฐานของทฤษฎี 3 ประการ คือ

1) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด มนุษย์จะมีความต้องการตลอดเวลาและมากขึ้นเรื่อยๆ สิ่งซึ่งมนุษย์แต่ละคนจะต้องการขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาได้รับ หรือมีอยู่แล้ว เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการด้านอื่นๆจะเกิดขึ้นแทนที่กระบวนการอย่างนี้จะเกิดขึ้นต่อเนื่องกันไปไม่มีวันยุติ

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์อีก แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจต่อไป

3) ความต้องการของมนุษย์สามารถจัดได้เป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองจนเต็มที่แล้ว ความต้องการในลำดับสูงขั้นถัดไปจะเกิดขึ้น และมนุษย์ก็จะแสวงหาสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการเรื่อยๆ ไป มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระบบ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์มี 5 ระดับ คือ

ความต้องการทางด้านร่างกาย

ด้านความปลอดภัย

ด้านสังคม

ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม

ด้านความสำเร็จในชีวิต

โดยมีลักษณะเรียงลำดับจากต่ำไปหาสูง

(1) ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯ

(2) ความต้องการความปลอดภัย (security needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับการคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ ที่มีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ความปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบ และสามารถคาดหมายได้ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความปลอดภัย หมายถึงความรู้ถึงข้อจำกัด หรือขอบเขตของพฤติกรรมของแต่ละคนซึ่งเป็นที่ยอมรับในสังคม และความปลอดภัย หรือความมั่นคงในการทำงาน

(3) ความต้องการทางสังคม (social or belonging needs) เมื่อความต้องการสองประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าก็จะเข้าครอบงำพฤติกรรมของคนนั้น ความต้องการทางสังคม หมายถึงความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการ

ยอมรับ ความเป็นมิตรภาพ และความรักจากเพื่อนร่วมงาน ความต้องการในขั้นนี้ของบุคคล เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำเร็จของตนเอง องค์การยอมรับ สนองความต้องการของลูกจ้าง โดยการให้ลูกจ้างสามารถแสดงความคิดเห็น และความคิดเห็น ที่ได้รับการยอมรับควรมีการยกย่องชมเชย และให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น เพื่อ สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

(4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (esteem or egoistic needs) ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมทั้งความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์การ หรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ล้วนแล้วแต่ ทำให้ฐานะของตนเด่นขึ้น

(5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดที่อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ (Maslow 1970: 121) ในการนำทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ไปใช้ในการจูงใจในการบริหารมีข้อควรพิจารณา ดังนี้

ก. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นตัวจูงใจอีกและเกิดความต้องการที่สูงขึ้นจะเป็นตัวจูงใจต่อไป

ข. ความต้องการของแต่ละคนมีความซับซ้อนมากกล่าวคือ ความต้องการของแต่ละคนอาจไม่ เป็นไปตามลำดับขั้นก็ได้

ค. ทฤษฎีของมาสโลว์ ไม่ได้พัฒนามาจากข้อมูลเชิงประจักษ์ (empirical) จึงมีลักษณะคล้ายทฤษฎีบนเก้าอี้ (armchair theory) ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือในเชิงวิทยาศาสตร์บางครั้งไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมความต้องการได้อย่างชัดเจน

1.5.6 ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ McGregor

กรรณก ภาสน์นิติ.(2550) : 14-17 : อ้างใน จาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 309) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปแสดงในข้อสมมติฐาน 2 ประการ ของ Douglas McGregor ซึ่ง เป็นที่รู้จักในชื่อของ ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ซึ่ง McGregor ได้ศึกษาถึงวิธีการที่ผู้บริหารมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคลอื่น แนวคิดนี้ต้องการความคิดในการรับรู้ธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งมีข้อสมมติฐาน 2 ประการเกี่ยวกับลักษณะของบุคคล ดังนี้

1) ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X assumptions) ข้อสมมติฐานแบบดั้งเดิมเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลของ McGregor เกี่ยวกับทฤษฎี X มีดังนี้

(1) โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการทำงานและจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้

(2) จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงาน คนส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับควบคุม สั่งการ และใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้ใช้ ความพยายามให้เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

(3) มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจการถูกบังคับ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความปลอดภัย

2) ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y assumptions) ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y ของ McGregor มีดังนี้

(1) มนุษย์ใช้ ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการทำงานตามธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน

(2) การควบคุมภายนอกและอุปสรรคของการลงโทษ ไม่ใช่วิธีการเดียวในการใช้ความพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

(3) บุคคลจึงใช้การควบคุมตัวเอง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

(4) ระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ

(5) มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสม ไม่เพียงแต่การยอมรับความรับผิดชอบแต่ยังมีการแสวงหาด้วย

(6) สมรรถภาพของบุคคลขึ้นอยู่กับ ระดับของการจินตนาการระดับสูง ความซื่อสัตย์และความคิดสร้างสรรค์

(7) ภายใต้สภาพของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ สักยภาพที่เฉลียวฉลาดของความ เป็นมนุษย์โดยเฉลี่ยมีการใช้ประโยชน์บางส่วน

จากข้อสมมติฐาน 2 ประการที่แตกต่างกัน ทฤษฎี X เป็นการมองโลกในแง่ร้าย ไม่ยืดหยุ่น การควบคุมจึง เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาให้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาในทางตรงกันข้ามทฤษฎี Y เป็นการมองโลกในแง่ดี ยืดหยุ่นได้และเป็นกลไกที่มุ่งที่การควบคุมตนเองร่วมกับความต้องการ ส่วนตัวและความต้องการขององค์การ อย่างไรก็ตามยังเป็นที่น่าสงสัยว่าแต่ละข้อสมมติฐานจะมีผลกระทบต่อผู้บริหารที่จะแก้ปัญหาในหน้าที่และกิจกรรมในการจัดการหรือไม่

ความชัดเจนของทฤษฎี (Clarification of the theories) McGregor ระบุว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y จะมีการตีความที่ผิด ประเด็นที่ตามมาจะทำให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตความไม่เข้าใจ การรักษาข้อสมมติฐานในแนวคิดเฉพาะอย่าง มีดังนี้

(1) ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X และทฤษฎี Y เป็นเพียงข้อสมมติฐานเท่านั้น ยังไม่ใช่เป็นข้อเสนอแนะในการกำหนดกลยุทธ์การจัดการ ข้อสมมติฐานเหล่านี้จะต้องมีการทดสอบข้อเท็จจริง นอกจากนั้นข้อสมมติฐาน เหล่านี้ยังไม่มีการสนับสนุนด้วยการวิจัยอีกด้วย

(2) ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ไม่ได้นำไปประยุกต์ในการจัดการอย่างหนัก (Hard) หรือเบา (Soft) แนวคิด อย่างหนัก (Hard) ก็คือการสร้างคำยืนยัน ส่วนแนวคิดอย่างเบา (Soft) หมายถึงผลในการจัดการแบบเสรีนิยม (Laissez faire) และก็ได้ไม่ได้มีความสอดคล้องกับทฤษฎี Y ผู้บริหารที่มีความสามารถจะคำนึงถึงความเป็นไปได้ และข้อจำกัดของบุคคล ตลอดจนการปรับพฤติกรรมตามสถานการณ์

(3) ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ไม่ได้มีแนวคิดที่ต่อเนื่องกัน กล่าวคือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y มีลักษณะตรงกัน ข้ามกัน มีแนวคิดด้านความแตกต่างของคนอย่างสิ้นเชิง

(4) การอภิปรายถึงทฤษฎี Y ว่าไม่ใช่การจัดการในอุดมคติ หรือเป็นการต่อต้านการใช้อำนาจหน้าที่ แต่ทฤษฎี Y เป็นเพียงวิธีหนึ่งในหลายวิธีของผู้บริหาร และความพยายามในการเป็นผู้นำ

(5) งานและสถานการณ์ที่แตกต่างกันย่อมต้องการแนวคิดด้านการจัดการที่แตกต่างกันด้วย บางครั้งอำนาจหน้าที่และโครงสร้างจะมีประสิทธิผลในสถานการณ์ที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้นองค์การที่ผลิตสินค้าก็เป็นสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งต้องการบุคคลและสถานการณ์เฉพาะอย่าง

แนวคิด ของการจัดการตามหลักพฤติกรรมศาสตร์ของการจูงใจ (The behavioral management approach to motivation) นักทฤษฎีนี้มุ่งที่ปัจจัยด้านพฤติกรรม ที่มีผลกระทบจากการจูงใจ ซึ่งจากการค้นพบที่ โรงงาน Hawthorne ของ Elton Mayo และบุคคลอื่นใน Western Electric ผู้วิจัยการจัดการพฤติกรรมศาสตร์ เริ่มสำรวจบทบาทของความสัมพันธ์ของมนุษย์ในการจูงใจ ผู้บริหารที่ต้องการใช้เทคนิคการจัดการตามหลักพฤติกรรมศาสตร์ จะต้องสร้างความรู้สึกลึกในความสำคัญ และความเกี่ยวข้องของพนักงาน

ในอดีตที่ผ่านมา นักทฤษฎีการจัดการตามหลักพฤติกรรมศาสตร์ เช่น Douglas McGregor ได้เสนอกระบวนการของการจูงใจ คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y โดยทฤษฎี X มีแนวคิด ด้านการจัดการแบบดั้งเดิม (Traditional management) มองว่าพนักงานเกียจคร้าน ไม่สนใจทำงาน และต้องมีการบังคับ ให้ทำงานส่วนทฤษฎี Y มีแนวคิดว่า พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ และมีความสนใจในการทำงานที่มีความสำคัญ McGregor เชื่อว่าพนักงานเต็มใจที่จะให้ผลประโยชน์ และใช้สติปัญญาในการทำงานให้กับองค์กร โดยเสนอว่าผู้บริหารควรจูงใจพนักงาน โดยการให้โอกาสในการพัฒนาสติปัญญาและให้เสรีภาพในการเลือกวิธีการทำงาน

