การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา

ฟ้าวลัย สีหมอก

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
พฤษภาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่องได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....

(ดร.สุจิตรา วสุวัต)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นพรัก)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2555

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จาก ดร.สุจิตรา วสุวัต ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขกระทั่งทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณภาณุรัตน์ รัตนวราหะ ผู้จัดการสาขาอาวุโสธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา, คุณพรปวีณ์ ศรีสุโข ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย สาขาดอกคำใต้ และ รองศาสตราจารย์สุธี ขวัญเงิน ที่กรุณารับเป็นกรรมการที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง ตลอดถึงการให้คำแนะนำเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองฉบับนี้ขึ้นมา

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาพะเยา ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสาทวิชาความรู้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือบริการงานในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยา ที่คอยให้ความช่วยเหลืออนุเคราะห์ในให้ข้อมูลในการทำแบบสอบถาม รวมถึงขอขอบคุณครอบครัวและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวมา ณ ที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน รวมถึงเป็นกำลังใจที่ดีตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา จนทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองในครั้งนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ท้ายที่สุดนี้ หากการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ธนาคารและผู้ที่สนใจ หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือมีข้อผิดพลาดประการใด ทางผู้วิจัยก็ต้องขออภัยเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ฟ้าวลัย สีหมอก

ชื่อเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า ฟ้าวลัย สีหมอก
ที่ปรึกษา ดร.สุจิตรา วสุวัต
ประเภทสารนิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555
คำสำคัญ ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้เพื่อทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา ซึ่งใช้วิธีดำเนินการศึกษาจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยา จำนวน 89 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อ การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนพฤศจิกายน – เดือนธันวาคม 2554 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยประชากร และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านนโยบาย ด้านการยอมรับนับถือ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

Title THE MOTIVATIONS INFLUENCING WORK PERFORMANCE OF KRUNG THAI BANK EMPLOYEES IN PHAYAO

Author Fawalai Seemoke

Advisor Dr. Sujittra Vasuwat

Academic Paper Independent Study MBA., University of Phayao, 2012

Keywords The Motivations Influencing Work Performance

ABSTRACT

This study was conducted to examine the motivations influencing work performance of Krung Thai Bank employees in Phayao. The research population consisted of 89 Krung Thai Bank employees in Phayao. Regarding data collecting instrument, a set of five-scale questionnaires was distributed to investigate the influence of motivations on the employees' work performance. The data was collected during November and December 2011. Data analysis method involved the calculation of percentage, mean and standard deviation of the population.

Results of the Study,According to the questionnaire, it was found that motivations played a significant role in the employees' work performance in terms of both holistic and separate aspects. Ranked by the respondents of the questionnaires on the motivations facilitating work performance, cooperation achieved the highest rank. On the contrary, self-improvement opportunity, workplace interrelationship, working condition, workplace discipline and policy, work responsibility, room for advancement, and respect from colleagues received lower ranks respectively. Meanwhile, salary and benefits were ranked as the lowest.

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
	คำถามการวิจัย	4
	ขอบเขตของการวิจัย	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	6
	ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย	6
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	7
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน	7
	กฎระเบียบและนโยบายในการทำงานของธนาคารกรุงไทย	12
	แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน	13
	– ความหมายของแรงจูงใจ	13
	– องค์ประกอบของแรงจูงใจ	15
	– กระบวนการจูงใจ	16
	– ประเภทของแรงจูงใจ	17
	– รูปแบบของแรงจูงใจ	18
	– ทฤษฎีแรงจูงใจ	20
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	39
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
	การวิเคราะห์ข้อมูล	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 44

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของประชากร 44

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย....

จังหวัดพะเยา 48

5 บทสรุป 57

สรุปผลการวิจัย 57

อภิปรายผลการวิจัย 58

ข้อเสนอแนะ 59

บรรณานุกรม 60

ภาคผนวก 63

ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย 64

อภิธานศัพท์ 69

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า 71

สารบัญตาราง

ตาราง **หน้า**

1 แสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 39
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 44
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... 44
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส.. 45
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา... 45
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาปัจจุบัน. 46
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน.... 46
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฝ่ายที่ปฏิบัติงาน .. 47
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับเงินเดือน..... 47
10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในภาพรวม (N=89)..... 48
11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ (N =89) 49
12 แสดงแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านโอกาสในการก้าวหน้า (N =89) 50
13 แสดงแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 50
14 แสดงแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน..... 51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

15 แสดงแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล..... 52

16 แสดงแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านการยอมรับนับถือ 52

17 แสดงแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ..... 53

18 แสดงแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านการทำงานเป็นทีม..... 54

19 แสดงแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านนโยบาย..... 55

20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง..... 56

สารบัญภาพ

ภาพ **หน้า**

1 ภาพปิรามิดแสดงลำดับขั้นความต้องการ ตามแนวคิดของมาสโลว์ 7 ลำดับขั้น.... 20

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน เป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ซึ่งก่อตั้งมาจากการควบรวมของ 2 ธนาคาร ที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ได้แก่ ธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด แล้วก่อตั้งขึ้นเป็น “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” (Krung Thai Bank Limited) เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 และให้บริการลูกค้าในทุกระดับทั้งลูกค้าบุคคล ลูกค้าองค์กร ลูกค้าสถาบัน ลูกค้าภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ และลูกค้าธุรกิจทุกขนาด เพื่อความมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศด้วยแนวคิดที่ว่า “ธนาคารแสนสะดวก”

ธนาคารแสนสะดวก หรือ “The Convenience Bank” มุ่งนำเสนอบริการอันเป็นเลิศเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า พร้อมทั้งเป็นผู้นำในการเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ที่หลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนภาครัฐ รวมทั้งเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงิน และมีผลตอบแทนผู้ถือหุ้นในระดับที่เหมาะสม เป้าหมายและวิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงไทยในยุคใหม่นี้ (http://www.ktb.co.th/th/_about_ktb/awards.jsp) กับความต้องการที่จะให้ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ง่าย รวดเร็ว ใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา ตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ของธนาคาร

ธนาคารกรุงไทยมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ทันสมัย มีผลิตภัณฑ์ครบวงจรตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้า ได้แก่

1. ลูกค้าบุคคล, นักเรียนนักศึกษา, ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ สินเชื่อ, KTB Net bank, เงินฝาก, บัตรเอทีเอ็ม, การโอนเงิน, การชำระค่าสินค้าและบริการ, ธนาคารออนไลน์ ฯลฯ

2. ลูกค้าองค์กร มีการจัดการทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าองค์กร เช่น KTB Corperate Online เป็นการบริการที่ให้ลูกค้าสามารถดูรายการเคลื่อนไหวของบัญชีเงินฝากได้เอง ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต , เงินฝาก, สินเชื่อ เป็นต้น

3. ลูกค้าธนบดีธนกิจ บริการวางแผนทางการเงินเพื่อการลงทุนและความมั่งคั่งของลูกค้าในระยะยาว เช่น การลงทุนในกองทุนทองคำ, กองทุนน้ำมัน, กองทุน RMF– LTF เป็นต้น

4. ลูกค้า SME มีบริการเงินกู้เพื่อธุรกิจ SME สำหรับผู้ที่เริ่มต้นทำธุรกิจหรือผู้ที่มีกิจการอยู่แล้วเพื่อความคล่องตัวในการดำเนินกิจการ

เพื่อก้าวสู่ทศวรรษใหม่นี้ ธนาคารได้เพิ่มปริมาณธุรกิจและบริการต่างๆให้แก่ลูกค้า โดยออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป เช่น ในอดีตลูกค้าไม่ค่อยมีทางเลือกมากนัก ในการใช้บริการต่างๆกับสถาบันการเงิน คู่แข่งทางธุรกิจยังไม่หลากหลาย เทคโนโลยียังด้อยพัฒนาและการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ยังไม่รุนแรงเหมือนในปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคโลกาภิวัฒน์มีเทคโนโลยีที่ล้ำหน้า มีการใช้ชีวิตประจำวันที่เร่งรีบ ต้องการความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ ประกอบกับมีการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงของธนาคารหรือสถาบันการเงินเพื่อแย่งชิงผลกำไรจากการประกอบธุรกิจ ปัจจุบันธนาคารส่วนใหญ่จึงเน้นเรื่องการตลาดแบบเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ เพื่อแย่งชิงลูกค้า เช่น การเสนออัตราดอกเบี้ยที่สูงเพื่อจูงใจให้ลูกค้านำเงินมาฝาก, การออกเดินตลาดเพื่อหาลูกค้า เป็นต้น

ธนาคารกรุงไทยได้มีการนำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ และให้ลูกค้ามีทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงิน ได้แก่ การเปิดบัญชีเงินฝาก, การโอนเงิน, การชำระค่าสาธารณูปโภค, การฝาก–ถอนเงิน ฯลฯ เทคโนโลยีที่เพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า เช่น การนำเครื่อง Intelligent Ques มาใช้ ซึ่งทำให้ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาในการเขียนสลิป, ระบบ E–Opened Account ที่ให้ลูกค้าสามารถเปิดบัญชีเงินฝากด้วยตัวเองโดยกรอกข้อมูลผ่านระบบอินเตอร์เน็ตด้วยตนเองและมารับสมุดบัญชีที่สาขา, ระบบ KTB–Online ที่ให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ด้วยตนเองโดยไม่ต้องมาทำธุรกรรมด้วยตนเองที่ธนาคาร เป็นต้น เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ ในทุกเวลาและทุกสถานที่ ตอบรับการเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอนาคต

การดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทยเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและต่อเนื่อง การปรับปรุงและขยายองค์กรใหม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วและทั่วถึงไปในส่วนภูมิภาค จนกระทั่ง บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยาได้เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2522 ซึ่งมีการเปิดให้บริการเพื่อให้บริการ แก่ลูกค้าผู้มาติดต่อทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ ด้านธุรกิจเช่าซื้อ การขายผลิตภัณฑ์บริษัทในเครือ เช่น บัตรเครดิต สินเชื่อเช่าซื้อ ประกันชีวิตและการขายสินค้าอุปโภคต่าง ๆ เพื่อเพิ่มยอดทางธุรกิจ สร้างรายได้ค่าธรรมเนียม และดอกเบี้ยให้แก่ธนาคาร

จากภาคธุรกิจการธนาคาร ได้เห็นความสำคัญของการที่พนักงานในองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการทำงานด้านบริการเป็นหลัก ภายใต้การแข่งขันที่รุนแรง มีความจำเป็นต้องรักษามาตรฐานการทำงาน การให้บริการลูกค้า ซึ่งจะเห็นได้ว่าการทำงานหรือธุรกิจของธนาคารนั้นเกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ และการให้บริการแก่ลูกค้านั้น มีทุกระดับชั้น (นายสุพจน์ อินทพินธุ์.(2547).หน้า*2)* ปริมาณของลูกค้ามีมากขึ้น ความต้องการจึงมีมากขึ้น

ประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน จึงมีความสำคัญว่าจะทำให้ลูกค้าผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการมารับบริการหรือไม่ จะเห็นได้ว่า“ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน” มีอิทธิพลให้ผลของการทำงานมีประสิทธิภาพ ทำอย่างไรบุคคลในองค์กรจึงจะเกิดความอยากหรือเต็มใจที่จะทำงาน อันเป็นแนวความคิดที่ว่าหากบุคคลมีความตั้งใจและความเต็มใจสนใจที่จะทำงานใดงานหนึ่งแล้ว ผลที่บังเกิดกับงานก็มักจะออกมาในทางที่ตอบสนองต่อเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ที่วางไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าอะไร คือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี และไม่ใช่เรื่องง่ายในการจูงใจพนักงาน เพราะพนักงานตอบสนองต่องานและวิธีทำงานขององค์กรแตกต่างกัน การจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการองค์กร(http://www.novabizz.com/NovaAce/ Motives.htm#ixzz1baCKcYgl)

ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจกับเราธุรกิจก็จะตามมา เพื่อเป้าหมายคือขยายฐานลูกค้าให้กระจายออกไป เพื่อสร้างผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีกำไร จากรายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2553 ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาต่างๆทั่วประเทศ พบพฤติกรรมต่างๆ ของพนักงานที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ ได้แก่

1) ยาม ไม่มีใจบริการ (Service Mind) ใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพ, หลับในขณะปฏิบัติหน้าที่

2) แม่บ้าน ใช้โทรศัพท์ธนาคารประกอบธุรกิจส่วนตัว, นินทาลูกค้าลับหลัง, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส

3) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (CSRM) ไม่เตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน, ไม่ยกมือไหว้และกล่าวสวัสดีลูกค้า

4) High Counter ใช้วาจา, สายตา, ท่าทาง ไม่เต็มใจให้บริการ ไม่เตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน, ไม่กระตือรือร้นและไม่ใส่ใจลูกค้า

5) Low Counter ไม่กล่าวขอบคุณและสวัสดีลูกค้าเมื่อให้บริการเสร็จ, การแนะนำผลิตภัณฑ์ไม่ได้ชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส, พยายามพูดบ่ายเบี่ยง ไม่เต็มใจให้บริการ, รับประทานอาหารในเวลาปฏิบัติงาน

6) สินเชื่อ แสดงท่าทางไม่ใส่ใจลูกค้า, แสดงท่าทางและคำพูดไม่เต็มใจให้รายละเอียด, ปล่อยให้ลูกค้ารอนาน, ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ, ไม่อธิบายข้อมูลให้แก่ลูกค้า

7) ผู้จัดการ ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ, ไม่สนใจทักทายลูกค้า, ไม่ออกมาต้อนรับหรือทักทายลูกค้าที่รอรับบริการ

ผู้วิจัยต้องการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา ให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จ.พะเยา จะสะท้อนให้เห็นว่า

แรงจูงใจใดบ้างที่มีผลต่อการทำงานในการให้บริการลูกค้า, มีระบบงานภายในที่ควรปรับปรุงหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาระบบงานของธนาคาร และเพิ่มเรื่องของมาตรฐานการให้บริการให้ดีขึ้น เพราะการให้บริการที่ดีของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ให้มากขึ้น เพื่อเป้าหมายคือ สร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนให้แก่องค์กรนั่นเอง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงที่ต้องการทราบ ซึ่งลูกค้าจะพอใจในการรับบริการ หรือไม่ ไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะต่างจิตต่างใจ การศึกษาวิจัยนี้โดยมีการนำองค์ความรู้ กรอบแนวคิด และทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษามาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อค้นพบที่สำคัญ และนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มาเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา

คำถามการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาแรงจูงใจ ในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของพนักงาน มูลเหตุจูงใจ และปัจจัยที่มีอิทธิพล ซึ่งครอบคลุมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ประเพณีในองค์กร ตลอดจนการศึกษาจากเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตประชากร

จะทำการศึกษาโดยการออกแบบสอบถามความคิดเห็น จากพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยา จำนวน 89 คนแบ่งเป็นเพศหญิง 57 คน เพศชาย 32 คน ซึ่งก่อนแจกแบบสอบถามผู้วิจัยเน้นย้ำว่าการวิจัยครั้งนี้ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ร่วมงานวิจัย ไม่มีการระบุชื่อและผลการวิจัยจะถูกเก็บเป็นความลับ

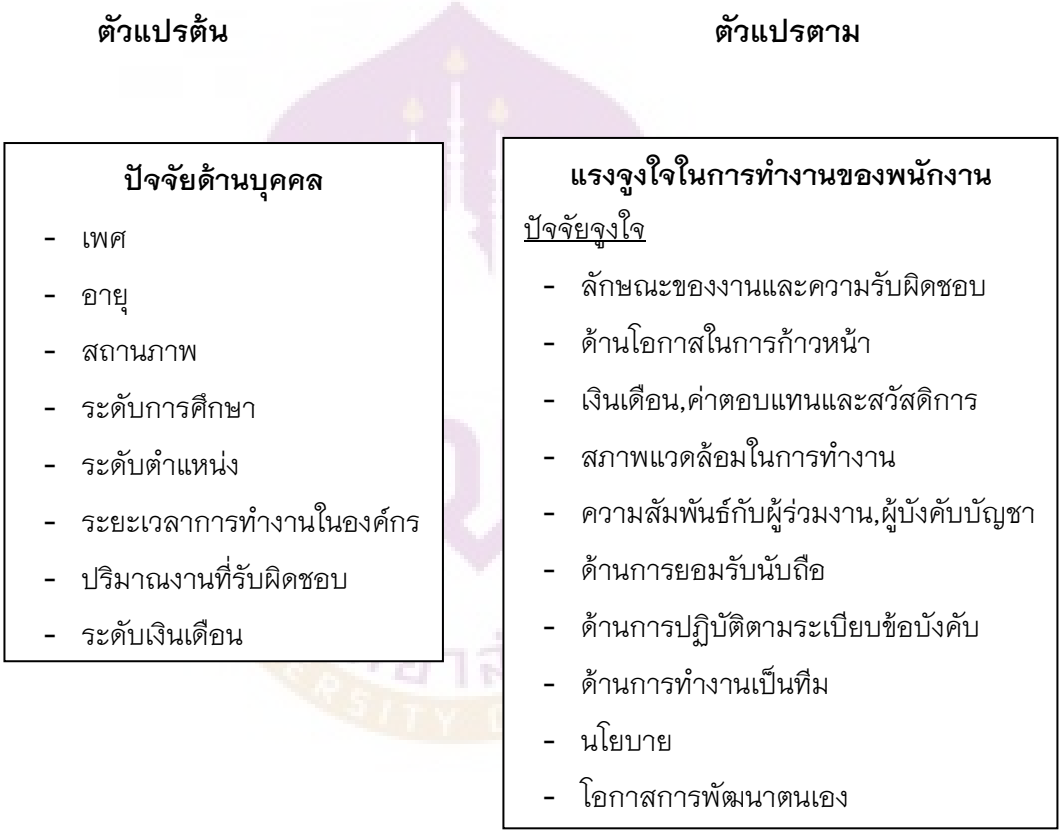
3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาแรงจูงใจของพนักงานธนาคารกรุงไทยในพื้นที่ 4 อำเภอ ของจังหวัดพะเยา ได้แก่ อ.เมืองพะเยา, อ.ดอกคำใต้, อ.เชียงคำ และ อ.ปง ซึ่งล้วนแต่มีสาขาของธนาคารกรุงไทยเปิดให้บริการแก่ประชาชนในจังหวัดพะเยา

4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการทำวิจัย เดือน สิงหาคม 2554 – กุมภาพันธ์ 2555

