รายงานการวิจัย

สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร

658.314
ก674ร

กิตติรัตน์ ชัยรัตน์

มยุรฉัตร สุขดำรง ; สินีนาฏ กำเนิดเพ็ชร์

304 | รายงานการวิจัยสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ | กิตติรัตน์ ชัยรัตน์. | 658.314 ก674ร | 31011102576469

รายงานการวิจัย
สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร

บทคัดย่อ

คณะผู้วิจัย

นส.กิตติรัตน์ ชัยรัตน์

นส.มยุรฉัตร สุขดำรงค์

นส.สินีนาฏ กำเนิดเพ็ชร์

ที่ปรึกษา

ผศ.ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร

ผศ.ประทีป จินงี่

10 ก.ค. 2544

รายงานการวิจัยฉบับที่ 4 (วป 803 ฝึกวิจัย 1)

สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2544

15241

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร 2.เพื่อจัดอันดับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร 3.เพื่อเปรียบเทียบจำนวนคนที่ต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับแรก ของพนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางชีวสังคมต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เป็นพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 450 คน ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็นตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การนับถือศาสนา ระดับการศึกษา สายงานอาชีพ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ประจำ รายได้พิเศษ จำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบ และลักษณะของที่อยู่อาศัย ส่วนตัวแปรตาม คือ สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความต้องการด้านร่างกาย 2. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง 3. ความต้องการทางสังคม 4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม 5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณความถี่ (Frequency) และร้อยละ ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ด้วยไคส์สแควร์ (Chi-Square) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคาร. ส่วนมากเลือกสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ซึ่งได้แก่ เงินเดือนเพิ่มและบรรยากาศขององค์การ รองลงมา คือ ความต้องการทางสังคม ซึ่งได้แก่ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในเพื่อนร่วมงาน

2. การจัดอันดับความต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารส่วนมากต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับ 1 คือ เงินเดือนเพิ่ม รองลงมา คือ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นจากงานที่ปฏิบัติและการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในเพื่อนร่วมงาน

3. การเปรียบเทียบจำนวนคนที่ต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับแรกของพนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกัน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ประจำ จำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบ และลักษณะของที่อยู่อาศัย ต้องการเงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับ 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี อายุ 56 ปีขึ้นไป มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มีตำแหน่งระดับหัวหน้างาน รายได้ประจำไม่เกิน 25,000.00 บาท และไม่ต้องรับผิดชอบสมาชิกในครอบครัว ต้องการเงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับ 1 มากที่สุด

ประกาศคุณูปการ

การวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประทีป จินงี่ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัยที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ และให้คำแนะนำที่มีคุณค่าเป็นอย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร รวมทั้ง คุณนันทา การเจียกพงษ์ คุณบุษกร จันทร์หอมประดิษฐ์ คุณอรัญญา คัมภิวานนท์ คุณโสพิน ปั้นกาญจนโต และคุณธวัช ฌานวังศะ ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการจัดเก็บและให้ข้อมูลจนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

กิตติรัตน์ ชัยรัตน์
มยุรฉัตร สุขดำรงค์
สินีนาฏ กำเนิดเพ็ชร์

สารบัญ

บทที่ หน้า

1. บทนำ.....1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1

จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....3

ประโยชน์ของการวิจัย.....3

ขอบเขตของการวิจัย.....4

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....4

ตัวแปรที่ศึกษา.....4

นิยามศัพท์เฉพาะ.....5

สมมติฐานการวิจัย.....7

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....8

ความหมายของสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....8

ความสำคัญของสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....9

องค์ประกอบของสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....9

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจ.....11

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์.....12

ทฤษฎีแรงจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์.....13

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอร์ซเบอร์ก.....14

ลักษณะทางชีวสังคมและภูมิหลังกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....17

เพศกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....17

อายุกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....18

สถานภาพสมรสกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....19

ระดับการศึกษากับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....19

ตำแหน่งงานกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....20

อายุการทำงานกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....20

รายได้ประจำ,รายได้พิเศษกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ....21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 2 (ต่อ)

จำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบ
กับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....22
กรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....23

3. วิธีดำเนินการวิจัย.....24
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....24
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....25
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....26
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....27

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....28
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....28

5.สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....43
สังเขปจุดมุ่งหมายและวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....43
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....44
อภิปรายผล.....45
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป.....48
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....49

บรรณานุกรม.....50

ภาคผนวก.....54

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางชีวสังคม.....28

2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....31

3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจตามระดับขั้นความต้องการ.....34

4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจด้านย่อย / ตามระดับขั้นความต้องการทางสังคม.....35

5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจด้านย่อย / ตามระดับขั้นความต้องการด้านร่างกาย.....35

6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจด้านย่อย / ตามระดับขั้นความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง.....36

7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจด้านย่อย / ตามระดับขั้นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ.....37

8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจด้านย่อย / ตามระดับขั้นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน.....38

9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จัดอันดับความต้องการความสำคัญสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพและค่าเฉลี่ยตามความต้องการความสิ่งจูงใจ.....38

10 ผลการเปรียบเทียบจำนวนคนที่ต้องการให้เงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางชีวสังคมต่างกัน.....40

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ หน้า

1 ลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow).....12

2 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย
เรื่องสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร.....23

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ประเทศไทยประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจส่งผลให้สถาบันการเงินโดยรวมต้องประสบปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ มีสัดส่วนเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้ฐานะและผลประกอบการของสถาบันการเงินต่าง ๆ ถดถอยลงมาเป็นลำดับ ในขณะเดียวกันภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยยังไม่มีสัญญาณว่าจะฟื้นตัวขึ้นและปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวที่เผชิญอยู่ยังไม่มีทีท่าจะบรรเทาเบาบางลงแต่อย่างใด

จากปัญหาวิกฤตดังกล่าว ส่งผลให้สถาบันการเงินต่าง ๆ ทั้งธนาคาร บริษัทเงินทุน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์รวมทั้งสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ดำเนินธุรกิจด้วยความยากลำบากมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ต่างชาติได้เข้ามาครอบครองสถาบันการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารพาณิชย์ไทย ในลักษณะเข้ามาควบกิจการ (Merge) หลายแห่งได้แก่ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยทนุ จำกัด (มหาชน) และธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน) จากเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้ธนาคารต่าง ๆ ทั้งธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารเฉพาะกิจต่างต้องปรับตัวในทุก ๆ ด้านด้วยการหากลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์การ ได้แก่ การสร้างพลังมวลชนหรือการรวมพลังบุคลากรขององค์การเพื่อร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การและสามารถดำเนินธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าตามเป้าหมายขององค์การได้ ซึ่งต้องคำนึงถึงปัจจัยหลักคือบุคลากรขององค์การ เนื่องจากบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งของทรัพยากรบริหารเพราะเป็นองค์ประกอบที่เข้าไปสอดแทรกร่วมอยู่ในเกือบทุกขั้นตอนของการบริหารงาน (จุมพล หนิมพานิช. 2537 :85) กอปรกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การใดก็ตามย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้น ความสำเร็จของงานจึงขึ้นอยู่กับบุคลากร หากบุคลากรขาดประสิทธิภาพ ขาดขวัญและกำลังใจที่จะร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน ย่อมทำให้ผลการทำงานขององค์การนั้นไม่ประสบผลสำเร็จหรือมักจะล้มเหลว และองค์การล่มสลายในที่สุด (ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว 2542 : 183)

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การในการสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อจูงใจให้บุคลากรในองค์การ มีความกระตือรือร้นและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมาย ถ้าบุคลากรมีสิ่งจูงใจในการทำงานสูงแสดงว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ (เสนาะ ติเยาว์และคนอื่น ๆ.2527:242) ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรไม่มีสิ่งจูงใจในการทำงานจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานลดต่ำลง งานจะดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่นส่งผลให้ความสำเร็จของงานขาดหายไป และบุคลากรยังขาดความจงรักภักดีต่อ

องค์การนั้น ๆ ด้วย (ทองอินทร์ วงษ์โสธร.2523:59-60) การจะทำให้บุคลากรในองค์การทำงานร่วมกันด้วยความรัก ความสามัคคี จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารขององค์การต้องสร้างสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้เข้าถึงจิตใจบุคลากรในองค์การเพื่อผสมผสานกลมกลืนและเข้ากันได้ทั้งในด้านส่วนตัวตลอดจนเป้าหมายขององค์การเพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการขององค์การ (ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว.2542:141) ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การโดยเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบกับงานด้านบุคคลจะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ ทำนุบำรุงให้ทรัพยากรบุคคลอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีปริมาณพอเพียง จริงอยู่แม้จะเป็นความยากลำบากอยู่ไม่น้อยก็ตามที่ผู้บริหารจะนำบุคลากรในองค์การซึ่งมีความต้องการ (Needs) ความรู้สึกนึกคิด และความเห็นต่างกันให้มาร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานในองค์การให้ได้ผล แต่จะมีผู้บริหารจำนวนไม่น้อยที่สามารถจูงใจให้ผู้ร่วมงานอุทิศทั้งร่างกายและจิตใจให้กับงานและองค์การหรือหน่วยงานของเขาอันเป็นผลทำให้หน่วยงานและองค์การนั้นสามารถดำเนินงานไปสู่จุดมุ่งหมายและก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง จากการศึกษาของนักบริหารเหล่านั้นประกอบกับการค้นคว้าของนักวิชาการได้พบว่าสิ่งจูงใจ (Incentive) เป็นวิธีหนึ่งที่จะจูงใจ (Motivate) ให้บุคคลร่วมมือกันปฏิบัติงานให้กับองค์การ (จุมพล หนิมพานิช .2537 : 85)

จากการศึกษาผลงานวิจัยของสมศักดิ์ ชาติมาลา (2537) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้สิ่งจูงใจตามทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ได้สรุปว่าการจูงใจจะมีลักษณะที่เป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการนี้คือ "Hierarchy of Needs" ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น 5 ประการ ดังนี้คือ (1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) (2) ความต้องการด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) (3) ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) (4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) (5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self Actualization Needs) ได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลยังมีความต้องการทางกายอยู่ บุคคลจะมุ่งทำงาน มุ่งความปลอดภัย เมื่อตนเองปลอดภัยแล้วก็จะเกิดความผูกพันในสังคม พยายามให้กลุ่มยอมรับว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มของสังคม หลังจากนั้นความต้องการด้านความสมหวังในชีวิตจะมีความรุนแรงขึ้น บุคคลจึงพยายามแสดงความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ฉะนั้นความต้องการจึงเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำงานเพื่อที่จะได้ประสบความสำเร็จที่คาดหวังไว้

การที่บุคลากรในองค์การจะต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่างกันหรือไม่นั้นพบว่าลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลด้านชีวสังคมบางประการมีส่วนในการอธิบาย เช่น งานวิจัยเกี่ยวกับสิ่ง

จูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ของ ตันติมา ด้วงโยธา (2540) พบว่า เพศ อายุ อายุการทำงาน และสถานภาพสมรสส่งผลต่อสิ่งจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับงานวิจัยของโชติ เกิดบัณฑิต (2539) พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อายุ รายได้ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส ส่งผลต่อสิ่งจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ตรงข้ามกับสรุปผลงานวิจัยของ พิคคาร์ด (อารีรัตน์ หิรัญโร. 2531 : 58 ; อ้างอิงจาก Picard. 1986) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของอาจารย์ตามการรับรู้ของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนในรัฐเนบราสก้า พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจและอาจารยีที่มีเงินเดือนสูงจะมีสิ่งจูงใจมากกว่าอาจารย์ที่มีเงินเดือนต่ำ

ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร จึงแบ่งตัวแปรที่จะศึกษา ตามสิ่งจูงใจตามทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) และลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ประจำ รายได้พิเศษ การนับถือศาสนา สายงานอาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบดูแล และลักษณะของที่อยู่อาศัย เพื่อนำผลงานวิจัยที่ได้จากการศึกษามากำหนดเป็นแนวทางในการสร้างสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้อย่างเหมาะสม อันจะส่งผลต่อความสำเร็จและประสิทธิผลของงานที่เอื้อต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การสืบต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร
2. เพื่อจัดอันดับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร
3. เพื่อเปรียบเทียบจำนวนคนที่ต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับแรกของพนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางชีวสังคมต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของการวิจัยทำให้ทราบถึงเห็นถึงสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร

2. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารเลือกใช้สิ่งจูงใจในการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์การได้อย่างเหมาะสม อันจะส่งผลต่อความสำเร็จและประสิทธิผลของงานตามจุดประสงค์ของนโยบายในองค์การ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานธนาคารซึ่งปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 3,226 คน เป็นชาย 1,864 คน หญิง 1,362 คน ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5,529 คน เป็นชาย 2,800 คน หญิง 2,729 คน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 1,480 คน เป็นชาย 876 คน หญิง 604 คน (อัตรากำลังของพนักงาน ณ เดือนมีนาคม 2544) จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 10,235 คน เป็นชาย 5,540 คน หญิง 4,695 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานธนาคารซึ่งปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปยามาเน่ (Yamane) ณ ระดับความมีนัยสำคัญ .05 (ประคอง กรรณสูตร .2538 : 357) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 390 คน แต่ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 450 คน เป็นเพศชาย 225 คน เพศหญิง 225 คน แบ่งเป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 คน พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 คน พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 150 คน โดยในแต่ละแห่งของธนาคารทั้ง 3 แห่ง จะแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย 75 คน และเพศหญิง 75 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การนับถือศาสนา ระดับการศึกษา สายงานอาชีพ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ประจำ รายได้พิเศษ จำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบ และลักษณะของที่อยู่อาศัย

