ลักษณะบุคคล แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

สิรินันท์ พันธุ์ไชยศรี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มิถุนายน 2555

ลักษณะบุคคล แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

สิรินันท์ พันธุ์ไชยศรี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มิถุนายน 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ลักษณะบุคคล แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

สิรินันท์ พันธุ์ไชยศรี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มิถุนายน 2555

สิรินันท์ พันธุ์ไชยศรี.(2554). *ลักษณะบุคคล แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent t-test, One Way Anova และสถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุฐาน (Multiple Regression Analysis)

การศึกษาครั้งนี้ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษาคือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ แรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และแรงจูงใจในด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ตัวแปรตามที่ใช้ศึกษาได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือนและสวัสดิการ

INDIVIDUAL CHARACTERISTICS , MOTIVATION AND JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES OF COMMERCIAL BANKS IN BANGKOK METROPOLIS

AN ABSTRACT

BY

SIRINANT PANCHAISRI

Presented in partial fulfillment of the requirements for the

Master of Business Administration in Management

At Srinakharinwirot University

June 2012

Sirinant Panchaisri. (2012). *Individual Characteristics , Motivation and Job Satisfaction of Employees of Commercial Banks in Bangkok Metropolis*. Master's Project, M.B.A.(Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor Dr. Panid Kulsiri

This research aims to study individual characteristics, motivation and job satisfaction of employees of commercial banks in Bangkok Metropolis. Samples are 385 personnel working in Commercial Banks in Bangkok Metropolis. A questionnaire is used to collect data. The statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation Independent t-test, One Way - ANOVA and multiple regression analysis.

Independent variables in this study are individual characteristics in terms of gender, age, position, income, work experience ; job motivation factors in terms of achievement, recognition, type of work, responsibility, work advancement ; hygiene factors in terms of relationship with supervisor, relationships with colleagues, work conditions, salaries and benefits. The dependent variable is job satisfaction of employees of commercial banks in Bangkok Metropolis.

Results of the hypotheses tests at the statistical significance level of 0.05 suggested that job satisfaction of employees of commercial banks in Bangkok Metropolis had relationship with achievement , type of work , relationship with supervisor , relationships with colleagues, work environment , and salaries and benefits.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สามารถสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเช่นนี้ ถ้ามิได้รับความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการดูแลแก้ไขข้อบกพร่อง ให้ความรู้ ความคิดเห็น คำแนะนำ และแนวทางในการทำงานที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จสิ้นเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งถึงความกรุณาและความเมตตาที่มีให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา และกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผศ. ดร.การญ์ระวี อนันตอัครกุล และอาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ และให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือเพื่อการวิจัย และให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และสั่งสอนประสบการณ์ต่างๆ อันนำมา ซึ่งความรู้และความเข้าใจ และให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา รวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ และเจ้าหน้าที่ประจำห้อง บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนรวมในความสำเร็จทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและ อำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ ให้เป็นไปได้ด้วยดีตลอดมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา สมาชิกทุกคนในครอบครัวและขอขอบคุณพี่ น้อง และเพื่อนๆ ทุกคน ที่คอยห่วงใย และคอยช่วยเหลือในทุกๆ ด้านและคำแนะนำที่มีให้เป็นอย่างดียิ่ง รวมทั้งยังคอยเป็นกำลังใจเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีความมุมานะ พยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้ ท้ายที่สุดคุณงามความดี และคุณประโยชน์ใดๆ ก็ตามอันเกิดจากสารนิพนธ์เล่มนี้ และผลพวงของความสำเร็จในการศึกษาในระดับปริญญาโท ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บุญคุณของบิดาและมารดาผู้ให้สติปัญญาและชีวิตเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยโดยตลอดเสมอมา จนประสบความสำเร็จลุล่วงได้ในวันนี้

สิรินันท์ พันธุ์ไชยศรี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานในการวิจัย	10
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	11
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	23
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	31
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	74
ความมุ่งหมายของการวิจัย สมมติฐานในการวิจัย.....	74
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	74
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	79
อภิปรายผลการศึกษา.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	89
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	99
ผนวก ก แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.....	100
ผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	106
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	109

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 ตารางจำนวน(ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 46

2 ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล..... 49

3 ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ..... 50

4 ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ..... 51

5 ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ..... 52

6 ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน..... 53

7 ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า..... 54

8 ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน..... 55

9 ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน..... 56

10 ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ..... 57

11 ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูล ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ใน กรุงเทพมหานคร..... 58

12 ตารางการทดสอบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ..... 60

13 ตารางตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ..... 62

14 ตารางผลความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามอายุ..... 62

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

15 ตารางการทดสอบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน.... 63

16 ตารางตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 65

17 ตารางผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานครจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 65

18 ตารางตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน..... 67

19 ตารางผลความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานครจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน..... 67

20 ตารางทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร..... 70

21 ตารางการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 72

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์เบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)..... 21

2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์..... 23

3 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและแรงผลักดัน..... 25

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อมสังคมและเทคโนโลยี ประกอบกับการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นตามกระแสโลกาภิวัตน์ มีผลทำให้หน่วยงานทุกๆองค์กรพยายามปรับกลยุทธ์และมีการพัฒนารับเทคโนโลยีใหม่ๆที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำมาใช้แข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นๆได้ และเพื่อให้พนักงานทุกคนที่ทำงานร่วมกันในองค์กรมีระบบการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน (จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์. 2550: 1) ซึ่งในการที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรที่จะสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการกระตุ้นหรือจูงใจให้พนักงานในองค์กรมีความกระตือรือร้นและเต็มอกเต็มใจ ตั้งใจที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หรืออาจกล่าวได้ว่าถ้าบุคคลใดมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ก็แสดงว่าบุคคลนั้นเป็นผู้มีจุดมุ่งหมายในชีวิตและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ ลักษณะเช่นนี้ถือว่าบุคคลนั้นๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อองค์กร (เสนาะ ติเยาว์และคนอื่นๆ. 2529: 242)

ธนาคาร ถือเป็นสถาบันการเงิน ที่มีหน้าที่ระดมเงินออมจากประชาชนทั่วไป และจัดสรรเงินให้กู้ยืมในภาคเศรษฐกิจ ธนาคารจัดได้ว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ธุรกิจธนาคารพาณิชย์เปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ที่หล่อเลี้ยงให้เกิดความเจริญเติบโตและความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจสังคมของประเทศชาติ การพัฒนาทางเศรษฐกิจไม่ว่าแขนงใดล้วนต้องพึ่งพาอาศัยธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งอำนวยทุนที่สำคัญ เพราะธนาคารเป็นกลไกที่ทรงพลังที่สุดในระบบการเงินของประเทศ และเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่สนับสนุนให้เกิดการขยายตัวทางอุตสาหกรรมทุกชนิด ทั้งยังมีส่วนในการขยายบทบาททางการค้าระหว่างประเทศให้กว้างขวางออกไปทั่วทุกภูมิภาค อาจกล่าวได้ว่าธนาคารพาณิชย์เปรียบดังเสาหลักเสาหนึ่งของเศรษฐกิจทั้งระบบเป็นหลักที่มีความมั่นคงและแนวทุนเกื้อหนุนเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตก้าวหน้า มากกว่าสถาบันการเงินอื่นใด (สมบูรณ์ พงษ์พูลสุข. 2546: 1)

ธนาคารพาณิชย์ของไทยต่างได้พัฒนาเทคโนโลยี และการให้บริการในด้านต่างๆ โดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ เช่น ตู้รับฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ตู้เอทีเอ็ม ระบบโอนเงินหรือสอบถามข้อมูลผ่านโทรศัพท์ (Telephone Banking) การโอนเงินผ่านระบบเครือข่าย (Internet Banking) เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามปัญหาบางอย่างต้องได้รับการแก้ไขโดยการขอคำแนะนำจากพนักงาน

ธนาคาร ดังนั้นพนักงานจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งของธนาคารในการบริการและให้คำแนะนำที่ดี รวมทั้งการสร้างความพึงพอใจให้เกิดกับลูกค้า หากธนาคารทุกแห่งมีเครื่องมือที่เหมือนกัน ลูกค้าก็จะไม่เห็นความแตกต่างของการให้บริการ แต่หากธนาคารใดที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่องานที่ได้รับมอบหมาย เป้าหมายและความอยู่รอดขององค์กร (นภาพร อัศวกาญจน์. 2546: 1) ในขณะเดียวกันจะต้องสร้างบรรยากาศการทำงานในองค์กรให้เป็นที่พึงประสงค์ร่วมกับพนักงานทุกคนให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีมีความกระตือรือร้นและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรักความผูกพันในฐานะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพและมีความสุขความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2537 ค: 184)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร และทำให้ทราบว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับใด ซึ่งผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสามารถนำผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนปรับปรุง วิธีการปฏิบัติงาน และพัฒนาการบริหารงานต่างๆ ถือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กร เพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรมุ่งหวังไว้ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการศึกษาวิจัยใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาองค์กร และเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาบริหารงานบุคลากรของธนาคาร โดยการเสริมสร้างและรักษาพนักงานธนาคารให้

เกิดแรงจูงใจและเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อพนักงานธนาคารฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการธนาคารมากยิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยจะเป็นการเพิ่มข้อมูลให้กับผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการวางแผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรเพื่อพัฒนาให้พนักงานธนาคารเกิดความพึงพอใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กร

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยในเรื่องประชากร กลุ่มตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร ในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างนั้น เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของพนักงาน จึงใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบค่าประชากร โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% (ศิริวรรณ และคณะ 2548: 193-194) ได้ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ ได้ 385 คน

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z = ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน (Z-score) ขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่น

p = สัดส่วนประชากรที่สนใจศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ 5% (0.05)

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรองกลุ่มตัวอย่างไว้ 15 คน (ประมาณ 4% ของกลุ่มตัวอย่าง) รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling)โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครทั้งหมด 14 ธนาคาร (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2555, กุมภาพันธ์: ออนไลน์) คือ

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
5. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

6 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

7. ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
8. ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)
9. ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
10. ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)
11. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
12. ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)
13. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด (มหาชน)
14. ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัยทำการสุ่มจับฉลากจำนวน 4 ธนาคารจาก 14 ธนาคาร ได้ดังนี้ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างแบบกำหนดโควต้า (Quota Sampling) คำนวณจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 400 คน และจากการเลือกธนาคารจำนวน 4 ธนาคารจาก 14 ธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด ทำให้ได้ธนาคารละ 100 คน ดังนั้นในแต่ละธนาคารจะมีกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{ขนาดของตัวอย่างในแต่ละธนาคาร} = \frac{\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนธนาคารที่จับฉลากได้}}$$

$$= \frac{400}{4}$$

$$= 100 \text{ คน}$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากการสุ่มแบบกำหนดโควตา

ธนาคาร	จำนวนตัวอย่าง
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	100
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	100
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	100
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	100
รวม	**400**

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยวิธีตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. **ตัวแปรอิสระ** (Independent Variable) ประกอบด้วย

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

1.2.2 26 – 30 ปี

1.2.3 31 – 35 ปี

1.2.4 36 - 40 ปี

1.2.5 41 ปีขึ้นไป

1.3 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

1.3.1 ระดับบริหาร

1.3.2 ระดับปฏิบัติการ

1.4 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.4.1 10,001-20,000 บาท

1.4.2 20,001-30,000 บาท

1.4.3 30,001-40,000 บาท

1.4.4 40,001-50,000 บาท

1.4.5 50,001 บาทขึ้นไป

1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์

1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

1.5.2 2–5 ปี

1.5.3 6– 10 ปี

1.5.4 11 –15 ปี

1.5.5 16-20 ปี

1.5.6 21 ปีขึ้นไป

ปัจจัยจูงใจ

1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

2 การได้รับการยอมรับนับถือ

3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

4 ความรับผิดชอบ

5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ปัจจัยค้ำจุน

1. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. เงินเดือนและสวัสดิการ

2. **ตัวแปรตาม** (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของพนักงานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์

2. พนักงานธนาคาร หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานต่างๆ ของสายงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นพนักงานของธนาคารพาณิชย์

4. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ลักษณะของงานใน 5 ด้านดังนี้

4.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ลุล่วงไปตามความต้องการ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานที่วางไว้

4.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การยกย่องชมเชย แสดงความยินดี เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และให้กำลังใจเมื่อปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ

4.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานมีลักษณะน่าสนใจ ตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ มีความคิดริเริ่ม ท้าทายและต้องทำงานตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบในการทำงานของตนเองอย่างอิสระ หรือโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติหน้าที่เพิ่มมากขึ้น การให้อำนาจการได้รับความไว้วางใจ มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง

4.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง และมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม การฝึกอบรม สัมมนา การดูงานอย่างเหมาะสมเพื่อพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าขึ้น

5. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล

5.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หมายถึง การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลในองค์การให้ได้รับความไว้วางใจ สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ช่วยเหลือในฐานะที่เป็นสมาชิกในองค์กร

5.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือสนับสนุนให้การทำงานประสบความสำเร็จ

5.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบเกี่ยวกับสภาพการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวกสบายในการทำงาน สถานที่ทำงานมีความเหมาะสม ตลอดจนมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี

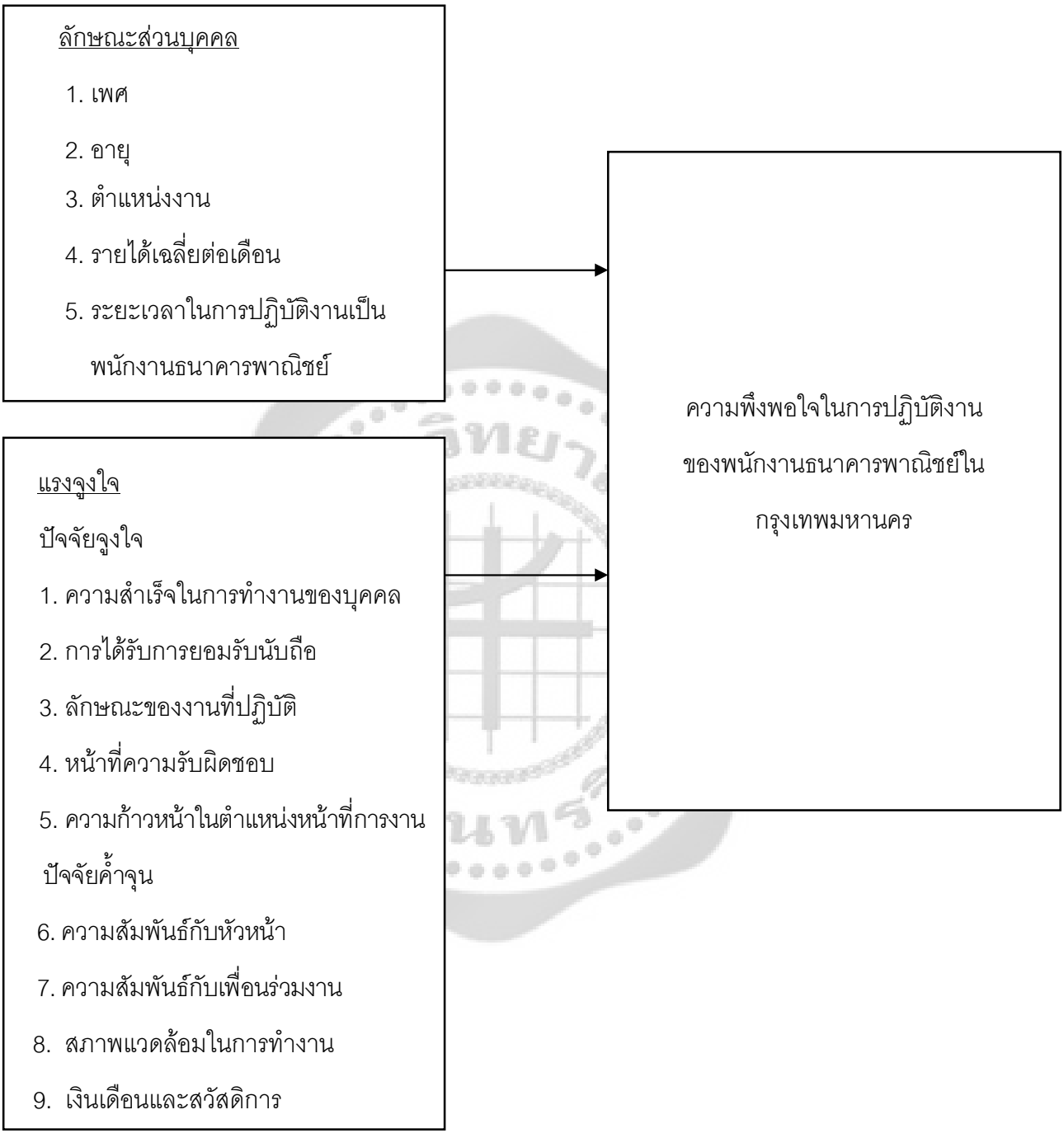
5.4 เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆที่ได้รับ เช่น โบนัส ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด เป็นต้น มีความเหมาะสมของค่าตอบแทนกับปริมาณเนื้องาน ลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน

6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำมีความกระตือรือร้นขยันและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ **ตัวแปรตาม**



1. เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

7. การได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

8. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

9. ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

10. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

11. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

12. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

13. สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

14. เงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
   - ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
   - ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความหมาย แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โยเดอร์ และคนอื่นๆ (ยุทธนาวี ดวงสุวรรณ. 2542; อ้างอิงจาก Yoder and others. 1958: 6) ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การบุคลากรจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุ ซึ่งตอบสนองความต้องการของเราได้

สเตราส์ และเซเลส (ยุทธนาวี ดวงสุวรรณ. 2542; อ้างอิงจาก Strauss and Sayles. 1980: 119-121) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงรู้สึกพึงพอใจเมื่องานนั้นได้ให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ที่สามารถตอบสนองความความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้

Gilmer (1966: 254) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่องและรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Schermerhorn (1984: 230) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึก ในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Paulus (1996) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ระดับทัศนคติในแง่บวกของแต่ละคนที่มีต่อตำแหน่งหรืองานของตนในปัจจุบัน

Hackman and Oldham (อ้างใน อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล2541: 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานเป็น 2 ด้านคือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป เป็นการวัดโดยส่วนรวมถึงระดับที่บุคคลมีความสุขกับงาน

2. ความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงาน ซึ่งพิจารณา 5 ด้าน คือ รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้าในงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2522: 79) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยจะออกมาในรูปของความพอใจที่คนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสถานที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจ ให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทน นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อตนมีความรู้สึกว่าประสบผลสำเร็จในการทำงาน เป็นที่ยอมรับสามารถทำงานได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ถือปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานแล้ว หน่วยงานนั้นจะทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติก็เต็มใจปฏิบัติมากขึ้น

วุฒิชัย จำนงค์ (2525: 2) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เต็มใจและพร้อมใจในการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจและหรือสิ่งจูงใจขององค์กรหรือผู้บังคับบัญชา

เมธี ปิลันธนานนท์ (2525: 103) ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจูงใจบุคคลให้เข้าสู่หน่วยงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้สึกของตนเองเป็นหนึ่งในหน่วยงาน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของความรู้สึกด้านความปลอดภัย การเป็นที่ยอมรับของบุคคลในหน่วยงานนั้น

ดิลก มูลวงษ์ (2537: 6) ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการอันจะเป็นผลให้บุคคลให้ความสนใจและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ คนทำงานจะตัดสินระดับความพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์

ปัทมา บุญเจริญ (2541: 51) กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ตนทำอยู่ ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถอันส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

ยงยุทธ เกษสาคร (2544,อ้างอิงจาก เถลิงเกียรติ สุภศิลป์,2550: 21) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกยินดี มีความสุขและเต็มใจที่จะทำงานหรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลายๆด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าใน

งาน ความมั่นคง ความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงาน เพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์การ

บุญช่วย ไชยเมืองชื่น (2548: 29) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดได้จากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

ความพึงพอใจในงาน คือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำ อาจเป็นทางบวกหรือทางลบ ซึ่งความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดการทุ่มเทต่อการทำงาน และผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานได้โดยอาศัยปัจจัยต่อไปนี้ (วิภาดา คุปตานนท์ 2544: 168-179)

1. ลักษณะงานที่ท้าทาย โดยทั่วไปพนักงานมักชอบทำงานที่ท้าทาย เพราะเปิดโอกาสให้เขาได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะด้านอย่างเต็มที่ มีอิสระในการปฏิบัติงาน งานที่ท้าทายส่งผลให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานและสนุกกับงาน แต่งานที่ท้าทายมากเกินไปจนอาจมองไม่เห็นความสำเร็จนั้น อาจทำให้พนักงานท้อแท้และรู้สึกล้มเหลวไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้นงานที่มีความท้าทายปานกลางจะทำให้พนักงานรู้สึกยินดีและพอใจในงานสูง

2. ระบบการให้รางวัลที่ยุติธรรม ระบบการจ่ายค่าตอบแทนต่อการปฏิบัติงาน และนโยบายส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าที่ยุติธรรม ระบบการจ่ายค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อความพอใจในงาน ผู้บริหารควรพิจารณาจัดระบบให้รางวัลโดยใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

- การพิจารณาปริมาณงาน-ความเสียสละให้งาน ความทุ่มเทเสียสละให้องค์กร
- การพิจารณาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบุคคล
- การพิจารณาการให้ผลตอบแทนต่อผลงานที่ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการนโยบายส่งเสริมการทำงานที่มีความยุติธรรมเพราะเปิดโอกาสให้บุคคลมีความก้าวหน้าในหน้าที่ เพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบต่องานและเพิ่มสถานะทางสังคม

3. สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน พนักงานทั่วไปจะมีความพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อุณหภูมิ แสง สี เสียง และสภาพแวดล้อมอื่นๆ โดยทั่วไปพนักงานพึงพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เพราะจะทำให้งานของเขามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. เพื่อนร่วมงานที่ดี ความสามัคคีและมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่เพิ่มระดับความพึงพอใจในงานให้พนักงาน ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์การทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมทางสังคมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานก่อให้เกิดความผูกพัน และเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานให้สูงขึ้นได้

นอกจากนี้พบว่าระดับความพึงพอใจจะเพิ่มสูงขึ้น เมื่อหัวหน้าแสดงให้เห็นว่า

- มีความเข้าใจลูกน้อง
- ยกย่องเมื่อปฏิบัติงานมีผลงานดี
- รับฟังความเห็นลูกน้อง
- แสดงความสนใจ
- มีความจริงใจ
- อื่นๆ ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นบวก

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Blum and Nayler (1968: 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานการณ์ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

Van Dersal (1968) กล่าวว่าปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงานนั้น ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารองค์กร การปกครองบังบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน และแรงกระตุ้นที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับของสังคม ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบต่องาน และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

Bernard (1968: 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจซึ่งเป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนหรือเป็นรางวัล

2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาส เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็น วัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างจากบุคคลอื่น เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความเด่น ความมีอำนาจ อิทธิพล การได้รับตำแหน่งต่างๆเป็นต้น

3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานด้านต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ความสามารถขององค์กรที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคล โดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรี เพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และให้มีโอกาสได้รับสวัสดิการต่างๆ

5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การมีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลภายในหน่วยงาน ความผูกพัน และการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของสถาบัน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม ความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

Gilmer (1971: 279)ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลมี 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานและการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับทำให้เกิดความพอใจในงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากการทำงานด้วยความรู้ความสามารถของเขาเอง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน การดำเนินงานขององค์กรตลอดจนชื่อเสียงขององค์กร

4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะมองค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าคนงานหญิงและผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าคนที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐ

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) ซึ่งถ้าหากตรงกับความต้องการ ความรู้ ความถนัด ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

6. การนิเทศงาน (Supervision) มีความสำคัญที่ทำให้รู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ หากนิเทศงานไม่ดีอาจทำให้ตัดสินใจย้ายงาน หรือลาออกจากงานได้ด้วย

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขทำให้เกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นตัวเชื่อมที่จะทำให้กระบวนวิธีการปฏิบัติงานของบุคคลระดับต่างๆสำเร็จได้ และมีความพอใจในการปฏิบัติงาน

9. สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working condition) ได้แก่ สภาวะทั่วไปในการทำงาน เช่น แสง สี อากาศ ชั่วโมงการทำงาน มีผลต่อความพอใจในงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการต่างๆ อาหาร ที่อยู่อาศัย จะมีผลต่อความพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการทำงานนอกจากจะเกิดจากองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว Gilmer ยังกล่าวว่าเกิดจากองค์ประกอบส่วนบุคคลได้อีก คือ

1. เพศ เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย เพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการด้านการเงิน และความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

2. อายุ จากการศึกษาในกลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน คือ พนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการทำงานต่อจะมีความพึงพอใจสูง จากการศึกษาในบางกลุ่มพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่บางกลุ่มกับพบว่าความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง

3. ระดับการศึกษา จากการศึกษาพนักงานพบว่าบางกลุ่มที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่นๆกับพบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. ระยะเวลาในการทำงาน ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อยๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้นก็จะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุ และขวัญในการทำงานสูงสุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

French (1964: 83 - 91) ได้ให้ความเห็นว่า การที่คนทำงานในหน่วยงานหรือองค์การใดจะบังเกิดความพึงพอใจในงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่างานที่ทำนั้น โดยส่วนรวมแล้วได้สนองตอบความต้องการในด้านต่างๆ ของคนงานและลูกจ้างที่จะพึงก่อนให้เกิดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ

2. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรม หรือเป็นไปตามหลักที่ว่างานมากเงินมาก

3. การควบคุมบังคับบัญชาดี (Supervisor) คือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรม และยึดหลักมนุษยสัมพันธ์

4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลดี (Fringe Benefits)

5. มีโอกาสก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) คือ มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ

6. เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม (Social Respect of the job)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์เบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

ทฤษฎีการจูงใจโดยเฮอร์เบิร์ก (Herzberg, Mausner: & Snydeman, 1959: 113–115) ได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือ หมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างการจูงใจให้มากเป็นสิ่งที่ลำบาก สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ปัจจัยดังนี้

1. **ปัจจัยจูงใจ** (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เหตุที่เรียกว่าปัจจัยป้องกันความไม่พอใจว่าเป็นปัจจัยอนามัย เพราะผลกระทบของปัจจัยเหล่านี้มีแต่แรงงานคล้ายกับการรักษาอนามัยของคน เช่น เมื่อคนเราเกิดมีบาดแผลต้องใส่ยารักษาให้หาย การใช้ยาไม่ได้รับความสนใจสิ่งต่างๆ จะเลวร้ายไปกว่าเดิม เช่นผู้ที่มีสุขภาพดี ก็ต้องรับประทานอาหารดีๆ จะไม่ช่วยทำให้สุขภาพดีขึ้นถ้าสุขภาพดีแล้ว แต่ถ้าไม่รับประทานอาหารดีเขาจะเริ่มป่วย การศึกษาของเฮอร์เบิร์ก ได้แบ่งปัจจัยต่างๆ ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือหรือได้รับการแสดงความยินดีไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือจากบุคคลอื่นในหน่วยงาน เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ หรือเมื่อได้สร้างชื่อเสียงให้กับหน่วยงานจะทำให้เกิดความภาคภูมิใจ เพราะสิ่งหนึ่งที่เป็นความต้องการของมนุษย์ในการมีชีวิตอยู่ในสังคมคือ การให้ผู้อื่นมีความรู้สึกต่อตนว่า ตนมีคุณค่ามีความสำคัญ การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ และการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work Itself) หมายถึง ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจตรงกับความรู้ความสามารถ ท้าทายความสามารถต้องใช้ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีความยากง่ายและกว้างขวางและเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามาระกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว

ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจงานที่ท้าทายความสามารถมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความพอใจในการทำงานมากกว่าและผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการพยายามที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จอันจะนำมาซึ่งความพอใจในการทำงาน

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตนเองตามความต้องการอย่างเต็มที่ และการที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้รับผิดชอบในการทำงานของตนเองอย่างอิสระ โดยไม่จำเป็นที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบ หรือควบคุมการทำงานมากเกินไป หรือโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติหน้าที่เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งการให้อำนาจการได้รับความไว้วางใจขึ้นมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเองรวมทั้งการมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเหมาะสมเป็นวิธีการหนึ่งในการจูงใจให้มีการปฏิบัติงานเต็มที่มากขึ้น

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น เพราะการมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง จะช่วยให้คนมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานให้ตนเอง รวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสเติบโตด้านความรู้ ความสามารถและความชำนาญมากขึ้นไม่ว่าจะโดยการฝึกอบรม การให้ศึกษาดูงานนอกสถานที่ การสร้างประสบการณ์ในการทำงานต่าง ๆ การได้รับปัจจัยเหล่านี้จะเป็นเครื่องจูงใจให้คนเกิดความขยันในการทำงาน

2. **ปัจจัยค้ำจุน** (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน เช่น นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงิน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้จูงใจให้พนักงานผลิตมากขึ้น แต่ป้องกันไม่ให้ผลผลิตลดลง ปัจจัยอนามัยจะรักษาแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูงแล้วป้องกันแรงจูงใจไม่ให้เกิดขึ้นในทางลบ ส่วนปัจจัยที่มีผลในทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงาน คือ โอกาสเจริญเติบโต ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยแวดล้อมที่จำเป็นต้องมี จึงจะทำให้คนงานยอมทำงานได้ถ้าปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งขาดตกบกพร่องไป ก็จะทำให้คนงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน เข้าทำนองเป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่ทำให้เกิดความพอใจที่จะมาทำงาน และที่เรียกกันว่าปัจจัยค้ำจุนก็เพราะว่า ถ้าปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งขาดไปคนงานก็อาจมาทำงาน แต่ทำด้วยความไม่เต็มใจ สภาพเช่นนี้เองที่ทำให้คนงานคนนั้นเกิดอาการสุขภาพจิตเสื่อมได้ในเวลาต่อไปปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารองค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ การบริหารจัดการที่มีความยืดหยุ่น ผู้บริหารจะต้องมีความรู้และมีความสามารถ มีประสบการณ์ มีทักษะเฉพาะในการบริหาร มีการบริหารที่ต้องใช้เทคนิคในการปฏิบัติเพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ และเกิดความพอใจของคนทุกฝ่ายและในด้านการกำหนดนโยบายต้องมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายอย่างเพียงพอ เพื่อความเข้าใจตรงกันในการปฏิบัติงานของทุกคน และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้นอกจากนั้นถ้าบุคคลได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการทำงาน ได้แสดงความคิดเห็นวิพากษ์ วิจารณ์เกี่ยวกับนโยบาย เขาจะมีแรงจูงใจในการทำงานนั้นให้สำเร็จมากยิ่งขึ้น หากบุคคลในองค์การไม่เข้าใจแจ่มชัดถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานของเขา รวมทั้งไม่เข้าใจมาตรฐาน และเป้าหมายของงานแล้วย่อมมีความสับสน เพราะว่าปฏิบัติไม่ถูกต้อง ซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในงานได้

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน (Interpersonal Relations) หมายถึง การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลในองค์การในฐานะที่เป็นสมาชิกในหน่วยงานหนึ่งๆจะต้องมีบุคคลที่เกี่ยวข้องอยู่ล้อมรอบและบุคคลเหล่านั้นต่างก็อยู่ในสถานภาพที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องปฏิบัติตนให้แตกต่างกันไปตามสถานภาพ ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงาน และกับผู้ใต้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป ลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปอย่างฉันมิตรมีกิริยาวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีมีความสามัคคีปรองดอง

2.3 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความยุติธรรมในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ การให้ความมั่นใจว่าจะไม่ประสบสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่ง การลดตำแหน่ง การสูญเสียรายได้ การขจัดความกลัว สร้างความมั่นคงปลอดภัยให้เกิดขึ้น มีความเข้าใจอันดีกับผู้บังคับบัญชา

2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่นแสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องอำนาจความสะดวกในการทำงาน ห้องทำงานหรือสถานที่ทำงาน ตลอดจนความปลอดภัย และสุขภาพในการทำงาน การป้องกันอันตรายอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุในการทำงาน อันตรายที่สัมพันธ์กับการทำงาน มีการใส่ใจและให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขภาพตลอดจนการจัดองค์ประกอบในการทำงานที่ดีไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ จิตใจ หรือสภาพแวดล้อมใน

การทำงานอื่น ๆ ลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้จะมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจเป็นอย่างมากงานที่มีสภาพแวดล้อมไม่ดีนักจะทำให้คนงานท้อแท้ ในที่สุดจะทำให้เบื่อหน่ายในการทำงาน

2.5 เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานตลอดจนการได้รับเงินค่าตอบแทน เงินสวัสดิการต่าง ๆ จากหน่วยงานเพราะเงินเดือนหรือรายได้อื่นเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะช่วยธำรงรักษาคนให้อยู่กับองค์การ แต่ไม่มีส่วนช่วยมากนักในการสร้างแรงจูงใจถ้าไม่มีปัจจัยอื่นมาช่วยเสริม เงินเดือนดีอย่างเดียวไม่ได้ทำให้คนงานทำงานหนักขึ้นแต่ถ้าเงินเดือนน้อยเกินไป หรือเงินเดือนขึ้นน้อยกว่าที่คาดหวังกลับจะทำให้คนงานลดน้อยลง ฉะนั้นการได้รับเงินเดือนหรือเงินรายได้อื่นที่พอเหมาะกับค่าครองชีพเป็นความต้องการของคนในองค์การ

อย่างไรก็ดี เกี่ยวกับทฤษฎี 2 ปัจจัยนี้ สมยศ นาวีการ (2521: 99-100) ให้ความเห็นว่าปัจจัยค้ำจุนไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอร์เบิร์ก คือ ปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจ จะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือปัจจัยค้ำจุนย่อมเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากว่าปัจจัยค้ำจุนไม่มีอยู่ แต่ถ้าปัจจัยค้ำจุนมีอยู่ จะไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำทั้งนี้ปัจจัยค้ำจุนเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นสาเหตุให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้นข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮอร์เบิร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน (สมยศ นาวีการและผุสดี รุมาคม. 2520: 340)

ภาพประกอบ 1 แสดงทฤษฎีปัจจัยของเฮอร์เบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์.2541:128; อ้างอิงจาก Bovee; & other.1993: 443)

Herzberg ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าองค์ประกอบทางด้านการจูงใจ (Motivator) จะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบก็จะไม่ทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในการทำงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบด้านสุขอนามัย (Hygiene) ถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พอใจในงานแต่งอย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบด้านสุขอนามัยนี้มีหน้าที่จะค้ำจุนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว จึงสรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยจะต้องมีในเชิงบวกเท่านั้นจึงจะทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation)

Maslow (1970: 79-80) เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น "สัตว์ที่มีความต้องการ" และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆอยู่เสมอ Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need-Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

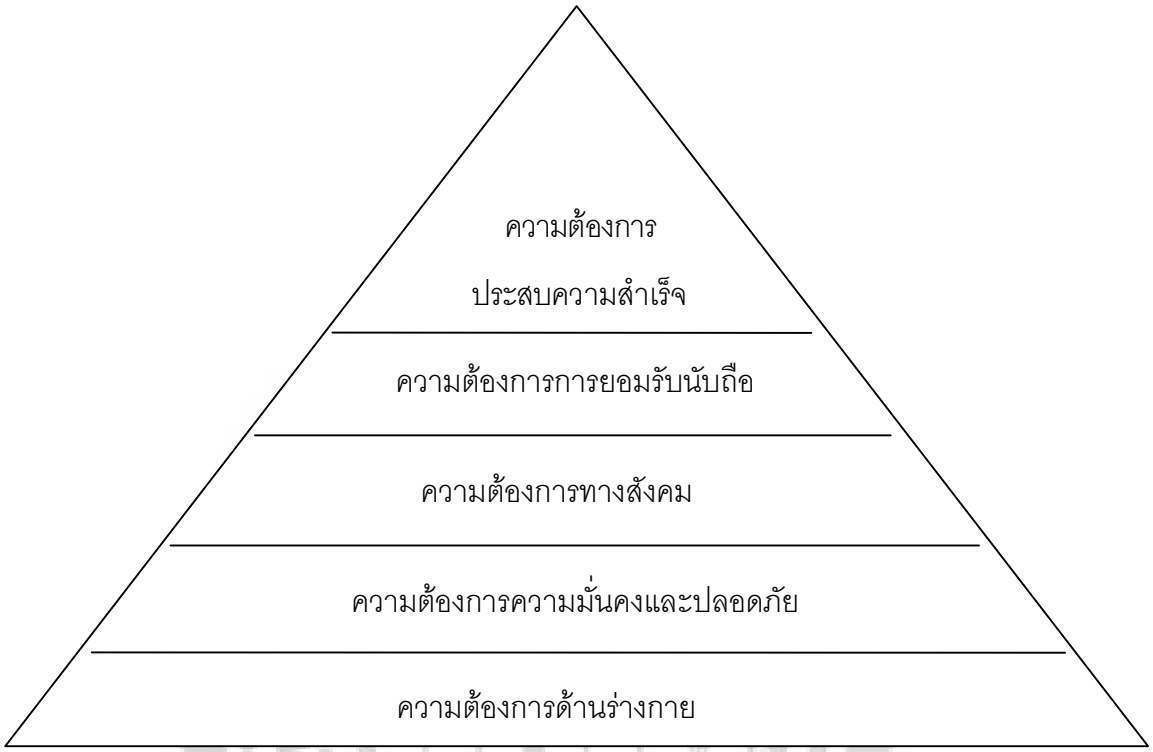
1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น และการนอน การพักผ่อน Maslow ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation or Acceptance Needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs)เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการยอมรับแล้วและต้องการการยกย่องจากตัวเองและบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Needs for Self-actualization) Maslow คำนึงว่า ความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด



ภาพประกอบ 2 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา: Arnold;&Feldman.(1986).Organizational Behavior.p.53.