5. กรอบการวิจัย



นิยามศัพท์เฉพาะ

ธนาคาร หมายถึง บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

พนักงานธนาคารกรุงไทย หมายถึง พนักงานสัญญาจ้าง, พนักงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ และพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมถึงแม่บ้านและ พนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งทำงานในธนาคารกรุงไทยในพื้นที่ทุกสาขาใน จ.พะเยา ทั้งหมดจำนวน 89 คน ประกอบด้วย สาขาพะเยา จำนวน 21 คน, สำนักงานเขตพะเยา จำนวน 24 คน, สาขาศูนย์ราชการจังหวัดพะเยา 4 คน, สาขาดอกคำใต้ 11 คน, สาขาเชียงคำ 13 คน, สาขาโลตัสเชียงคำ จำนวน 6 คน และสาขาปง จำนวน 10 คน

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึงการทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การหรือทำงานให้สำเร็จ ซึ่งเป็นแรงขับทางจิตวิทยา เป็น อิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทาง และการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือกระบวนการที่ผลักดันกระตุ้นให้บุคคลมีความปรารถนาที่จะทำพฤติกรรม หรืองดการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานได้ด้วย

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จ.พะเยา และนำผลที่ได้จากการวิจัยเสนอแก่ผู้บริหารของธนาคารในการวางแผน เพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น

2. ข้อสรุปจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคาร ในการพิจารณาปรับเปลี่ยนสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ให้มีความเหมาะสม เพื่อเปลี่ยนแปลงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเพื่อเป็นพื้นฐาน แนวทางในการวิจัยโดยแยกประเด็นการทบทวนวรรณกรรมเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน
2. กฎระเบียบและนโยบายในการทำงานของธนาคารกรุงไทย
3. แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน

ทัศนคติคือ ผลผสมของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และเมื่อบุคคล มีความแตกต่างกัน ทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีสิ่งเดียวกันจึงแตกต่างกันไปด้วย (สร้อยตระกูล, 2545, หน้า 64)

ทัศนคติ คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องาน องค์การ ผู้ร่วมงาน ผู้บริหาร และสภาพแวดล้อมทั้งปวง ซึ่งอาจแสดงออกได้ทั้งในทางบวกและทางลบ ยอมรับหรือปฏิเสธความพึงพอใจ เป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติในการทำงาน รวมทั้งอาจจะเกิด จากองค์ประกอบ อื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่ความรู้สึกในการประเมินว่าชอบ หรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งทัศนคตินั้นจะเป็นส่วนสำคัญที่จะกำหนด หรือผลักดันในแต่ละบุคคลนั้นเกิดพฤติกรรม หรือการกระทำที่สอดคล้องกับทัศนคติที่แต่บุคคลนั้นมีอยู่

ทัศนคตินั้นมีทั้งที่เป็นบวกและทัศนคติที่เป็นลบ ซึ่งจะมีผลต่อองค์การเป็นอย่างมาก เพราะทัศนคตินั้นมีอิทธิพลต่อการกระทำต่าง ๆ ของบุคคลในองค์การ ถ้าพนักงานในองค์การนั้นมีทัศนคติที่เป็นบวกในการทำงานนั้น พนักงานจะเกิดความพอใจในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งพนักงานจะสร้างสรรค์สิ่งที่ดี ๆ ให้กับองค์การ และจะพยายามที่จะแสดงศักยภาพภายในตัวเองออกมา แต่ในขณะเดียวกัน ถ้าพนักงานขององค์การนั้นเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การ หรือต่องานที่ทำแล้ว ก็อาจจะทำให้พนักงานนั้น เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำ ซึ่งจะทำให้พนักงานนั้นขาดความรับผิดชอบ หรือไม่ตั้งใจทำงาน หรืออาจจะทำ

แค่เพียงให้ผ่านไปวัน ๆ หนึ่งเท่านั้น โดยที่ไม่มีจุดมุ่งหมายในการทำงาน และไม่มีความตั้งใจที่จะทำให้งานนั้นสัมฤทธิ์ผล

เช่น ถ้าผู้บริหารนั้นมอบหมายตำแหน่งพนักงานขายให้กับนาย ก. โดยที่ผู้บริหารนั้นก็ทราบว่านาย ก. นั้นที่ไม่มีความถนัดในด้านการขายก็จะทำให้ นาย ก. นั้น เกิดทัศนคติ และความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงานด้านการขาย พฤติกรรมที่นาย ก. แสดงออกมา คือ นาย ก. จะขาดความตั้งใจที่จะทำการเสนอขายให้กับลูกค้า มีการหลีกเลี่ยงงานมากขึ้น ขาดความมุ่งมั่นที่จะเสนอขายสินค้าให้กับลูกค้า หรือถ้านาย ก. เลี่ยงงานไม่ได้ นาย ก.ก็จะมีการทำงานเพื่อให้งานนั้นผ่านไปวัน ๆ เพียงเท่านั้น แต่ในขณะเดียวกัน ถ้าผู้บริหารนั้นมอบหมายตำแหน่งให้กับ นาย ข. ซึ่งนาย ข. นั้นชื่นชอบ และมีความถนัดทางด้านนี้อยู่แล้ว ย่อมจะส่งผลทำให้นาย ข. นั้นมีทัศนคติที่ดีในการทำงานมากขึ้น เพราะได้ทำงานในสิ่งที่ตนเองชอบ และถนัด ซึ่งจะทำให้ นาย ข. นั้นมีความกระตือรือร้นและมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้งานที่รับรองมอบหมายนั้นประสบความสำเร็จ และต้องการที่จะทำให้งานนั้นออกมาดีมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เป็นต้น

แม้ทัศนคติของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันก็ตาม แต่องค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติโดยทั่วไปจะเหมือนกัน ประกอบด้วย

1. องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (cognitive component) ความคิดความเข้าใจนี้จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น เช่น นักบริหารหรือผู้บังคับบัญชามีความคิดหรือความเชื่อว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาของเขานั้นมีลักษณะของความเป็นผู้ใหญ่ สามารถปกครองตนเองได้ ดังนั้นเขาจึงให้ความเป็นอิสระในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำการวินิจฉัยสั่งการ

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) จะเป็นสภาพทางอารมณ์(emotion) ประกอบกับการประเมิน (evaluation)ในสิ่งนั้น ๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ อาทิ ชอบ ถูกใจ สนุกหรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น อาทิ เกลียด โกรธ

3. **องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม** (behavioral tendency component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียดอันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ เช่น บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย บุคคล ผู้นั้นก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมหรือการแสดงออกใด ๆ ที่เป็นการสนับสนุนหรือส่งเสริมระบอบประชาธิปไตย

อันเป็นพฤติกรรมแบบเข้าหา หรือแสวงหา (seek contact) ตรงกันข้าม หากมีทัศนคติที่ต่อสิ่งนั้นๆ ที่ไม่ดี ก็จะเกิดพฤติกรรมในการถอยหนีหรือหลีกเลี่ยง (avoiding contact)

ที่มาของทัศนคติ

ทัศนคตินั้นมิได้มีในตัวบุคคลมาแต่กำเนิด หากแต่ค่อย ๆ เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลอันเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ (learning) ที่ผ่านมาในชีวิตของบุคคลนั้น ๆ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลนั้น อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ อาจอยู่ไกลหรือใกล้ตัวบุคคลนั้น ๆ ก็ได้ บ่อเกิดของทัศนคตินั้นมีหลายทางดังนี้

1. ประสบการณ์ส่วนบุคคล การมีประสบการณ์ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ย่อมก่อให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ โดยทั่วไป ประสบการณ์ส่วนบุคคลจะกระทบโดยตรงต่อองค์ประกอบด้านความคิดของทัศนคติ ประสบการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจย่อมก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากประสบการณ์นั้น ๆ ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ บุคคลก็จะเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น ๆ อาทิ บุคคลหนึ่งมีผู้บังคับบัญชาซึ่งทำหน้าที่ผู้บังคับบัญชาที่ดี เขาจึงเกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาของเขา ซ้ำองค์การที่เขาเป็นสมาชิกอยู่นั้นเป็นองค์การที่ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้จึงทำให้เขาเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การและต่องานที่ทำ หรือการที่ผู้บังคับบัญชาไม่ทำหน้าที่ผู้บังคับบัญชาที่ดีและชอบดุว่าผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่บ่อย ๆ ผู้ใต้บังคับบัญชาอาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาคนนั้นได้