2. ตัวแปรตาม คือ สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ความต้องการด้านร่างกาย

2.2 ความต้องการด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคง

2.3 ความต้องการทางสังคม

2.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานธนาคาร หมายถึง บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

อายุ หมายถึง อายุจริงของบุคคล แบ่งเป็น

1) น้อยกว่า 30 ปี

2) 30 – 45 ปี

3) 46 – 55 ปี

4) 56 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ปริมาณการศึกษาที่บุคคลได้รับ แบ่งเป็น

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

อายุการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่บุคคลเข้าทำงานเป็นพนักงานธนาคาร แบ่งเป็น

1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี

2) 11 – 20 ปี

3) 21 ปีขึ้นไป

ตำแหน่งงาน หมายถึง หน้าที่การงานของบุคคลที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน แบ่งเป็น

1) ระดับผู้บริหาร

2) ระดับหัวหน้างาน

3) ระดับปฏิบัติงาน

สายงานอาชีพ หมายถึง ลักษณะงานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ได้แก่ ฝ่ายตรวจสอบ ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายการธนาคารและการบัญชี ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายวิศวกรรมระบบและคอมพิวเตอร์ ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ฝ่ายประชาสัมพันธ์และส่งเสริมธุรกิจ ฝ่ายนโยบายและวางแผน ฝ่ายธุรการ และฝ่ายอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากที่กล่าวมา เช่น ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ฯลฯ

รายได้ประจำ หมายถึง เงินเดือนที่บุคคลได้รับ แบ่งเป็น

1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000.00 บาท

2) 10,001.00 – 25,000.00 บาท

3) 25,001.00 – 40,000.00 บาท

4) 40,001.00 บาทขึ้นไป

รายได้พิเศษ หมายถึง เงินที่บุคคลได้รับนอกเหนือจากเงินเดือนในแต่ละเดือน เช่น ค่าเบี้ยประชุม ค่าน้ำมันรถ ค่าเลี้ยงรับรอง และค่าเช่าบ้าน เป็นต้น

จำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบ หมายถึง จำนวนคนที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะของที่อยู่อาศัย หมายถึง บ้านหรือที่อยู่อาศัยเป็นของผู้ตอบแบบสอบถามหรือเป็นของผู้อื่น และการมีภาระหนี้สินหรือปลอดภาระหนี้สินเกี่ยวกับบ้านหรือที่อยู่อาศัย

สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้แต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมหรือใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานและช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานรวมทั้งเป็นสิ่งช่วยสนับสนุนพฤติกรรมนั้น ๆ ให้คงอยู่ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) คือ ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค สถานที่ออกกำลังกาย การมีห้องอาหารหรือโรงอาหารในองค์การ มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจหรือการจัดทัศนศึกษา พร้อมทั้งมีห้องสมุดห้องหนังสือมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การมีสวัสดิการที่ดี และสะดวกในการเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเช่าบ้าน มีบริการตรวจสุขภาพ มีโบนัส ต้องการมีเงินเดือนเพิ่มทั้งในการทำงานปกติและระหว่างลาศึกษาต่อ รวมถึงมีสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศที่ดีในองค์การ

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) คือ ความต้องการในเรื่องการมีวัสดุอุปกรณ์ที่ดี มีจำนวนเพียงพอ มีความทันสมัยและมีความปลอดภัยไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน มีการจัดระบบงานที่ดี มีมาตรฐานในการพิจารณาความดีความชอบ มีความยุติธรรมในการแต่งตั้ง โยกย้าย หรือสับเปลี่ยนตำแหน่ง มีงานและอาชีพที่มั่นคงของชีวิตในอนาคตด้วย

3) ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) คือ ความต้องการในเรื่องของการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และต้องการการบริหารที่มีผู้บังคับบัญชามีเหตุผล มีความยุติธรรม และเป็นผู้ชี้แนวทาง พร้อมทั้งช่วยแก้ปัญหาในการทำงาน

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) คือ ความต้องการในเรื่องการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยกย่องชมเชยหรือได้รับความไว้วางใจในการทำงาน ได้รับการมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถหรือได้รับงานใหม่ ๆ และท้าทาย พร้อมทั้งมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานขององค์การ ได้รับชื่อเสียงเกียรติยศ รวมถึงเป็นผู้มีวิชาชีพหรือปฏิบัติงานในองค์การที่ได้รับการยอมรับของสังคม

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self Actualization Needs) คือ ความเข้าใจในตนเองทั้งในเรื่องของความสามารถและความถนัด เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในงาน มีความสุขใจในการทำงาน มุ่งทำงานให้สำเร็จเพื่อตอบแทนบุญคุณองค์การและสังคม มีสุขภาพจิตที่ดี สามารถรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้อื่นได้อย่างไม่โกรธและเป็นผู้ที่มีความใฝ่รู้ใฝ่เรียน แสวงหาความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่ตนเห็นว่ามีคุณค่า รวมถึงเป็นบุคคลที่มีแต่ความสุข อารมณ์ดี มีอารมณ์สุนทรีย์และเป็นผู้ไม่วิตกกังวล

สมมติฐานการวิจัย

พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางชีวสังคมต่างกัน ต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับแรกต่างกัน

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำเสนอตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ ความหมายและความสำคัญของสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบของสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทฤษฎีเกี่ยวกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และตัวแปรลักษณะทางชีวสังคมที่ส่งผลต่อสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ความหมายของสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

นักวิชาการหลายท่านได้ใช้คำกล่าวถึง "สิ่งจูงใจในการทำงาน" ไว้หลากหลายแตกต่างกันได้แก่ ความต้องการ (Desire, Wants) ความต้องการจำเป็น (Needs) ความปรารถนา (Wishes) จุดมุ่งหมาย (Aims) เป้าหมาย (Goals) แรงขับ (Drives) สิ่งจูงใจ (Incentives) ลูธันส์ (Luthans. 1985 : 183) และกิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 156) ได้อธิบายว่าสิ่งจูงใจ หมายถึงความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อประสบความสำเร็จในเป้าหมายหรือรางวัลซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการกระทำของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้คนไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาณเกี่ยวกับรางวัลที่จะได้รับ สิ่งจูงใจเปรียบเสมือนพลังผลักดันให้คนใช้ความสามารถของตนมากขึ้น สำหรับไพฑูรย์ เจริญพันธุวงศ์ (2530 : 10) ให้ความหมายว่า สิ่งจูงใจ หมายถึง ความต้องการจำเป็น (Needs) ความต้องการ (Wants) แรงขับ (Drives) หรือแรงกระตุ้น (Impulses) อันเกิดขึ้นภายในบุคคล สิ่งจูงใจนี้จะถูกผลักดันไปสู่จุดมุ่งหมาย (Goals) สิ่งจูงใจเป็นนามธรรมที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมขึ้น ส่วนแฮร์ริแมน (Harriman. 1947 : 226) ให้ความเห็นว่า นอกจากจะช่วยกระตุ้นทำให้มนุษย์เคลื่อนไหว และกระทำกิจกรรมต่าง ๆ แล้ว สิ่งจูงใจยังเป็นสิ่งชักนำให้มนุษย์ประพฤติปฏิบัติตนอย่างมีทิศทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เบรนสันและสไตเนอร์ (Berelson and Steiner. 1954 : 240) ให้ความหมายว่าสิ่งจูงใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เพราะเป็นตัวการที่ทำให้เกิดพลังใน พฤติกรรมของมนุษย์ แอนเดรีย (Andreas. 1970 : 505) ; สเตียร์ และปอร์เตอร์ (Steer and Porter. 1979 : 5) ต่างให้ความหมายของสิ่งจูงใจไว้สอดคล้องกัน 3 ประการ คือ (1) สิ่งจูงใจ หมายถึงสิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรม (2) เป็นสิ่งที่ชี้ทิศทางหรือแนวทางให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละคน และ (3) เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนรักษาพฤติกรรมนั้น ๆ ให้คงอยู่ ส่วนนูตซ์ (Knootz. 1980 : 634) ได้ให้ความหมายสิ่งจูงใจว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการเพื่อให้ไปถึงเป้าหมาย สิ่งจูงใจจึงเป็น

แรงกระตุ้นก่อนที่จะได้ผลลัพธ์ออกมาและกระบวนการเบื้องต้นการเกิดสิ่งจูงใจเกิดจากความต้องการทำให้เกิดแรงขับหรือสิ่งจูงใจเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย

ความสำคัญของสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สิ่งจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานเพราะการทำงานใดให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคลและการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน (Vroom. 1970 : 10) การจูงใจเกิดจากสมมติฐานที่ว่า โดยทั่วไปมนุษย์มิได้ทำงานเต็มที่ตามความสามารถที่มีอยู่ การปฏิบัติงาน (Job Performance) ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไปนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากสิ่งจูงใจของบุคคลนั้นด้วย (พรรณราย ทรัพยะประภา. 2526 : 64) สิ่งจูงใจยังเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจ โดยปกติบุคคลมีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่างโดยมีพฤติกรรมแตกต่างกันแต่ พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันความสามารถของคนออกมาได้คือ สิ่งจูงใจนั่นเอง สิ่งจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (อรุณ รักธรรม 2522 : 268) องค์การจะบรรลุตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานและการให้ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารเข้าใจถึงความต้องการของมนุษย์ และสามารถเลือกใช้วิธีการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจและเกิดความรู้สึกที่จะอุทิศตนเพื่องาน (ไพบูลย์ ช่างเรียน และ สมปราชญ์ จอมเทศ. 2521 : 67) เมื่อบุคคลมีสิ่งจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จสูงจะมีความทะเยอทะยาน มีการมุ่งแข่งขันและมีความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น (Lindgren . 1976 : 31 – 34) นอกจากนี้ กิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 174) ได้ระบุถึงประโยชน์ของการจูงใจดังนี้ (1) บุคลากรมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ (2) เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มที่ (3) รู้จักหน้าที่ช่วยเหลือกัน (4) มีความสนใจในการสร้างสรรค์ มุ่งทำงานอย่างเต็มที่ (5) สนใจและพอใจที่จะทำงานนั้น

องค์ประกอบของสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ภิญโญ สาธร (2523 : 360-361) ได้กล่าวว่า บุคลากรจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติงานให้โรงเรียนได้นานหรือไม่เพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกัน ที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งสูงขึ้น

3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการปฏิบัติงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคมของครูในโรงเรียนช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ชอบพอกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกันทั้งในทางด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันมากในทุก ๆ ด้าน

4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการปฏิบัติงาน ซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก เช่น ให้มีที่นั่งทำงานดี มีห้องทำงานส่วนตัว

5. การบำรุงขวัญหรือกำลังใจ และสร้างความรู้สึกให้เกิดกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียน หรือมีส่วนในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของโรงเรียน

นอกจากนั้น สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 432 – 433) ได้แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน กับสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่เห็นได้ง่าย และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ยังจำแนกออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้น ในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ อันเป็นวิธีการจูงใจตามแนวความคิดที่ว่า “เงินดี งานดี”

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจ รักงานมากขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จ และค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ส่วนมากลักษณะของการใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้น ได้แก่ ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน และความมั่นคงในงาน

ส่วนบาร์นาร์ด (Barnard. 1972 : 142 – 149) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินทอง

2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ หมายถึง โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งมีอำนาจมากกว่าเดิม

3. สภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อม สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน วัตถุสิ่งของต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลให้อยู่ในสภาพที่พอใจทุกคน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติเป็นผลประโยชน์ที่มีอำนาจมาก เช่น การที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรได้สนองอุดมการณ์ของตนเอง เช่น ความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บุคลากรมีความสุขและความพอใจ

5. ความดึงดูดในใจทางสังคม หมายถึง การคบหาสมาคมกันเอง ในหมู่บุคลากรทุกคนในหน่วยงานนั้น ๆ

6. การปรับสภาพการปฏิบัติงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคคลเคยทำเป็นนิสัยและตรงกับทัศนคติของบุคลากร ช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

7. โอกาสที่มีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง ช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่

8. สภาพของการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันของบุคคล ถ้าหน่วยงานใดบุคลากรทุกคนสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นก็จะได้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะร่วมมือกันอย่างดีในด้านการปฏิบัติงาน

ดังนั้น สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมให้แต่ละบุคคลใช้ความสามารถในการดำเนินงานไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย การสร้างสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องส่งเสริมให้แก่สมาชิกในองค์การ เพื่อให้งานบรรลุสัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับสิ่งจูงใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับสิ่งจูงใจมีมากมายหลายทฤษฎีและแตกต่างกันไป แต่จากการวิจัยพบว่าทฤษฎีต่าง ๆ เหล่านั้นไม่ได้มีทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ ทุกทฤษฎีต่างก็มีความคล้ายคลึงและมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน (ธงชัย สันติวงษ์. 2529 : 57) การสร้างสิ่งจูงใจในหน่วยงานจึงเป็นภาระสำคัญประการหนึ่งที่ผู้บริหารจำเป็นจะต้องคำนึงถึงโดยการศึกษากระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ ในการสร้างสิ่งจูงใจและอาศัยสิ่งจูงใจเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความยินดี เต็มใจและศรัทธา เพื่อผลสำเร็จของงาน สิ่งจูงใจเปรียบเสมือนแรงขับหรือแรงผลักดัน และเป็นความพยายามในการที่จะทำให้ความต้องการหรือเป้าหมายขององค์การได้รับการตอบสนอง มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Needs Theory) ซึ่งจะได้นำเสนอดังต่อไปนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