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายบทบาทของผู้บริหารในความหมายของ McGregor ไม่ใช้การควบคุมพนักงาน แต่จะต้องสนับสนุนให้เห็นถึงความต้องการขององค์กรและแปลงความต้องการนี้มาสู่ความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถควบคุมตัวเอง และการทำงานที่จะสามารถสนองการจูงใจได้

ดังนั้นสรุปได้ว่า จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ผู้ศึกษาเลือกทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg ในการวิจัยเนื่องจาก เป็นทฤษฎีที่วิเคราะห์ถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่แท้จริง ซึ่งแบ่งออกเป็นปัจจัยสำคัญ 2 ประเภท สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) และ ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง

และจะพบว่าพฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคคลนั้นความแตกต่างระหว่างบุคคลจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่ม บุคคลที่รับรู้สิ่งต่างๆ มีทัศนคติ และบุคลิกภาพแตกต่างกันก็จะทำให้มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลเกิดจากภาวะภายในจิตใจของมนุษย์ ซึ่งสามารถกระตุ้น โดยการให้สิ่งเร้า ดังนั้น พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกอาจเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษแก่องค์กรได้ ซึ่งองค์กรจะต้องศึกษา ทำความเข้าใจ สังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรละเลยก็จะทำให้บริหารคนเกิดปัญหา ซึ่งจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานและการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

2. ลักษณะการปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์

เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง เจตนารมณ์สำคัญในการจัดตั้ง “เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพ”

โดยการให้กู้ยืมเงิน และ จัดสรรที่ดินเพื่อก่อสร้างที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาล ที่ประกอบธุรกิจในการส่งเสริมและช่วยเหลือประชาชนนำเงินไป ลงทุนเกี่ยวกับการสร้างอาคาร และที่ดินโดยตรงทำหน้าที่เสมือนสื่อกลางในการนำเงินไปใช้ประโยชน์ ใน กิจการเคหะ และเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยัง ร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐต่างๆ สนับสนุนให้ประชาชนมีที่อยู่เป็นของตนเอง อาทิ ให้สินเชื่อกับผู้ที่ซื้อบ้านกับการเคหะแห่งชาติ สินเชื่อกับผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม ร่วมกับกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการให้สมาชิกกู้เงิน เพื่อ อสังหาริมทรัพย์ ความช่วยเหลือด้านการมีบ้าน

โดยธนาคารอาคารสงเคราะห์แบ่งโครงสร้างขององค์กรตามลักษณะงาน และเขตพื้นที่การทำงานออกเป็น 5 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารหนี้ เป็นกลุ่มงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการติดตาม และบริหารจัดการกลุ่มลูกค้าที่บกพร่องในการชำระค่าผ่อนชำระรวมถึงการผ่อนผัน หรือการประนอมหนี้ แก่ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. กลุ่มงานกรุงเทพและปริมลฑล เป็นกลุ่มงานที่สนับสนุนงานสาขาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพและปริมลฑล
3. กลุ่มงานภาคใต้และภาคตะวันตก เป็นกลุ่มงานที่สนับสนุนงานสาขาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ภาคใต้และภาคตะวันตก
4. กลุ่มงานภาคอีสานและภาคตะวันออก เป็นกลุ่มงานที่สนับสนุนงานสาขาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ภาคอีสานและภาคตะวันออก
5. กลุ่มงานภาคเหนือ เป็นกลุ่มงานที่สนับสนุนงานสาขาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ภาคเหนือ

2.1 นโยบายแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์

จากประวัติความเป็นมาและการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้นธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้กำหนดนโยบาย วางแผนกลยุทธ์ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร การสร้างความเข้าใจเรื่องพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยมหลักของบริษัท เพื่อการจัดการงานทรัพยากรมนุษย์ โดยการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างศักยภาพของพนักงานการจัดกิจกรรมโครงการต่างๆ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานมีความรักและผูกพันในองค์กร ให้ธุรกิจของบริษัท สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีความก้าวหน้าไปพร้อมกับการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

2.1.1 ด้านความสำเร็จของงาน ธนาคารได้เสริมสร้างปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน อยู่เสมอเพื่อให้พนักงานเข้าใจวิสัยทัศน์และเป้าหมายของบริษัทอย่างชัดเจน และให้พนักงาน ได้มีส่วนในการตัดสินใจร่วมกับผู้บังคับบัญชา และจะส่งเสริมสร้างขวัญกำลังใจเมื่อพนักงานปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามเป้าหมาย เช่น การกล่าวคำชมเชย การให้รางวัล เป็นต้น

2.1.2 ด้านการยอมรับนับถือ ธนาคาร ได้ส่งเสริมสร้างความรู้สึกรักคุณค่าทางจิตใจที่ดีต่อพนักงาน ส่งเสริมวัฒนธรรมขององค์กร ให้มีการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน เช่น การจัดกิจกรรมรดน้ำคำหัวหน้าผู้ใหญ่ในวันสงกรานต์ เพื่อแสดงความเคารพต่อผู้ที่อาวุโสกว่า และการให้เกียรติซึ่งกันและกัน ในการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2.1.3 ด้านลักษณะของงาน ธนาคาร ได้จัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบในการพัฒนาระบบการทำงาน ด้วยการประสานงานกับพนักงานทุกส่วนงาน ทุกระดับชั้น ซึ่งทำให้ระบบการ

ปฏิบัติงานมีการแบ่งงาน แบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกัน โดยเน้นคุณธรรม จริยธรรม เพื่อให้เกิดความโปร่งใส สุจริต ถูกต้อง

2.1.4 ด้านความรับผิดชอบ ธนาคาร ได้ให้การสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานได้ ใช้ ทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ทั้งยังกำหนดขอบเขตหน้าที่ที่ชัดเจน และให้พนักงานได้เพิ่มศักยภาพ เพิ่มประสบการณ์ ได้เรียนรู้สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้งานสำเร็จ ได้ตามเป้าหมาย

2.1.5 ด้านความก้าวหน้าของงาน ธนาคาร ได้เสริมสร้างเส้นทางความก้าวหน้า อย่างชัดเจน มีลำดับขั้นการขึ้นเงินเดือนพนักงาน มีการปรับตำแหน่งงานตามความรู้ความสามารถ ของพนักงาน และพร้อมสนับสนุนการฝึกอบรมให้กับพนักงานในหลักสูตรต่างๆ และสนับสนุน เปิดโอกาสให้ศึกษาต่อเพื่อพัฒนาตนเอง

2.1.6 ด้านนโยบายและการบริหาร ธนาคาร ได้เสริมสร้างแรงบันดาลใจให้กับ พนักงานได้ร่วมมือ ร่วมใจ ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และให้มีการ ประชุมเพื่อสื่อสารนโยบายให้กับพนักงานในทุกๆเดือน

2.1.7 ด้านการปกครองบังคับบัญชา ธนาคาร ได้ส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชา ทำงาน ด้วยความโปร่งใส มีหลักธรรมภิบาล มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ โดยเปิด โอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่

2.1.8 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ธนาคาร ได้ส่งเสริมกิจกรรมการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาภายในองค์กร เพื่อสร้างความรักความสามัคคีและสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

2.1.9 ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ธนาคาร ได้เสริมสร้างสภาพแวดล้อม ที่เหมาะสม ดูแลความปลอดภัย ความสะอาดสบาย แบ่งเป็นสัดส่วนให้กับพนักงานทุกคนเป็นอย่างดี ทั้งยังสนับสนุนกิจกรรมและ โครงการการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพิ่มมากขึ้นและบริษัทได้มีการปรับปรุงโครงสร้างฝ่ายงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับงาน ส่งผลให้มีตำแหน่งงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีความรู้สึกรับประกันในการปฏิบัติงาน

2.1.10 ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ ธนาคาร ได้พิจารณาจ่ายค่าตอบแทน ตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ตามความรู้ความสามารถ และตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ ที่เกิดขึ้น โดยยึดหลักธรรมภิบาลที่ยุติธรรม และตามข้อกำหนดของกฎหมายแรงงานพร้อมกับ ให้ดูแลเรื่องสุขภาพของพนักงานอย่างเหมาะสม เช่น มีการตรวจร่างกายประจำปี

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

กรคนก ภาสน์ นิธิ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอช อิน ชัวร์นซ์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอช อินชัวร์นซ์ จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลในการศึกษารั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บริษัท เอช อินชัวร์นซ์ จำกัด จำนวน 92 คน และผลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation), ค่า t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 70.0 เป็นพนักงานปฏิบัติงานอยู่ฝ่ายประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ ร้อยละ 60.8 อายุระหว่าง 20 ถึง 30 ปี ร้อยละ 79.3 เป็นเพศ หญิง ร้อยละ 81.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 94.5 ทำงานในระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 60.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 ถึง 10 ปี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้านพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมากและด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบแรง จูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า พนักงานในแต่ละฝ่าย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับการทำงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัชระ บุญปลอด.(2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพะเยา และเพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดพะเยา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้ในแต่ละเดือน ประชากรที่ศึกษารั้งนี้ คือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพะเยา จำนวน 866 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพะเยา เฉลี่ยทุกด้านมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความมั่นคงในงาน สำหรับด้านความก้าวหน้าในงานมีแรงจูงใจในระดับ ปานกลาง การเปรียบเทียบแรงจูงใจของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพะเยา พนักงานที่มีเพศ ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน

มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับอายุและสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และตำแหน่งงานปัจจุบันที่ต่างกัน ลูกจ้างมีความไม่มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การทำงานอาจถูกให้ออกได้ง่ายกว่า ข้าราชการประจำและเรื่องสวัสดิการก็ได้รับไม่เท่าเทียมกัน เรื่องของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ทำให้พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพะเยามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาจากระยะเวลาการปฏิบัติงานนานก็ได้รับเงินเดือนและค่าจ้างมากกว่า คนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า

ณัฐกฤตา อภิโชติภพนพิฐ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทไทยตาซูชิ อีเล็คทริก จำกัด ผลการวิจัย พบว่า (1) พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (2) พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุการทำงาน และรายได้ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (3) พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุการทำงาน และรายได้ต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (4) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 49.14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (5) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 28.84 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วรารณ ม่วงเล็ก (2554: บทคัดย่อ) ศึกษา แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โลตัสฮอเทลวิศวกรรมเหมืองแร่และก่อสร้าง จำกัด พบว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมากที่สุด ส่วนในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านนโยบายและการบริหารงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก (2) จากการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน ระดับ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน พบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ที่แตกต่างกัน

รุ่งนภา แสงมณี (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในสังกัดภาค 6 พบว่า (1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ส่วนด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และ

เงินเดือนและค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง (2) ระดับการทำงานเป็นทีม ที่มีประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าระดับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ส่วนด้านความสัมพันธ์ที่ดีและการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง (3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพมี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าสภาพการปฏิบัติงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ

อิศวิพันธ์ วุฒิวงศ์เสรี (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยโรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต พบว่า (1) พนักงานคนไทยโรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (2) พนักงานคนไทยโรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต ที่มีลักษณะบุคคลต่างกันทางเพศ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) พนักงานคนไทยโรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต ที่มีลักษณะบุคคลแตกต่างกันประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษาระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ (4) ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทักษะในการทำงาน ผลสะท้อนจากงาน และค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยโรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โสธรา สุขขัง (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เวิลด์ แทรเวล เซอร์วิส จำกัด พบว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงานสูงสุด ส่วนที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำสุดคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (2) จากการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีภูมิลำเนาส่วนบุคคลต่างกัน พบว่า มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (3) แนวทางการสร้างและส่งเสริมแรงจูงใจโดยผู้บริหารควรปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริหารบุคคลให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล โดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการโน้มน้าวจูงใจ มีความยืดหยุ่น และสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานจนสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

ธนพร มีเดช (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พีเอ็มซีการ์ดส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พีเอ็มซีการ์ดส์ (ไทยแลนด์) จำกัด อยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมาสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพการทำงาน และความ

มั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าของงาน เรียบลำดับ (2) เมื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล เพศ และระดับการศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าของงาน ส่วนปัจจัยตามลักษณะส่วนบุคคลอื่นด้าน เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุงาน ไม่พบความแตกต่าง

วรรณะพล เวชโพธิ์ (2555: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจระดับมาก ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบายของหน่วยงาน และการบริหาร สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ส่วนแรงจูงใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในตนเองและอาชีพ ค่าตอบแทน ตำแหน่ง (2) การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มี เพศ ตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วราพร มะโนเพ็ญ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมในระดับมาก โดยพบว่าการกระตุ้นโดยรวมมีระดับแรงจูงใจมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านผลสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะและขอบเขตงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมมีระดับแรงจูงใจมากเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานด้านค่าตอบแทน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงานและอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน โดยรวมมีแรงจูงใจไม่แตกต่างกันไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณาระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านต่างๆ พบว่า ปัจจัยบำรุงรักษา ด้านความมั่นคงในการทำงาน เพศชายมีระดับแรงจูงใจแตกต่างกับเพศหญิง

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคารพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีระดับแรงจูงใจแตกต่างกับทุกช่วงอายุงาน

สุวภัทร เต๋อวัฒนา (2555: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง (2) เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน และด้านสถานภาพ (2) บุคลากรที่มีเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มีอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานในวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อุกฤษฏ์ เกตุกัณหา (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือปัจจัยค่าจูน และปัจจัยจูงใจ ตามทฤษฎีของ Frederick Herzberg รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากประชากรพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 308 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณานำเสนอในรูปของตาราง แจกแจงความถี่ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น โดยรวมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งออกเป็นปัจจัยดังต่อไปนี้ ปัจจัยค่าจูนใน ด้านนโยบายและการบริหาร พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการปกครองบังคับบัญชามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านสภาพการทำงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านรายได้และสวัสดิการมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยจูงใจในด้านการได้รับความสำเร็จ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านลักษณะของงานมีความพึง

พอใจในระดับปานกลาง ด้านการยอมรับนับถือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความรับผิดชอบมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านความก้าวหน้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ธนกฤต วัฒนากุล (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบอร์เกอร์ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 190 ราย จากประชากรพนักงานบริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยแบ่งออกเป็นปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่น่าสนใจ และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยสุขอนามัย ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสภาพงาน ด้านรายได้และสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง

ธีระพจน์ วรรณพุทธิรักษ์ (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท แซมมินา ไซ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า (1) ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานคือ ด้านความสำเร็จของงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค่าจูงที่มีผลแรงจูงใจในการทำงาน คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน พบว่า เพศ อายุ รายได้ และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน (3) ผู้บริหารควรเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน บริษัทและสภาพเศรษฐกิจ และควรสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานกับบริษัท โดยให้พนักงานได้รับข้อมูลนโยบายของบริษัทให้มากขึ้นซึ่งจะส่งผลดีต่อการบริหารงาน

นิธิเมธ หักไทย (2550) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร “มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานและเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียน โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณผลการศึกษา พบว่าข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานครมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับ

นับถือและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยในด้านความสำเร็จของงานข้าราชการมีความคิดเห็นว่าจะต้องทำงานให้สมบูรณ์แบบที่สุดและความสำเร็จของงานคือชีวิตจิตใจในการทำงาน ในด้านการยอมรับนับถือข้าราชการมีความคิดเห็นว่ามีผู้บังคับบัญชาหมกมุ่นหรือให้เกียรติตนเองเสมอและในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลข้าราชการมีความคิดเห็นว่าคุณเองมักเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดทำภายในหน่วยงานเช่น งานเลี้ยงสังสรรค์งานกีฬางานพิธีการต่างๆ เป็นต้น ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครพบว่าปัจจัยด้านระดับราชการสถานภาพสมรสและรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บุษบา รัตนมงคล (2551) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกึ่งอำเภอนิคมนพัฒนา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกึ่งอำเภอนิคมนพัฒนาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยะของเขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษาและประสบการณ์การปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ข้าราชการครูสายผู้สอนในโรงเรียนกึ่งอำเภอนิคมนพัฒนาจำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยได้ยึดเอาทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านการคาดหวังว่าสามารถทำงานสำเร็จได้ ด้านการคาดหวังว่างานสำเร็จแล้วจะได้รับรางวัล และด้านคุณค่าของรางวัล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลประกอบด้วยค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกึ่งอำเภอนิคมนพัฒนาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยะของเขต 1 โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกึ่งอำเภอนิคมนพัฒนาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยะของเขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและแรงจูงใจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ เป็นการศึกษาค้นคว้ารวบรวมทฤษฎีข้อมูลจากเอกสารหลักฐานที่มีผู้เคยทำการศึกษาร่วมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์สรุปผลการศึกษาของกรณีศึกษา โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามระเบียบการวิจัย ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำนวน 952 คน (แหล่งที่มาจากฝ่ายบุคคล ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ณ วันที่ 11 ก.ย 2561) หน่วย วิเคราะห์ คือ หน่วยบุคคล ได้แก่ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ สำนักงานใหญ่ พระราม9

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 952 คน (แหล่งที่มาจากฝ่ายบุคคล ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ณ วันที่ 11 ก.ย 2561) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ที่ สำนักงานใหญ่ พระราม9 ซึ่งทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นเป็นร้อยละ 95 โดยมีรายละเอียดในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ร้อยละ 5 ตามแนวคิดของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane 1967: 1088,อ้างถึงในธีระพจน์ วรรณพุทธิรักษ์, 2552) ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ	n	หมายถึง	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	หมายถึง	ขนาดของประชากร
	e	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)

เมื่อแทนค่าจะได้

$$n = \frac{1000}{1+1000*(0.05)^2}$$

$$n = 399$$

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 399 ตัวอย่างนั้น สำหรับการศึกษารุ่นนี้ ผู้ทำการศึกษาจะมีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1) วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เพื่อให้ได้สัดส่วนที่เท่ากัน โดยมีวิธีสุ่มขนาดตัวอย่างตามฝ่ายงาน ดังตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของจำนวนประชากรในแต่ละฝ่าย

ฝ่ายงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
กลุ่มงานบริหารหนี้	200	79
กลุ่มงานกรุงเทพและปริมณฑล	200	80
กลุ่มงานภาคใต้และภาคตะวันตก	200	80
กลุ่มงานภาคอีสานและตะวันออก	200	80
กลุ่มงานภาคเหนือ	200	80
รวม	1000	399

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มีเป้าหมายที่จะวิเคราะห์เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัย จูงใจและปัจจัยค้ำจุน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้ สร้างขึ้นมาจากการศึกษากรอบแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนคำชี้แนะจากคณะกรรมการที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ซึ่งแบ่งออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่

ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านความสำเร็จของงาน
- 2) ด้านการยอมรับนับถือ
- 3) ด้านลักษณะของงาน
- 4) ด้านความรับผิดชอบ
- 5) ด้านความก้าวหน้าของงาน