2. การศึกษาเล่าเรียน การอบรมสั่งสอน กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (socialization process) ทั้งที่ได้จากกลุ่มปฐมภูมิ (primary group) คือครอบครัว และกลุ่มทุติยภูมิ (secondary group) ได้แก่ โรงเรียน สมาคม พรรคการเมือง ฯลฯ ทั้งในรูปที่เป็นแบบแผนหรือเป็นทางการ อาทิ การเรียนในโรงเรียน การเป็นสมาชิกในองค์การ หรือในรูปที่ไม่เป็นแบบแผนหรือไม่เป็นทางการ (informal) อาทิ การได้รับการอบรมเลี้ยงดูจากพ่อแม่พี่น้อง ความสัมพันธ์กับเพื่อน อิทธิพลของสื่อมวลชน รวมตลอดถึงสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ ซึ่งมีขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยมแวดล้อมอยู่ ซึ่งล้วนแต่เป็นทางที่จะหล่อหลอมก่อให้เกิดทัศนคติในตัวบุคคลได้ทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังมีบ่อเกิดอื่น ๆ ของทัศนคติอีก ได้แก่ การเลียนแบบผู้อื่น ซึ่งเป็นการเลียนแบบอย่างที่ตนชอบ ยอมรับ หรือเคารพ เพื่อทำให้เข้ากับคนที่ตนนิยมรักใคร่ การลอกเลียนแบบนี้อาจก้าวไปถึงการถ่ายแบบโดยพยายามทำตนให้เหมือนกับอีกบุคคลหนึ่งในแง่ความรู้สึกนึกคิดด้วย (identifiction) ทั้งนี้เพื่อจะทำตนให้เหมือนกับบุคคลที่ตนอยากเป็นพวกเดียวกันกับเขา ความประทับใจที่รุนแรงก็มีส่วนในการสร้างทัศนคติเช่นกัน อาทิ เคยเห็นภาพยนตร์แสดงถึงความโหดเหี้ยมของนาซี

ก็เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อนาซี หรือแม้แต่บุคลิกภาพ ก็มีผลต่อการเกิดของทัศนคติ อาทิ คนที่มีบุคลิกภาพชอบแสดงออกจะมีทัศนคติที่ชอบสังคมไม่ต่อต้านสังคม (สร้อยตระกูล, 2545, หน้า 65–66)

การที่บางครั้งในองค์การนั้นมีบุคคลบางคน หรือบางกลุ่มมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน หรือต่อองค์การ นั่นย่อมจะ ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้นในการทำงานหรือภายในองค์การ บุคคลบางคนรู้ว่า ตนเองนั้นมีทัศนคติที่ไม่ดี แต่ไม่อยากที่จะเปลี่ยนแปลง เพราะว่าสัญชาตญาณของคนเรานั้นมักจะกลัวในสิ่งที่ตนเอง ไม่รู้ และไม่เห็น

ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งสร้างทัศนคติที่ดี เข้าไปแทนที่ทัศนคติที่ไม่ดี ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่าง ๆนั้น ผู้บริหารจำเป็นทีจะต้องกระตุ้นและสร้างขวัญในการทำงาน และจะต้องโน้มน้าวจิตใจให้กับบุคลเหล่านั้น ได้เห็นว่าการที่พวกเขาเปลี่ยน ทัศนคติไปในทิศทางจะทำให้พวกเขานั้นได้รับผลดีอย่างไรบ้าง และนำมาเปรียบเทียบกับทัศนคติเดิมที่พวกเขามีมันจะมีความแตกต่างกันอย่างไร

ยกตัวอย่างเช่น ขณะนี้พนักงานในองค์การนั้นมีทัศนคติในการทำงานที่แตกต่างกัน หรือบางคนมีทัศนคติ ที่เป็นลบในการทำงาน และอาจจะก่อให้เกิดความแตกแยก ภายในองค์การได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็น ที่จะต้องเข้ามาแก้ไขและปรับปรุง เพื่อให้ทัศนคติของพนักงานในองค์การนั้นเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งผู้บริหารอาจจะชี้ให้เห็นภาพว่า การที่พนักงานในองค์การนั้นมีความแตกแยกกัน ในเรื่องของความคิดหรือทัศนคติที่ไม่เป็นผลดี ต่อการทำงานขององค์การย่อมจะทำ ให้เกิดความเสียหายขึ้นภายในองค์การได้ หรืออาจจะทำให้สถานะขององค์การนั้นย่ำแย่ไป กว่าที่เป็นอยู่ซึ่งย่อมจะส่งผล กระทบต่อทุก ๆ คน และถ้าทุกคนนั้นมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติให้ไปในทิศทางเดียวกัน ก็ย่อมจะทำให้องค์การนั้นมีพลังในการทำงานที่เข้มแข็ง และสามารถทำให้องค์การนั้นฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ได้ เป็นต้น

ในการทำงานภายในองค์การ ผู้บริหารนั้นจำเป็นที่ จะต้องสนใจทัศนคติของพนักงานด้วย เพราะทัศนคตินั้นจะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลต่าง ๆ ในองค์การ และเป็นการกระตุกเตือนถึงปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ เพราะถ้าพนักงานนั้นมีทัศนคติที่ดี ต่อองค์การหรือการทำงาน ก็จะทำให้พนักงานนั้นรู้สึกมีความสุข และมีความพึงพอใจในการทำงาน

แต่ในขณะเดียวกันถ้ามีพนักงานบางคน หรือบางกลุ่มที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การหรือการทำงาน ก็อาจจะทำให้เกิดปัญหาภายในองค์การได้ ซึ่ง สิ่งที่ผู้บริหารควรจะต้องทำคือ พยายามลบล้างทัศนคติที่ไม่ดี ออกไปจากความรู้สึกของพนักงาน และพยายามสร้างทัศนคติใหม่ที่เป็นทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานเหล่านั้น ในขณะเดียวกันผู้บริหารเองก็ควรจะทำให้พนักงานนั้นเห็นภาพในวันข้างหน้าว่า ถ้าพวกเขาปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ไม่ดีในวันนี้ออกไปได้ วันข้างหน้านั้นองค์การและพนักงานทุก ๆ คนนั้นจะได้รับสิ่งดี ๆ ได้อย่างไรบ้าง เพราะ ถ้าพนักงานในองค์การนั้น

ได้มองเห็นภาพในวันข้างหน้า ก็จะทำให้พวกเขานั้นพร้อมที่จะเปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ ที่กำลังจะเข้ามา และยินดีเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ทุกอย่างนั้นดีขึ้น แต่ถ้าผู้บริหารเองก็ไม่สามารถที่จะโน้มน้าวให้พนักงานเห็นภาพที่ดีของการ เปลี่ยนแปลงในวันข้างหน้าได้ พนักงานก็ยังคงจะกลัวการเปลี่ยนแปลง และยังคงไม่ยอมรับและเปิดใจรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อีกต่อไป

“ทัศนคติ” (2554, สื่อออนไลน์)

ปัจจัยที่กำหนดทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล
   - ประสบการณ์
   - เพศ อายุ
   - จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ
   - เวลาในการทำงาน
   - เชาว์ปัญญา
   - การศึกษา
   - ระดับเงินเดือน
   - แรงจูงใจในการทำงาน
   - ความสนใจในงาน
2. ปัจจัยด้านงาน
   - ลักษณะของงาน
   - ทักษะและความชำนาญในการทำงาน
   - ฐานะทางอาชีพ
   - ขนาดของหน่วยงาน
   - ระยะทางเดินทางจากที่พักไปยังที่ทำงาน
   - สภาพทางภูมิศาสตร์
   - โครงสร้างของงาน
3. ปัจจัยด้านการจัดการ
   - ความมั่นคงในงาน
   - รายรับ
   - ผลประโยชน์
   - โอกาสก้าวหน้า
   - อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่

- สภาพการทำงาน
- เพื่อนร่วมงาน
- ความรับผิดชอบ
- ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร
- ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม
   - สิ่งแวดล้อมด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง
   - ลักษณะอาชีพ
   - สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน
   - เทคโนโลยี

กฎระเบียบและนโยบายในการทำงานของธนาคารกรุงไทย

กฎระเบียบ (Rule) คือ ข้อความที่ประกาศอย่างเป็นทางการขององค์การถึงสิ่งที่พนักงานรวมถึงผู้บริหารควรหรือไม่ควรกระทำในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น ถ้าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นกรณีที่ระบุในกฎระเบียบแล้ว ผู้บริหารมักยึดแนวทางของกฎระเบียบในการตัดสินใจเพื่อความคงเส้นคงวาในการปฏิบัติ และความเป็นธรรม เช่น ระเบียบเกี่ยวกับการมาปฏิบัติงาน การมาทำงานและการขาดงานของพนักงาน เป็นต้น “การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ”(2555, สื่อออนไลน์). บมจ.ธนาคารกรุงไทยได้กำหนดกฎระเบียบเพื่อให้พนักงานได้ยึดถือปฏิบัติ เพื่อรักษาและส่งเสริมชื่อเสียงเกียรติคุณขององค์กร ดังนี้

1. ให้บริการแก่ลูกค้า ด้วยความเที่ยงธรรม และมีอัธยาศัยที่ดี โดยไม่เลือกปฏิบัติ มุ่งเน้นการให้ความสำคัญสูงสุดต่อการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

2. ยึดหลักผลประโยชน์ของธนาคารโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือของพวกพ้อง

3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถตรวจสอบได้โดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

4. ปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดี และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

5. ประพฤติตนโดยคำนึงถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ ภาคภูมิใจและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

6. เป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการสอนงาน แนะนำงาน ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

7. ให้เกียรติผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบต่อหน้าที่ มีจิตสำนึกที่ดี และเสียสละ เสนอความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงระบบงานด้วยความสุจริตใจ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

8. ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มใจ

9. ทุ่มเททั้งกำลังกาย กำลังใจ ร่วมมือกันทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความสามัคคีและกลมเกลียวในองค์กร

10.หมั่นฝึกฝนพัฒนาตนเอง เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เพื่อนำมาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