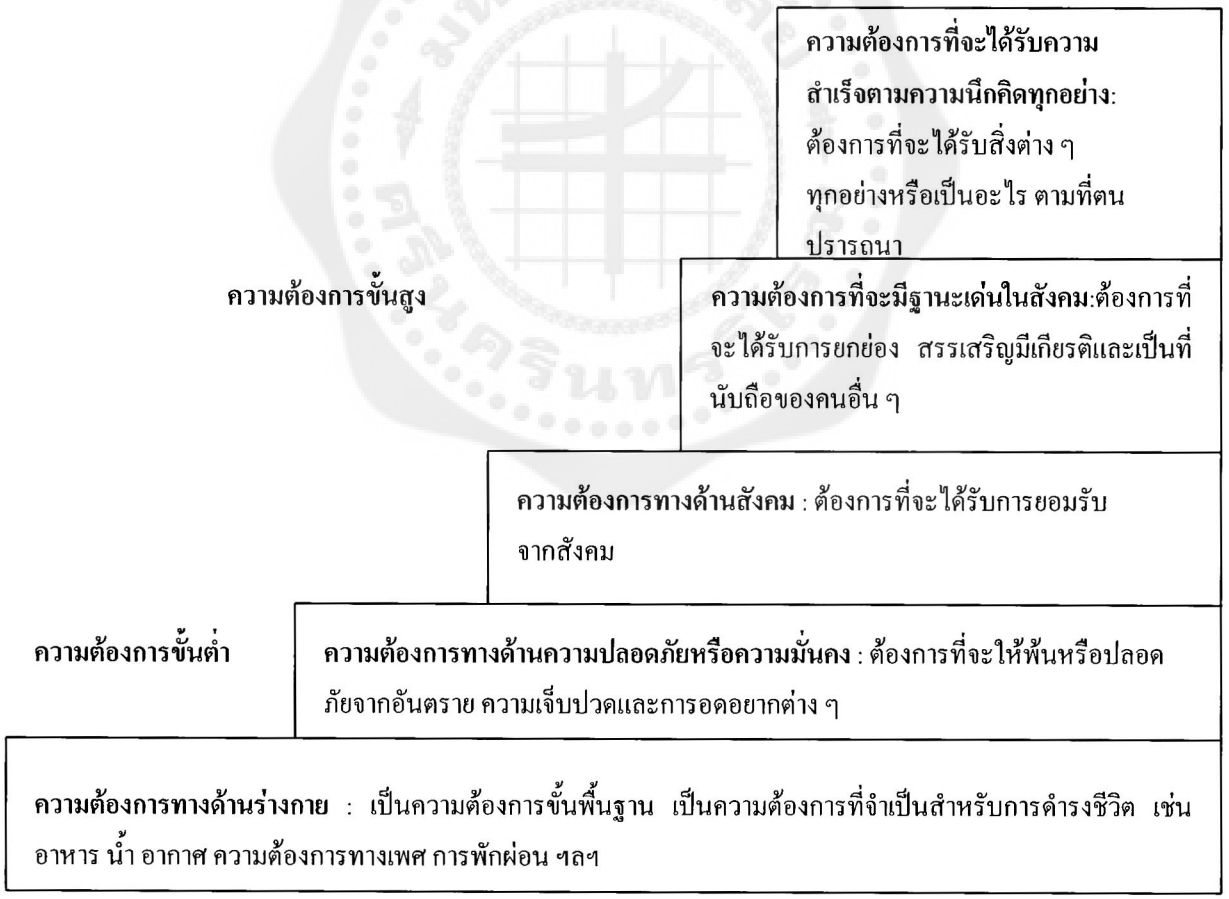
มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้ดังนี้คือ (ธงชัย สันติวงษ์.2530:383–385)

1. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุดนับตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมิใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไปอีก ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นเป็นสิ่งจูงใจทางพฤติกรรม

3. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะตามมาและเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

มาสโลว์ ได้สรุปว่าการจูงใจจะมีลักษณะที่เป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการนี้ก็คือ "Hierarchy of Needs" ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น 5 ประการ (ภาพประกอบ 1) ดังนี้คือ



ภาพประกอบ 1 ลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ที่มา : (ธงชัย สันติวงษ์. 2530 : 384)

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการให้ชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการ อาหาร น้ำ อุณหภูมิเหมาะสม เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ภายหลังความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเริ่มคิดถึง ความมั่นคงในอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์การต่าง ๆ ต้องการคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ ได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น ๆ ทั่วไป

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self Actualization Needs) ของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามที่ตนนึกถึง

ความต้องการของบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการสร้างการจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลยังมีความต้องการทางกายอยู่ บุคคลจะมุ่งทำงาน มุ่งความปลอดภัย เมื่อตนเองปลอดภัยแล้วก็จะเกิดความผูกพันในสังคม พยายามให้กลุ่มยอมรับว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มของสังคม หลังจากนั้นความต้องการด้านความสมหวังในชีวิตจะมีความรุนแรงขึ้น บุคคลจึงพยายามแสดงความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ฉะนั้นความต้องการจึงเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำงานเพื่อที่จะได้ประสบความสำเร็จที่คาดหวังไว้

ทฤษฎีแรงจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer' E.R.G. Theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์นั้น มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีของมาสโลว์ แต่จะมีเนื้อหาบางประการแตกต่างกัน ซึ่งเทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 26 – 27) สรุปว่า อัลเดอร์เฟอร์จำแนกความต้องการของมนุษย์เป็น 3 กลุ่ม

1. ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต (Existing Needs) ความต้องการที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้รวมความต้องการด้านกายภาพกับความต้องการทางด้านความปลอดภัยทางด้านวัตถุที่อธิบายถึงความต้องการสองขั้นแรกในทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์เข้าไว้ด้วยกัน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการในด้านการที่จะมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ อาทิ กับสมาชิกภายในครอบครัว กับเพื่อนร่วมงาน กับเพื่อน กับบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวพันด้วย

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ความต้องการนี้เป็นผลจากการที่บุคคลมีส่วนร่วมอย่างจริงจังกับสภาพแวดล้อม อาทิ ครอบครัว งาน และกิจกรรมด้านสันทนาการ ความพอใจ

ในการเจริญก้าวหน้านี้ได้มาจากการที่บุคคลนั้นเผชิญปัญหาในสภาพแวดล้อมที่ทำให้บุคคลได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ หรือได้พัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg's Theory)

เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg. 1959 : 113 – 115) ได้ศึกษาว่าคนต้องการอะไรจากการทำงาน ปัจจัยที่เป็นผลให้คนชอบงานหรือไม่ชอบงานที่ทำ เฮอร์ซเบอร์กสรุปจากงานวิจัยโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในเมืองพิทส์เบอร์ก (Pittsburgh) มลรัฐเพนซิล-วาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้คนงานชอบหรือไม่ชอบงานนั้น จำแนกออกได้ 2 ประเภท คือ ปัจจัยจูงใจ หรือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygine Factors)

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิผล มี 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมถึงการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นถึงผลงานของบุคคลได้

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือการได้รับเงินเพิ่มขึ้น

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีต่อลักษณะของงานว่าเป็นงานที่ท้าทาย ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์การในทางสูงขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคล จะทำให้บุคคลไม่ชอบงานที่ทำ ปัจจัยค้ำจุนมีองค์ประกอบ 11 ประการ คือ

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือนหรือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้น

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่ช่วยเอื้อต่องานอาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates) หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั้งทางกิริยา และวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2.4 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีเลขานุการ รวมทั้งการมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Superior) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในลักษณะคล้ายคลึงกับความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่เป็นไปในลักษณะผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานในองค์การ

2.7 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความรู้ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2.8 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจำแนกบทบาท อำนาจหน้าที่ และกำหนดนโยบายโดยเด่นชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

2.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน

2.10 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์บางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว เช่น การเปลี่ยนงานใหม่ ทำให้ต้องเดินทางไกล

2.11 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานหรือความมั่นคงขององค์การ

ทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก ได้ชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารควรจะต้องศึกษาทัศนะเกี่ยวกับงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา 2 ประการ คือ (1) สิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุข (2) สิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสุขในงานที่ทำ เช่น วิธีการแสวงหาปัจจัยที่ทำให้บำรุงขวัญและกำลังใจในการทำงานเพื่อจูงใจให้เกิดความพึงพอใจแล้วการปฏิบัติงานก็จะดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ที่องค์การตั้งไว้ ผู้บริหารควรจะพิจารณาทฤษฎีที่เกี่ยวกับสิ่งจูงใจ รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในการทำงาน และจะเห็นได้ว่า สิ่งจูงใจหรือการใช้ปัจจัยในลักษณะที่เป็นรูปธรรม อันได้แก่ การ

ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ต่าง ๆ ส่วนเป็นลักษณะนามธรรม เช่น การตอบสนองความต้องการยกย่องนับถือ การยอมรับ ความสำเร็จในงานที่ทำ การให้ความเป็นมิตร ความผูกพันแก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งสำหรับผู้บริหารแล้ว สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในแง่ที่ผู้บริหารจำเป็นจะต้องพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวให้เหมาะสมกับบุคลากรในองค์การซึ่งมีความแตกต่างกัน เพื่อจูงใจและโน้มน้าวจิตใจบุคลากรให้ประสานสามัคคีร่วมมือร่วมใจ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ

จากการศึกษาในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Needs Theory) ดังกล่าวพบว่าทฤษฎีทั้ง 3 ทฤษฎีมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากในแต่ละทฤษฎีกล่าวถึงความต้องการของคนโดยทั่วไปที่มีองค์ประกอบผลักดันให้มนุษย์ต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนยังขาดอยู่ และเพื่อสนองความต้องการของตนที่เป็นประโยชน์แก่ชีวิต ความต้องการตามธรรมชาติที่มนุษย์จำเป็นต้องขวนขวายเพื่อให้ได้มาและความต้องการที่มนุษย์แสวงหาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนล้วนแต่ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญอยู่เสมอ เนื่องจากทฤษฎีดังกล่าวได้มีการจัดประเภทของกลุ่มตัวแปรย่อย โดยนำมาจัดเป็นลำดับขั้นความต้องการของบุคคลไว้อย่างชัดเจน จึงสอดคล้องเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการอธิบายสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ในการศึกษาครั้งนี้ สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ หมายถึงปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้แต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมหรือใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานและช่วยให้การทำงานมีประสิทธิ-ภาพสูงขึ้น โดยให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานรวมทั้งเป็นสิ่งช่วยสนับสนุนพฤติกรรมนั้น ๆ ให้คงอยู่ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) คือ ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค สถานที่ออกกำลังกาย การมีห้องอาหารหรือโรงอาหารในองค์การ มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจหรือการจัดทัศนศึกษา พร้อมทั้งมีห้องสมุดห้องหนังสือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การมีสวัสดิการที่ดีและสะดวกในการเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเช่าบ้าน มีบริการตรวจสุขภาพ มีโบนัส ต้องการมีเงินเดือนเพิ่มทั้งในการทำงานปกติและระหว่างลาศึกษาต่อ รวมถึงมีสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศที่ดีในองค์การ (2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) คือ ความต้องการในเรื่องการมีวัสดุอุปกรณ์ที่ดี มีจำนวนเพียงพอ มีความทันสมัยและมีความปลอดภัยไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน มีการจัดระบบงานที่ดี มีมาตรฐานในการพิจารณาความดีความชอบ มีความยุติธรรมในการแต่งตั้ง โยกย้าย หรือสับเปลี่ยนตำแหน่ง มีงานและอาชีพที่มั่นคงของชีวิตในอนาคตด้วย (3) ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) คือ ความต้องการในเรื่องของการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และต้องการการบริหารที่มีผู้บังคับบัญชามีเหตุผล มี

ความยุติธรรม และเป็นผู้ชี้แนวทาง พร้อมทั้งช่วยแก้ปัญหาในการทำงาน (4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) คือ ความต้องการในเรื่องการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยกย่องชมเชยหรือได้รับความไว้วางใจในการทำงาน ได้รับการมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถหรือได้รับงานใหม่ ๆ และท้าทาย พร้อมทั้งมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้นได้รับโอกาสแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานขององค์การ ได้รับชื่อเสียงเกียรติยศ รวมถึงเป็นผู้มีวิชาชีพหรือปฏิบัติงานในองค์การที่ยอมรับของสังคม (5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self Actualization Needs) คือ ความเข้าใจในตนเองทั้งในเรื่องของความสามารถและความถนัด เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในงาน มีความสุขใจในการทำงาน มุ่งทำงานให้สำเร็จเพื่อตอบแทนบุญคุณองค์การและสังคม มีสุขภาพจิตที่ดี สามารถรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้อื่นได้อย่างไม่โกรธและเป็นผู้ที่มีความใฝ่รู้ใฝ่เรียน แสวงหาความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่ตนเห็นว่ามีคุณค่า รวมถึงเป็นบุคคลที่มีแต่ความสุข อารมณ์ดี มีอารมณ์สุนทรีย์และเป็นผู้ไม่วิตกกังวล

ลักษณะทางชีวสังคมกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

การศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางชีวสังคมกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ พบว่า มีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าตัวแปรลักษณะทางชีวสังคมมีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ประมวลเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ตัวแปรลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ประจำและรายได้พิเศษ มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ทั้งงานวิจัยของประเทศไทยและงานวิจัยจากต่างประเทศ พบว่าผู้วิจัยใช้คำว่าแรงจูงใจในความหมายที่เป็นลักษณะเดียวกับสิ่งจูงใจ ดังเช่น งานวิจัยของสมจิตต์ แก้วเกรียงไกร (2538)และโชติ เกิดบัณฑิต (2539) ซึ่งมีรายละเอียดนำเสนอดังนี้

เพศกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ฮาร์เรลล์ (อัชรี จิตต์ภักดี. 2536 : 15 ; อ้างอิงจาก Harrell. 1958) กล่าวว่าเพศหญิงมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย กิลเมอร์ และคณะ (อัชรี จิตต์ภักดี. 2536 : 10 ; อ้างอิงจาก Gilmer and et.al. 1966) ได้กล่าวว่าผู้ชายจะให้ความสำคัญในเรื่องโอกาสก้าวหน้าในงานและค่าตอบแทนมากกว่าผู้หญิง ส่วนโชติ เกิดบัณฑิต (2539) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรี พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขชายและหญิงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากข้อความดังกล่าว ความทะเยอทะยาน ความต้องการในเรื่องต่าง ๆ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจ กล่าวคือความทะเยอทะยานเป็นลักษณะของคนที่มีสิ่งจูงใจ ความต้องการในเรื่องต่าง ๆ จะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดสิ่งจูงใจ ดังนั้นเพศจึงมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจในการทำงาน

อายุกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

อายุเป็นสิ่งที่บุคคลคนหนึ่งต้องการจากงานของเขาอาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา ผลคือ สิ่งที่เกิดขึ้นอาจเป็นสาเหตุให้การทำงานที่ดีที่สุดของเขาเปลี่ยนแปลงไปด้วยอายุและความต้องการต่างๆ ส่วนตัวของบุคคล ผู้บริหารจะต้องนำมาใช้เป็นแนวทางในการจูงใจซึ่งมีข้อสรุปทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เกี่ยวกับอายุของผู้ทำงาน เช่น บุคคลที่มีอายุ 20 ปี โดยปกติมักจะมีความต้องการในเรื่อง Self-Esteem แสวงหาโอกาส มีความทะเยอทะยาน และก้าวร้าว เขาต้องการโอกาสการทำดี ผู้บริหารควรจะให้ความสนใจเอาใจใส่เขาดูว่าการทุ่มเทอะไรบ้างที่เขาอยากจะทุ่มเททั้งในปัจจุบันและอนาคต ถ้ารู้สิ่งที่เขาต้องการทุ่มเทผู้บริหารควรจัดตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสม สำหรับบุคคลที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี ดูจะมีความต้องการการประสบความสำเร็จ บางคนในกลุ่มช่วงอายุนี้ต้องการความมั่นคงทางจิตใจ (Security mindedness) และจะสนใจในเกียรติภูมิ (Prestige) ขององค์การ และงานที่เขาทำอยู่จะให้สิ่งนี้กับเขาโดยปกติบุคคลอายุระดับนี้ได้รับการจูงใจจากรายได้ที่ได้อยู่ในปัจจุบัน (Current income)

สำหรับบุคคลที่อยู่ในกลุ่มช่วงอายุ 46-55 ปี บุคคลในกลุ่มช่วงอายุดังกล่าวจะชื่นชมกับผลประโยชน์พิเศษใหม่ ๆ ที่ให้กับพวกเขานอกจากค่าจ้างที่ได้รับตามปกติ (New Fringe Benefits) บางคนในกลุ่มช่วงอายุนี้อาจจะมีความต้องการที่จะย้ายที่ทำงานไปยังสถานที่ใหม่ องค์การใหม่ ถ้าพวกเขามีความเชื่อหรือความรู้สึกว่าโอกาสของที่ใหม่ดีกว่าที่เก่าในเรื่องที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ดังกล่าว

หลังจากอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป บุคคลในกลุ่มช่วงอายุนี้ ส่วนใหญ่จะคิดถึงการสิ้นสุดของงานอาชีพที่จะมีขึ้นข้างหน้าและมีความต้องการที่จะทำบางสิ่งด้วยชีวิตก่อนที่เขาจะปลดเกษียณ บางคนอาจจะมีความกลัวว่าพวกเขานับวันแต่จะสูญสิ้นอิทธิพลในองค์การ (จุมพล หนิมพานิช.2537 : 86)

จากผลการวิจัยของ พิคคาร์ด (อารีรัตน์ หิรัญโร. 2531 : 58 ; อ้างอิงจาก Picard. 1986) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจของอาจารย์ตามการรับรู้ของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนในรัฐเนบราสก้า พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ อาจารย์ที่มีอายุน้อย จะให้คะแนนแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือสูงกว่าอาจารย์ที่มีอายุมาก

ส่วนสมจิตต์ แก้วเกรียงไกร (2538 : 115) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลปัจจัยด้านแรงจูงใจกับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล พบว่าผู้บริหารการพยาบาลที่มีอายุ

แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ งานวิจัยของ โชติ เกิดบัณฑิต (2539) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณา องค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งความสำเร็จมากกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี และอายุ 31 – 40 ปี

จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นว่าตัวแปรเรื่องอายุ มีทั้งเกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สถานภาพสมรสกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สถานภาพสมรสเป็นคุณลักษณะอย่างหนึ่งของบุคคลที่ส่งผลต่อวิถีชีวิต เพราะการที่บุคคลมีสถานภาพสมรสแตกต่างกันย่อมจะทำให้บุคคลมีความสนใจและต้องการสิ่งจูงใจแตกต่างกัน แต่งานวิจัยของโชติ เกิดบัณฑิต (2539) ที่ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาองค์ประกอบด้านความสำเร็จ พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีสถานภาพการสมรสมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งการประสบความสำเร็จมากกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีสถานภาพสมรสโสด

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว จะเห็นว่าสถานภาพสมรสมีทั้งเกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ระดับการศึกษากับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

การศึกษาย่อมทำให้บุคลากรมีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้มากและมีความสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดีและรวดเร็ว มีความเชื่อมั่นในตนเอง บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันย่อมมีความมุ่งมั่นในการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้น บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันย่อมมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน (ทิพมาศ แก้วซิม.2542 : 57) ดังเช่นงานวิจัยของโชติ เกิดบัณฑิต (2539) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในสถานีอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบ พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบงานมากกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

จากการประมวลงานวิจัยดังกล่าว จะเห็นว่าระดับการศึกษามีทั้งเกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ตำแหน่งงานกับสิ่งจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงินควรจะคำนึงถึงระดับความรับผิดชอบของผู้ร่วมงานด้วย เช่น ถ้าผู้ร่วมงานที่มีฐานะเป็นลูกจ้าง คนงาน ความต้องการเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่เป็นเงินมากกว่าสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน แต่ถ้าเป็นผู้บริหารระดับต้นหรือระดับกลาง จะมีความต้องการสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงินเพิ่มขึ้น พวกบรรดาศักดิ์ คำเติมหน้ายศหรือตำแหน่ง เป็นตัวอย่างดีเลิศสำหรับสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ผู้บริหารส่วนใหญ่แม้จะไม่ทั้งหมด จะทำงานอย่างหนักและให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการบรรดาศักดิ์ คำเติมหน้าชื่อ ยศหรือตำแหน่งมากกว่าการได้รับการตอบแทนรางวัลที่เป็นตัวเงิน (จุมพล หนิมพานิช. 2537 : 91) ดังนั้น ตำแหน่งงานจึงเกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

อายุการทำงานกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สิ่งที่บุคคลคนหนึ่งต้องการจากงานของเขา อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา ผลคือสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นอาจเป็นสาเหตุให้การทำงานที่ดีที่สุดของเขาเปลี่ยนแปลงไปด้วย (จุมพล หนิมพานิช. 2537 : 86)

เฟลด์แมน และอาร์โนล (โควิน คลังแสง.2536 : 32 ; อ้างอิงจาก Feldman and Arnold. 1983) กล่าวว่าบุคคลได้รับรู้ว่าตนสามารถทำประโยชน์แก่หน่วยงาน โดยทั่วไปแล้วการมีประสบการณ์มาก่อนเข้าปฏิบัติงาน ความรู้ ความอาวุโส ตลอดทั้งประวัติการทำงานที่เคยประสบความสำเร็จมาก่อน จะทำให้บุคคลมีความคาดหวังในการทำงานที่สูงกว่าผู้อ่อนประสบการณ์ และขาดความสำเร็จ

จากผลการวิจัยของ สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร (2538 : 115) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจกับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล พบว่า ผู้บริหารการพยาบาลที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ งานวิจัยของโชติ เกิดบัณฑิต (2539) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จมากกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี นอกจาก

นี้ในองค์ประกอบด้านการยอมรับนับถือ พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุการทำงาน 21 ปีขึ้นไป จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและได้รับการยอมรับนับถือมากกว่ากลุ่มที่มีอายุการทำงาน 16 – 20 ปี

จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นว่าตัวแปรเรื่องอายุ มีทั้งเกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

รายได้ประจำและรายได้พิเศษกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

รายได้เป็นผลตอบแทนที่จูงใจให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน (วิรัช ไวยกุล. 2534 ; ศรีสมร พุ่มสะอาด. 2530) โดยแต่ละองค์การจะใช้สิ่งจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคลากรให้ใช้ความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น การที่บุคลากรมีรายได้ที่ต่างกันย่อมต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน พิคคาร์ด (อารีรัตน์ หิรัญโร. 2531 : 58 ; อ้างอิงจาก Picard. 1986) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของอาจารย์ตามการรับรู้ของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนในรัฐเนบราสก้า พบว่ากลุ่มอาจารย์เห็นว่าสิ่งจูงใจมีความสำคัญกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ในโรงเรียน อาจารย์ที่มีเงินเดือนสูง จะมีสิ่งจูงใจมากกว่าอาจารย์ที่มีเงินเดือนต่ำ แต่ผลการวิจัยของโชติ เกิดบัณฑิต (2539) พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีรายได้ต่างกันมีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้น รายได้ประจำและรายได้พิเศษ จึงเกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

จำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ดารณี พานทอง พาลุสุข (2532 : 309) กล่าวในหลักการนำการจูงใจมาใช้ประโยชน์ในการบริหารว่า บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องของการจูงใจ ซึ่งความแตกต่างนี้ เกิดจากสาเหตุประการหนึ่ง คือ คนเรามีสภาพแวดล้อมต่างกัน ซึ่งจำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบก็จัดเป็นสิ่งแวดล้อมอย่างหนึ่ง พนักงานธนาคารที่มีสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบอาจจะต้องใช้เวลาและความเอาใจใส่ในการดูแลสมาชิกมากกว่าพนักงานธนาคารที่ไม่มีจำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบ จึงอาจมีความสนใจและสิ่งจูงใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารที่มีสมาชิกต้องรับผิดชอบ ส่วนผลการวิจัยของสมจิตต์ แก้วเกรียงไกร (2538 : 115) พบว่า ผู้บริหารการพยาบาลที่มีภาระครอบครัวแตกต่างกัน มีสิ่งจูงใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งงานวิจัยของ ของสมจิตต์ แก้วเกรียงไกร เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่กระตุ้นให้คนเต็มใจใช้พลังและความสามารถของตนในการทำงานมากขึ้น โดยความต้องการในเรื่องต่าง ๆ จะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดสิ่งจูงใจ ซึ่งมีความหมายสอดคล้องกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบจึงเกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

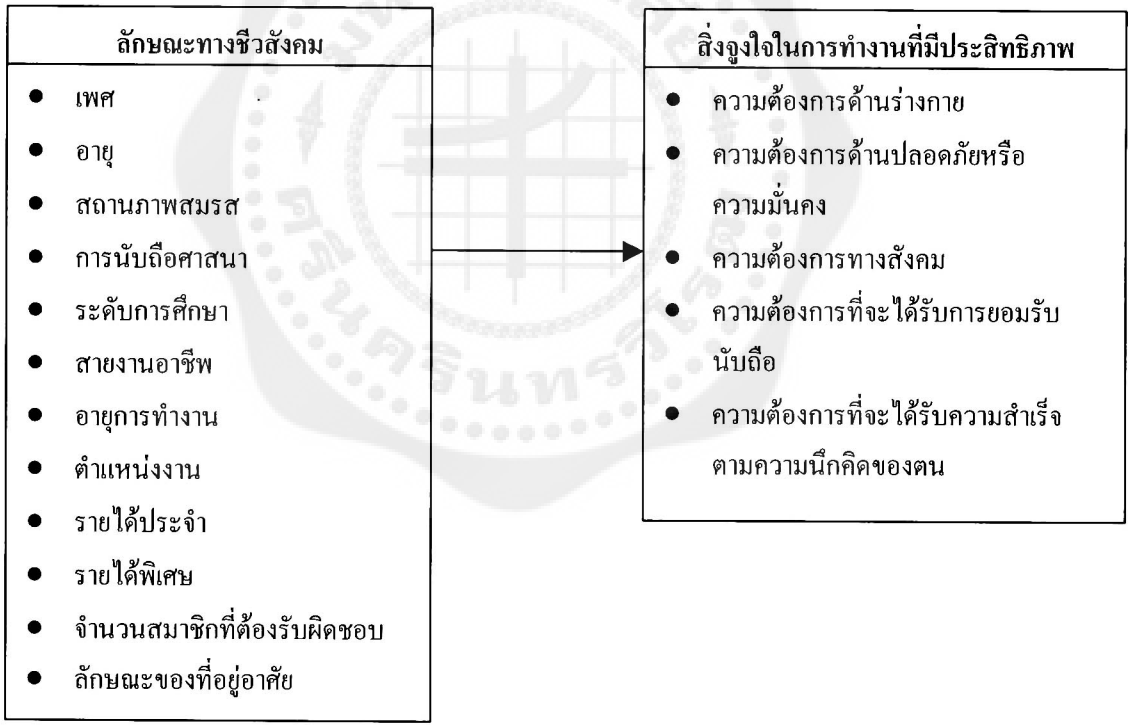
สรุปจากการประมวลเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว ทำให้คาดว่าลักษณะทางชีวสังคมได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ประจำ รายได้พิเศษมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากลักษณะการทำงานของพนักงานธนาคารยังมีตัวแปรลักษณะทางชีวสังคมอื่นๆได้แก่ การนับถือศาสนา สายงานอาชีพ และลักษณะของที่อยู่อาศัย ที่น่าจะมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจะศึกษาตัวแปรลักษณะทางชีวสังคมดังกล่าวเพิ่มเติมด้วยเพื่อให้ผลงานวิจัยได้ข้อมูลที่อธิบายเกี่ยวกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้อย่างครอบคลุมและชัดเจนมากที่สุด