ปัจจัยค้ำจุน 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านนโยบายและการบริหาร
- 2) ด้านการปกครองบังคับบัญชา
- 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 4) ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง
- 5) ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ

โดยใช้ลักษณะแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบ ลิเคิร์ท (Likert's Scale) กำหนดการให้คะแนนแรงงูใจในการปฏิบัติงานเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายความว่า มากที่สุด	คือ	มีระดับแรงงูใจในด้านนี้มากที่สุด
4 หมายความว่า มาก	คือ	มีระดับแรงงูใจในด้านนี้มาก
3 หมายความว่า ปานกลาง	คือ	มีระดับแรงงูใจในด้านนี้ปานกลาง
2 หมายความว่า น้อย	คือ	มีระดับแรงงูใจในด้านนี้น้อย
1 หมายความว่า น้อยที่สุด	คือ	มีระดับแรงงูใจในด้านนี้น้อยที่สุด

ผู้ศึกษาทำการคำนวณค่าเฉลี่ยของระดับแรงงูใจ แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ที่แบ่งระดับช่วงคะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับซึ่ง มีช่วงคะแนนต่างกัน 0.80 มีที่มาจาก (วรรณะพล เวชโพธิ์.2555: 42)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งระดับของแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จะมีชั้นของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับแรงงูใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับแรงงูใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับแรงงูใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับแรงงูใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับแรงงูใจน้อยที่สุด

2.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ขั้นที่ 2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยให้ครอบคลุมเนื้อหาในด้านต่างๆ

ขั้นที่ 3 สร้างแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและด้านการศึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้

ขั้นที่ 6 วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่า IOC (Item – Objective Congruence Index) ดัชนีความสอดคล้องที่ 0.83

ขั้นที่ 7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดลอง (Tryout) เพื่อให้ได้กับประชากรที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ ของ เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีลักษณะข้อมูลอยู่ในระดับมาตราส่วน (Ratio Scale) หรือระดับอันตรภาค (Interval Scale) ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน, ด้านลักษณะของงาน, ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ, ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตจากสำนักงาน โครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช ถึง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารในการ เก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนการวิจัย
2. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 ชุด โดยให้ผู้ตอบ แบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด
3. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ภายใน 30 วัน
4. สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาจนครบ 399 ชุด
5. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
6. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

3.1 การตรวจสอบแบบวัดและการให้คะแนน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยนำข้อมูลดังกล่าวมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ โดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามซึ่งเป็นชุดคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย ชุดคำถามในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน เป็นชุดคำถามที่นำมาตรวจวัด แบบ Likert scale มาปรับใช้โดยแบ่งเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แต่ละคำถามให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

จากนั้นจะทำการรวบรวมคะแนนเพื่อหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพนักงานใช้การสังเกตในการแปลความหมายของข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกลับคืนมาจนครบตามกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาในแต่ละฉบับและนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ จัดหมวดหมู่ตามลักษณะของตัวแปร และนำแบบสอบถามมาลงรหัส

4.1.2 นำตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่ได้กำหนดไว้ในทุกส่วนข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ จากนั้นใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มาวัดระดับความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ค่าสถิติ F-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป จากนั้นใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference) เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ในกรณีที่ตัวแปรมีความแตกต่างกัน

โดยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ผู้วิจัยจะใช้เกณฑ์การประเมินค่าตามแนวคิดของลิเคิรท เรียบเรียงโดย บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ์ (2542: 137-138) โดยการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ของลิเคิรท และแบ่งระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลจากนั้นใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ช่วยในการประมวลผลข้อมูล และจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอ และสรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

4.2.1 **สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)** ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2.2 **สถิติอนุมาน (Inference Statistic)** ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA-F-test) และค่าสถิติ LSD (Least Significant Difference)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่” ผู้ศึกษาเสนอผลการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

โดยมีรายละเอียดของแต่ละตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ได้ข้อมูล จำนวน และ ร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

	(n = 399)		
	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ			
หญิง		272	68.2
ชาย		127	31.8
2. อายุ			
21-30 ปี		130	32.6
31-40 ปี		209	52.4
41-50 ปี		51	12.8
มากกว่า 50 ปี		9	2.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n = 399)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	276	69.2
สูงกว่าปริญญาตรี	123	30.8
4. สถานภาพสมรส		
โสด	201	50.4
สมรส	163	40.9
อื่น ๆ	35	8.8
5. ตำแหน่งงาน		
ลูกจ้างระบบจ้างเหมา (outsorce)	43	10.8
ลูกจ้างธนาคาร	109	27.3
พนักงานสัญญาจ้าง	81	20.3
พนักงานธนาคาร	166	41.6
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	43	10.8
10,000 – 20,000 บาท	112	28.1
20,001 – 30,000 บาท	59	14.8
30,001 – 40,000 บาท	116	29.1
40,000 บาทขึ้นไป	69	17.3

ตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้
เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.2 และเพศชายร้อยละ 31.8
อายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมา 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.6 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.8 และมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ
ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 69.2 และสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 30.8 ตามลำดับ
สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสดคิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมา คือ สมรสคิดเป็นร้อยละ 40.9 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งพนักงานธนาคาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมาเป็นลูกจ้างธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 27.3 พนักงานสัญญาจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.3 และลูกจ้างระบบจ้างเหมา (outsourcer) คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมา 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.1 40,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.3 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.8 และต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยแต่ละกลุ่มแบ่งเป็น 5 ด้าน และแต่ละด้านแบ่งเป็นรายการคำถาม ด้านละ 5 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน แสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ (ปัจจัยจูงใจ)

ปัจจัยจูงใจ	ระดับปัจจัยจูงใจ					\bar{X}	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านความสำเร็จของงาน							
1. ท่านภูมิใจในผลงานที่ท่านได้ทำ	37 (9.3)	117 (44.4)	175 (43.9)	-	10 (2.5)	3.58	มาก
2. ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	19 (4.8)	133 (33.3)	132 (33.1)	87 (21.8)	28 (7.0)	3.07	ปานกลาง
3. ท่านได้รับการชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ	10 (2.5)	203 (50.9)	147 (36.8)	29 (7.3)	10 (2.5)	3.44	ปานกลาง
4. ท่านพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่	-	199 (49.9)	181 (45.4)	19 (4.8)	-	3.45	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจ	ระดับปัจจัยจูงใจ					\bar{X}	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
5. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ท่านต้องการ	10 (2.5)	159 (39.8)	225 (56.4)	5 (1.3)	-	3.44	ปานกลาง
รวม						3.40	ปานกลาง
ด้านการยอมรับนับถือ							
6. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	-	147 (36.8)	219 (54.9)	24 (6.0)	9 (2.3)	3.23	ปานกลาง
7. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	-	149 (37.3)	227 (56.9)	23 (5.8)	-	3.31	ปานกลาง
8. ท่านได้รับความไว้วางใจในการมอบหมายงานพิเศษอื่น ๆ จากผู้บังคับบัญชา	-	102 (25.6)	210 (52.6)	56 (14.0)	31 (7.8)	2.95	ปานกลาง
9. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	10 (2.5)	145 (36.3)	220 (55.1)	24 (6.0)	-	3.35	ปานกลาง
10. ท่านรู้สึกมีเกียรติศรีในการชีพ และสังคมยอมรับ	-	117 (29.3)	251 (62.9)	31 (7.8)	-	3.21	ปานกลาง
รวม						3.21	ปานกลาง
ด้านลักษณะของงาน							
11. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	10 (2.5)	160 (40.5)	157 (39.3)	62 (15.5)	10 (2.5)	3.24	ปานกลาง
12. ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก	10 (2.5)	188 (47.1)	183 (45.9)	8 (2.0)	10 (2.5)	3.45	ปานกลาง
13. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ	26 (6.5)	145 (36.3)	181 (45.4)	47 (11.8)	-	3.37	ปานกลาง
14. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน	10 (2.5)	96 (24.1)	135 (33.8)	118 (29.6)	40 (10.0)	2.79	ปานกลาง
15. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความถนัดของท่าน	-	253 (63.4)	127 (31.8)	-	19 (4.8)	3.53	มาก
รวม						3.27	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยเชิงใจ	ระดับปัจจัยเชิงใจ					\bar{X}	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านความรับผิดชอบ							
16. ท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบในกำหนดแผนงานและแนวทางในการปฏิบัติงาน	-	167	199	33	-	3.34	ปานกลาง
	-	(41.9)	(49.9)	(8.3)	-		
17. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญ	-	165	176	48	10	3.24	ปานกลาง
	-	(41.4)	(44.1)	(12.0)	(2.5)		
18. ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจให้รับผิดชอบงาน	33	182	168	16	-	3.58	มาก
	(8.3)	(45.6)	(42.1)	(4.0)	-		
19. ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่	20	185	172	22	-	3.51	มาก
	(5.0)	(46.4)	(43.1)	(5.5)	-		
20. งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านได้ดำรงอยู่	29	158	212	-	-	3.54	มาก
	(7.3)	(39.6)	(53.1)	-	-		
รวม						3.44	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล							
21. การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสดำเนินการ	19	140	220	20	-	3.39	ปานกลาง
	(4.8)	(35.1)	(55.1)	(5.0)	-		
22. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถของท่าน	20	171	175	23	10	3.42	ปานกลาง
	(5.0)	(42.9)	(43.9)	(5.8)	(2.5)		
23. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ	7	104	279	9	-	3.27	ปานกลาง
	(1.8)	(26.1)	(69.9)	(2.3)	-		
24. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรม	-	165	234	-	-	3.41	ปานกลาง
	-	(41.4)	(58.6)	-	-		
25. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถและสายงาน	-	155	192	52	-	3.26	ปานกลาง
	-	(38.8)	(48.1)	(13.0)	-		
รวม						3.35	ปานกลาง
รวมทั้งหมด						3.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาในภาพรวมของแรงจูงใจการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจการทำงานของพนักงาน (ปัจจัยจูงใจ) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถจัดเรียงตามลำดับได้ ดังนี้