นโยบาย (Policy) คือ ข้อความกว้างๆ ที่ให้แนวทางให้ผู้บริหารคิดในทิศทางที่องค์การต้องการ ซึ่งนโยบายจะชี้แนะถึงตัวแปรหรือปัจจัยที่ควรคำนึงสำหรับผู้ตัดสินใจ แต่การตัดสินใจยังคงขึ้นกับการใช้วิจารณญาณของผู้ตัดสินใจตามสมควร ซึ่งต่างจาก “กฎระเบียบ” ที่กำหนดด้วยข้อความที่เฉพาะเจาะจงถึงสิ่งที่ควรหรือไม่ควรกระทำ ตัวอย่างนโยบาย เช่น “ลูกค้าสำคัญเป็นอันดับแรกและต้องได้รับความพึงพอใจเสมอ” หรือ “อัตราค่าตอบแทนของพนักงานจะต้องสามารถแข่งขันได้ภายในท้องที่เดียวกัน” เป็นต้น

“การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ” (2555, สื่อออนไลน์) ธนาคารกรุงไทย มีนโยบายในการบริหารจัดการธนาคารตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม และรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ตามวิสัยทัศน์ที่จะเป็นธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบันการเงินเพื่อเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีได้อย่างยั่งยืน ส่งเสริมการลงทุนทางปัญญา และยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2550)

แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจนั้น เป็นการศึกษาจากพื้นฐานความต้องการของมนุษย์เป็นสำคัญและมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์เหมาะแก่การศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษา ตามแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานดังนี้

1. ความหมายของแรงจูงใจ (Motive)

แรงจูงใจ (Motivation) คือ สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) ที่จะพยายามดิ้นรน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้

แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เอง ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการหรือขาดอะไรบางอย่าง จึงเป็นพลังชักจูงหรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือต้องการนั้น ส่วนภายนอกได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่มาเร่งเร้า นำช่องทางและมาเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์

ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอก แต่เพียงอย่างเดียว หรือทั้งสองอย่างพร้อมกันได้ อาจกล่าวได้ว่า แรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมซึ่งเกิดจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการเป็นสิ่งเร้าภายในที่สำคัญกับการเกิดพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่น ๆ เช่น การยอมรับของสังคม สภาพบรรยากาศที่เป็นมิตร การบังคับขู่เข็ญ การให้รางวัลหรือกำลังใจ หรือการทำให้เกิดความพอใจ ล้วนเป็นเหตุจูงใจให้เกิดแรงจูงใจได้ “แรงจูงใจ”(2554, สื่อออนไลน์)

และได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายที่สำคัญไว้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษา ดังนี้ “แรงจูงใจ หมายถึง ประสบการณ์จากจิตสำนึก หรือสภาวะจากจิตใต้สำนึกที่จะเป็นปัจจัยหรือสาเหตุมากระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือให้สังคมเกิดการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดไว้” (จันทร์ ชุ่มเมืองปัก, 2546, หน้า 15)

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550, หน้า 119) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทาง และการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม เพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่ได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจเต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

มัลลิกา ต้นสอน (2544, หน้า 194) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง ความยินดีและเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในการแสดงพฤติกรรมด้วย ความกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัด และไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา

เชอร์มาฮอร์น ฮันท์ และออสบอร์น (Schermerhorn, Hunt and Osborn. 2000) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายาม ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม เพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ

การจูงใจจึงเป็นการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม

หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

โดยสรุปแรงจูงใจ หมายถึง ประสบการณ์หรือจิตใต้สำนึกภายในที่มีอิทธิพลกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการกระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างมีพลังและมีทิศทางที่ชัดเจน ทำให้ผู้นั้นปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเต็มใจพร้อมใจและพึงพอใจที่จะทำงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรค

2. องค์ประกอบของแรงจูงใจ

นักจิตวิทยาปัจจุบันได้ศึกษาและสรุปว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจ มี 3 ด้าน คือ

2.1 องค์ประกอบทางด้านกายภาพ (Biological Factor) ในองค์ประกอบด้านนี้จะพิจารณาถึงความต้องการทางกายภาพของมนุษย์ เช่น ความต้องการปัจจัย 4 เพื่อจะดำรงชีวิตอยู่ได้

2.2 องค์ประกอบทางด้านการเรียนรู้ (Learned Factor) องค์ประกอบด้านนี้เป็นผลสืบเนื่องต่อจากองค์ประกอบข้อ 1 ทั้งนี้เพราะมนุษย์ทุกคนไม่สามารถได้รับการตอบสนองความต้องการในปริมาณชนิดและคุณภาพตามที่ตนเองต้องการ และในหลาย ๆ ครั้งสิ่งแวดล้อมเป็นตัววางเงื่อนไข ในการสร้างแรงจูงใจของมนุษย์

2.3 องค์ประกอบทางด้านความคิด (Cognitive Factor) “องค์ประกอบของแรงจูงใจ” (2554. สื่อออนไลน์)

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงานในองค์กรได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ค่านิยมทัศนคติ เพศ อายุ ระดับการศึกษา,ปัจจัยในเรื่องงาน เช่น อาชีพที่แตกต่างกัน คุณลักษณะของงานและปัจจัยอื่น ๆ เช่น วัฒนธรรมองค์กร นโยบายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ จะส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2551, หน้า 156) แรงจูงใจในองค์การ จะมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจะหมายถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (IndividualDifference) ในเรื่องต่าง ๆ เช่น บุคลิกภาพ ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ ความสามารถในการรับรู้และความคาดหวังต่าง ๆ ตลอดจนความแตกต่าง ในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ จะมีผลต่อแรงจูงใจของแต่ละคนให้แตกต่างกันออกไป

2. ปัจจัยในเรื่องงาน เช่น อาชีพงานที่แตกต่างกัน หรือคุณลักษณะและธรรมชาติของงานที่แตกต่างกันในด้านความท้าทาย ความน่าสนใจ ความรู้สึก ที่จะได้ประสบความสำเร็จจากงานเหล่านี้จะทำให้งานนั้นมีผลต่อการจูงใจต่างกัน

3. ปัจจัยต่าง ๆ ขององค์การ เช่น โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ บรรทัดฐาน นโยบาย และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ จะมีผลต่อบรรยากาศและโอกาสของพนักงานจึงทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันออกไป

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจนั้นเกิดมาจากกระบวนการที่บุคคลมีความต้องการและมีการรับรู้ถึงความผิดหวัง จึงต้องการสิ่งที่ท้าทาย ผลตอบแทนที่สูง และการยอมรับจากกลุ่มงาน ซึ่งกระตุ้นโดยการให้รางวัล จะนำไปสู่การตัดสินใจให้ตอบสนองความพึงพอใจและตามด้วยการกระทำ

3. กระบวนการจูงใจ (The Motivation process)

โบวี่ และคณะอื่น ๆ (Bovee, et al., 1993, p. 438) กล่าวว่า กระบวนการจูงใจเริ่มต้นจากการที่บุคคลมีความต้องการ (Need) เกิดขึ้น และการรับรู้ของบุคคลไม่สมหวัง พนักงานจะรู้สึกถึงความต้องการทำงานที่ท้าทาย ได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น รวมถึงการยอมรับจากกลุ่มงาน ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจ ของพนักงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจและตามด้วยการกระทำ ซึ่งอาจกระตุ้นโดยการให้รางวัล

ร็อบบินส์ (Robbins, 1996, p. 113) ได้อธิบายลำดับขั้นตอนของแรงจูงใจซึ่งนำไปสู่การเกิดพฤติกรรม ดังนี้

1. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Unsatisfied need)
2. เกิดความตึงเครียด (Tension)
3. เกิดแรงขับ (Drives)
4. พฤติกรรมการแสวงหา (Search behavior)
5. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Satisfied need)
6. การลดความตึงเครียด (Reduction of tension)

กระบวนการจูงใจจะเริ่มจากบุคคลเกิดความต้องการ และความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงทำให้เกิดความตึงเครียดและแรงขับขึ้นภายในตัวบุคคล ซึ่งจะไปกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหา เพื่อตอบสนองความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง จะทำให้ความตึงเครียดของบุคคลลดลง หรือหมดไป แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียด และเกิดแรงขับอีกครั้งจนกว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจ

4. ประเภทของแรงจูงใจ นักจิตวิทยาได้แบ่งลักษณะของแรงจูงใจออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

<u>กลุ่มที่ 1 แรงจูงใจฉับพลัน (Aroused Motive)</u> คือแรงจูงใจที่กระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมาทันทีทันใด แรงจูงใจสะสม (Motivational Disposition หรือ Latent Motive) คือแรงจูงใจที่มีอยู่แต่ไม่ได้แสดงออกทันที จะค่อย ๆ เก็บสะสมไว้รอการแสดงออกในเวลาใด เวลาหนึ่งต่อ

<u>กลุ่มที่ 2 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motive)</u> คือแรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลมาจาก สิ่งเร้าภายในตัวของบุคคลผู้นั้น และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motive) คือแรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลมาจากภายนอก แรงจูงใจภายในและภายนอก (Intrinsic and Extrinsic Motivation) นักจิตวิทยาหลายท่านไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีพฤติกรรมนิยม ที่อธิบายพฤติกรรมด้วยแรงจูงใจทางสรีระและแรงจูงใจ ทางจิตวิทยาโดยใช้ทฤษฎีการลดแรงขับ เพราะมีความเชื่อว่าพฤติกรรมบางอย่างของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายใน หมายถึง แรงจูงใจที่มาจากภายในตัวบุคคลและเป็นแรงขับที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมโดยไม่หวังรางวัลหรือแรงเสริมภายนอก แรงจูงใจภายนอก หมายถึง แรงจูงใจที่มาจากภายนอก เป็นต้นว่าคำชมหรือรางวัล