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของการจูงใจ

คำว่า แรงจูงใจ (Motivation) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า movere ซึ่งมีความหมายว่า การเคลื่อนไหว (Move) ซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึกไม่หยุดนิ่ง ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำที่จะทำให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2541: 83)

Luthans (1992147) กล่าวว่าแรงจูงใจ คือ กระบวนการซึ่งเริ่มต้นจากความรู้สึกที่ไม่เพียงพอหรือเติมเต็มทางจิตใจในที่เรียกกันว่า ความต้องการซึ่งเป็นแรงขับที่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะบรรลุตามเป้าหมายอันเป็นสิ่งล่อใจ นั่นคือ ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ (Need) แรงขับ (Drive) และรางวัลอันเป็นสิ่งล่อใจ (Incentives)

Dubrin; & Ireland (1993: 294) แรงจูงใจ คือ กระบวนการที่ถูกใช้เพื่อขับเคลื่อนและสนับสนุนพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายในองค์กร

Daft (2000: 534) กล่าวถึงแรงจูงใจว่า หมายถึง พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น ทั้งเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้

เรวัฒ สวัสดี (2536: 3) แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เร่งเร้ากระตุ้น และเสริมสร้างความปรารถนาของบุคคลให้ทำงานแก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

เสนาะ ดิเยาว์ (2534: 208) ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจในความหมาย คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่จนงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย ก็เพราะว่าการจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานในองค์กร ดังนั้นการจูงใจจึงประกอบด้วย ความต้องการ(Need) พลัง (Force) ความพยายาม (Effort) และเป้าหมาย (Goal)

สุชา จันทน์เอม (2537: 101) กล่าวว่าการจูงใจโดยทั่วๆไป หมายถึง ประการแรกสภาวะที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายปลายทาง(Goal) ที่ตั้งไว้ ประการที่สอง พฤติกรรมที่สนองความต้องการของมนุษย์เป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่จุดจุดมุ่งหมายปลายทาง ประการที่สาม พฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นโดยแรงขับ(Drive) ของแต่ละบุคคลมีแนวโน้มไปสู่จุดหมายปลายทางอย่างใดอย่างหนึ่งและร่างกายอาจประสงค์ในความปรารถนาอันเกิดจากแรงขับนั้นๆได้ เมื่อร่างกายเกิดความต้องการ(Need)ขึ้น จะเกิดแรงขับซึ่งทำให้เกิดความตึงเครียดขึ้น มนุษย์และสัตว์ต้องดิ้นรนไปหาบำบัดความต้องการนี้

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

การจูงใจประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่างที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันคือความต้องการ แรงขับ และเป้าหมายนั่นเอง (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ.2529: 20-21)

1. ความต้องการ (Need) คำอธิบายความต้องการที่ดีที่สุด คือ ความไม่พอเพียง (Deficiency) หากมองในภาวะสมดุลของมนุษย์เรา (Homeostatic sense) ความต้องการเกิดขึ้นเมื่อเกิดการไม่สมดุลทางด้านร่างกายหรือจิตใจ ยกตัวอย่างเช่น ความต้องการอาหาร เกิดขึ้นเมื่อเซลล์ในร่างกายขาดอาหารหรือน้ำ

2. แรงขับ (Drive) แรงขับจะถูกสร้างขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดน้อยลง เราอาจให้ความหมายของแรงขับง่ายๆ ว่าเป็นการไม่พอเพียงกับทิศทาง (Deficiency with direction) ซึ่งคล้ายกับความหมายที่ Hull ให้ไว้ว่าแรงขับเป็นพฤติกรรมที่จูงใจ ตัวอย่างของความต้องการน้ำและอาหารจะ

ถูกแปลออกมาในรูปของแรงขับของความกระหาย และความหิว ความต้องการเพื่อนพ้องซึ่งแปลออกมาในรูปที่ต้องการจะมีคนคบหาสมาคมเป็นพวกพ้องด้วย

3. เป้าหมาย (Goals) จุดสุดท้ายของวงจรของการจูงใจคือ เป้าหมาย เป้าหมายที่ใช้ในวงจรของการจูงใจ หมายความถึงสิ่งหนึ่งที่จะเป็นอะไรก็ได้ที่บรรเทาความต้องการ และลดแรงขับให้น้อยลงได้ดังนั้น การได้รับเป้าหมายอันหนึ่งจะหมายความถึงการทำให้สภาพทางด้านร่างกายและจิตใจฟื้นสู่สภาพที่มีความสมดุล และจะลดหรือขจัดแรงขับให้หมดไป การกินอาหาร ดื่มน้ำ การมีเพื่อนจะทำหน้าที่เสมือนการฟื้นฟูสภาวะสมดุลและลดแรงขับเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ ลง อาหาร น้ำ และเพื่อน เป็นเป้าหมายในตัวอย่างที่ยกมานี้

ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและแรงผลักดัน

ที่มา: ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). *ทฤษฎีและการปฏิบัติการ*. หน้า 160.กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์

ประเภทของแรงจูงใจ

พฤติกรรมที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากความต้องการจะเป็นอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจหรือสิ่งล่อใจ ซึ่งอาจแบ่งประเภทของสิ่งจูงใจได้ 2 ประเภท คือ (กฤษณา ศักดิ์ศรี.2534: 356-363)

1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน (Financial Incentive) มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่

1.1 อัตราค่าจ้างและเงินเดือน ต้องถือเป็นหลักความเป็นธรรมและยุติธรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพราะย่อมไม่สามารถจะทำงานได้เต็มที่หากมีความกังวลใจเกี่ยวกับปัญหาเรื่องเงิน

1.2 การจ่ายโบนัส โดยทั่วไปมักจ่ายในรูปของเงินเป็นงวดๆ โดยที่งวดหนึ่งอาจแบ่งเป็นระยะเวลา 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มค่าจ้างและเงินเดือนของพนักงานโดยทางอ้อม ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีฐานะทางการเงินที่สมควรแก่ฐานานุรูป เป็นการจูงใจให้ทำงานโดยไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับค่าครองชีพของตน ซึ่งจะทำให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 การให้บำเหน็จ อาจพิจารณาจากการทำงานมานาน และไม่มีความผิดให้ปรากฏจนเป็นที่น่าพอใจ และเมื่อออกจากงานแล้วก็จะมอบบำเหน็จรางวัลให้กับบุคคลนั้น เพื่อสนองในความดีที่เขากระทำลงไป ซึ่งเป็นวิธีที่กระตุ้นให้ผู้ที่ทำงาน หรือบรรดาพนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างดี มีประสิทธิภาพ และมีความพยายามในการปฏิบัติงาน โดยวิธีนี้ ได้แก่ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

1.4 การให้ประโยชน์เกื้อกูล เป็นการจูงใจที่มีต่อขวัญ สุขภาพอนามัยของพนักงาน ช่วยให้ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานภายในองค์กรดีขึ้น ได้แก่ กองทุนสงเคราะห์ การประกันภัยการทำงาน การบริการทางด้านสุขภาพ เป็นต้น

1.5 การจัดการกองทุนสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือพนักงานในกรณีที่เกิดความเดือดร้อนทางด้านการเงิน ทางกองทุนสงเคราะห์ ขององค์กรจะพิจารณาให้กู้ยืมเป็นรายๆไป

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เป็นเงิน (Non Financial Incentive)

2.1 การยกย่องและการยอมรับนับถือ เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติได้ผลงานดีเด่น ควรได้รับการยกย่องชมเชย เพื่อทำให้พนักงานมีกำลังใจ รักในงาน

2.2 การมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของหมู่ขณะ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมาก ถ้าหากพนักงานเกิดความรู้สึกว่าสิ่งนี้ถูกทำลาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะไม่มีเกิดขึ้น

2.3 การเข้ามามีส่วนร่วม เป็นสิ่งจูงใจที่ดีที่สุด ช่วยกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจ และเต็มใจทำงาน เช่น จัดให้มีโอกาสเข้าร่วมในการประชุม ให้แสดงความคิดเห็นในนโยบายขององค์กร เป็นต้น

2.4 โอกาสก้าวหน้า ความเจริญก้าวหน้าเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาในการปฏิบัติงานทุกระดับชั้น ในทุกองค์กร ผู้บริหารจึงควรให้โอกาสก้าวหน้าแก่พนักงานตามสมควรของแต่ละบุคคลตลอดจนให้โอกาสได้รับความรู้ความสามารถในการทำงานจากการฝึกอบรม เป็นต้น

2.5 ความยุติธรรม หัวหน้างานจะใช้เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เพราะมีความรู้สึกว่ามีความเท่าเทียมกันทุกคน ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง

ประโยชน์ของแรงจูงใจ (กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534 : 356-363)

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์กรและแก่หมู่คณะ เป็นการสร้างพลังรวมร่วมกันของกลุ่ม

2. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังด้วยความสามัคคี

3. สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานแก่พนักงานในองค์กร

4. ช่วยเสริมสร้างความจงรักภักดีแก่องค์กร

5. ช่วยให้การควบคุมงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกฎระเบียบวินัยและศีลธรรมอันดี

6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆเป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงานในองค์กร

7. ทำให้เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่ ทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจในการทำงาน

8. การจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

สเตราส์และเซรีย์ (อรุณรัตน์ ศกุนะสิงห์. 2541: 54; อ้างอิงจาก Strauss; & Sayley.1960: unpaged) ได้กล่าวถึงความต้องการที่จำเป็น (Needs) ของมนุษย์ไว้ 3 ประการ และความต้องการเหล่านี้เป็นแรงจูงใจให้มนุษย์ทำงาน มีความกระตือรือร้น เกิดกำลังใจที่จะทำงานได้ดีที่สุด เพราะความต้องการของเขาสัมฤทธิ์ผลทำให้เขามีขวัญดี ผลงานที่ออกมาก็จะมีประสิทธิภาพ ความต้องการเหล่านี้ คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ และความมั่นคง คือ ความต้องการที่จะได้รับความพอใจทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่มและที่อยู่อาศัย ความต้องการในหลักประกันที่ว่าปัจจัยจำเป็นเหล่านี้ตนจะได้รับตอบสนองตลอดไป สิ่งที่จะตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความมั่นคงในเรื่องต่างๆ ดังกล่าว คือ รายได้ความมั่นคงในการงาน และความก้าวหน้าในงาน

2. ความต้องการทางสังคม มนุษย์เป็นสัตว์สังคมย่อมต้องพึ่งพาอาศัยการช่วยเหลือการยอมรับนับถือของคนอื่น สิ่งที่ตอบสนองความต้องการทางสังคมของคนได้ก็ คือ การมีเพื่อนฝูง การยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น และความรู้สึกว่าตนได้เป็นเจ้าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นต้น

3. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความต้องการเป็นอิสระต้องการจะทำอะไรด้วยตนเอง และต้องการความสำเร็จในการกระทำของตน มนุษย์จะได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นของตัวเอง จะต้องอาศัยความสำเร็จในการทำงาน

คูเปอร์ (Cooper.1958:31) ตามทฤษฎีนี้ถือว่าความต้องการในการทำงาน เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงานสิ่งจูงใจนั้นจะเกิดจากภายใน หรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้นการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการตามทฤษฎีของคูเปอร์ แบ่งได้ 7 อย่าง คือ

1. ทำงานที่เขาสนใจ

2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน

3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม

4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม

6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ

7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นบุคคลที่เขายกย่องนับถือ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัตตัญญู เทียมปฐม (2538) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้แก่

1. ลักษณะทางด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน ความสอดคล้อง ระหว่างลักษณะงานกับความสามารถ ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน และลักษณะงานที่สร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ใน เชิงบวก

3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การมอบหมายงาน การประสานงาน การติดต่อสื่อสาร การได้รับการยอมรับ และความรู้สึกในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ออมสิน กรณีศึกษาเฉพาะสาขาในภาค 1 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยแยกเพศ อายุ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง สมาชิกในครอบครัว และระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศและจำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

นเรศ ภูโคกสูง (บทคัดย่อ : 2541) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติและด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อด้านความมั่นคงในงาน ด้าน ความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

สุวรรณ ภูติวณิชย์ (2541) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg คือ ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคง และปัจจัยอนามัย ได้แก่ เงินเดือน และ ผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหาร การบังคับบัญชา สิ่งแวดล้อมของการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานผลการวิจัยพบว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

พิศมัย เชื้อมีแรง (2543) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี ในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการเป็นสมาชิกองค์การบริการส่วนตำบล ค่าตอบแทนต่อเดือนและระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรีมีความพึงพอใจในปฏิบัติงานโดยรวม และด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยคำจุนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

สมเกียรติ ศรีเมือง (2544) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า ครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมาก 11 ด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านความมั่นคง ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านตำแหน่งหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการควบคุมดูแล ด้านสภาพของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านการเจริญเติบโต