1. ด้านความรับผิดชอบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.44$
2. ด้านความสำเร็จของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.40$
3. การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} =$

3.35

4. ด้านลักษณะของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ $\bar{X} = 3.27$
5. ด้านการยอมรับนับถือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ $\bar{X} = 3.21$

สำหรับปัจจัยค่าจูงในการทำงาน 5 ด้าน มีผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและระดับดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับแรงจูงใจการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ (ปัจจัยค่าจูง)

ปัจจัยค่าจูง	ระดับปัจจัยค่าจูง					\bar{X}	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านนโยบายและการบริหาร							
26. องค์กรของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	34 (8.5)	184 (46.1)	157 (39.3)	24 (6.0)	-	3.57	มาก
27. องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	10 (2.5)	194 (48.6)	189 (47.4)	6 (1.5)	-	3.52	มาก
28. องค์กรของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	9 (2.3)	127 (31.8)	227 (56.9)	36 (9.0)	-	3.27	ปานกลาง
29. นโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	12 (3.0)	84 (21.1)	269 (67.4)	34 (8.5)	-	3.18	ปานกลาง
30. องค์กรของท่านมีความชัดเจนในการบริหารงาน	1 (0.3)	192 (48.1)	188 (47.1)	18 (4.5)	-	3.44	ปานกลาง
รวม						3.39	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยค่าจูน	ระดับปัจจัยค่าจูน					\bar{X}	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการปกครองบังคับบัญชา							
31. การสั่งงาน การมอบหมายงาน และ การติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน	37 (9.3)	149 (37.3)	199 (49.9)	14 (3.5)	-	3.52	มาก
32. การรับฟังความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา	24 (6.0)	180 (45.1)	177 (44.4)	18 (4.5)	-	3.52	มาก
33. สามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่อง การปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว	-	272 (68.2)	101 (25.3)	26 (6.5)	-	3.61	มาก
34. ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการ ปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่าง เต็มที่	-	220 (55.1)	147 (36.8)	32 (8.0)	-	3.47	ปานกลาง
35. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมใน การพิจารณาความดีความชอบ	-	129 (32.3)	257 (64.4)	13 (3.3)	-	3.29	ปานกลาง
รวม						3.48	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน							
36. ความสนิทสนม ความจริงใจและ ความเป็นกันเองของเพื่อนร่วมงาน	17 (4.3)	156 (39.1)	208 (52.1)	18 (4.5)	-	3.43	ปานกลาง
37. การร่วมมือและปฏิบัติงานของเพื่อน ร่วมงาน	17 (4.3)	134 (33.6)	161 (40.4)	58 (14.5)	29 (7.3)	3.13	ปานกลาง
38. การช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเพื่อน ร่วมงาน	29 (7.3)	158 (39.6)	212 (53.1)	-	-	3.54	มาก
39. ท่านได้รับคำปรึกษาจากเพื่อน ร่วมงานในการทำงาน	10 (2.5)	158 (39.6)	106 (26.6)	116 (29.1)	9 (2.3)	3.11	ปานกลาง
40. เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการ ทำงาน ทุกคนร่วมมือกันแก้ไขเป็นอย่างดี	19 (4.8)	142 (35.6)	230 (57.6)	8 (2.0)	-	3.43	ปานกลาง
รวม						3.33	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยค้ำจุน	ระดับปัจจัยค้ำจุน					\bar{X}	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง							
41. ท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	5 (1.3)	174 (43.6)	200 (50.1)	20 (5.0)	-	3.41	ปานกลาง
42. วัสดุอุปกรณ์ คู่มือและแบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	10 (2.5)	194 (48.6)	181 (45.4)	14 (3.5)	-	3.50	ปานกลาง
43. สภาพแวดล้อมในองค์กรเหมาะสมกับการทำงาน	31 (7.8)	153 (38.3)	193 (48.4)	22 (5.5)	-	3.48	ปานกลาง
44. สถานที่ทำงานของท่านกว้างขวางไม่แออัด	31 (7.8)	161 (40.4)	184 (46.1)	23 (5.8)	-	3.50	ปานกลาง
45. องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงาน	15 (3.8)	227 (56.9)	117 (29.3)	40 (10.0)	-	3.54	มาก
รวม						3.48	ปานกลาง
ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ							
46. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความู้และความสามารถ	10 (2.5)	125 (31.3)	233 (58.4)	31 (7.8)	-	3.28	ปานกลาง
47. ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี	10 (2.5)	204 (51.1)	171 (42.9)	14 (3.5)	-	3.52	มาก
48. ท่านพอใจในการให้สวัสดิการต่าง ๆ ขององค์กร	-	113 (28.3)	193 (48.4)	84 (21.1)	9 (2.3)	3.03	ปานกลาง
49. สวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความจำเป็นในการครองชีพของท่าน	9 (2.3)	219 (54.9)	153 (38.3)	18 (4.5)	-	3.55	มาก
50. สวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ท่านทำงานในองค์กรนี้	-	139 (34.8)	250 (62.7)	10 (2.5)	-	3.32	ปานกลาง
รวม						3.34	ปานกลาง
รวมทั้งหมด						3.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาในภาพรวมของแรงจูงใจการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ (ปัจจัยค่าจูง) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.40$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถจัดเรียงตามลำดับได้ดังนี้

- 1) ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.48$
- 2) ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.48$
- 3) ด้านนโยบายและการบริหาร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.39$
- 4) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ $\bar{X} = 3.33$
- 5) ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ $\bar{X} = 3.34$

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับ มาก

ซึ่งจากการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงาน (จากตารางที่ 4.2 , 4.3) พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจการทำงานของพนักงาน (ปัจจัยจูงใจ) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.33$

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจการทำงานของพนักงาน (ปัจจัยค่าจูง) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.40$

จึงทำให้ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง

และการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรอิสระ ดังนี้ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ซึ่งสถิติที่นำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป จากนั้นใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference) เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ในกรณีที่ตัวแปรมีความแตกต่างกัน สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปรากฏ ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติ t-test

เพศ	จำนวน (คน)	\bar{X}	S.D.	T	P
ชาย	127	3.36	.21	.62	.536
หญิง	272	3.38	.18		
รวม	399				

จากตารางที่ 4.4 ผลทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .536 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ กล่าวคือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	1.452	.726	21.951	.000**
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	13.097	.033		
รวม	398				

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
21-30 ปี	3.35	-	.66	.00**	.010*
31-40 ปี	3.34	-	-	.00**	.006*
41-50 ปี	3.51	-	-	-	.918
มากกว่า 50 ปี	3.52	-	-	-	-

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.6 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี
2. พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ t-test

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	\bar{X}	S.D.	T	P
ปริญญาตรี	276	3.38	.18	.569	.011*
สูงกว่าปริญญาตรี	123	3.36	.21		
รวม	399				

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.7 ผลทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .011* ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.5 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	.337	.168	4.693	.010*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	14.212	.036		
รวม	398	14.549			

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	อื่น ๆ
โสด	3.35	-	.006*	.045*
สมรส	3.40	-	-	.671
อื่น ๆ	3.41	-	-	-

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า

พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพ สมรส และอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงานโดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	.542	.181	5.099	.002**
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	14.006	.035		
รวม	398	14.549			

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ลูกจ้างระบบจ้าง เหมา (outsource)	ลูกจ้าง ธนาคาร	พนักงาน สัญญาจ้าง	พนักงาน ธนาคาร
ลูกจ้างระบบจ้างเหมา (outsource)	3.31	-	.395	.002**	.009**
ลูกจ้างธนาคาร	3.33	-	-	.004**	.017*
พนักงานสัญญาจ้าง	3.42	-	-	-	.347
พนักงานธนาคาร	3.40	-	-	-	-

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า

1. ลูกจ้างระบบจ้างเหมา (outsource) มีการมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ แตกต่างจากพนักงานสัญญาจ้างและพนักงานธนาคาร
2. ลูกจ้างธนาคารมีการมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ แตกต่างจากพนักงานสัญญาจ้าง และพนักงานธนาคาร

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	.664	.166	4.714	.001**
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	394	13.884	.035		
รวม	398	14.549			

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ .15 กล่าวคือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,000 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.31	-	.225	.000**	.102	.007**
10,000 – 20,000 บาท	3.35	-	-	.001**	.574*	.044*
20,001 – 30,000 บาท	3.45	-	-	-	.005**	.224
30,001 – 40,000 บาท	3.36	-	-	-	-	.124
40,000 บาทขึ้นไป	3.41	-	-	-	-	-

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า

1. พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ แตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป
2. พนักงานที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ แตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป
3. พนักงานที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ แตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ที่มุ่งศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ รวม ทั้งหมด 399 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างโดยศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และปรับปรุงแบบสอบถามในเรื่องที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1 ชุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติด้วยการหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA-F-test) และค่าสถิติ LSD (Least Significant Difference)

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการศึกษาลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.20 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 ระดับปริญญาตรี จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.20 สถานภาพโสด 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 ตำแหน่งพนักงานธนาคารจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 รายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10

1.2 ระดับแรงงใจในการปฏิบัติงาน (ตามวัตถุประสงค์ที่ 1)

จากการวิเคราะห์ระดับแรงงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแรงงใจการทำงานของพนักงาน (ปัจจยงใจ)

ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.33$

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถจัดเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

- 1) ด้านด้านความรับผิดชอบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.44$
- 2) ด้านความสำเร็จของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.40$
- 3) การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.35$