ความมีสมรรถภาพ (Competence) ไวท์ ได้อธิบายว่าความมีสมรรถภาพเป็นแรงจูงใจภายในซึ่งหมายถึงความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไวท์ถือว่ามนุษย์เราต้องการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม มาตั้งแต่วัยทารกและพยายามที่จะปรับปรุงตัวอยู่เสมอ ความต้องการมีสมรรถภาพจึงเป็นแรงจูงใจภายใน

ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) เป็นแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมที่อยากค้นคว้า สำรวจสิ่งแวดล้อม ดังจะเห็นได้จากเด็กวัย 1–3 ขวบ จะมีพฤติกรรมที่ต้องการจะสำรวจสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว โดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย

มอว์และมอว์ (Maw&Maw, 1964) ได้เสนอแนะเครื่องชี้ (Indicators)ของความกระตือรือร้นของเด็กจากพฤติกรรมต่อไปนี้

1. เด็กจะมีปฏิกิริยาบวกต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะสิ่งที่ใหม่ แปลกและ ตีกลับ คือมีการเคลื่อนไหว หาสิ่งเหล่านั้น
2. เด็กแสดงความอยากรู้เกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อม
3. เด็กจะเสาะแสวงหาประสบการณ์ใหม่ ๆ โดยสำรวจสิ่งแวดล้อมรอบตัว
4. เด็กจะแสดงความเพียรพยายามอย่างไม่ท้อถอยในการสำรวจค้นพบสิ่งแวดล้อม

มอว์และมอว์ (Maw and Maw, 1964, 1965) ได้เน้นความสำคัญของความกระตือรือร้นว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของการเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และสุขภาพจิต ความต้องการพัฒนาตน (Growth Needs) ก็เป็นความต้องการที่ทำให้เกิดแรงจูงใจภายในในการเรียนการสอน ครูมีหน้าที่ที่จะสนับสนุนให้นักเรียนได้มีโอกาสค้นคว้าสำรวจและทดลอง

ความสามารถของตน โดยจัดสิ่งแวดล้อมของห้องเรียนหรือจัดประสบการณ์ที่ท้าทายความอยากรู้อยากเห็นของนักเรียน

กลุ่มที่ 3 แรงจูงใจปฐมภูมิ (Primary Motive) คือแรงจูงใจอันเนื่องมาจากความต้องการที่เห็นพื้นฐานทางร่างกาย เช่น ความหิว กระหาย แรงจูงใจทุติยภูมิ (Secondary Motive) คือแรงจูงใจที่เป็นผลต่อเนื่องมาจากแรงจูงใจขั้นปฐมภูมิ

5. รูปแบบของแรงจูงใจ

บุคคลแต่ละคนมีรูปแบบแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ซึงนักจิตวิทยาได้แบ่งรูปแบบแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็นหลายรูปแบบที่สำคัญ มีดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัล แต่ทำเพื่อจะประสบความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1.1 มุ่งหาความสำเร็จ (Hope of Success) และกลัวความล้มเหลว (Fear of Failure)
1.2 มีความทะเยอทะยานสูง
1.3 ตั้งเป้าหมายสูง
1.4 มีความรับผิดชอบในการงานดี
1.5 มีความอดทนในการทำงาน
1.6 รู้ความสามารถที่แท้จริงของตนเอง
1.7 เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีการวางแผน
1.8 เป็นผู้ที่ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliative Motive) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ มักจะเป็นผู้ที่โอบอ้อมอารี เป็นที่รักของเพื่อน มีลักษณะเห็นใจผู้อื่น ซึ่งเมื่อศึกษาจากสภาพครอบครัวแล้ว ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มักจะเป็น ครอบครัวที่อบอุ่น บรรยากาศในบ้านปราศจาก การแข่งขัน พ่อแม่ไม่มีลักษณะข่มขู่ พี่น้องมีความรักสามัคคีกันดี ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

2.1 เมื่อทำสิ่งใด เป้าหมายก็เพื่อได้รับการยอมรับจากกลุ่ม
2.2 ไม่มีความทะเยอทะยาน มีความเกรงใจสูง ไม่กล้าแสดงออก
2.3 ตั้งเป้าหมายต่ำ
2.4 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งมักจะคล้อยตามผู้อื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) สำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจนั้น พบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจแบบนี้ส่วนมากมักจะพัฒนามาจากความรู้สึกว่าตนเอง “ขาด” ในบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการ อาจจะเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ ทำให้เกิดมีความรู้สึกเป็น “ปมด้อย” เมื่อมีปมด้วยจึงพยายามสร้าง “ปมเด่น” ขึ้นมาเพื่อชดเชยกับสิ่งที่ตนเองขาด ผู้มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจ จะมีลักษณะสำคัญดังนี้

3.1 ชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น ซึ่งบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะการก้าวร้าว

3.2 มักจะต่อต้านสังคม

3.3 แสวงหาชื่อเสียง

3.4 ชอบเสี่ยง ทั้งในด้านของการทำงาน ร่างกาย และอุปสรรคต่าง ๆ

3.5 ชอบเป็นผู้นำ

4. แรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว (Aggression Motive) ผู้ที่มีลักษณะแรงจูงใจแบบนี้ มักเป็นผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดมากเกินไป บางครั้งพ่อแม่อาจจะใช้วิธีการลงโทษที่รุนแรงเกินไป ดังนั้นเด็กจึงหาทางระบายออกกับผู้อื่น หรืออาจจะเนื่องมาจากการเลียนแบบบุคคลหรือจากสื่อต่าง ๆ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว จะมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

4.1 ถือความคิดเห็นหรือความสำคัญของตนเป็นใหญ่

4.2 ชอบทำร้ายผู้อื่น ทั้งการทำร้ายด้วยกายหรือวาจา

5. แรงจูงใจใฝ่พึ่งพา (Dependency Motive) สาเหตุของการมีแรงจูงใจแบบนี้ก็เพราะการเลี้ยงดูที่พ่อแม่ทะนุถนอม มากเกินไป ไม่เปิดโอกาสให้เด็กได้ช่วยเหลือตนเอง ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่พึ่งพา จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

4.1 ไม่มั่นใจในตนเอง

4.2 ไม่กล้าตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง มักจะลังเล

4.3 ไม่กล้าเสี่ยง

4.4 ต้องการความช่วยเหลือและกำลังใจจากผู้อื่น

6. ทฤษฎีแรงจูงใจ

มีทฤษฎีและการศึกษาเรื่องการจูงใจเป็นจำนวนมากในปัจจุบัน ซึ่งมีทั้งทฤษฎีและการศึกษาที่ว่าด้วยการจูงใจโดยตรง และทฤษฎีและการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ .

6.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow’s Hierachy of Needs)

มาสโลว์ (Abraham H.Maslow) เป็นนักจิตวิทยากลุ่มมนุษย์นิยม ทฤษฎีของเขาได้ชื่อว่าทฤษฎีลำดับความต้องการ คือการเน้นย้ำในเรื่องของความต้องการของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนนั้นมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาอย่างไม่สิ้นสุด และเป็นความต้องการที่เป็นกลุ่มเป็นชุดที่มีการ

จัดลำดับไว้เป็นหลั่นชั้น โดยอธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักดิ้นรนตอบสนองความต้องขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ในยุคแรกๆ ที่มาสโลว์ทำการศึกษาเขาแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ลำดับ 1–4 เป็นความต้องการระดับต้น ลำดับที่ 5 เป็นความต้องการระดับสูง ในยุคต่อมามาสโลว์ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและแบ่งความต้องการลำดับที่ 5 ให้ละเอียดออกไปอีกเป็น 3 ลำดับ รวมใหม่ทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้นของความต้องการ ดังต่อไปนี้

ภาพ 1 ปิรามิดแสดงลำดับขั้นความต้องการ ตามแนวคิดของมาสโลว์ 7 ลำดับขั้น

ภาพปิรามิดแสดงลำดับขั้นความต้องการ ตามแนวคิดของมาสโลว์ 7 ลำดับขั้น ลำดับ 1–4 เป็นความต้องการระดับต้น หรือระดับขาดแคลน ลำดับที่ 5–7 เป็นความต้องการระดับสูงหรือระดับสร้างความสมบูรณ์แบบให้ชีวิต

จากภาพ อธิบายลำดับขั้นความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ ได้ดังนี้

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (physical needs) คือความต้องการตอบสนองความหิวกระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกาย และความต้องการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (sefety needs) คือความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของ และความรัก (belongingness

and love needs) คือความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก ขั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (esteem needs) คือความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง และต้องการความรู้สึกที่ดีของคนอื่นต่อตน

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (need to know and understand) คือความอยากรู้ อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ อยากมีประสบการณ์

ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรียะ (aesthetic needs) ได้แก่ความต้องการด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

ลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต (self actualization needs) ขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐาน ให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนใน ลำดับขั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูง หรือสร้างความรู้สึก “พอ” ในความเป็นเขาเสียก่อน ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับประสบการณ์สูงสุด คือได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเอง จนตระหนักในสภาพความเป็นจริงแห่งชีวิต ซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิต หรือสัจธรรมแห่งชีวิต