เฮอร์ซเบิร์ก และคนอื่นๆ (Herzberg; & others. 1959: 60-63). ได้ศึกษาวิจัยองค์ประกอบของ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยศึกษาจากนักบินและวิศวกร จำนวน 200 คน เพื่อหาว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งพบว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมี 5 ประการ ได้แก่ การได้รับความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจมี 11 ประการ ได้แก่ เงินเดือน โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ฐานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การนิเทศงาน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยและชีวิตส่วนตัว

Guilford and Gray (1970) ได้รวบรวมองค์ประกอบที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานจากงานวิจัย 150 ชิ้นพบว่า สี่ปัจจัยแรกที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานคือความมั่นคงในการทำงาน ตัวงานเอง ความก้าวหน้าในการทำงาน และการได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา

แฮมเมอร์ (Hammer. 1971: 3373 – A) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูพิเศษ (Special Class Teachers) แห่งรัฐไอโอวา สหรัฐอเมริกา โดยใช้ทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก พบว่าองค์ ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ และองค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจ ได้แก่ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Keffer (1976) ได้ศึกษาความพอใจในการทำงานของพนักงานสถาบันโพลีเทคนิคพบว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานคือ ความสำเร็จ ความรับผิดชอบตัวงานเอง และ ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

เชปปาร์ด และเฮอร์ริค (พรชัย มิทิตานนท์. 2542: 38 ; อ้างอิงจาก Sheppard and Herrick. 1972: 10) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวถึงการสำรวจของมหาวิทยาลัยมิชิแกนเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานพบว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดขององค์ประกอบของงาน คือ ความน่า สนใจของลักษณะงาน และมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด คือ การได้รับโอกาสทำสิ่งที่ตนเองทำดีที่สุด และความน่าสนใจในงาน

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้าดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร ในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างนั้น เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของพนักงาน จึงใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบค่าประชากร โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% (ศิริวรรณ และคณะ 2548: 193-194) ได้ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับได้ 385 คน

ขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z = ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน (Z-score) ขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่น

p = สัดส่วนประชากรที่สนใจศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ 5% (0.05)

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรองกลุ่มตัวอย่างไว้ 15 คน (ประมาณ 4% ของกลุ่มตัวอย่าง) รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครทั้งหมด 14 ธนาคาร (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2555. กุมภาพันธ์: ออนไลน์) คือ

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
5. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
6. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
7. ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
8. ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)
9. ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
10. ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)
11. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
12. ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)
13. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด (มหาชน)
14. ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัยทำการสุ่มจับฉลากจำนวน 4 ธนาคารจาก 14 ธนาคาร ได้ดังนี้ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างแบบกำหนดโควต้า (Quota Sampling) คำนวณจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 400 คน และจากการเลือกธนาคารจำนวน 4 ธนาคาร จาก 14 ธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด ทำให้ได้ธนาคารละ 100 คน ดังนั้นในแต่ละธนาคารจะมีกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{ขนาดของตัวอย่างในแต่ละธนาคาร} = \frac{\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนธนาคารที่จับฉลากได้}}$$

$$= \frac{400}{4}$$

$$= 100 \text{ คน}$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากการสุ่มแบบกำหนดโควต้า

ธนาคาร	**จำนวนตัวอย่าง**
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	100
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	100
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	100
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	100
รวม	**400**

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยวิธีตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานต่างๆของธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประยุกต์เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม เพื่อเป็นการศึกษาปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเฉพาะข้อที่เหมาะสม และเป็นความจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และ เพศหญิง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
- 26 – 30 ปี
- 31 – 35 ปี
- 36 - 40 ปี
- 41 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร
- เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

ข้อที่ 4 รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงเงินเดือน ดังนี้

- 10,001 – 20,000 บาท
- 20,001 – 30,000 บาท
- 30,001 – 40,000 บาท
- 40,001 – 50,000 บาท
- 50,001 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ เป็นข้อมูลประเภทมาตรเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
- 2 - 5 ปี
- 6 - 10 ปี
- 11 - 15 ปี
- 16 – 20 ปี
- 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2_ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ว่างานมีลักษณะต่างๆในระดับใด เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Closed – ended questions) ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด และใช้มาตรวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน		ระดับลักษณะงาน
1	หมายถึง	น้อยที่สุด
2	หมายถึง	น้อย
3	หมายถึง	ปานกลาง
4	หมายถึง	มาก
5	หมายถึง	มากที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับของปัจจัยจูงใจ สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2544: 29)

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$

= $\frac{5-1}{5}$

= 0.8

คะแนน		ระดับลักษณะงาน
คะแนน 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด
คะแนน 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนน 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด

ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเป็นคำถามวัดระดับของความพึงพอใจ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Closed – ended questions) ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ มีความรู้สึกน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด และใช้มาตรวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยแบ่งการให้คะแนนระดับความพึงพอใจต่างๆ มีเกณฑ์การใช้คะแนน ดังนี้

คะแนน		ระดับความรู้สึก
1	หมายถึง	น้อยที่สุด
2	หมายถึง	น้อย
3	หมายถึง	ปานกลาง
4	หมายถึง	มาก
5	หมายถึง	มากที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2544: 29)

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$

= $\frac{5-1}{5}$

= 0.8

คะแนนเฉลี่ย		ระดับความรู้สึก
คะแนน 1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
คะแนน 1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนน 2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
คะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม

3. แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5. นำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถาม แล้วขอคำปรึกษาจากที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้ถูกต้องตรงกับความมุ่งหมายในการวิจัยและมีความสมบูรณ์ถูกต้อง

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และความถูกต้อง และขอคำแนะนำเพิ่มเติม หลังจากนั้นนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน30 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α – Coefficient) ของ (Cronbach) ซึ่งค่า (Alpha)ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของชุดคำถามโดยมีค่าระหว่าง $0<\alpha<1$ ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นมาก โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลทดสอบมีดังนี้

- ค่าความเชื่อมั่น ด้านความสำเร็จในการทำงาน เท่ากับ .7954
- ค่าความเชื่อมั่น ด้านการได้รับการยอมรับนับถือเท่ากับ .7883
- ค่าความเชื่อมั่น ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติเท่ากับ.7015
- ค่าความเชื่อมั่น ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบเท่ากับ.7012
- ค่าความเชื่อมั่น ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานเท่ากับ .7855
- ค่าความเชื่อมั่น ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานเท่ากับ .8473
- ค่าความเชื่อมั่น ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเท่ากับ.8690
- ค่าความเชื่อมั่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเท่ากับ .7292
- ค่าความเชื่อมั่น ด้านเงินเดือนและสวัสดิการเท่ากับ .8405
- ค่าความเชื่อมั่น ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ .7213

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากการเลือกตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1.1 เตรียมแบบสอบถาม ซึ่งมีการแก้ไขปรับปรุงจนสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว

1.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมด

2. แหล่งข้องมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ดังนี้

- ตำราหนังสือทางวิชาการ
- เอกสารและวารสารต่างๆ
- บทความ
- วิทยานิพนธ์
- รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเตอร์เน็ต

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาประมวล และวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

การจัดทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pre – test) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจความเชื่อมั่นของชุดคำถามด้วยวิธีการของ Cronbach's α

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริง จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 420 ชุด ได้ฉบับสมบูรณ์จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.23

3. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

5. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสมาบันทึกและประมวลผลในเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ในการประมวลผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ซึ่งเป็นผลค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่ได้มาแจกแจงความถี่(Frequency) เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ

ในการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้จากวิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยตรวจสอบผลกระทบของลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ T test และ ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1-6

2.2 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7-15

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 44) ใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{fx}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ
f แทน ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
x แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

6.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล (ชูศรี วงรัตนะ. 2541: 40)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

6.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้สูตร (ชูศรี วงรัตนะ. 2541: 40)

$$S = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
n แทน จำนวนของข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

6.4 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test (ชูศรี วงรัตนะ: 2541: 173-174)

6.4.1 กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากรทั้งสองกลุ่ม และค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่ $df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$

6.4.2 กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากรทั้งสองกลุ่ม แต่ทราบว่าประชากรทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนเท่ากัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2}\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ

t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่2
df	แทน	องศาอิสระ (Degree of freedom)

3.4.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ.2538: 113)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยที่ df_1 = p-1

df_2 = n-p

F แทน ค่าการแจกแจงของ F

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

df_1 แทน องศาอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม 1

df_2 แทน องศาอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม 2

p แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) (กัยลา วานิชย์ปัญญา. 2544: 333)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2};n-k}\sqrt{MSE}\sqrt{\frac{1}{n_i}+\frac{1}{n_j}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

K แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนของตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

6.5 สถิติที่ใช้ตรวจสอบความเชื่อมั่นของชุดคำถาม (Reliability of the test) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 35) ใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k\ \overline{covariance} / \overline{variance}}{1+(k-1)\ \overline{covariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{variance}$ แทน ความเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับ
ความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

6.6 สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Regression) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรอิสระหลาย ๆตัว กับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรดังนี้
(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 280)

$$Y' = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \ldots + b_nX_n$$

เมื่อ Y แทน ค่าตัวแปรตาม

$b_1, b_2 \ldots b_n$ แทน ค่าน้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ n ตามลำดับ

$X_1, X_2 \ldots X_n$ แทน คะแนนของตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ n ตามลำดับ

n แทน จำนวนตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง(Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
T	แทน	ค่าที่พิจารณา T-Distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณได้ใช้ในการสรุปสมมติฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.5

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 12 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

- ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
- ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า
- ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- ตอนที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านสภาพแวล้อมในการทำงาน
- ตอนที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
- ตอนที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร
- ตอนที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงาน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน(ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
• ชาย	114	28.5
• หญิง	286	71.5
รวม	400	100.00
2. อายุ		
• ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25ปี	44	11.0
• 26 – 30 ปี	136	34.0
• 31 – 35 ปี	56	14.0
• 36 – 40 ปี	68	17.0
• 41 ปีขึ้นไป	96	24.0
รวม	400	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ตำแหน่งงาน		
• เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร	71	17.8
• เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ	329	82.2
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
• 10,001 – 20,000 บาท	61	15.3
• 20,001 – 30,000 บาท	141	35.3
• 30,001 – 40,000 บาท	90	22.5
• 40,001 – 50,000 บาท	71	17.8
• 50,001 บาท ขึ้นไป	37	9.3
รวม	400	100.00
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์		
• ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	49	12.3
• 2 - 5 ปี	139	34.8
• 6 -10 ปี	62	15.5
• 11 - 15 ปี	31	7.8
• 16- 20 ปี	59	14.8
• 21 ปีขึ้นไป	60	15.0
รวม	400	100.0
6. ธนาคารพาณิชย์ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่		
• ธนาคารกรุงเทพ	115	28.7
• ธนาคารไทยพาณิชย์	90	22.5
• ธนาคารกสิกรไทย	96	24.0
• ธนาคารกรุงไทย	74	18.5
• ธนาคารอื่นๆ	25	6.3
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกได้ดังนี้

1. เพศ พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 และเป็นเพศหญิงจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5

2. อายุ พนักงานธนาคารส่วนใหญ่อายุ26 – 30 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 35 ปีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25ปีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

3. ตำแหน่งงาน พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.2 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ระดับบริหาร จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8

4. รายได้ต่อเดือน พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาคือ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 รองลงมาคือ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และ 50,001 บาทขึ้นไปจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานธนาคาพาณิชย์ พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2 - 5 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมา คือ 6 -10 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 รองลงมาคือ 21 ปีขึ้นไปจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 รองลงมาคือ 16- 20 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 รองลงมาคือต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และ 11 - 15 ปี จำนวน 31.8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

6. ธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ ใน ธนาคารกรุงเทพเป็นจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาคือธนาคารกสิกรไทย เป็นจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาคือ เป็นธนาคารกรุงไทยจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และธนาคารอื่นๆ เป็น จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	$\bar{x}$	S.D.	ระดับลักษะงาน
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย	3.99	.562	ระดับมาก
2. ท่านมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้	3.80	.610	ระดับมาก
3. ท่านสามารถทำผลงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.77	.659	ระดับมาก
4. ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้	4.00	.689	ระดับมาก
รวม	3.89	0.63	ระดับมาก

ผลจากตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อได้คะแนนในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นและสามารถทำผลงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, 3.80 และ3.77 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับลักษณะงาน
5. ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	3.44	.677	ระดับมาก
6. ผู้บังคับบัญชาของท่าน มอบหมายงานรวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นในงานที่มีความสำคัญ	3.60	.749	ระดับมาก
7. เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงาน รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆในการทำงานของท่าน	3.66	.668	ระดับมาก
8. เมื่อท่านทำงานสำเร็จผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานจะชมเชยท่านเสมอ	3.39	.768	ระดับปานกลาง
รวม	3.52	0.72	ระดับมาก

ผลจากตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงาน รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆในการทำงานของท่าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่าน มอบหมายงานรวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นในงานที่มีความสำคัญ ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ3.44 ตามลำดับ ข้อที่ได้คะแนนระดับปานกลางคือ เมื่อท่านทำงานสำเร็จผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานจะชมเชยท่านเสมอโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับลักษณะงาน
9. ลักษณะงานที่ปฏิบัติท้าทายความสามารถของท่าน	3.56	.805	ระดับมาก
10. งานที่ทำมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	3.42	.768	ระดับมาก
11. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายด้านประกอบกันในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	3.71	.842	ระดับมาก
12. งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน	3.30	.853	ระดับปานกลาง
13. ท่านสามารถปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังได้	3.61	.860	ระดับมาก
รวม	3.52	0.83	ระดับมาก

ผลจากตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมากคือ งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายด้านประกอบกันในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังได้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติท้าทายความสามารถของท่าน งานที่ทำมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61, 3.56และ3.42 ตามลำดับ ข้อที่ได้คะแนนในระดับปานกลาง คือ งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับลักษณะงาน
14. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีความคิดอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเอง	3.62	.769	ระดับมาก
15. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายอำนาจการตัดสินใจ	3.47	.739	ระดับมาก
16.ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ	3.50	.729	ระดับมาก
รวม	3.53	0.75	ระดับมาก

ผลจากตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยรวมในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อได้คะแนนในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีความคิดอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเอง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 รองลงมาคือ มีโอกาสได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายอำนาจการตัดสินใจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และ 3.47 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับลักษณะงาน
17. องค์กรส่งเสริมให้ท่านได้รับการฝึกอบรมในปริมาณที่เหมาะสมต่อการพัฒนาความรู้ของท่าน	3.49	.841	ระดับมาก
18. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามที่คาดหวัง	3.42	2.296	ระดับมาก
รวม	3.46	1.57	ระดับมาก

ผลจากตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อได้คะแนนในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ องค์กรส่งเสริมให้ท่านได้รับการฝึกอบรมในปริมาณที่เหมาะสมต่อการพัฒนาความรู้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 รองลงมาคือ องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามที่คาดหวัง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า

ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า	$\bar{x}$	S.D.	ระดับลักษณะงาน
19. หัวหน้างานให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.69	.811	ระดับมาก
20. หัวหน้างานของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นจากลูกน้อง	3.67	.799	ระดับมาก
21. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี	3.81	.700	ระดับมาก
22. ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน	3.70	.683	ระดับมาก
รวม	3.72	0.75	ระดับมาก

ผลจากตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน โดยรวมในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อได้คะแนนในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ สามารถปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือ ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน หัวหน้างานให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นจากลูกน้อง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70, 3.69 และ 3.67 ตามลำดับ

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับลักษณะงาน
23. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่	3.88	.743	ระดับมาก
24. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนให้การทำงานประสบความสำเร็จ	3.87	.762	ระดับมาก
25. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน	4.02	.693	ระดับมาก
26. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานร่วมกันระหว่างท่านและเพื่อนร่วมงาน	3.99	.688	ระดับมาก
27. ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.14	.712	ระดับมาก
รวม	3.98	0.72	ระดับมาก

ผลจากตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลด้านแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อได้คะแนนในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานร่วมกันระหว่างท่านและเพื่อนร่วมงาน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนให้การทำงานประสบความสำเร็จ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 , 3.99 , 3.88 และ 3.87 ตามลำดับ

ตอนที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับลักษณะงาน
28. องค์กรของท่านมีสถานที่ทำงานเหมาะสมและอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี	3.31	.900	ระดับปานกลาง
29. องค์กรของท่านมีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยที่ดี	3.65	.833	ระดับมาก
30. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน เช่น มีความทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ	3.25	.976	ระดับปานกลาง
รวม	3.40	0.90	ระดับปานกลาง

ผลจากตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ องค์กรมีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยที่ดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ข้อที่ได้คะแนนในระดับปานกลาง คือ องค์กรมีสถานที่ทำงานเหมาะสมและอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี รองลงมาคือองค์กรมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน เช่น มีความทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และ 3.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับลักษณะงาน
31. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถของท่าน	3.39	2.244	ระดับมาก
32. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานของท่าน	3.05	.895	ระดับปานกลาง
33. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับลักษณะงานของท่าน	3.11	.798	ระดับปานกลาง
34. เงินโบนัส ค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการต่างๆที่ท่านได้รับเป็นไปอย่างเหมาะสมกับงานของท่าน	3.29	.857	ระดับปานกลาง
รวม	3.21	1.20	ระดับปานกลาง

ผลจากตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลแรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ข้อที่ได้คะแนนในระดับปานกลางคือ เงินโบนัส ค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการต่างๆที่ท่านได้รับเป็นไปอย่างเหมาะสมกับงานของท่าน รองลงมาคือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับลักษณะงานของท่าน เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานของท่าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.29, 3.11 และ 3.05 ตามลำดับ

ตอนที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับลักษณะงาน
35. ท่านมีความรู้สึกยินดีปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	3.69	.757	ระดับมาก
36. ท่านทำงานด้วยความรู้สึกที่มีความสุข	3.45	.777	ระดับมาก
37. ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น	3.69	.723	ระดับมาก
38. ท่านทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร	3.85	.707	ระดับมาก
39.ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ	3.89	.695	ระดับมาก
รวม	3.71	0.73	ระดับมาก

ผลจากตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อได้คะแนนในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุด คือมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร มีความรู้สึกยินดีปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ทำงานด้วยความกระตือรือร้น ทำงานด้วยความรู้สึกที่มีความสุข โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.69 ,3.69 และ 3.45 ตามลำดับ

ตอนที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0: เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ 2 - tail Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า .05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

H_1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 12 การทดสอบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene' s Test of Equality of Variances	F	Sig.	เพศ	t-test for Equity of Means					
					n	$\overline{x}$	S.D.	Sig. (2-tailed)	t	df
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร	Equal variances assumed	.118	.732	ชาย หญิง	114	3.83	.062	.010	2.601	396
	Equal variances not assumed				284	3.67	.061	.008	2.667	220.18

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 การทดสอบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้ โดยจำแนกตามเพศโดยใช้สถิติ Levene's Test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

ผลการทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติ Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่า Prob. เท่ากับ .732 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั้นคือ ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากันจะใช้ Equal variances assumed ดังนี้

การทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร มีค่า Probability (p) เท่ากับ .010 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0: ทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 อย่างน้อย 2 กลุ่มอายุมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) เริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-Test และหากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LEAST SIGNIFICANT DIFFERENCE (LSD)) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test มีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

ตาราง 13 ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจในงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร	2.205	4	393	.068

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตาราง 13 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้การทดสอบ Levene's test พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ .068 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จะใช้สถิติ F-Test ดังนี้

ตาราง 14 ผลความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-Test

ความพึงพอใจในงาน		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร	Between Groups	2.486	4	.622	1.963	.099
	Within Groups	124.431	393	.317		
	Total	126.917	397			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง14 ผลความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-Test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ในเรื่องความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร มีค่า Probability (p) เท่ากับ .099 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทุกกลุ่มอายุมีความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0: ทุกตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: อย่างน้อย 2 กลุ่มตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 15 การทดสอบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene' s Test of Equality of Variances	F	Sig.	ตำแหน่งงาน	t-test for Equity of Means					
					n	$\bar{X}$	S.D.	Sig. (2-tailed)	t	df
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไกรุงเทพมหานคร	Equal variances assumed	3.318	.069	บริหารปฏิบัติการ	71	3.69	.057	.670	-.426	396
	Equal variances not assumed				327	3.72	.032	.632	-.480	118.491

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 การทดสอบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้ โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Levene's Test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

ผลการทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครโดยใช้สถิติ Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่า Prob. เท่ากับ .069 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั้นคือ ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากันจะใช้ Equal variances assumed ดังนี้

การทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครมีค่า Probability (p) เท่ากับ .670 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทุกกลุ่มตำแหน่งงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0: ทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: อย่างน้อย 2 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) เริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-Test และหากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LEAST SIGNIFICANT DIFFERENCE (LSD)) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test มีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 16 ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจในงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร	1.777	4	393	.133

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตาราง 16 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้การทดสอบ Levene's test พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ .133 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จะใช้สถิติ F-test ดังนี้

ตาราง 17 ผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test

ความพึงพอใจในงาน		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร	Between Groups	.474	4	.119	.368	.831
	Within Groups	126.443	393	.322		
	Total	126.917	397			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครมีดังนี้โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-Test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร มีค่า Probability (p) เท่ากับ .831 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0: ทุกกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: อย่างน้อย 2 กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) เริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-Test และหากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LEAST SIGNIFICANT DIFFERENCE (LSD)) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test มีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 18 ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจในงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร	3.359	5	392	.006

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตาราง 18 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้การทดสอบ Levene's test พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ดังนี้

ตาราง 19 ผลความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความพึงพอใจในงาน		Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร	Brown-Forsythe	1.297	5	265.717	.266

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร มีดังนี้ โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe สามารถอธิบายได้ดังนี้

ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร มีค่า Probability (p) เท่ากับ .266 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทุกกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0: ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

H_1: ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 7 การได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0: การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

H_1: การได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 8 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0: ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

H_1: ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 9 ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0: ความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

H_1: ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 10 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0: ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

H_1: ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 11 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0: ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

H_1: ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 12 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0: ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

H_1: ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 13 สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0: สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

H_1: สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 14 เงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0: เงินเดือนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

H_1: เงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Mutiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 20 ทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุคูณ	Unstandardized (B)	Standardized (ß)	ค่าสถิติ t	Prob. (P)
ค่าคงที่ (Constant)	.292		1.443	.150
ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล(b_1)	.293	.259	6.287	.000
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ(b_2)	-.093	-.095	-1.837	.067
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ(b_3)	.188	.200	3.816	.000
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ(b_4)	.083	.091	1.587	.113
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (b_5)	.004	.008	.212	.832
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า(b_6)	.203	.232	4.855	.000
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน(b_7)	.079	.084	1.963	.050
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน(b_8)	.114	.166	3.310	.001
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (b_9)	.055	.089	2.128	.034
Adjusted R Square	.499			
Std. Error of the Estimate	.405			
F	43.433			
Sig	.000			

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตาราง 24 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.292 + 0.293\, b_1 + 0.188\, b_3 + 0.203\, b_6 + 0.079\, b_7 + 0.114\, b_8 + 0.055\, b_9$$

เมื่อ $\hat{Y}$ แทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

b_1 แทน ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

b_3 แทน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

b_6 แทน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า

b_7 แทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

b_8 แทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

b_9 แทน เงินเดือนและสวัสดิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าUnstandardized (ß) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทิศทางเดียวกับความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (b_1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (b_3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้า(b_6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (b_7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน(b_8) เงินเดือนและสวัสดิการ(b_9) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.293 , 0.188 , 0.203 , 0.079 ,0.114 และ0.055 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.293 หน่วย และเมื่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.188 หน่วย และเมื่อความสัมพันธ์กับหัวหน้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.203 หน่วย และเมื่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.079 หน่วย และเมื่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.114 หน่วย และเมื่อเงินเดือนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.055 หน่วย

ค่า Standardized (ß) แสดงว่า ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเท่ากับ .259, .200 , .232 , .084 , .166 และ.089 ตามลำดับ หมายความว่า ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ เงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ

และค่า Adjust R Square มีเท่ากับ .499 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ ดังกล่าวข้างต้น สามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 49.9 ส่วนอีกร้อยละ 50.1 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณาและความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) มีค่าเท่ากับ .405 หน่วย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 21 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรที่ต้องการศึกษา	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร	สถิติที่ใช้
ปัจจัยส่วนบุคคล		
1. เพศ	x	T-Test
2. อายุ	x	F-Test
3. ตำแหน่งงาน	x	T-Test
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	x	F-Test
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	x	F-Test
แรงจูงใจ		
ปัจจัยจูงใจ		
1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	√	Mutiple Regression
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	x	Mutiple Regression
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	√	Mutiple Regression
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	x	Mutiple Regression
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	x	Mutiple Regression
ปัจจัยค้ำจุน 6. ความสัมพันธ์กับหัวหน้า	√	Mutiple Regression
7. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	√	Mutiple Regression
8. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	√	Mutiple Regression
9. เงินเดือนและสวัสดิการ	√	Mutiple Regression

หมายเหตุ: เครื่องหมาย √ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เครื่องหมาย **x** หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เข้าใจถึงการเสริมสร้างให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสามารถนำผลการวิจัยมาใช้เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนปรับปรุง วิธีการปฏิบัติงาน และพัฒนาการบริหารงานต่างๆ ถือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กร เพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรมุ่งหวังไว้ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการศึกษาวิจัยใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาองค์กร และเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาบริหารงานบุคลากรของธนาคาร โดยการเสริมสร้างและรักษาพนักงานธนาคารให้เกิดแรงจูงใจและเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อพนักงานธนาคารฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการธนาคารมากยิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยจะเป็นการเพิ่มข้อมูลให้กับผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ วางแผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรเพื่อพัฒนาให้พนักงานธนาคารเกิดความพึงพอใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กร

สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. การได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
8. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
9. ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
10. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
11. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
12. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
13. สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
14. เงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร ในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างนั้น เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของพนักงาน จึงใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบค่าประชากร โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอม

ให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% (ศิริวรรณ และคณะ 2548: 193-194) ได้ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ ได้ 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประยุกต์เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม เพื่อเป็นการศึกษาปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Closed – ended questions) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ น้อยที่สุด น้อยมาก ปานกลาง มาก มากที่สุด และใช้มาตรวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale)

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) พบว่าแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพอใจหรือไม่พอใจในงานประกอบด้วย

ปัจจัยจูงใจ

1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

2 การได้รับการยอมรับนับถือ

3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

4 ความรับผิดชอบ

5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ปัจจัยค้ำจุน

1. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. เงินเดือนและสวัสดิการ

ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเป็นคำถามวัดระดับของความพึงพอใจ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Closed – ended questions) ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ มีความรู้สึกน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด และใช้มาตรวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม

3. แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5. นำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถาม แล้วขอคำปรึกษาจากที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้ถูกต้องตรงกับความมุ่งหมายในการวิจัยและมีความสมบูรณ์ถูกต้อง

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และความถูกต้อง และขอคำแนะนำเพิ่มเติม หลังจากนั้นนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α – Coefficient) ของ (Cronbach) ซึ่งค่า (Alpha) ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของชุดคำถามโดยมีค่าระหว่าง $0<\alpha<1$ ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นมาก โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากการเลือกตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1.1 เตรียมแบบสอบถาม ซึ่งมีการแก้ไขปรับปรุงจนสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว

1.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมด

2. แหล่งข้องมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ดังนี้

- ตำราหนังสือทางวิชาการ
- เอกสารและวารสารต่างๆ
- บทความ
- วิทยานิพนธ์
- รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเตอร์เน็ต

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pre – test) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการของ Cronbach's α

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

5. นำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ซึ่งเป็นผลค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะประชากรศาสตร์มีรายละเอียดดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทธุรกิจของบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ ที่ได้มาแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในงานของบุคคลที่ทำงานในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนที่ 3 ความตั้งใจเปลี่ยนงานของพนักงานสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มาหาค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน

2. สถิติอนุมาน เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Inferential statistic)

ในการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้จากวิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยตรวจสอบผลกระทบของลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ T test และ ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1-6

2.2 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7-15

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานดังนี้

1. เพศ พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 และเป็นเพศหญิงจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5

2.อายุ พนักงานธนาคารส่วนใหญ่อายุ26 – 30 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 35 ปีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25ปีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

3. ตำแหน่งงาน พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.2 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ระดับบริหาร จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8

4. รายได้ต่อเดือน พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาคือ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 รองลงมาคือ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และ 50,001 บาทขึ้นไปจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานธนาคาพาณิชย์ พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2 - 5 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมา คือ 6 -10 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 รองลงมาคือ 21 ปีขึ้นไปจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 รองลงมาคือ 16- 20 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 รองลงมาคือต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และ 11 - 15 ปี จำนวน 31.8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

6. ธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ ใน ธนาคารกรุงเทพเป็นจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาคือธนาคารกสิกรไทย เป็นจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาคือ เป็นธนาคารกรุงไทยจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และธนาคารอื่นๆ เป็นจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

7. ประเภทธุรกิจ บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานในประเภทธุรกิจ กลุ่มการเงิน / การธนาคาร เป็นจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมาคือกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 รองลงมาคือกลุ่มอุตสาหกรรมและการผลิต เป็นจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 รองลงมาคือกลุ่มธุรกิจบริการ เป็นจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และกลุ่มธุรกิจอื่นๆ เป็นจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อได้คะแนนในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีคะแนะเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ สามารถทำผลงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีคะแนะเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, 3.80 และ3.77 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของงแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงาน รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆในการทำงานของท่าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่าน มอบหมายงานรวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นในงานที่มีความสำคัญ ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ3.44 ตามลำดับ ข้อที่ได้คะแนนระดับปานกลางคือ เมื่อท่านทำงานสำเร็จผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานจะชมเชยท่านเสมอโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายด้านประกอบกันในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังได้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติท้าทายความสามารถของท่าน งานที่ทำมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61, 3.56และ3.42 ตามลำดับ ข้อที่ได้คะแนนในระดับปานกลาง คือ งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อได้คะแนนในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีความคิดอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเอง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 รองลงมาคือ มีโอกาสได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายอำนาจการตัดสินใจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และ 3.47 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อได้คะแนนในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ องค์กรส่งเสริมให้ท่านได้รับการฝึกอบรมในปริมาณที่เหมาะสมต่อการพัฒนาความรู้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 รองลงมาคือ องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามที่คาดหวัง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน โดยรวมในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อได้คะแนนในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุดสามารถปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือ ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน หัวหน้างานให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นจากลูกน้อง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70, 3.69 และ 3.67 ตามลำดับ

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อได้คะแนนในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานร่วมกันระหว่างท่านและเพื่อนร่วมงาน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนให้การทำงานประสบความสำเร็จ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 , 3.99 , 3.88 และ 3.87 ตามลำดับ

ตอนที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ องค์กรมีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยที่ดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ข้อที่ได้คะแนนในระดับปานกลาง คือ องค์กรมีสถานที่ทำงานเหมาะสมและอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี รองลงมาคือองค์กรมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน เช่น มีความทันสมัยเพียงพอต่อความต้องการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และ 3.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก มาก คือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ข้อที่ได้คะแนนในระดับปานกลางคือ เงินโบนัส ค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการต่างๆที่ท่านได้รับเป็นไปอย่างเหมาะสมกับงานของท่าน รองลงมาคือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับลักษณะงานของท่าน เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานของท่าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.29, 3.11 และ 3.05 ตามลำดับ

ตอนที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อได้คะแนนในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุด คือมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร มีความรู้สึกยินดีปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ทำงานด้วยความกระตือรือร้น ทำงานด้วยความรู้สึกที่มีความสุข โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.69 ,3.69 และ 3.45 ตามลำดับ

ตอนที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบพบว่า

เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบพบว่า

อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบพบว่า

ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ผลการทดสอบพบว่า

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ผลการทดสอบพบว่า

ทุกกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 7 การได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 8 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 9 ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 10 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 11 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 12 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 14 เงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 13 สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทิศทางเดียวกับ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (b_1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (b_3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้า(b_6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (b_7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน(b_8) เงินเดือนและสวัสดิการ(b_9)

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.293 , 0.188 , 0.203 , 0.079 ,0.114 และ0.055 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.293 หน่วย และเมื่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.188 หน่วย และเมื่อความสัมพันธ์กับหัวหน้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.079 หน่วย 0.203 หน่วย และเมื่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.114 หน่วย และเมื่อเงินเดือนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.055 หน่วย

ค่า Standardized (ß) แสดงว่า ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเท่ากับ . .259, .200 , .232 , .084 , .166 และ.089 ตามลำดับ หมายความว่า ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ เงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ

ค่า Adjust R Square มีเท่ากับ .499 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ ดังกล่าวข้างต้นสามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 49.9 ส่วนอีกร้อยละ 50.1 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณาและความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) มีค่าเท่ากับ .405 หน่วย

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. แรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Keffer (1976) ได้ศึกษาความพอใจในการทำงานของพนักงานสถาบันโพลีเทคนิคพบว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานคือ ความสำเร็จ ความรับผิดชอบตัวงานเอง และความก้าวหน้าในอาชีพการงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1966, p.254) ซึ่งได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่องและรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

2. แรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชปปาร์ด และเฮอร์ริค (พรชัย มิทิตานนท์. 2542: 38; อ้างอิงจาก Sheppard; & Herrick. 1972: 10) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวถึงการสำรวจของมหาวิทยาลัยมิชิแกนเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานพบว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดขององค์ประกอบของงาน คือ ความน่า สนใจของลักษณะงาน และมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด คือ การได้รับโอกาสทำสิ่งที่ตนเองทำดีที่สุด และความน่าสนใจในงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตตัญญู เทียมปฐม (2538) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน ความสอดคล้อง ระหว่างลักษณะงานกับความสามารถ ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน และลักษณะงานที่สร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ใน เชิงบวก

3. แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เ ฮ อ ร์ซเบิร์ก และคนอื่นๆ (Herzberg; & others. 1959: 60-63). ได้ศึกษาวิจัยองค์ประกอบของ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยศึกษาจากนักบินและวิศวกร จำนวน 200 คน เพื่อหาว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งพบว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมี 5 ประการ ได้แก่ การได้รับความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า ส่วน

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจมี 11 ประการ ได้แก่ เงินเดือน โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ฐานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การนิเทศงาน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยและชีวิตส่วนตัว และสอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Oldham (อ้างใน อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล2541: 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานเป็น 2 ด้านคือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป เป็นการวัดโดยส่วนรวมถึงระดับที่บุคคลมีความสุขกับงาน

2. ความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงาน ซึ่งพิจารณา 5 ด้าน คือ รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้าในงาน

4. แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นเรศ ภูโคกสูง (2541) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความพึงพอ ใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติและด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ ในระดับมาก ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อด้านความมั่นคงในงาน ด้าน ความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมเกียรติ ศรีเมือง (2544) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า ครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมาก 11 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านความมั่นคง ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านตำแหน่งหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการควบคุมดูแล ด้านสภาพของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านการเจริญเติบโต

5. แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นเรศ ภูโคกสูง (2541) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความพึงพอ ใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติและด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ ในระดับมาก ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อด้านความมั่นคงในงาน ด้าน ความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ

วิภาดา คุปตานนท์ (2544: 168-179) ที่ว่า ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานได้โดยอาศัยปัจจัยต่อไปนี้

สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน พนักงานทั่วไปจะมีความพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อุณหภูมิ แสง สี เสียง และสภาพแวดล้อมอื่นๆ โดยทั่วไปพนักงานพึงพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เพราะจะทำให้งานของเขามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. แรงจูงใจด้าน เงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนเรศ ภูโคกสูง (บทคัดย่อ: 2541) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความพึงพอ ใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติและด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ ในระดับมาก ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อด้านความมั่นคงในงาน ด้าน ความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

การศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์เป็นเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาบริหารงานบุคลากรของธนาคาร ซึ่งควรที่จะดำรงหลักการและแนวทางปฏิบัติงานไว้ และควรมีการปรับปรุงในบางประเด็นที่ส่งผล ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้มากขึ้นดังนี้

1. ผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ควรที่จะสนับสนุน และให้ความสำคัญกับการให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ อาทิ รายได้ ผลตอบแทนพิเศษ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้ง ควรมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องและรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และเพื่อเป็นการเสริมสร้างและรักษาพนักงานธนาคารให้เกิดแรงจูงใจและเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อพนักงานธนาคารฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการธนาคารมากยิ่งขึ้น

2. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาควรมีการมอบหมายงานให้พนักงาน เพื่อรับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญและทักษะหลายด้านประกอบกัน เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น หรือจะเป็นการมอบหมายลักษณะงานที่ปฏิบัติแล้วท้าทายความสามารถของพนักงาน และเป็นงานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงานแต่ละคน อาทิเช่น มอบหมายให้พนักงานมีความรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น มอบหมายงานที่ตรงกับสาขาวิชาที่พนักงานคนนั้นได้ศึกษาจบมา หรือปฏิบัติงานหลากหลายตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานธนาคารพาณิชย์รู้สึกว่างานที่ได้รับนั้น มีความท้าทาย และน่าสนใจเพื่อเป็นการจูงใจให้ปฏิบัติ และเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อพนักงานธนาคารฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการธนาคารมากยิ่งขึ้น

3. ธนาคารพาณิชย์ควรมีการจัดกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และพนักงาน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดและประสบการณ์ระหว่างกัน และยังเป็นการการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย รวมทั้งทำให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้หัวหน้างานควรจัดสรรเวลาในการพูดคุยกับพนักงานมากขึ้น ทั้งในและนอกเวลางาน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ซักถามเมื่อเกิดขอสงสัยในการปฏิบัติได้ตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานได้เป็นอย่างดียิ่งขึ้น

4. ธนาคารพาณิชย์ควรมีการดำเนินการปรับปรุงและตกแต่งสถานที่และสภาพแวดล้อมต่างๆในสถานที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศให้เอื้ออำนวยต่อการทำงาน โดยเฉพาะได้เรื่องของระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยที่ดี สถานที่ทำงานเหมาะสมและอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี และอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน เช่น มีความทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ ตามลำดับ ซึ่งจะส่งผลต่อความสุข ความพอใจในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเรื่องนี้กับกลุ่มประชากรที่มีขนาดใหญ่ขึ้นในกลุ่มพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นการขยายผลการศึกษาให้กว้างขึ้นเพื่อเป็นโอกาสในการเรียนรู้และเปรียบเทียบผลการวิจัยระหว่างองค์กร เพื่อหาความสอดคล้องและความแตกต่างระหว่างงานวิจัยในแต่ละจังหวัด

2. การวิจัยครั้งต่อไป ควรนำปัจจัยตัวอื่นนอกเหนือจากแรงจูงใจในงานมาศึกษาเพิ่มเติม เช่น การมอบอำนาจให้กับพนักงาน การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ความเครียดจากงานที่ปฏิบัติ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรให้มีความสอดคล้องกับยุคสมัยและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

3. ควรศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีความครอบคลุมมากกว่านี้ เช่น ระดับการศึกษา สถานภาสมรส เป็นต้น เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ดังนั้น เนื้อหาในแบบสอบถามอาจจะยังไม่ครอบคลุมในทุกประเด็น และไม่สามารถเก็บข้อมูลเชิงลึกได้ จึงควรมีการศึกษาโดยใช้เทคนิคของเครื่องมือในการวิจัยอื่นๆ เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth Interview) การสังเกต (Observation) หรือการศึกษาเฉพาะราย (Life history collection) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----------. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

----------. (2546). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กนกวรรณ แสงหาญ.(2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะ กรณีสาขาในภาค1. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

กฤษณา ศักดิ์ศรี.(2534). มนุษย์สัมพันธ์ เล่ม2. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.