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย (Conceptual Framework)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร โดยมีตัวแปร คือ

(1) ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางชีวสังคม จำนวน 12 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การนับถือศาสนา ระดับการศึกษา สายงานอาชีพ ตำแหน่งงานอายุการทำงาน รายได้ประจำ รายได้พิเศษ จำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบ และลักษณะของที่อยู่อาศัย

(2) ตัวแปรตาม คือ ตัวแปรสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความต้องการด้าน ร่างกาย ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง ความต้องการทางสังคม ความต้องการที่จะ ได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน โดยจะเสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรที่จะใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยเรื่องสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาจึงเสนอรายละเอียดของวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

พนักงานธนาคารซึ่งปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 3,226 คน เป็นชาย 1,864 คน หญิง 1,362 คน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5,529 คน เป็นชาย 2,800 คน หญิง 2,729 คน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 1,480 คน เป็นชาย 876 คน หญิง 604 คน (อัตรากำลังของพนักงาน ณ เดือนมีนาคม 2544) จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 10,235 คน เป็นชาย 5,540 คน หญิง 4,695 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 คน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 คน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 150 คน รวมทั้งสิ้น 450 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปยามาเน่ (Yamane) ณ ระดับนัยสำคัญ .05 (ประคอง กรรณสูตร.2538 : 357) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 390 คน แต่ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 450 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมในการเป็นตัวแทนที่ดีของทุกธนาคารที่ศึกษา

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยยึดลักษณะทางชีวสังคม 3 ตัวแปร คือ สายงานอาชีพ ตำแหน่งงาน และเพศ ดังนี้

ขั้นที่ 1 แบ่งตามสายงานอาชีพขององค์การที่มีอยู่ 9 สายงานอาชีพได้แต่ละสายงานอาชีพประมาณ 17 คน

ขั้นที่ 2 แบ่งตามตำแหน่งงานขององค์การที่มีอยู่ 3 ระดับ คือ ระดับผู้บริหาร/อำนวยการ ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ ได้ตำแหน่งละ 6 คน

ขั้นที่ 3 แบ่งตามเพศ จะได้ เพศชาย 3 คน และเพศหญิง 3 คน ยกเว้นสายงานอาชีพประชาสัมพันธ์/ส่งเสริมธุรกิจ เนื่องจากมีจำนวนพนักงานน้อยกว่าสายงานอาชีพอื่น รายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสายงานอาชีพ ตำแหน่งงานและเพศ

สายงานอาชีพ	ระดับบริหาร/อำนวยการ (50คน)		ระดับหัวหน้างาน (50 คน)		ระดับปฏิบัติการ (50 คน)	
	ชาย (25 คน)	หญิง (25 คน)	ชาย (25 คน)	หญิง (25 คน)	ชาย (25 คน)	หญิง (25 คน)
ตรวจสอบ	3	3	3	3	3	3
สินเชื่อ	3	3	3	3	3	3
การธนาคารและการบัญชี/เงินฝาก	3	3	3	3	3	3
ทรัพยากรบุคคล/การพนักงาน	3	3	3	3	3	3
คอมพิวเตอร์/วิศวกรรมระบบ	3	3	3	3	3	3
วิจัยและประเมินผล	3	3	3	3	3	3
ประชาสัมพันธ์/ส่งเสริมธุรกิจ	3	3	3	3	3	3
แผนงาน/นโยบายและวางแผน/วางแผนและสารสนเทศ	2	2	2	2	2	2
ธุรการ/บริการอื่น ๆ	2	2	2	2	2	2

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ “สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ” ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางชีวสังคมและภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ชื่อหน่วยงาน ประเภทของหน่วยงาน เพศ อายุ สถานภาพสมรส นับถือศาสนา ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายงานอาชีพ อายุการทำงาน รายได้ประจำ รายได้พิเศษ จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบดูแลและลักษณะของที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คำถามเป็นแบบปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับอะไรเป็นสิ่งจูงใจให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้จัดอันดับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่ต้องการมากที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ ในการศึกษาครั้งนี้มีลำดับขั้นในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2.กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะจากแนวคิดและทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory) เพื่อให้ได้ครอบคลุมสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

3. สร้างแบบสอบถามปลายเปิด 1 ชุด จำนวน 2 ข้อ

4.นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาของการฝึกวิจัย จำนวน 2 ท่าน ได้แก่ ผศ.ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร และ ผศ.ประทีป จินงี่ เป็นผู้ตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถาม

5. ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาของการฝึกวิจัย

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ในที่นี้คือ พนักงานธนาคารทั้ง 3 แห่ง จำนวนธนาคารละ 5 คน เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

7.นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาปรับปรุงแก้ไขข้อความและภาษาในบางข้อ โดยผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาของการฝึกวิจัย ก่อนที่จะนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแผนที่วางไว้ คือ

1. นำแบบสอบถามให้พนักงานส่วนงานอื่นช่วยเก็บให้โดยอธิบายการเก็บและระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามสายงานอาชีพ ตำแหน่งงานและเพศ

2. ผู้วิจัยได้ไปเก็บแบบสอบถามบางส่วนด้วยตนเองและพบปัญหา ดังนี้ บางส่วนงานมีพนักงานในแต่ละตำแหน่งไม่ครบตามจำนวนที่ได้วางแผนไว้ เนื่องจากพนักงานกลุ่มเป้าหมายติดประชุม ไปอบรม ไปติดต่องานข้างนอก และไปปฏิบัติงานต่างจังหวัด จึงทำให้ผู้วิจัยต้องเก็บข้อมูลกลุ่ม

ตัวอย่างในบางตำแหน่งงาน (ตำแหน่งผู้บริหาร) โดยวิธีสะดวก คือ แจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานที่เหลืออยู่แทน เพราะเวลาที่ใช้ในการฝึกวิจัยครั้งนี้มีจำกัด จึงไม่อาจรอให้พนักงานตำแหน่งดังกล่าวกลับจากประชุม กลับจากอบรม กลับจากติดต่องานภายนอก และกลับจากไปปฏิบัติงานต่างจังหวัดได้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามบางส่วนให้พนักงานธนาคารในส่วนงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างช่วยดำเนินการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลให้ โดยระบุตำแหน่งงานและเพศเป็นเกณฑ์กำหนดในการแจกแบบสอบถามดังกล่าว ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 17 – 23 เมษายน 2544

3. ข้อมูลที่ได้รับกลับมาไม่ครบถ้วนตามแผนที่กำหนดไว้ คือ เก็บมาได้เพียง 405 ชุด คิดเป็น 90% จึงได้ตรวจเช็คและกลับไปเก็บกลุ่มตัวอย่างใหม่ในเรื่องของสายงานอาชีพ ตำแหน่งงาน และเพศ เพิ่มอีก 45 ชุด จึงได้ข้อมูลรวมเป็น 450 ชุด คิดเป็น 100%

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences) โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ

2. ตามจุดมุ่งหมายข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ

3. ตามจุดมุ่งหมายข้อที่ 2 เพื่อจัดอันดับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)

4. ตามจุดมุ่งหมายข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับแรกระหว่างพนักงานธนาคารที่มีลักษณะชีวสังคมต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยไคส์สแควร์ (Chi – Square)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติดังนี้

1. ค่าความถี่และร้อยละ
2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ ไคส์สแควร์ χ^2 (Chi-Square)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง "สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร" มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร ซึ่งปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย จะนำเสนอแยกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา

การนำเสนอข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาดังแสดงผลในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางชีวสังคม ดังนี้

ลักษณะทางชีวสังคม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	**450**	**100.0**
ชาย	225	50.0
หญิง	225	50.0
อายุ	**450**	**100.0**
น้อยกว่า 30 ปี	64	14.2
30 – 45 ปี	258	57.3
46 – 55 ปี	109	24.2
56 ปีขึ้นไป	19	4.2
สถานภาพสมรส	**450**	**100.0**
โสด	173	38.4
สมรส	259	57.6
หย่าร้าง, ม้าย	17	3.8
ไม่ตอบ	1	0.2

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะทางชีวสังคม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นับถือศาสนา	**450**	**100.0**
พุทธ	432	96.0
อิสลาม	10	2.2
คริสต์	7	1.6
อื่น ๆ	1	0.2
ระดับการศึกษา	**450**	**100.0**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	6.2
ปริญญาตรี	288	64.0
สูงกว่าปริญญาตรี	134	29.8
สายงานอาชีพ	**450**	**100.0**
ตรวจสอบ	42	9.3
สินเชื่อ	71	15.8
การธนาคารและการบัญชี/เงินฝาก	72	16.0
ทรัพยากรบุคคล/การพนักงาน	59	13.1
คอมพิวเตอร์/วิศวกรรมระบบ	45	10.0
วิจัยและประเมินผล	29	6.4
ประชาสัมพันธ์/ส่งเสริมธุรกิจ	46	10.2
แผนงาน/นโยบายและวางแผน/วางแผน	43	9.6
และสารสนเทศ	37	8.2
ธุรการ/บริการ	6	1.3
อายุการทำงาน	**450**	**100.0**
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	133	29.6
11 – 20 ปี	185	41.1
21 ปีขึ้นไป	132	29.3

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะทางชีวสังคม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน	**450**	**100.0**
ระดับผู้บริหาร	150	33.3
ระดับหัวหน้างาน	150	33.3
ระดับผู้ปฏิบัติการ	150	33.3
รายได้ประจำ	**450**	**100.0**
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000.00 บาท	21	4.7
10,001.00 – 25,000.00 บาท	203	45.1
25,001.00 – 40,000.00 บาท	93	20.7
40,001.00 บาทขึ้นไป	133	29.6
รายได้พิเศษ	**450**	**100.0**
ไม่มี	302	67.1
1 – 10,000.00 บาท	101	22.4
10,001.00 – 30,000.00 บาท	25	5.6
30,001.00 บาทขึ้นไป	22	4.9
จำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบ	**450**	**100.**
ไม่ต้องรับผิดชอบ	109	24.2
1 – 2 คน	172	38.2
3 – 4 คน	140	31.1
5 คนขึ้นไป	29	6.4
ลักษณะของที่อยู่อาศัย	**450**	**100.0**
ของบิดา-มารดา ปลอดภาระ	91	20.2
ติดภาระ	12	2.7
ของญาติ-พี่น้อง ปลอดภาระ	18	4.0
ติดภาระ	8	1.8
ของคู่สมรส ปลอดภาระ	24	5.3
ติดภาระ	27	6.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะทางชีวสังคม		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ของตนเอง	ปลอดภาระ	112	24.9
	ติดภาระ	139	30.9
บ้านเช่า/อพาร์ตเม้นท์		16	3.6
บ้านพักข้าราชการ		2	0.4
ไม่ตอบ		1	0.2

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศชายและเพศหญิงรวมทั้งจำนวนในแต่ละตำแหน่งงานเท่ากัน ส่วนใหญ่มีอายุ 30-45 ปี มีรายได้ประจำอยู่ในช่วง 10,001 – 25,000 บาท สถานภาพสมรสแล้ว นับถือศาสนาพุทธ ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี ไม่มีรายได้พิเศษ และมีบ้านเป็นของตนเองแต่ยังติดภาระ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

จากจุดมุ่งหมายข้อ 1 "เพื่อศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร" ใช้การคำนวณจำนวนและร้อยละของสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร ให้ผลดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (n=450)

สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เงินเดือนเพิ่ม	246	54.7
มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในเพื่อนร่วมงาน	213	47.3
บรรยากาศขององค์การ	150	33.3
มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น	145	32.2
ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	136	30.2
สวัสดิการ	129	28.9
โบนัส	121	26.9
ความมั่นคงในอาชีพ	85	18.8
มีการจัดระบบงานที่มีความเหมาะสมกับความสามารถของบุคคล	78	17.3
ผู้บังคับบัญชาชี้แนวทางในการทำงาน	71	15.8

ตาราง 2 (ต่อ)

สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีความสุขใจในการทำงาน	70	15.6
มีส่วนร่วมในการบริหารในองค์การ	64	14.2
ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการทำงาน	62	13.8
การได้รับงานท้าทาย/งานใหม่ ๆ	55	12.2
การได้รับการยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงาน	54	12.0
การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา	51	11.3
มีการมอบหมายงานตรงกับความสามารถของบุคลากร	46	10.2
วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย	45	10.0
ผู้บังคับบัญชามีเหตุผลในการทำงาน	41	9.1
มีมาตรฐานในการพิจารณาความดีความชอบ	39	8.7
การเดินทางสะดวก	39	8.7
วิชาชีพ/องค์การเป็นที่ยอมรับของสังคม	38	8.4
ต้องการงานที่ทำให้รู้สึกว่าตนเองทำงานที่มีคุณค่า	29	6.4
วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอกับการทำงาน	27	6.0
เมื่อมีปัญหาในการดำเนินงานผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือ	22	4.9
การได้รับการไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	21	4.7
ความรับผิดชอบในงาน	20	4.4
มุ่งตอบแทนบุญคุณองค์การ/สังคม	15	3.3
ผลสำเร็จของงาน	12	2.7
การได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	8	1.8
มีห้องหนังสือเพื่อการค้นคว้า	5	1.1
มีความยุติธรรมในการแต่งตั้งโยกย้ายหรือสับเปลี่ยน	4	0.9
วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอต่อการทำงาน	4	0.9
มีบริการตรวจสุขภาพให้กับบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	2	0.4
มีบ้านพัก	1	0.2
การได้รับค่าตอบแทนในวิชาชีพทุกระดับ	1	0.2

จากตาราง 2 พบว่า สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน ซึ่งพนักงานธนาคารส่วนมากต้องการ ได้แก่ เงินเดือนเพิ่ม รองลงมา ได้แก่ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในเพื่อนร่วมงานและบรรยากาศขององค์การ ตามลำดับ

การศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพครั้งนี้ แบ่งระดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ 5 ระดับขั้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจในแต่ละระดับขั้นนั้นจะต้องเป็นบุคคลที่มีความต้องการ ดังนี้

1. บุคคลที่มีความต้องการทางด้านร่างกาย จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องอาหาร อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค สถานที่ออกกำลังกาย การมีห้องอาหารหรือโรงอาหารในองค์การ มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจหรือการจัดทัศนศึกษา พร้อมทั้งมีห้องสมุดห้องหนังสือมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การมีสวัสดิการที่ดี และสะดวกในการเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเช่าบ้าน มีบริการตรวจสุขภาพ มีโบนัส ต้องการมีเงินเดือนเพิ่มทั้งในการทำงานปกติและระหว่างลาศึกษาต่อ รวมถึงมีสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศที่ดีในองค์การ

2. บุคคลที่มีความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องการมีวัสดุอุปกรณ์ที่ดี มีจำนวนเพียงพอ มีความทันสมัยและมีความปลอดภัยไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน มีการจัดระบบงานที่ดี มีมาตรฐานในการพิจารณาความดีความชอบ มีความยุติธรรมในการแต่งตั้งโยกย้าย หรือสับเปลี่ยนตำแหน่ง มีงานและอาชีพที่มั่นคงของชีวิตในอนาคตด้วย

3. บุคคลที่มีความต้องการทางสังคม จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องของการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และต้องการการบริหารที่มีผู้บังคับบัญชามีเหตุผล มีความยุติธรรม และเป็นผู้ชี้แนวทาง พร้อมทั้งช่วยแก้ปัญหาในการทำงาน

4. บุคคลที่มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ จะต้องมีความต้องการในเรื่องการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยกย่องชมเชยหรือได้รับความไว้วางใจในการทำงาน ได้รับการมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถหรือได้รับงานใหม่ ๆ และท้าทาย พร้อมทั้งมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานขององค์การ ได้รับชื่อเสียงเกียรติยศ รวมถึงเป็นผู้มีวิชาชีพหรือปฏิบัติงานในองค์การที่ได้รับการยอมรับของสังคม

5. บุคคลที่มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ จะต้องมีความเข้าใจในตนเองทั้งในเรื่องของความสามารถและความถนัด เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในงาน มีความสุขใจในการทำงาน มุ่งทำงานให้สำเร็จเพื่อตอบแทนบุญคุณองค์การและสังคม มีสุขภาพจิตที่ดี สามารถรับฟังคำวิพากษ์

วิจารณ์จากผู้อื่นได้อย่างไม่โกรธและเป็นผู้ที่มีความใฝ่รู้ใฝ่เรียน แสวงหาความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่ตนเห็นว่ามีคุณค่า รวมถึงเป็นบุคคลที่มีแต่ความสุข อารมณ์ดี มีอารมณ์สุนทรีย์และเป็นผู้ไม่วิตกกังวล

ดังนั้นในการศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะมีกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจตามระดับขั้นความต้องการ ดังแสดงผลในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจตามระดับขั้นความต้องการ (n=450)

สิ่งจูงใจตามระดับขั้นความต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความต้องการด้านร่างกาย	8	1.8
ความต้องการด้านปลอดภัยหรือความมั่นคง	-	-
ความต้องการทางสังคม	76	16.9
ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ	1	0.2
ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน	4	0.9

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานธนาคารส่วนมากเลือกสิ่งจูงใจตามระดับขั้นความต้องการทางสังคมมากที่สุด รองลงมาเป็นความต้องการด้านร่างกาย

การศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพครั้งนี้ แบ่งความต้องการทางสังคมออกเป็นด้านย่อย 2 ด้าน คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจในแต่ละด้านย่อยจะต้องเป็นบุคคลที่มีความต้องการ ดังนี้

1. บุคคลที่มีความต้องการด้านการปกครองบังคับบัญชา จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องผู้บังคับบัญชาชี้แนวทางในการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีเหตุผลในการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการทำงาน และเมื่อมีปัญหาในการดำเนินงานผู้บังคับบัญชาให้ความเอาใจใส่ช่วยเหลือ

2. บุคคลที่มีความต้องการด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ดังนั้นในการศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะมีกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจด้านย่อย / ตามระดับขั้นความต้องการทางสังคม ดังแสดงผลในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจด้านย่อย / ตามระดับขั้นความต้องการทางสังคม

ความต้องการทางสังคม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	115	25.6
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	247	54.9

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานธนาคารส่วนมากต้องการสิ่งจูงใจระดับขั้นความต้องการทางสังคม คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมากที่สุด

การศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพครั้งนี้ แบ่งความต้องการด้านร่างกายออกเป็นด้านย่อย 3 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านการเดินทาง และด้านบรรยากาศ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจในแต่ละด้านย่อยจะต้องเป็นบุคคลที่มีความต้องการ ดังนี้

1. บุคคลที่มีความต้องการด้านการเงิน จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องเงินเดือนเพิ่ม โบนัสและสวัสดิการ

2. บุคคลที่มีความต้องการด้านการเดินทาง จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องการเดินทางสะดวก

3. บุคคลที่มีความต้องการด้านบรรยากาศ จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องบรรยากาศขององค์การ

ดังนั้นในการศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะมีกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจด้านย่อย / ตามระดับขั้นความต้องการด้านร่างกาย ดังแสดงผลในตาราง 4

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจด้านย่อย / ตามระดับขั้นความต้องการด้านร่างกาย

ความต้องการด้านร่างกาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการเงิน	302	67.1
ด้านการเดินทาง	39	8.7
ด้านบรรยากาศขององค์การ	150	33.3

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานธนาคารส่วนมากต้องการสิ่งจูงใจระดับขั้นความต้องการด้านร่างกาย คือ ด้านการเงินมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านบรรยากาศขององค์การ

การศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพครั้งนี้ แบ่งความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงออกเป็นด้านย่อย 4 ด้าน คือ ด้านความยุติธรรม ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านความมั่นคงในอาชีพ และด้านความมั่นคงในอนาคต (ครอบครัว) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจในแต่ละด้านย่อยจะต้องเป็นบุคคลที่มีความต้องการ ดังนี้

1. บุคคลที่มีความต้องการด้านความยุติธรรม จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องมีความยุติธรรมในการแต่งตั้ง โยกย้ายหรือสับเปลี่ยนตำแหน่ง

2. บุคคลที่มีความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในที่ทำงานมีจำนวนเพียงพอต่อการทำงาน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีความปลอดภัยในการทำงาน และวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานทันสมัย

3. บุคคลที่มีความต้องการด้านความมั่นคงในอาชีพ จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องความมั่นคงในอาชีพ

4. บุคคลที่มีความต้องการด้านความมั่นคงในอนาคต จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องความมั่นคงในอนาคต

ดังนั้นในการศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะมีกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจด้านย่อย / ตามระดับขั้นความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง ดังแสดงผลในตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจด้านย่อย / ตามระดับขั้นความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง

ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านความยุติธรรม	43	9.6
ด้านวัสดุอุปกรณ์	68	15.1
ด้านความมั่นคงในอาชีพ	85	18.9
ด้านความมั่นคงในอนาคต (ครอบครัว)	50	11.1

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานธนาคารส่วนมากต้องการสิ่งจูงใจระดับขั้นความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง คือ ด้านความมั่นคงในอาชีพมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านวัสดุอุปกรณ์

การศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพครั้งนี้ แบ่งความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือออกเป็นด้านย่อย 4 ด้าน คือ ด้านการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ด้านการจัดระบบงาน ด้านตำแหน่งงาน และด้านองค์การเห็นคุณค่า โดยกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจในแต่ละด้านย่อยจะต้องเป็นบุคคลที่มีความต้องการ ดังนี้

1. บุคคลที่มีความต้องการด้านการยอมรับจากผู้ร่วมงาน จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องการได้รับยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา องค์การเป็นที่ยอมรับของสังคม การได้รับการยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชา และการได้รับการไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา

2. บุคคลที่มีความต้องการด้านการจัดระบบงาน จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานในองค์การ มีการจัดระบบงานที่มีความเหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร และมีการมอบหมายงานตรงกับความสามารถของบุคลากร

3. บุคคลที่มีความต้องการด้านตำแหน่งงาน จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง หน้าที่การงานที่สูงขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่

4. บุคคลที่มีความต้องการด้านองค์การเห็นคุณค่า จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องการต้องการงานที่ทำให้รู้สึกว่าตนเองทำงานที่มีคุณค่า และการได้รับงานท้าทายหรืองานใหม่ ๆ

ดังนั้นในการศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะมีกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจด้านย่อย / ตามระดับขั้นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ ดังแสดงผลในตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจด้านย่อย / ตามระดับขั้นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ

ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	134	29.8
ด้านการจัดระบบงาน	158	35.1
ด้านตำแหน่งงาน	145	32.2
ด้านองค์การเห็นคุณค่า	60	13.3

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานธนาคารส่วนมากต้องการสิ่งจูงใจระดับขั้นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ คือ ด้านการจัดระบบงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านตำแหน่งงาน

การศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพครั้งนี้ แบ่งความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนออกเป็นด้านย่อย 3 ด้าน คือ ด้านความสุขใจในงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความสำเร็จในงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจในแต่ละด้านย่อยจะต้องเป็นบุคคลที่มีความต้องการ ดังนี้

1. บุคคลที่มีความต้องการด้านความสุขใจในงาน จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องมีความสุขใจในงาน และมุ่งตอบบุญคุณองค์การหรือสังคม

2. บุคคลที่มีความต้องการด้านความรับผิดชอบ จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องความรับผิดชอบในงาน

3. บุคคลที่มีความต้องการด้านความสำเร็จในงาน จะต้องมีความต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องผลสำเร็จของงาน

ดังนั้นในการศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะมีกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจด้านย่อย / ตามระดับขั้นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน ดังแสดงผลในตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสิ่งจูงใจด้านย่อย / ตามระดับขั้นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน

ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านความสุขใจในงาน	81	18.0
ด้านความรับผิดชอบในงาน	20	4.4
ด้านความสำเร็จในงาน	12	2.7

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานธนาคารส่วนมากต้องการสิ่งจูงใจระดับขั้นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน คือ ด้านความสุขใจในงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความรับผิดชอบในงาน

จากจุดมุ่งหมายข้อ 2 "เพื่อจัดอันดับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร" ใช้การคำนวณความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จัดอันดับความต้องการสิ่งจูงใจ และคำนวณค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ความต้องการ ให้ผลดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จัดอันดับความต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มี ประสิทธิภาพและค่าเฉลี่ยตามความต้องการสิ่งจูงใจ

สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	อันดับสิ่งจูงใจ						จำนวนรวม (คน)	การให้คะแนนเฉลี่ยความต้องการ
	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3			
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ		
เงินเดือนเพิ่ม	112	24.9	49	10.9	50	11.1	211	2.30
มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงจากงานที่ปฏิบัติ	31	6.9	39	8.7	31	6.9	101	2.00
มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในเพื่อนร่วมงาน	28	6.2	65	14.4	47	10.4	140	1.86
มีการจัดระบบงานที่เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล	27	6.0	19	4.2	14	3.1	60	2.21
บรรยากาศขององค์การ	27	6.0	30	6.7	33	7.3	90	1.93
ความมั่นคงในอาชีพ	26	5.8	21	4.7	17	3.8	64	2.14
มีความสุขใจในการทำงาน	22	4.9	16	3.6	14	3.1	52	2.15
ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	21	4.7	31	6.9	35	7.8	87	1.83
มีส่วนร่วมในการบริหารองค์การ	15	3.3	15	3.3	6	1.3	36	2.25
โบนัส	14	3.1	18	4.0	20	4.4	52	2.15
มีการมอบหมายงานตรงกับความสามารถของบุคคล	13	2.9	9	2.0	7	1.6	29	2.10
ผู้บังคับบัญชาชี้แนวทางในการทำงาน	13	2.9	14	3.1	7	1.6	34	2.17
การได้รับงานท้าทาย/ใหม่	12	2.7	7	1.6	4	0.9	23	2.34
ต้องการความมั่นคงในอนาคต	12	1.8	12	2.7	16	3.6	40	1.90
ต้องการงานที่ทำให้ตนเองมีคุณค่า	8	1.8	5	1.1	5	1.1	18	2.16
วิชาชีพ/องค์การเป็นที่ยอมรับของสังคม	8	1.6	2	0.4	11	2.4	21	1.85
ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการทำงาน	7	1.6	4	0.9	3	0.7	14	2.28
การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา	7	1.6	8	1.8	2	0.4	17	2.29
ความรับผิดชอบ	7	1.6	5	1.1	4	0.9	16	2.18
การได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	5	1.1	2	0.4	3	0.7	10	2.20
ผู้บังคับบัญชามีเหตุผลในการทำงาน	5	1.1	1	0.2	2	0.4	8	2.39