กลาง $\bar{X} = 3.35$

- 4) ด้านลักษณะของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ $\bar{X} = 3.27$
- 5) ด้านการยอมรับนับถือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ $\bar{X} = 3.21$

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แรงงใจการทำงานของพนักงาน ณาการอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ (ปัจจยงใจ) สามารถสรุป ได้ดังนี้

1) ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อแรงงใจมากที่สุดคือ ท่านภูมิใจในผลงานที่ท่านได้ทำ และท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจให้รับผิดชอบงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 3.58$

2) ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อแรงงใจน้อยที่สุด คือ ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 2.79$

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแรงงใจการทำงานของพนักงาน (ปัจจยค้ำจุน)

ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.40$

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถจัดเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

- 1) ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.48$
- 2) ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.48$

$\bar{X} = 3.48$

3) ด้านนโยบายและการบริหาร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.39$

4) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ $\bar{X} = 3.33$

5) ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ $\bar{X} = 3.34$

$\bar{X} = 3.34$

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ (ปัจจัยจูงใจ) สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อแรงจูงใจมากที่สุด คือสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 3.61$

2) ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อแรงจูงใจน้อยที่สุดคือ ท่านพอใจในการให้สวัสดิการต่าง ๆ ขององค์กรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.03$

จึงทำให้ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ทั้งหมด อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน (ตามวัตถุประสงค์ที่ 2)

จากสมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

1.3.1 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

จากการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.3.2 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.3.3 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

จากการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.4 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

จากการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.5 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.3.6 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 5.1 สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับ มาก	ไม่ยอมรับสมมติฐาน (อยู่ในระดับปานกลาง)
สมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	
2.1 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน (ไม่แตกต่างกัน)
2.2 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2.3 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2.4 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2.5 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2.6 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

2. อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โคนพิจารณาจาก ทั้งปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจูงใจแล้วพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสธดา สุขขัง.(2552) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เวล แทรเวล เซอร์วิส จำกัด พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องแนวคิดของผู้วิจัยที่คาดไว้ว่าอายุที่แตกต่างกัน จะมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐกฤตา อภิโชคภพนพิฐ.(2550) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยดาบูนซิเอตทริก จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องแนวคิดของผู้วิจัยที่คาดไว้ว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพร มีเดช.(2554) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พีเอ็มซีการ์ดส์ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องแนวคิดของผู้วิจัยที่คาดไว้ว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน จะมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ ม่วงเล็ก.(2554) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โลตัสฮอลดิ้งส์ กรุงเทพมหานคร แห่งแรกและก่อสร้าง จำกัด พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องแนวคิดของผู้วิจัยที่คาดไว้ว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวภัทร แด้ววัฒนา (2555) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องแนวคิดของผู้วิจัยที่คาดไว้ว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิ เมธัสไทย (2550) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการเขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านระดับราชการสถานภาพสมรสและรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับ ปานกลาง ทางผู้ศึกษาเห็นว่า ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจซึ่งมี โครงสร้างและระบบการทำงานที่คล้ายคลึงกับข้าราชการ จึงทำให้มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่เป็น ไปตามสมมติฐาน โดยแนวทางการสร้างและส่งเสริมแรงจูงใจ โดยผู้บริหาร ควรปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริหารบุคคลให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล โดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการโน้มน้าวใจ มีความยืดหยุ่น และสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานจนสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

3.1.2 สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทางผู้ศึกษาเห็นว่า ธนาคารควรเน้นการเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ดังนั้นทางธนาคาร เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรมทั้งการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับงาน และการฝึกอบรมที่นอกเหนือจากงาน และมีการสนับสนุนให้พนักงาน ได้มีการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ ทำให้พนักงานเห็นถึงความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง

3.1.3 สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทางผู้ศึกษาเห็นว่า ธนาคารควรเน้นเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้มีโอกาสที่จะพัฒนาตนเองทั้งทางด้านการศึกษา และตำแหน่งงานถ้ามีการเสริมสร้างแรงจูงใจที่ดีจะเป็นการช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองซึ่งจะทำให้ธนาคารมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้นในอนาคตได้

3.1.4 สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจ

ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทางผู้ศึกษาเห็นว่าธนาคารควรให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในกลุ่มของพนักงานที่มีสถานภาพโสดเพราะเป็นกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยที่สุด โดยอาจจะจัดกิจกรรมที่เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกันหรือพนักงานในแผนกเดียวกันเพื่อให้พนักงานนั้นไม่รู้สึกโดดเดี่ยวและยังเป็นการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมอีกด้วย

3.1.5 สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่าพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทางผู้ศึกษาเห็นว่า ธนาคารควรให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานในตำแหน่งพนักงานสัญญาจ้างเนื่องด้วยพนักงานในกลุ่มนี้มีโอกาสที่จะพัฒนาตำแหน่งงานในสายงานของตนเอง มองเห็นอนาคตในการทำงานของตนเอง เช่น การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในกลุ่มนี้ ซึ่งจะทำให้พนักงานในกลุ่มนี้ จะได้รับการบรรจุเป็นพนักงานธนาคารที่มีคุณภาพในอนาคต

3.1.6 สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทางผู้ศึกษาเห็นว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงานนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้ชีวิตของพนักงาน เป็นสิ่งที่สร้างความมั่นคง ความสะดวกสบายให้แก่พนักงาน ซึ่งพนักงานที่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในแต่ละเดือนก็จะทำให้พนักงานคนนั้นไม่มีสิ่งจูงใจในการทำงาน ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องของรายได้ในแต่ละเดือนของพนักงาน โดยอาจพิจารณาถึงปริมาณงาน ความสามารถในการทำงาน หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จะเพิ่มออกมาสำหรับพนักงานที่ต้องไปทำงานในสถานที่ต่าง ๆ เป็นต้น

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เช่น สวัสดิการ ค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากรายได้ต่อเดือน เพื่อจะนำมาพัฒนาให้พนักงานเกิดมีแรงจูงใจในการทำงานต่อไป

3.2.2 ควรมีการเก็บกลุ่มตัวอย่างที่นอกเหนือจากพนักงานที่ทำงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานทั้งสำนักงานใหญ่และสาขาว่ามีความแตกต่างกันในปัจจัยด้านใด เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป

3.2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่ทำงานในสำนักงานใหญ่และพนักงานที่ทำงานในสาขาต่าง ๆ เพื่อหาข้อแตกต่างและสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นก่อนที่จะกลายเป็นปัญหาต่อไปในอนาคต



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรกนก ภาสน์นิธิ.(2550). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอช อินชัวร์รันซ์ จำกัด*.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต,
กรุงเทพฯ
- กุสุมา จ้อยช้างเนียม. (2547). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย*.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- จารุวรรณ กมลสินธุ์. (2548). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม
นวนคร*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ.
- ชูชัย สมितिไกร. (2556). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐกฤตา อภิโชติภนพิฑู. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับแรงจูงใจ
ในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงาน ของ
บริษัท ไทยตาบุชิ อิเล็กทริก จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- ธนพร มีเดช. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พีเอ็มซีการ์ดส์ (ไทยแลนด์) จำกัด*.
(การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2547). *การจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- ชนกฤต วัฒนากุล. (2551). *ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สายไฟฟ้าบางกอก
เคเบิล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ*. (การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนิกานต์ มามะศิริานนท์. (2554). *เทคนิคการจูงใจพนักงาน*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์ เน็ทบุ๊กส์,
- ธีระพงษ์ วรรณพุทธิรักษ์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเซน
มินา ไซซีสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

- นวรรตน์ พึ่งโพธิ์สถ. (2552). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด*. (ภาคนิพนธ์พัฒนาปริญญาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- นันทสภรณ์ อภิศักดิ์กุล. *การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- นิธิเมธ หัสไทย. (2550). *แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร*. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2542). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: เจริญดีการพิมพ์.
- บุษบาร์ตนมงคล. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนกิ่งอำเภอนิคมนพัฒนา*. (งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ, ปัญญา จันรอด. *ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานพื้นที่การศึกษา ชลบุรีเขต 3*. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- พนมพร แสสนมีมา. *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอ จังหวัดอุบลราชธานี*. (ภาคนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พลสุข สังข์รุ่ง. (2550). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: บี เคอินเตอร์ ปรินท์, ราณี อีสี่ชัยกุล. (2552). “การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ”. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 7(2): 69-82
- รุ่งนภา แสงมณี. (2552). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการท างานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดภาค 6*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

- วรรณะพล เวชโพธิ์. (2555). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- วราพร มะโนเพ็ญ. (2554). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วราภรณ์ ม่วงเล็ก. (2554). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โลตัสฮอลวิศวรกรรมเหมืองแร่และก่อสร้าง จำกัด*. (การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- วัชร นุญพลอด. *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพะเยา*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วิไลพร เจริญพร. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณีบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วิชา เทียมลม. (2551). *การศึกษาแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. (รายงานการวิจัย กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.
- วารัตตา เหลืองรังสี. (2549). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ. (2548). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทสาคร*. (สารนิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ศิริไล กุลทรัพย์ศุทธา. (2552). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.
- สุวรรณทิพย์ทิพย์อ่อน. (2548). *แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบางปะกง จำกัด*. (ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- สมเดช มุงเมือง. (2548). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- เสกสรร สังขวิสุทธิ. (2547). *การศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้ผลิต ผลิตภัณฑ์ชุมชนหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ต่อการเข้าสู่การประกันสังคมของแรงงานนอกระบบ ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดอุทัยธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุชาติ จรประดิษฐ์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานปฏิบัติการฝ่าย ผลิตบริษัทฟิลิปส์เซมิคอนดักเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.
- สุวภัทร แต้ววัฒนา. (2547). *แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- โสธดา สุขขัง. (2552). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เวิลด์ แทรเวล เซอร์วิส จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- อศวิณัทษ์ วุฒิวงศ์เสรี. (2552). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยโรงเรียน นานาชาติบริติช ภูเก็ต*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- อุกฤษฏ์ เกตุกันหา. (2552). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่กรุงเทพมหานคร*. (การศึกษาค้นคว้า อิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