ความต้องการทั้ง 7 ลำดับขั้นตอนตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น บุคคลจะกระทำการเพื่อสนองความต้องการลำดับแรกก่อน แล้วจึงดิ้นรนเพื่อสนองความต้องการถัดมาเป็นลำดับตัวอย่างพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ เช่น ตราบใดที่ค่าแรงยังไม่พอกิน (ความต้องการขั้นที่ 1) หรือตนต้องเผชิญสถานการณ์เสี่ยงภัยในหน้าที่ (ความต้องการขั้นที่ 1) ในภาวะดังกล่าวนั้น พนักงานอาจยังไม่คำนึงถึงความรัก การยอมรับ การยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง (ความต้องการขั้นที่ 4) หรือจะยังไม่ดิ้นรนเพื่อใฝ่หาความรู้ ความดี ความงาม หรือความสมบูรณ์แบบส่วนตัว (ความต้องการขั้นที่ 5, 6 และ 7) จึงเห็นได้ว่าคนบางคนกระทำ ในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ เพื่อให้ความต้องการทางกาย ได้รับตอบสนอง เช่น เพื่อให้ท้องหายหิว เพื่อสนองความต้องการทางเพศ หรือเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้ให้อบอุ่นใจว่าต่อไปภายหน้าจะได้มีกินมีใช้แต่ละความต้องการตามลำดับชั้น จะมีบทบาทหรือมีอิทธิพลก็ต่อเมื่อมีสภาพ 1 ประการคือ

1. เมื่อความต้องการนั้นได้เกิดขึ้นเพียงพอถึงระดับความอยาก (wanting)

2. เมื่อความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว และคงมีอยู่ในอีกระดับหนึ่งซึ่งเป็นที่ยอมรับได้และทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ยกเว้นความต้องการพื้นฐานเริ่มแรก คือ ความต้องการทางกายภาพและชีวภาพ

6.2. ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom Expectancy Theory)

วรูม (Victor H.Vroom) เป็นนักจิตวิทยาในกลุ่มพุทธินิยม (Cognitive Psychology) ที่ศึกษาวิจัยการทำงาน ของคนในโรงงานอุตสาหกรรม และได้สร้างทฤษฎีความคาดหวังไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1964 แม้คำอธิบายในทฤษฎีของวรูม อาจจะยังมีความไม่สมบูรณ์ แต่ก็พบว่าเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่ทำให้มีการวิจัยต่อเนื่องมาอีกมาก ในเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรม

นักจิตวิทยาในกลุ่มพุทธินิยมนี้ เชื่อในเรื่องของความคิดของบุคคลว่า เป็นส่วนสำคัญในการทำให้เกิดแรงจูงใจต่อพฤติกรรมหรือการกระทำ แม้จะมีเรื่องของผลรางวัลหรือสิ่งเร้าภายนอกตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจคือความคิดของบุคคล นักจิตวิทยาบางคนในกลุ่มนี้ศึกษาเรื่องการวางแผน บางคนศึกษาเรื่องการตั้งเป้าหมาย แต่สำหรับวรูมจะเน้นศึกษาเรื่องความคาดหวัง

คำอธิบายของวรูมเน้นใน 1 เรื่องด้วยกัน คือเรื่องค่านิยมในงาน ว่าทำงานแล้วคาดหวังว่าจะได้อะไร เช่น ทำงานให้ดี เพื่อหวังจะได้รับเงินเดือนเพิ่ม หรือบางคนหวังได้รับคำยกย่องในที่นี้เงินและคำยกย่องเป็นค่านิยม และอีกเรื่องที่เน้นคือแรงจูงใจซึ่งกำหนดทิศทางการกระทำเพื่อให้ได้ตามค่านิยมของตน คือคาดหวังว่าจะได้ตามค่านิยมเป็นแรงจูงใจให้บุคคลใช้ความพยายามกระทำให้สำเร็จ และความสำเร็จของงานเกิดจากความพยายามบวกกับความสามารถของตน

จากคำอธิบายดังกล่าวนี้ หลายคนเห็นว่าวรูมเน้นที่สิ่งจูงใจจากภายนอก คือความคาดหวังที่จะได้รับรางวัล ได้รับการยกย่อง ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ฯลฯ แต่ถ้ามองทัศนะของกลุ่มพุทธินิยม กลุ่มนี้จะกล่าวว่า ความคาดหวังซึ่งเป็นความคิดของบุคคล เป็นจุดสำคัญของแรงจูงใจ การศึกษาของวรูมนับว่าเป็นประโยชน์และเป็นจุดเริ่มต้นให้มีการศึกษาค้นคว้า เรื่องแรงจูงใจในการทำงานอีกมาก ตัวอย่างการศึกษาที่น่าสนใจ เช่น ในปี ค.ศ. 1976 กาลเบรธ และคัมมิงส์ ได้นำวิธีการของเขา ไปศึกษาการทำงานของคนงานคุมเครื่องจักรในโรงงานการผลิตเครื่องจักร พบว่าการที่คนงานทำงานสำเร็จได้ด้วยดีนั้น มีทั้งแรงจูงใจภายในและภายนอก แรงจูงใจภายนอกก็คือรางวัลหรือค่าตอบแทนเพิ่ม ส่วนแรงจูงใจภายในคือความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับความสำเร็จ และในปีเดียวกันนักวิจัยชื่อลอว์เลอร์และพอร์ตเตอร์ ได้นำวิธีการของวรูมไปศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้จัดการฝ่ายบุคคลในองค์การ ได้พบปัจจัยที่ส่งผลสู่ความสำเร็จของงานเพิ่มเติมจากที่วรูมได้ทำการศึกษาไว้ โดยวรูมได้กล่าวถึงปัจจัย 1 ตัว คือ ความพยายามกับความสามารถที่เมื่อผนวกกันเข้าก็ทำให้งานสำเร็จ แต่ลอว์เลอร์และพอร์ตเตอร์ได้พบจากการศึกษาวิจัยของเขาว่าปัจจัยที่ส่งผลให้คนงานทำงานสำเร็จประกอบด้วย ความพยายาม ความสามารถ และการรับรู้บทบาท คือการที่บุคคลรับรู้บทบาท ซึ่งได้แก่การเข้าใจงานในหน้าที่ของตน จะเป็นส่วนหนึ่ง

ที่เป็นแรงจูงใจให้ทำงานสำเร็จ นอกจากนั้นลอว์เลอร์และพอร์ตเตอร์ ยังเสนอแนะไว้ในการศึกษาของเขาว่าในการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติ ควรเป็นไปโดยสัมพันธ์สอดคล้องกับความพยายามที่ผู้ปฏิบัติงานได้ลงทุนลงแรงในงานนั้น ๆ แนวคิดในทฤษฎีของวรูม สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลเกิดจากความคิดของบุคคลในการตั้งความคาดหวัง ในสิ่งที่กระทำ ซึ่งความคาดหวังนั้นมักเป็นไปตามค่านิยมของตน ทำให้บุคคลพยายามทำให้ได้ หากสิ่งที่พยายามสอดคล้องกับความสามารถด้วยก็จะเป็นแรงจูงใจที่เข้มข้นสำหรับบุคคล นอกจากนั้น ผลการศึกษาต่อเนื่องจากวรูม ก็ช่วยสนับสนุนแนวคิดดังกล่าว และยังได้ข้อสรุปเพิ่มขึ้นจากการที่บุคคลได้เข้าใจบทบาทการทำงานของตนเป็นอย่างดี จึงเห็นได้ว่าแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน คือการสร้างความคาดหวัง การให้ตระหนักในค่านิยมต่องาน การใช้ความพยายามการเสริมสร้าง ความสามารถในงานและการช่วยให้บุคคลเข้าใจบทบาทของตนในงานนั้น ๆ

6.3 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Theory Y) แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) เป็นศาสตราจารย์วิชาการบริหาร ณ สถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเสทส์ สหรัฐอเมริกา เขาทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ และได้สร้างทฤษฎีการจูงใจในการทำงานเป็น 1 ทฤษฎี ดังนี้

6.3.1 ทฤษฎี X

ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ไม่ดี สรุปแนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ได้เป็น 3 ประการ คือ เห็นว่าโดยธรรมชาติของมนุษย์ที่แท้จริงนั้น มนุษย์ไม่ชอบทำงาน หากมีโอกาสหลีกเลี่ยงได้ก็พยายามหลีกเลี่ยง เห็นว่าวิธีที่จะทำให้มนุษย์ทำงานได้นั้น ต้องใช้วิธีบังคับ ควบคุม ข่มขู่ สั่งการ และลงโทษ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ เห็นว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ชอบเป็นผู้ตามมากว่าผู้นำ และพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่คอยหวังความก้าวหน้า ทะเยอทะยานน้อย แต่สิ่งที่ต้องการมากเหนืออย่างอื่น คือ ความมั่นคงปลอดภัยจากแนวคิดที่มองว่ามนุษย์ไม่ดีดังกล่าว จึงเห็นได้ว่าผู้ที่เชื่อตามแนวคิดของทฤษฎีนี้ หากจะมอบหมายให้ใครทำงานอะไร จึงต้อง มีหัวหน้างานคอยควบคุม บังคับบัญชาเพราะเห็นว่าถ้าไม่มีหัวหน้าบังคับบัญชาหรือไม่มีใครมาชี้นิ้ว สั่งการงานก็มักไม่เดิน การที่มีหัวหน้ามาบังคับบัญชาในความหมายของกลุ่มนี้ คือ การว่ากล่าวและลงโทษเหตุที่ต้องทำดังนี้ โดยมีเหตุผลว่าพื้นฐานของคนมักเกียจคร้านและความรับผิดชอบ คือทฤษฎีในกลุ่มนี้จะมองมนุษย์ในแง่ลบเป็นส่วนใหญ่