ตาราง 9 (ต่อ)

สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	อันดับสิ่งจูงใจ						จำนวนรวม (คน)	การให้คะแนนเฉลี่ยความต้องการ
	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3			
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ		
มีมาตรฐานในการพิจารณาความดีความชอบ	4	0.9	8	1.8	5	1.1	17	1.94
สวัสดิการ	4	0.9	19	4.2	23	5.1	46	1.58
ผลสำเร็จของงาน	4	0.9	4	0.9	1	0.2	9	2.33
การเดินทางสะดวก	3	0.9	2	0.4	9	2.0	14	1.71
ตอบแทนบุญคุณองค์การ	3	0.7	3	0.7	7	1.6	13	1.69
การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	2	0.7	3	0.7	8	1.8	13	1.53
มีห้องหนังสือเพื่อการค้นคว้า	1	0.0	0	0.0	2	0.4	3	1.66

จากตาราง 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับ 1 คือ เงินเดือนเพิ่ม รองลงมา คือ มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นจากงานที่ปฏิบัติ และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในเพื่อนร่วมงาน

จากจุดมุ่งหมายข้อ 3 "เพื่อเปรียบเทียบจำนวนคนที่ต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับแรกของพนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางชีวสังคมต่างกัน" สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายนี้คือ "พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางชีวสังคมต่างกัน ต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับแรกต่างกัน" ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานด้วย ไคส์สแควร์ (Chi-Square) ดังแสดงในตาราง 10

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบจำนวนคนที่ต้องการให้เงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอันดับ 1 ของพนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางชีวสังคมต่างกัน

ลักษณะทางชีวสังคม	จำนวน (คน)	χ^2
เพศ		1.189
ชาย	61 (27.11%)	
หญิง	51 (22.66%)	

ตาราง 10 (ต่อ)

ลักษณะทางชีวสังคม	จำนวน (คน)	χ^2
อายุ		19.920*
น้อยกว่า 30 ปี	22 (34.37%)	
30 – 45 ปี	74 (28.68%)	
46 – 55 ปี	10 (9.17%)	
56 ปีขึ้นไป	6 (31.58%)	
สถานภาพสมรส		2.710
ไม่มีคู่	57 (22.01%)	
มีคู่	55 (28.94%)	
ระดับการศึกษา		10.893*
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5 (17.89%)	
ปริญญาตรี	78 (27.08%)	
สูงกว่าปริญญาตรี	29 (21.64%)	
ตำแหน่งงาน		18.853*
ระดับผู้บริหาร	19 (12.67%)	
ระดับหัวหน้างาน	50 (33.33%)	
ระดับปฏิบัติการ	43 (28.67%)	
รายได้ประจำ		17.489*
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000.00 บาท	5 (23.81%)	
10,001.00 – 25,000.00 บาท	68 (33.50%)	
25,001.00 – 40,000.00 บาท	21 (22.58%)	
40,001.00 บาทขึ้นไป	18 (13.53%)	
จำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบ		14.831*
ไม่ต้องรับผิดชอบ	42 (38.53%)	
1 – 2 คน	38 (22.09%)	
3 – 4 คน	27 (19.28%)	
5 คนขึ้นไป	5 (17.24%)	

ตาราง 10 (ต่อ)

ลักษณะทางชีวสังคม		จำนวน (คน)	χ^2
ลักษณะของที่อยู่อาศัย			10.369*
ของตนเอง	ปลอดภาระ	16 (14.28%)	
	ติดภาระ	40 (28.78%)	
ของบุคคลอื่น	ปลอดภาระ	39 (29.32%)	
	ติดภาระ	14 (29.79%)	
บ้านเช่า/อพาร์ตเมนท์		3 (18.75%)	

*P < .05

หมายเหตุ การคำนวณเปอร์เซ็นต์เป็นการเทียบสัดส่วนระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอันดับ 1 ต่อจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็นแต่ละระดับตามลักษณะทางชีวสังคม

จากตาราง 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ประจำ จำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบและลักษณะของที่อยู่อาศัย ต้องการเงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับ 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีและอายุ 56 ปีขึ้นไป มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มีตำแหน่งระดับหัวหน้างาน รายได้ประจำไม่เกิน 25,000.00 บาทและไม่ต้องรับผิดชอบสมาชิกในครอบครัวต้องการเงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับ 1 มากที่สุด

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร ซึ่งปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การนับถือศาสนา ระดับการศึกษา สายงานอาชีพ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ประจำ รายได้พิเศษ จำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบ และลักษณะของที่อยู่อาศัย

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร
2. เพื่อจัดอันดับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร
3. เพื่อเปรียบเทียบจำนวนคนที่ต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับแรกของพนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางชีวสังคมต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ พนักงานธนาคารซึ่งปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 3,226 คน เป็นชาย 1,864 คน หญิง 1,362 คน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5,529 คน เป็นชาย 2,800 คน หญิง 2,729 คน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 1,480 คน เป็นชาย 876 คน หญิง 604 คน (อัตรากำลังของพนักงาน ณ เดือนมีนาคม 2544) จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 10,235 คน เป็นชาย 5,540 คน หญิง 4,695 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 คน พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 คน พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร จำนวน 150 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 450 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ "สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ" ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences) โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ

2. ตามจุดมุ่งหมายข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ

3. ตามจุดมุ่งหมายข้อที่ 2 เพื่อจัดอันดับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)

4. ตามจุดมุ่งหมายข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบจำนวนคนที่ต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับแรก ของพนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางชีวสังคมต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยไคส์สแควร์ (Chi – Square)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร จากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลสรุป ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายข้อ 1 “เพื่อศึกษาสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร” พบว่า พนักงานธนาคารส่วนมากเลือกสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ เงินเดือนเพิ่ม รองลงมา คือ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในเพื่อนร่วมงานและบรรยากาศขององค์การ ตามลำดับ

2. จุดมุ่งหมายข้อ 2 “เพื่อจัดอันดับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร” พบว่า พนักงานธนาคารส่วนมากต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับ 1 คือ เงินเดือนเพิ่ม รองลงมา คือ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นจากงานที่ปฏิบัติและการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในเพื่อนร่วมงาน

3. จุดมุ่งหมายข้อ 3 “เพื่อเปรียบเทียบจำนวนคนที่ต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับแรกของพนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางชีวสังคมต่างกัน” จากสมมติฐานการวิจัย “พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางชีวสังคมต่างกัน ต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับแรกต่างกัน” พบว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ประจำ จำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบ และลักษณะของที่อยู่อาศัย ต้องการ

เงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับ 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี และอายุ 56 ปีขึ้นไป มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มีตำแหน่งระดับหัวหน้างาน รายได้ประจำไม่เกิน 25,000.00 บาท และไม่ต้องรับผิดชอบสมาชิกในครอบครัว ต้องการเงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับ 1 มากที่สุด

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษา "สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร" และ "จัดอันดับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร" ตามจุดมุ่งหมายที่ 1 และ 2 พบว่า พนักงานธนาคารส่วนมากเลือกสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ เงินเดือนเพิ่ม รองลงมา คือ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในเพื่อนร่วมงานและบรรยากาศขององค์การ ส่วนอันดับความต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ อันดับ 1 คือ เงินเดือนเพิ่ม เช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันที่สถาบันการเงินโดยรวมต้องประสบปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีสัดส่วนเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ฐานะและผลประกอบการของธนาคารที่เป็นสถาบันการเงินก็ถดถอยลงด้วย ทำให้ภาวะการขึ้นเงินเดือนน้อยและไม่มีการขยายฐานการขึ้นเงินเดือน ในขณะที่พนักงานยังคงมีรายจ่ายคงเดิมหรือเพิ่มขึ้น พนักงานธนาคารส่วนใหญ่จึงมุ่งหวังความต้องการไปที่การขึ้นเงินเดือนเพิ่ม ซึ่งจากผลงานวิจัยดังกล่าวสามารถที่จะอธิบายได้ด้วยทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมาสโลว์ (Maslaw Theory) ที่เสนอแนวคิดว่า สิ่งจูงใจจะมีลักษณะเป็นไปตามลำดับขั้นของความต้องการ 5 ลำดับขั้น คือ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย 2) ความต้องการด้านความปลอดภัยมั่นคง 3) ความต้องการทางด้านสังคม 4) ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ และ 5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน ถ้าความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองเป็นที่พึงพอใจ ความต้องการขั้นต่อไปก็จะตามมา ในกรณีนี้จะเห็นว่า เงินเดือนเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่ช่วยค้ำจุนชีวิตของบุคคลโดยตรง กล่าวคือ เงินเดือนมีลักษณะเป็นตัวเสริมแรงแผ่ขยายซึ่งสามารถนำไปแลกในสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลต้องการได้ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและอื่น ๆ ถ้ามีการเสริมพลังเรื่อย ๆ ไปจะเป็นการจูงใจให้ทำงานสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในขณะเดียวกันเงินเป็นปัจจัยสำคัญเบื้องต้นสำหรับการจูงใจเพราะเงินเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต จะเห็นได้ว่า เงินจะสามารถจูงใจได้ตราบใดที่ความต้องการเงินยังมีอยู่มาก (สุโขทัยธรรมมาธิราช. 2537 : 396) ดังนั้นในช่วงสภาวะเช่นนี้ เมื่อพนักงานยังไม่พึงพอใจในสิ่งที่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานจึงทำให้พนักงานมุ่งหวังอยากที่จะได้รับเงินเดือนเพิ่ม เพื่อสนองตอบความพึงพอใจทางด้านร่างกายก่อน และเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองเป็นที่พึงพอใจแล้ว ความต้องการขั้นต่อ

ไปก็จะตามมาในงานวิจัยนี้ ได้แก่ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในเพื่อนร่วมงาน ซึ่งความต้องการนี้เป็นความต้องการในขั้นสูงขึ้นและจะเกิดเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2. จากสมมติฐานที่ว่า "พนักงานธนาคารที่มีลักษณะชีวสังคมต่างกัน ต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับแรกต่างกัน" พบว่า

2.1 เพศ จากผลการวิจัยพบว่า เพศต่างกัน ต้องการเงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอันดับ 1 ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานธนาคารทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างมีสภาพการทำงานและได้รับสิ่งจูงใจในการทำงานใกล้เคียงกัน จึงเป็นผลให้มีความต้องการในสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติ เกิดบัณฑิต (2538) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรี พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขชายและหญิงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ จากผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกัน ต้องการเงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอันดับ 1 แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่ต้องการมากที่สุด ได้แก่ พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี รองลงมาคือ บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป ซึ่งโดยปกติแล้วบุคคลในช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปีดังกล่าวจะมีความต้องการในเรื่อง Self-Esteem แสวงหาโอกาส มีความทะเยอทะยานต้องการสร้างฐานะเป็นหลักฐาน และก้าวร้าว เขาต้องการโอกาสการทำดี ผู้บริหารควรจะให้ความสนใจเอาใจใส่เขาดูว่าการทุ่มเทอะไรบ้างที่เขาอยากจะทุ่มเททั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งผู้บริหารจะต้องนำมาใช้เป็นแนวทางในการจูงใจ ส่วนบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป บุคคลในกลุ่มช่วงอายุนี้ ส่วนใหญ่จะคิดถึงการสิ้นสุดของงานอาชีพที่จะมีขึ้นข้างหน้าจึงต้องการความมั่นคงในด้านการเงินเพื่อการดำรงชีวิตให้อยู่รอดต่อไปในอนาคต รวมทั้งเงินยังสามารถสนองความต้องการขึ้นอื่นของบุคคลได้ในทางอ้อม เช่น ความต้องการยอมรับ เกียรติยศชื่อเสียง เพราะการมีเงินมาก ๆ ทำให้บุคคลมีสถานภาพทางสังคมสูงตามไปด้วย และแม้กระทั่งความต้องการความสำเร็จในชีวิต (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.2537 : 397) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิคคาร์ด (อารีรัตน์ หิรัญโร. 2531 : 58 ; อ้างอิงจาก Picard. 1986) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของอาจารย์ตามการรับรู้ของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนในรัฐเนบราสก้า พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจ อาจารย์ที่มีอายุน้อย จะให้คะแนนสิ่งจูงใจด้านการยอมรับนับถือสูงกว่าอาจารย์ที่มีอายุมาก

2.3 สถานภาพสมรส จากผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันต้องการเงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอันดับ 1 ไม่แตกต่างกัน จากทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์กล่าวไว้ว่า "คนทุกคนมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย" ดังนั้น สถานภาพของบุคคลไม่ว่าจะมีคู่หรือไม่มีคู่ก็ย่อมมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งเป็นไป