โกมุท จีวัลย์. (2546). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชิดารัจ ศรีบัณฑิต. (2545). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.

ณัฐณิชา ปานศักดิ์. (2544). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด*. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ดิลก มูลวงษ์. (2537). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเลคทรอนิคส์* ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. 2537. *องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดหาแผนใหม่.* (พิมพ์ครั้งที่เก้า). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์. อ้างถึง Sual W. Gellerman. 1969 Personnel Administration. Sixth Edition. New York: McGraw-Hill Book Company. และ O. Glen Stahl. 1969. Management of Human Resources. New York: McGrraw-Hill Book Company.

ธนวรรณ พริ้งเกษมชัย. (2549). *แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น.* สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด. (2537 ก.). *คู่มือพนักงาน.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์พลชัย.

นงลักษณ์ คชฤทธิ์. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สังกัดภาคนครหลวง 3.* ภาคนิพนธ์ (จิตวิทยา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

นภาพร อัศวกาญจน์. (2546). *ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง.*สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

นเรศ ภูโคกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543. สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย: โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์ บางกอกน้อย กทม.

บุญช่วย ไชยเมืองชื่น. (2548). *ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดลำปางต่อการประเมิน คุณภาพภายนอก*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซท.

ปัทมา บุญเจริญ. (2541). *การศึกษาความแตกต่างของบุคลิกภาพผู้ปฏิบัติงานตามแบบ MBTI กับแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการทำงาน.* ภาคนิพนธ์ หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตร์ คณะพัฒนาทรัพยากร มนุษย์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

เป็นหนึ่ง ไชยชิต. (2536). *สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่.* วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

พิศมัย เชื้อมีแรง. (2543). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภูษิต ทิพย์รักษา. (2547). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เมธี ปิลันธนานนท์. (2525). *การบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: พิทักษ์อักษร, 2525.

ยงยุทธ เกษสาคร. (2541). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

ยุทธนาวี ดวงสุวรรณ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน): สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (การบริหารองค์การ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี. ถ่ายเอกสาร.

รัตตัญญู เทียนปฐม. (2538). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

เรวัฒ สวัสดี.(2536). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเข้าดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด พิจิตร*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ล้วน สายยศ และอังศนา สายยศ. 2538. *เทคนิควิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สุรีวิยาสาส์น.

วิภาดา คุปตานนท์. (2544). *การจัดการและพฤติการองค์การ*. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.

วุฒิชัย จำนงศ์. (2525). *การจูงใจในองค์การธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร.(2545). *ทฤษฎีและการปฏิบัติการ*.หน้า 160.กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ธีรฟิล์มและไซเท็กซ์.

----------. (2548). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สมบูรณ์ พงษ์พูลสุข. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สมยศ นาวีการ. (2535). *การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สมยศ นาวีการ และ ผุสดี รุมาคม. (2520). *องค์การทฤษฎีและพฤติกรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดวงกมล. ถ่ายเอกสาร.

สมเกียรติ ศรีเมือง.(2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2542).*พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*.พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุชา จันทน์เอม.(2544). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช,พิมพ์ครั้งที่ 13 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม.

สุวรรณ ภูติวณิชย์. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

เสถียร เหลืออร่าม.(2529). *มนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แพร่พิทยา.

เสนาะ ติเยาว์ และคณะ. (2527). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล .(2541). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของผู้แทนขายยา*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรุณ รักธรรม. (2522). *หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

อรุณรัตน์ ศกุนะสิงห์. (2541). *ปัจจัยสุขภาพจิตและปัจจัยจูงใจที่สัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของทันตาภิบาล*.วิทยานิพนธ์. กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

Bernard, Chester. (1968). *The Functions of the Executive*. Cambridge, Massachusettes: Harvard University.

Blum, Milton L. and C. Naylor. (1968). *Industrial Psychology*. New York: Harper & Row Publisher.

Cooper, Alfred M. (1958). *How to Supervise*. New York: McGraw-Hill.

Dubrin, A. J., & Ireland, R. D. (1993). Management & organization (2nd ed-). Cincinnati, OH: South Western.

Feldman, D.C. and Arnold, H.J. (1983). *Managing idividual and group behavior in organization.* New York: McGraw-Hill, Inc.

French, Peter W. (1964).Coastal defences [electronic resource] : processes, problems and solutions . London ; New York: Routledge, 2002.

Gibson, J.L.; & others. (1988). *Organization Behavior : Structure,* Process. 4th ed. Texas: Business Publication.

Gilmer,Beverly von Haller B. and others.(1996). *Lndustrial Psychology.* New York: McGrae-Hill Book co.,

Ghiselli, Edwin E. and Charence W. Brown. (1955). *Personnel and IndustrialPsychology*. New York: McHraw – Hill.

Hackman, J.R. and Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign.* MA: Addison-Wesley.

Herzbreg, Frederick. (1959). The Motivation to Work. John Willey and Sons Inc.,New York.

John R. Schermerhorn, Jr., James G. Hunt, Richard N. Osborn.(1998). *Basic organizational behavior.* New York: John Wiley & Sons.

Keffer,W.M.(1976). Job satisfaction of field staff of the Virginia Polytechnic Institute and State University Extension Division. Unpublished doctoral dissertation, The Ohio State University,Columbus.

Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*. 5th ed. New York: McGraw-Hill.

Maslow, Abraham Havold. (1970). *Motivation and Petsonlity.* 2rd ed, New York: Harper and Row .

Inc.Schermerhorn, J. R.; & others. (1991). *Managing Organizational Behavior*. 4th ed. New York: John Wiley&sons.

Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill Book.

----------. (1976). *The Stress of Life*. Revised ed. New York: McGraw-Hill Book.

Sheppard, H.L. & Herrick. N.Q. (1972). Where Have All the Robots Gone? Wroker Dissatisfaction in the ‘70s.New York: The Free Press.

Strauss,George and Sayles, Leonard R.(1960). Personal: The Human Problem or Management Engle Wood Cliffs: Prentice-Hall Inc,

Van Dersal, William R. (1968). *The successful supervisor in government and business*. New York: Harper.

Vroom, W.H. (1964). *Work and Motivation.* New York: John Wiley&sons.

Werther, W.B.; & Davis, K. (1985). *Personnel Management and Human Resource.* 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

Yolder, Dale and Others (1958) *Handbook of Personal Management and Labour Relation*. New York : Mcgraw Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม
เรื่อง : ลักษณะบุคคล แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโทสาขาการจัดการ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีความประสงค์จะศึกษา ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามนี้จะประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทุกข้อ ให้ตรงกับทัศนคติของท่านมากที่สุด ทั้งนี้จะไม่มีการระบุชื่อของผู้ตอบ และผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ และนำไปใช้ในการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ❑ ที่ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

❑ ชาย ❑ หญิง

2. อายุ

❑ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ❑ 26 – 30 ปี

❑ 31 – 35 ปี ❑ 36 – 40 ปี

❑ 41 ปี ขึ้นไป

3. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

❑ เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร ❑ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

4. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

❑ 10,001 – 20,000 บาท ❑ 20,001 – 30,000 บาท

❑ 30,001 – 40,000 บาท ❑ 40,001 – 50,000 บาท

❑ 50,001 บาทขึ้นไป

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์

❑ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี ❑ 2 – 5 ปี

❑ 6-10 ปี ❑ 11-15 ปี

❑ 16 -20 ปี ❑ 21 ปีขึ้นไป

6. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารพาณิชย์แห่งใด

❑ ธนาคารกรุงเทพ ❑ ธนาคารไทยพาณิชย์

❑ ธนาคารกสิกรไทย ❑ ธนาคารกรุงไทย

❑ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

งานของท่านมีลักษณะดังต่อไปนี้ในระดับใด

ข้อ	ปัจจัยด้านงาน	ระดับลักษณะของงาน				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง(3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยจูงใจ						
ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล						
7	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย					
8	ท่านมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้					
9	ท่านสามารถทำผลงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
10	ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้					
การได้รับการยอมรับนับถือ						
11	ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา					
12	ผู้บังคับบัญชาของท่าน มอบหมายงานรวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นในงานที่มีความสำคัญ					
13	เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงาน รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆในการทำงานของท่าน					
14	เมื่อท่านทำงานสำเร็จผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานจะชมเชยท่านเสมอ					
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ						

ข้อ	ปัจจัยด้านงาน	ระดับลักษณะของงาน				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง(3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
15	ลักษณะงานที่ปฏิบัติท้าทายความสามารถของท่าน					
16	งานที่ทำมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
17	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายด้านประกอบกันในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น					
18	งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน					
19	ท่านสามารถปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังได้					
หน้าที่ความรับผิดชอบ						
20	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีความคิดอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเอง					
21	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีความคิดอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเอง					
22	ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ					
ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน						
23	องค์กรส่งเสริมให้ท่านได้รับการฝึกอบรมในปริมาณที่เหมาะสมต่อการพัฒนาความรู้ของท่าน					
24	องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามที่คาดหวัง					
ปัจจัยค้ำจุน						
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน						
25	หัวหน้างานให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
26	หัวหน้างานของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นจากลูกน้อง					
27	ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี					
28	ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน					
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
29	ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้					

ข้อ	ปัจจัยด้านงาน	ระดับลักษณะของงาน				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง(3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	อย่างเต็มที่					
30	เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนให้การทำงานประสบความสำเร็จ					
31	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน					
32	มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานร่วมกันระหว่างท่านและเพื่อนร่วมงาน					
33	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน						
34	องค์กรของท่านมีสถานที่ทำงานเหมาะสมและ อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี					
35	องค์กรของท่านมีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยที่ดี					
36	องค์กรของท่านมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน เช่น มีความทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ					
เงินเดือนและสวัสดิการ						
37	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
38	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานของท่าน					
39	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับลักษณะงานของท่าน					
40	เงินโบนัส ค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการต่างๆที่ท่านได้รับเป็นไปอย่างเหมาะสมกับงานของท่าน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความรู้สึก				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
41	ท่านมีความรู้สึกยินดีปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
42	ท่านทำงานด้วยความรู้สึกที่มีความสุข					
43	ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น					
44	ท่านทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร					
45	ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ					

☺ **ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้** ☺

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	**ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน**
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญณ์ระวี อนันตอัครกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/1917 **วันที่** 4 เมษายน 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญณ์ระวี อนันตอัครกุล

เนื่องด้วย นางสาวสิรินันท์ พันธุ์ไชยศรี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ลักษณะบุคคล แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร" โดยมี อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสิรินันท์ พันธุ์ไชยศรี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2649-5064
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 089-008-2334

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสิรินันท์ พันธุ์ไชยศรี
วันเดือนปีเกิด	31 กรกฎาคม 2527
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	211 ซ.จรัญสนิทวงศ์57 ถ.จรัญสนิทวงศ์ แขวงบางบำหรุ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่อำนวยบริการ 9
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาสะพานพระปิ่นเกล้า 165/20 ถ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาตอนปลาย สาขาคณิต-อังกฤษ จาก โรงเรียนมัธยมวัดดุสิตาราม
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป จาก มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
พ.ศ. 2553	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