ภาคผนวก

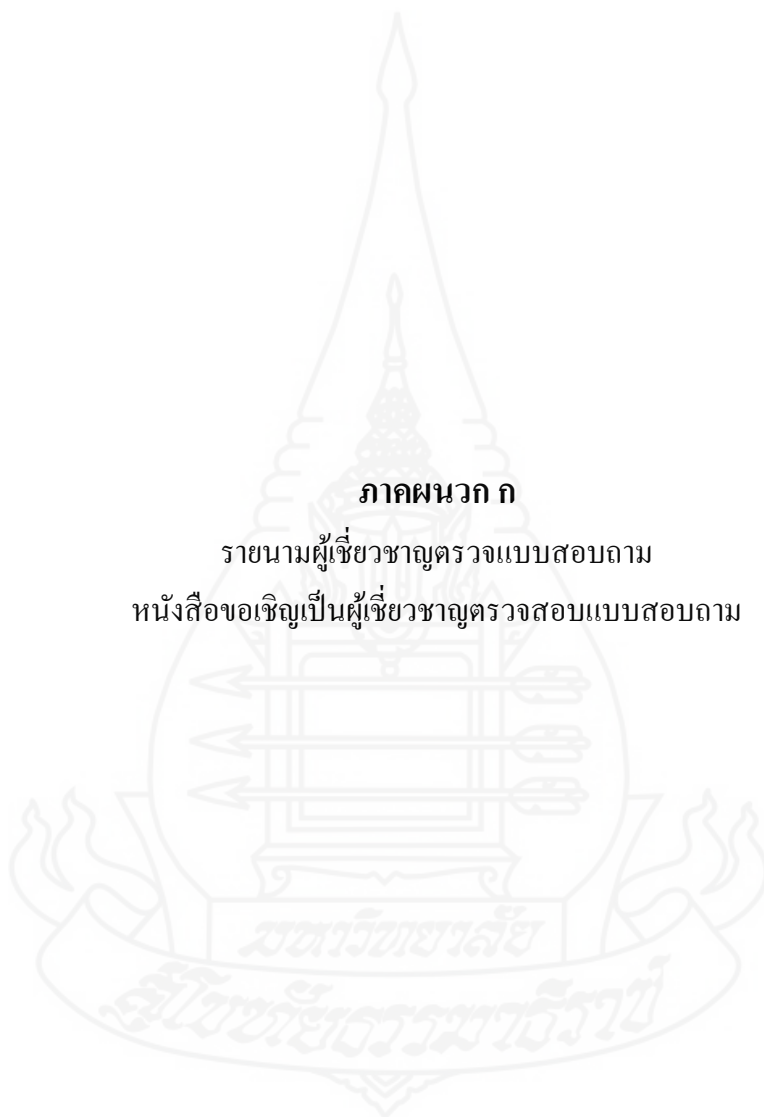
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก

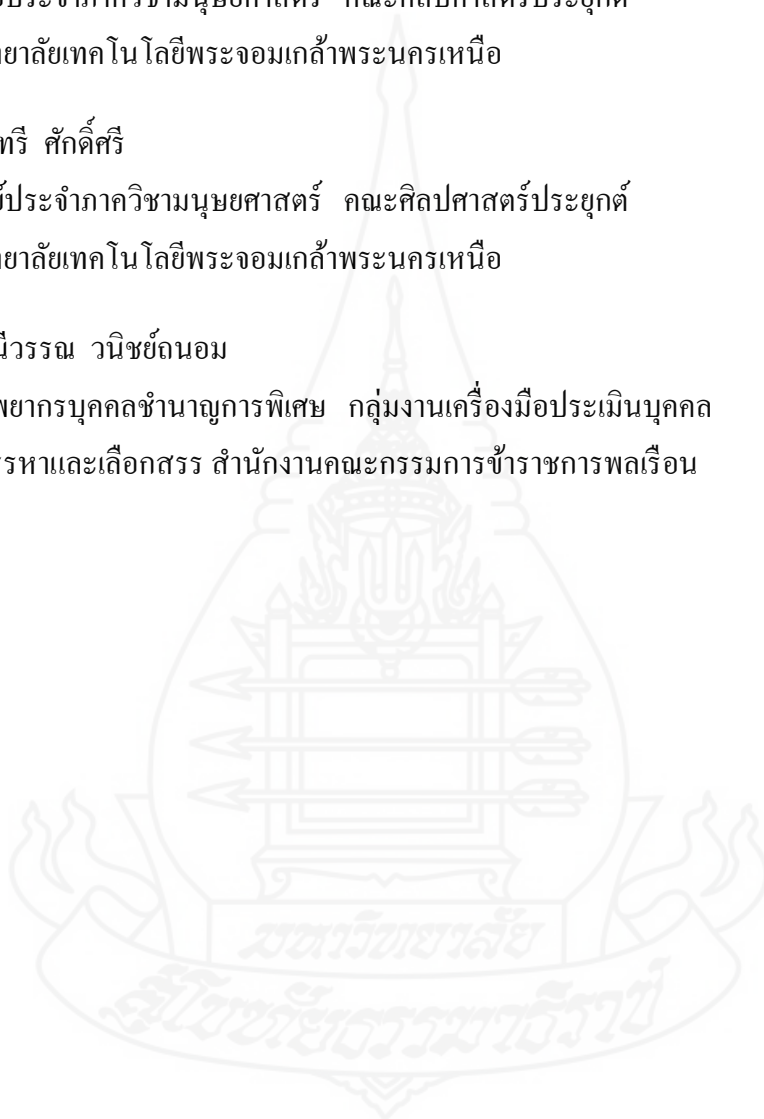
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาวร

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร
อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี
อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
3. ดร.รัชนีวรรณ วนิชย์ถนอม
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานเครื่องมือประเมิณบุคคล
ศูนย์สรรหาและเลือกสรร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน





ภาคผนวก ข

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เป็นการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่สร้างขึ้นว่ามีคุณภาพหรือไม่ ก่อนที่จะนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยแบบสอบถามชุดนี้ได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
2. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power)
3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ตารางที่ 1 ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (IOC) ของแบบสอบถามแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ

ข้อ	ข้อความ-ปัจจัยจูงใจ	IOC
ด้านความสำเร็จของงาน		
1	ท่านภูมิใจในผลงานที่ท่านได้ทำ	1
2	ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	0.67
3	ท่านได้รับการชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ	1
4	ท่านพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่	0.67
5	ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ท่านต้องการ	1
ด้านการยอมรับนับถือ		
6	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	0.67
7	ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	1
8	ท่านได้รับความไว้วางใจในการมอบหมายงานพิเศษอื่น ๆ จากผู้บังคับบัญชา	0.67
9	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	1
10	ท่านรู้สึกมีเกียรติศักดิ์ศรีในการชีพและสังคมยอมรับ	1

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ-ปัจจัยเชิงใจ	IOC
ด้านลักษณะของงาน		
11	ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	1
12	ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้ลี้ก ยากลำบาก	1
13	ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศัภยภาพ	1
14	ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน	1
15	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความถนัดของท่าน	1
ด้านความรับผิดชอบ		
16	ท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบในกำหนดแผนงานและแนวทางในการปฏิบัติงาน	1
17	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญ	1
18	ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจให้รับผิดชอบงาน	1
19	ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่	1
20	งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านได้ดำรงอยู่	1
การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล		
21	การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสก้าวหน้า	0.67
22	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถของท่าน	1
23	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ	1
24	การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรม	1
25	ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถและ สายงาน	1

ตารางที่ 2 ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับจุดประสงค์ (IOC) ของแบบสอบถาม
แรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุน

ข้อ	ข้อความ-ปัจจัยค้ำจุน	IOC
ด้านนโยบายและการบริหาร		
26	องค์กรของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	1
27	องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	1
28	องค์กรของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	1
29	นโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	1
30	องค์กรของท่านมีความชัดเจนในการบริหารงาน	1
ด้านการปกครองบังคับบัญชา		
31	การสั่งงาน การมอบหมายงาน และการติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน	1
32	การรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา	0.67
33	สามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว	1
34	ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่	1
35	ผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	1
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		
36	ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเองของเพื่อนร่วมงาน	1
37	การร่วมมือและปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน	1
38	การช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน	1
39	ท่านได้รับคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน	1
40	เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการทำงาน ทุกคนร่วมมือกันแก้ไขเป็นอย่างดี	1

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ-ปัจจัยคำจูน	IOC
ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง		
41	ท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	0.67
42	วัสดุอุปกรณ์ คู่มือและแบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	1
43	สภาพแวดล้อมในองค์กรเหมาะสมกับการทำงาน	1
44	สถานที่ทำงานของท่านกว้างขวางไม่แออัด	1
45	องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงาน	1
ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ		
46	เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถ	1
47	ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี	1
48	ท่านพอใจในการให้สวัสดิการต่าง ๆ ขององค์กร	1
49	สวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความจำเป็นในการครองชีพของท่าน	1
50	สวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ท่านทำงานในองค์กรนี้	1

*ข้อคำถามที่ตัดออกเนื่องจากมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (IOC) < 0.5

2. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power)

ตารางที่ 3 ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ของแบบสอบถามแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ

ข้อ	ข้อความ-ปัจจัยจูงใจ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
ด้านความสำเร็จของงาน		
1	ท่านภูมิใจในผลงานที่ท่านได้ทำ	2.411
2	ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	2.627
3	ท่านได้รับการชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ	3.682
4	ท่านพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่	3.540
5	ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ท่านต้องการ	2.201

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ-ปัจจัยจูงใจ	ค่าอำนาจ จำแนก (t)
ด้านการยอมรับนับถือ		
6	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	2.118
7	ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	5.337
8	ท่านได้รับความไว้วางใจในการมอบหมายงานพิเศษอื่น ๆ จากผู้บังคับบัญชา	5.715
9	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	5.013
10	ท่านรู้สึกมีเกียรติศักดิ์ศรีในการชีพและสังคมยอมรับ	3.129
ด้านลักษณะของงาน		
11	ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	2.746
12	ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้ลี้ภัยกล่ามปาก	4.273
13	ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ	3.841
14	ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน	3.246
15	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความถนัดของท่าน	6.278
ด้านความรับผิดชอบ		
16	ท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบในกำหนดแผนงานและแนวทางในการปฏิบัติงาน	5.177
17	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญ	3.541
18	ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจให้รับผิดชอบงาน	3.895
19	ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่	5.900
20	งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านได้ดำรงอยู่	4.855
การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล		
21	การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสก้าวหน้า	3.044
22	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถของท่าน	4.435
23	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ	3.649

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ-ปัจจัยจูงใจ	ค่าอำนาจ จำแนก (t)
24	การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรม	4.486
25	ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถและสายงาน	3.058

ตารางที่ 4 ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ของแบบสอบถามแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุน

ข้อ	ข้อความ-ปัจจัยค้ำจุน	ค่าอำนาจ จำแนก (t)
ด้านนโยบายและการบริหาร		
26	องค์กรของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	6.194
27	องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	4.336
28	องค์กรของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.752
29	นโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	2.359
30	องค์กรของท่านมีความชัดเจนในการบริหารงาน	4.427
ด้านการปกครองบังคับบัญชา		
31	การสั่งงาน การมอบหมายงาน และการติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน	3.453
32	การรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา	5.353
33	สามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว	5.179
34	ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่	4.373
35	ผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	3.618
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		
36	ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเองของเพื่อนร่วมงาน	3.618
37	การร่วมมือและปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน	3.432

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ-ปัจจัยคำจูน	ค่าอำนาจ จำแนก (t)
38	การช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน	4.882
39	ท่านได้รับคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน	5.558
40	เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการทำงาน ทุกคนร่วมมือกันแก้ไขเป็นอย่างดี	7.130
ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง		
41	ท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	8.352
42	วัสดุอุปกรณ์ คู่มือและแบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	9.045
43	สภาพแวดล้อมในองค์กรเหมาะสมกับการทำงาน	6.674
44	สถานที่ทำงานของท่านกว้างขวางไม่แออัด	7.077
45	องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงาน	5.842
ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ		
46	เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถ	6.682
47	ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี	4.476
48	ท่านพอใจในการให้สวัสดิการต่าง ๆ ขององค์กร	6.947
49	สวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความจำเป็นในการครองชีพของท่าน	5.656
50	สวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ท่านทำงานในองค์กรนี้	3.523

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ของแบบสอบถาม

ข้อ	แบบสอบถาม	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)
1	แบบสอบถามแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ	25	0.920
2	แบบสอบถามแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุน	25	0.954



ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่”

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยข้าพเจ้า.....นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตร.....
มหาวิทยาลัย สาขาวิชา..... ภาควิชา..... คณะ..... มหาวิทยาลัย
..... ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์
สำนักงานใหญ่” ในครั้งนี้

ผลของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน
เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง ของตัวพนักงาน และเพื่อนำผลการวิจัย ไปเสนอแนะผู้บริหาร ในการ
พัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	6	ข้อ
ตอนที่ 2 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน	จำนวน	50	ข้อ
โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนการตอบคำถามในแต่ละตอน			

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย และเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น
ดังนั้นข้อมูลของท่านถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวแก่ผู้ใดทั้งสิ้นและไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่าน
ข้อมูลจะนำมาวิเคราะห์ร่วมกันทั้งหมด โดยดูในภาพรวมเท่านั้น จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามด้วย
ตนเองตามความเป็นจริงมากที่สุด

ขอขอบพระคุณท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายต่อพงศ์ ฤทธิ์เทวา
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

แบบสอบถาม

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่

คำอธิบายประกอบการตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 50 ข้อ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1) เพศ

ชาย หญิง

2) อายุ

21 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี มากกว่า 50 ปี

3) ระดับการศึกษา

ระดับปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4) สถานภาพการสมรส

โสด สมรส อื่น ๆ

5) รายได้ต่อเดือน

ถูกจ้างระบบจ้างเหมา (outsorce) ถูกจ้างธนาคาร
 พนักงานสัญญาจ้าง พนักงานธนาคาร

6) รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 10,000 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท
 30,001 – 40,000 บาท 40,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน

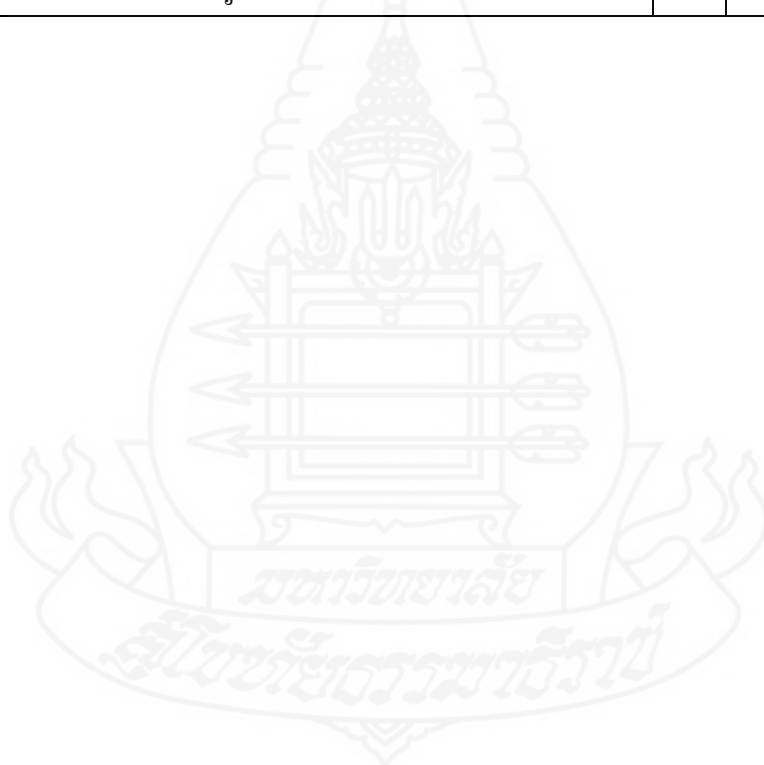
คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียง คำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับความคิดเห็น	4	หมายถึง	มาก
ระดับความคิดเห็น	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับความคิดเห็น	2	หมายถึง	น้อย
ระดับความคิดเห็น	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ - แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยจูงใจ						
ด้านความสำเร็จของงาน						
1	ท่านภูมิใจในผลงานที่ท่านได้ทำ					
2	ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน					
3	ท่านได้รับการชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ					
4	ท่านพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่					
5	ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ท่านต้องการ					
ด้านการยอมรับนับถือ						
6	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
7	ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
8	ท่านได้รับความไว้วางใจในการมอบหมายงานพิเศษอื่น ๆ จากผู้บังคับ					
9	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์					
10	ท่านรู้สึกมีเกียรติศักดิ์ศรีในการชีพและสังคมยอมรับ					
ด้านลักษณะของงาน						
11	ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
12	ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึก					
13	ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ					
14	ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน					
15	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความถนัดของท่าน					

ด้านความรับผิดชอบ						
16	ท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบในกำหนดแผนงานและแนวทางในการ					
17	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญ					
18	ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจให้รับผิดชอบงาน					
19	ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่					
20	งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านได้ดำรงอยู่					
การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล						
21	การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสก้าวหน้า					
22	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถของท่าน					
23	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ					
24	การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรม					
25	ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถและสายงาน					
ปัจจัยคำจูน						
ด้านนโยบายและการบริหาร						
26	องค์กรของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
27	องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร					
28	องค์กรของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
29	นโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ					
30	องค์กรของท่านมีความชัดเจนในการบริหารงาน					
ด้านการปกครองบังคับบัญชา						
31	การสั่งงาน การมอบหมายงาน และการติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน					
32	การรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา					
33	สามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว					
34	ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่					
35	ผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
36	ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเองของเพื่อนร่วมงาน					
37	การร่วมมือและปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน					
38	การช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน					
39	ท่านได้รับคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน					
40	เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการทำงาน ทุกคนร่วมมือกันแก้ไขเป็นอย่างดี					

ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง						
41	ท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					
42	วัสดุอุปกรณ์ คู่มือและแบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
43	สภาพแวดล้อมในองค์กรเหมาะสมกับการทำงาน					
44	สถานที่ทำงานของท่านกว้างขวางไม่แออัด					
45	องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงาน					
ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ						
46	เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถ					
47	ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี					
48	ท่านพอใจในการให้สวัสดิการต่าง ๆ ขององค์กร					
49	สวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความจำเป็นในการครองชีพของ					
50	สวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ท่านทำงานในองค์กรนี้					



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายต่อพงศ์ ฤทธิ์เทวา
วัน เดือน ปีเกิด	8 เมษายน 2530
สถานที่เกิด	อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
สถานที่ทำงาน	ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพลโยธิน กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	พนักงานสัญญาจ้าง (ปฏิบัติงานสินเชื่อ)