ตามทฤษฎีดังกล่าวและสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติ เกิดบัณฑิต (2538) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.4 ระดับการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ต้องการเงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอันดับ 1 ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของโชติ เกิดบัณฑิต (2539) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในสถานีอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.5 อายุการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกัน ต้องการเงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอันดับ 1 แตกต่างกันโดยกลุ่มที่ต้องการมากที่สุดได้แก่ กลุ่มที่มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี ในช่วงอายุการทำงานดังกล่าวเป็นช่วงอายุในระยะแรกของการทำงานย่อมต้องการ การสร้างฐานะความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ซึ่งสิ่งที่บุคคลคนหนึ่งต้องการจากงานของเขา อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา ผลคือสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นอาจเป็นสาเหตุให้การทำงานที่ดีที่สุดของเขาเปลี่ยนแปลงไปด้วย (จุมพล หนิมพานิช. 253๗ : 86) สอดคล้องกับ เฟลด์แมน และอาร์โนล (โควิน คลังแสง.2536 : 32 ; อ้างอิงจาก Feldman and Arnold. 1983) กล่าวว่าบุคคลได้รับรู้ว่าตนสามารถทำประโยชน์แก่หน่วยงาน โดยทั่วไปแล้วการมีประสบการณ์มาก่อนเข้าปฏิบัติงาน ความรู้ ความอาวุโส ตลอดทั้งประวัติการทำงานที่เคยประสบความสำเร็จมาก่อน จะทำให้บุคคลมีความคาดหวังในการทำงานที่สูงกว่าผู้อ่อนประสบการณ์ และขาดความสำเร็จ

2.6 ตำแหน่งงาน จากผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ต้องการเงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอันดับ 1 แตกต่างกันโดยกลุ่มที่ต้องการมากที่สุด ได้แก่ ตำแหน่งระดับหัวหน้างานซึ่งมีฐานะเป็นลูกจ้างขององค์การจะมีความต้องการเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่เป็นเงินมากกว่าสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน เนื่องจากเงินเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตและเงินยังสามารถสนองตอบความต้องการขั้นอื่น ๆ ของมนุษย์ได้ในทางอ้อม เช่น ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและการยอมรับ เพราะการมีเงินมาก ๆ ทำให้บุคคลมีสถานภาพทางสังคมสูงตามไปด้วย และแม้กระทั่งความต้องการความสำเร็จในชีวิต (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.2539 : 396) แต่ถ้าเป็นผู้บริหารระดับต้นหรือระดับกลาง จะมีความต้องการสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงินเพิ่มขึ้น เช่น พวกบรรดาศักดิ์ คำเติมหน้ายศหรือตำแหน่ง เป็นตัวอย่างดีเลิศสำหรับสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ผู้บริหารส่วนใหญ่แม้จะไม่ทั้งหมด จะทำงานอย่างหนักและให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการบรรดาศักดิ์ คำเติมหน้าชื่อ ยศหรือตำแหน่งมากกว่าการได้รับการตอบแทนรางวัลที่เป็นตัวเงิน (จุมพล หนิมพานิช. 2537 : 91)

2.7 รายได้ประจำ จากผลการวิจัยพบว่า รายได้ประจำที่แตกต่างกัน ต้องการเงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอันดับ 1 แตกต่างกันโดยกลุ่มที่ต้องการมากที่สุด ได้แก่ กลุ่มที่มีรายได้ประจำตั้งแต่ 10,001.00 – 25,000.00 บาท เนื่องจากเงินเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต และเงินยังสามารถสนองตอบความต้องการขั้นอื่น ๆ ของมนุษย์ได้ในทางอ้อม เช่น ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและการยอมรับ เพราะการมีเงินมาก ๆ ทำให้บุคคลมีสถานภาพทางสังคมสูงตามไปด้วย และแม้กระทั่งความต้องการความสำเร็จในชีวิต (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.2539 : 396) ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ที่กล่าวว่า "ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ คือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะตามมาและเรียกร้องให้มีการตอบสนอง" จึงเป็นเหตุผลให้พนักงานที่มีรายได้ประจำแตกต่างกัน ต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

2.8 จำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบ จากผลการวิจัยพบว่า จำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบแตกต่างกันต้องการเงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอันดับ 1 แตกต่างกันโดยกลุ่มที่มีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ บุคคลที่ไม่ต้องรับผิดชอบสมาชิกในครอบตัว เนื่องจากวิถีชีวิตของบุคคลในปัจจุบันเป็นสังคมเดี่ยวมากขึ้น เน้นความสะดวกสบาย และยึดติดกับวัตถุนิยม สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ในขั้นความต้องการทางด้านร่างกาย เพราะการที่สังคมหันไปยึดติดกับวัตถุนิยมนั้น ทำให้บุคคลต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การมีฐานะ มีรถยนต์เป็นของตนเอง จึงทำให้ต้องการเงินเดือนเพิ่มเพื่อนำไปแลกในสิ่งที่ต้องการ

2.9 ลักษณะของที่อยู่อาศัย จากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน ต้องการเงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอันดับ 1 แตกต่างกันโดยกลุ่มที่มีความต้องการเงินเดือนเพิ่มมากที่สุด ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีลักษณะของที่อยู่อาศัยเป็นของบุคคลอื่น เนื่องจากบุคคลดังกล่าวยังไม่มีความพร้อมในฐานะการเงินจึงอาศัยอยู่กับบุคคลอื่นทำให้ต้องการเงินเดือนเพิ่มเพื่อนำไปแลกในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ในขั้นความต้องการทางด้านร่างกาย เพราะที่อยู่อาศัยเป็นเรื่องของความต้องการขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นความต้องการที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในการอยู่รอด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษากับพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาทั่วประเทศ เพราะพนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานที่ต่างกัน อาจต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่นอกเหนือจากตัวแปรลักษณะทางชีวสังคมและภูมิหลัง เช่น ตัวแปรสภาพแวดล้อม ตัวแปรตามสถานการณ์ลักษณะทางจิต เพื่อให้งานวิจัยมีการใช้องค์ความรู้ในลักษณะ

บูรณาการทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งจะสามารถอธิบายถึงสาเหตุความต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำข้อมูลไปวางแผนและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานได้ชัดเจนขึ้น

3. เนื่องจากในงานวิจัยครั้งนี้ผลการวิจัยพบว่า สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ เงินเดือนเพิ่มนั้น อาจเป็นผลมาจากผู้วิจัยทำการศึกษาในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย มีการขึ้นเงินเดือนน้อย ดังนั้นจึงควรศึกษาต่อไปว่าตัวแปรดังกล่าวจะมีผลต่อความต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพในภาวะเศรษฐกิจปกติอย่างไรบ้าง

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ผลการวิจัยนี้ ผู้บริหารสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนในการเลือกใช้สิ่งจูงใจในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับอายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรในองค์การสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

2. ผลงานวิจัยนี้พบว่า เงินเป็นสิ่งจูงใจที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ที่จะทำให้บุคลากรทุ่มเทพลังและความสามารถที่มีอยู่ให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ แต่ผู้บริหารควรยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานที่ได้ผลดีในทุกระดับขององค์การด้วย ซึ่งจะช่วยพัฒนาและรักษาการทำงานเป็นทีมที่ดีในองค์การให้เกิดขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กิติมา ปรีดีดิลก. (2529). **ทฤษฎีบริหารองค์การ.** กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์.

โควิน คลังแสง. (2536). **การสร้างชุดพัฒนาตนเอง เรื่องเทคนิคการจูงใจในการทำงานสำหรับผู้บริหารวิชาการ ในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา.** ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

จุมพล หนิมพานิช. (2537). **เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ หน่วยที่ 9 – 10.** หน้า 85. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

โชติ เกิดบัณฑิต. (2539). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในสถานีอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรี.** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ดารณี พานทอง พาลุสุข. (2532). **ทฤษฎีการจูงใจ.** กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ตันติมา ด้วงโยธา. (2540). **แรงจูงใจในการทำงานของพบาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต.** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ทองอินทร์ วงษ์โสธร. (2523). "ภาวะผู้นำ" **ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและระบบบริหารการศึกษา เล่มที่ 2 หน่วยที่ 6 – 10.** หน้า 37 – 47. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ทิพมาศ แก้วซิม. (2542). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง เมืองแมน. (2529). **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

ธงชัย สันติวงษ์. (2529). **องค์การและการบริหาร.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

_____. (2530). **องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแผนใหม่.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

พรรณราย ทรัพยะประภา. (2530). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพฑูรย์ เจริญพันธุวงศ์. (2530). **พฤติกรรมองค์การและการบริหาร.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ไพบูลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ. (2521). **วิทยาการจัดการและพฤติกรรมการบริหารองค์การ.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ภิญโญ สาธร. (2523). **หลักบริหารการศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว. (2542). **มนุษยสัมพันธ์ในองค์การ.** กรุงเทพฯ : พิทักษ์อักษร.

วิรัช ไวยกุล. (2534). **ปัญหาในการประกอบอาชีพครูกับการผลิตครูของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ศรีสมร พุ่มสะอาด. (2530). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา จังหวัดนนทบุรี.** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร. (2538). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจกับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุข ในสังกัดกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2516). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สมศักดิ์ ชาติมาลา. (2537). **การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร.** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

เสนาะ ติเยาว์และคนอื่น ๆ. (2527). **การบริหารบุคคล.** กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัชรี จิตต์ภักดี. (2536). **ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ วท.ม.เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรุณ รักธรรม. (2529). **หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

อารีรัตน์ หิรัญโร. (2531). **แบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.

Andreas, Burton G. (1970). **Elemental Psychology.** 2nd ed.New York : John Wiley and sons.

Barnard, Clermont and Burns, Mildered. (1972). **Teachers' job charecterlistics and Motivstions.** (cd-rom) New York : Casel.

Herzberg, Frederick and other. (1959). **The Motivation to work.** New York : John Wiley and sons.

Knootz, Harold. (1980). **Management.** 7th ed. Tokyo : McGrew – Hill Book Co.,

Lindgren, Henry. (1976). **Education Psychology in classroom.** New York : John Wiley and sons.

Luthan, Fred. (1985). **Organization Behavior.** Singapore : McGrew – Hill Book Co.,

Steer, R.M. and L.W. Porter. (1979). **Motivation and Work Behavior.** 2nd New York : McGrew – Hill Book Co.,

Vroom, Victar H. (1970). **Management and Motivation.** Multimore : Pengnin.

ภาคผนวก

เลขที่แบบสอบถาม ☐☐☐

แบบสอบถามเรื่อง "สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ"

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการศึกษา "สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ" ของพนักงานธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยจะเสนอผลการวิจัยเป็นส่วนรวม ซึ่งจะไม่กระทบกระเทือนต่อตัวท่านหรือผู้อื่นแต่อย่างใด ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	สำหรับผู้วิจัย
(1) ชื่อหน่วยงาน.....เป็นหน่วยงานประเภท	☐
( ) รัฐบาล ( ) รัฐวิสาหกิจ ( ) เอกชน	
( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	
(2) เพศ	☐
( ) ชาย ( ) หญิง	
(3) อายุ.....ปี	☐☐
(4) สถานภาพสมรส	☐
( ) โสด ( ) สมรส ( ) หย่าร้าง, ม่าย	
(5) นับถือศาสนา	☐
( ) พุทธ ( ) อิสลาม ( ) คริสต์	
( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	
(6) ระดับการศึกษา	☐
( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี	

(7) ตำแหน่งงาน □

( ) ระดับผู้บริหาร
หรือ
ระดับอำนวยการ (ระดับ 8 ขึ้นไป)
หรือ
ระดับผู้บริหาร (ซี 10 ขึ้นไป)

( ) ระดับหัวหน้างาน
หรือ
ระดับบริหาร (ระดับ 5-7)
หรือ
ระดับหัวหน้างาน (ซี 8-9)

( ) ระดับปฏิบัติงาน

(8) สายงานอาชีพ □

( ) ตรวจสอบ
( ) สินเชื่อ
( ) การธนาคารและการบัญชี/เงินฝาก
( ) ทรัพยากรบุคคล/การพนักงาน
( ) คอมพิวเตอร์/วิศวกรรมระบบ
( ) วิจัยและประเมินผล
( ) ประชาสัมพันธ์/ส่งเสริมธุรกิจ
( ) แผนงาน/นโยบายและวางแผน/วางแผนและสารสนเทศ
( ) ธุรการ/บริการ
( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

(9) อายุการทำงาน.....ปี □□

(10) รายได้ประจำ (เงินเดือน+โบนัส+ล่วงเวลา) ประมาณ.....บาท/เดือน □□□□□

(11) รายได้พิเศษ (ค่ารับรอง+ค่าเบี้ยประชุม+ค่าเช่าบ้าน+ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ) □□□□□
ประมาณ.....บาท/เดือน (ถ้ามี)

(12) จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบดูแล.....คน □□

□□

(13) ที่อยู่อาศัยเป็นของ

( ) บิดา-มารดา .....ปลอดภาระ

.....ติดภาระ

( ) ญาติพี่น้อง .....ปลอดภาระ

.....ติดภาระ

( ) คู่สมรส .....ปลอดภาระ

.....ติดภาระ

( ) ตนเอง .....ปลอดภาระ

.....ติดภาระ

( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

(1) ท่านคิดว่าอะไรเป็นสิ่งจูงใจให้ท่านทำงาน**ได้อย่างมีประสิทธิภาพ** ให้ท่านเขียนตอบลงในที่ว่างที่เว้นไว้ **ได้หลายอย่าง** ตามที่ท่านต้องการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) จากคำตอบข้อ (1) โปรดจัดสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ที่ท่านต้องการมากที่สุดเพียง 3 อันดับแรก **โดยระบุอันดับละ 1 อย่างเท่านั้น**

อันดับ 1 คือ.....

อันดับ 2 คือ.....

อันดับ 3 คือ.....