6.3.2 ทฤษฎี Y

ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ดี แนวคิดของทฤษฎีนี้ สรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้ โดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่ มีความมานะ พยายามทั้งทางจิตใจและร่างกาย ความพยายามมีคู่กับความเป็นมนุษย์ เช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือการแสวงหาความ เพลิดเพลิน

มนุษย์มิได้รังเกียจการทำงาน เห็นว่า งานช่วยสนองความต้องการของตน และเห็นว่าบางครั้งบางคราวที่มนุษย์จำต้องหลีกเลี่ยงงานนั้น น่าจะเนื่องมาจากลักษณะการควบคุม ของหัวหน้างาน หรืออำนาจการควบคุมจากภายนอก การทำให้ผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์การ อาจไม่จำเป็นต้องใช้การควบคุมและบังคับ การให้โอกาสคนงานได้ทำงานในบรรยากาศที่เขาเป็นตัวของตัวเอง และยอมรับในวัตถุประสงค์ของงานได้ จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการมนุษย์โดยทั่วไปให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นทีม เป็นคณะทำงานอยู่แล้ว ดังตัวอย่างที่บางประเทศ หรือบางท้องที่ที่นิยมมารวมกลุ่มทำงานด้วยกันที่เรียกว่า“ประเพณีลงแขก”ในสมัยโบราณ มนุษย์มักยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานแต่ละอย่าง จะเกิดความรู้สึกพอใจ สมใจ เกิดความพยายามในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การโดยส่วนรวม มนุษย์เกิดการเรียนรู้จากสถานการณ์ ที่เหมาะสมพร้อมต่อการยอมรับ ในความรับผิดชอบของตน และพร้อมต่อการแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ใครก็ตามที่หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความทะเยอทะยาน และแสวงหาความมั่นคงความปลอดภัยอย่างเดียว น่าจะไม่ใช่ลักษณะที่แท้จริงของเขา การกระทำนั้น ๆ น่าจะเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งผลักดันบางอย่าง บุคคลในองค์การแต่ละคน มักมีคุณลักษณะในตัวด้วยกันทั้งนั้นในด้านความสามารถทางการคิด ความฉลาด การสร้างจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์ จะเห็นได้ว่าทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์มองมนุษย์ในแง่ดี จากแนวคิดที่มองมนุษย์ในแง่ดีดังกล่าว ซึ่งเป็นแนวคิดที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน ก่อให้เกิดที่มาของหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ความเชื่อที่ว่ามนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคมอยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องในระบบสังคมช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

นอกจากนั้นทฤษฎี Y นี้ ยังเน้นการพัฒนาตนเองของมนุษย์แต่ละคน มนุษย์มักรู้จักตนเองดี และรู้ขีดความสามารถของตน ผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อพนักงาน และควรสร้างสถานการณ์ที่เอื้อให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมาย ทั้งที่เป็นเป้าหมายส่วนบุคคล และเป้าหมายขององค์การ และทฤษฎีนี้ยังมีความคิด ต่อระบบงานอุตสาหกรรมและงานธุรกิจในปัจจุบันด้วยว่า ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีโอกาสแสดงความสามารถของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งในองค์การแต่ละแห่งควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสมากขึ้น ในการได้แสดงความสามารถของตนให้มากที่สุด ซึ่งถ้าผู้บังคับบัญชาสร้างบรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีโอกาสแสดงความสามารถได้เต็มที่ จะส่งผลต่องานขององค์การอีกหลายประการทั้งในแง่ผลงานและความรู้สึกผูกพันกับองค์การ

6.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

เฮอร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg) เป็นนักจิตวิทยาอีกผู้หนึ่ง ที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ผลงานของเขาในเรื่องนี้มีปรากฏแพร่หลายมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1966 และ ค.ศ. 1968 ปัญหาที่เขาเฝ้าถามตนเองอยู่เสมอคือ ทำอย่างไรจะจูงใจคนในการทำงานได้เป็นอย่างดี เขาเห็นว่าการให้ค่าแรงต่ำทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็มิได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดจะทำให้คนงานทำงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตาม ขณะเดียวกันความมั่นคงและบรรยากาศที่ดีในองค์การก็มิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดอีก เช่นเดียวกัน

ทฤษฎี ของเฮอร์ซเบอร์ก เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 1 ประการ ได้แก่ "ตัวกระตุ้น (motivators) และ "การบำรุงรักษา" (hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผู้บริหารองค์การควรพิจารณา เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและบริหารงาน

เฮอร์ซเบอร์ก ได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจทำงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวน 100 คน จากโรงงานอุตสาหกรรมและธุรกิจ 11 แห่ง ของเมืองพิตสเบอร์ก ผลการศึกษาของเขา สรุปได้ว่า ความพอใจในการทำงาน กับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีความแตกต่างกันคือ การที่บุคคลพอใจในการทำงาน มิได้หมายความว่าบุคคลนั้น มีแรงจูงใจในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงาน ส่งผลให้บุคคลไม่ค่อยคิดจะลาออกจากงานหรือไม่ค่อยมีความคิดจะนัดหยุดงาน แต่อาจไม่มีส่วนต่อการมุ่งมั่นทำให้งานเจริญก้าวหน้า แต่ถ้าคนงานผู้ใดมีแรงจูงใจในการทำงาน คนงานนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดี ทฤษฎีและการศึกษาของเฮอร์ซเบอร์ก ซึ่งให้ความสำคัญแก่ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาที่มีต่อเจตคติในงานของผู้ปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาของเฮอร์ซเบอร์ก ที่แสดงให้เห็นผลของปัจจัยด้านตัวกระตุ้นและการบำรุง รักษาต่อเจตคติในงานของผู้ปฏิบัติงานปัจจัย 1 ประการ คือ ตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เฮอร์ซเบอร์กได้วิเคราะห์จากการศึกษาของเขา ดังนี้

6.4.1 ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการกระตุ้น ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ แต่แม้ว่าการไม่มีปัจจัยนี้ ก็ไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจเสมอไป ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

1. ความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน

2. การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าความสำเร็จของเขานั้นมีคนอื่นรับรู้มีคนยอมรับ

3. ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือพนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่า งานที่เขาทำมีความน่าสนใจน่าทำ

4. ความรับผิดชอบ คือพนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขามีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของเขา

5. โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานควรต้องรู้สึกว่า เขามีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในงานของเขา

6. การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

6.4.2 ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

ปัจจัยด้านนี้ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่ และรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่น เมื่อไม่ได้จัดให้ พนักงานจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานของเขาการบำรุงรักษาประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดียิ่งกับพนักงาน พนักงานก็มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การและนโยบายการบริหารงานบุคคล การนิเทศงานคือ พนักงานรู้สึกว่า ผู้บริหารงานตั้งใจสอนและแจกจ่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างานของเขา ภาวะการทำงาน คือพนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของที่ทำงานค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าเงื่อนไขค่าตอบแทนการทำงาน มีความเหมาะสมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงานชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขาทั้งด้านชั่วโมงการทำงาน การย้ายงาน ฯลฯ ไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัวความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาสถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขามีตำแหน่งหน้าที่ดีความมั่นคง คือพนักงานมีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติและงานมีความมั่นคง

6.5 ทฤษฎีและการศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Need Achievement Theory)

นักจิตวิทยาที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่สำคัญมี 1 คน คือ เดวิด แมคคลีแลนด์ และจอห์น แอทคินสัน ซึ่งเน้นอธิบาย การจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จ มิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการ

ความสำเร็จนี้ ในแง่ของการทำงานหมายถึง ความต้องการทำงานที่ดี ทำงานนั้นให้ดีที่สุด และทำได้สำเร็จเมื่อทำได้สำเร็จแล้วจะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นให้สำเร็จต่อไป ซึ่งจากที่กล่าวนี้จะเห็นได้ว่าพนักงานในองค์การนั้น ถ้ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับใด มักจะก้าวหน้าได้รวดเร็ว ในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีจากการศึกษาค้นคว้าของแมคคลีแลนด์ ซึ่งเป็นที่ยอมรับและกล่าวถึงกันโดยทั่วไป

จากผลการศึกษาวิจัย แมคคลีแลนด์ได้สรุป คุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงว่าประกอบด้วย ลักษณะต่อไปนี้ คือมีความต้องการรับผิดชอบมาก ไม่เกี่ยงงาน และเมื่อเผชิญอุปสรรคก็มักค้นหาวิธีแก้ปัญหาให้ได้ ไม่ยอมแพ้ปัญหา ในองค์การที่มีพนักงานลักษณะนี้มักเป็นพนักงานที่ทำงานคนเดียว หรือถ้าจะเลือกผู้ร่วมงาน เขามักเลือกผู้มีความสามารถ ไม่เลือกโดยคำนึงถึงความเป็นพรรคพวกเดียวกัน ไม่เล่นพวก มีความต้องการผลสำเร็จสูง พนักงานลักษณะนี้มักตั้งเป้าหมายให้สูงเข้าไว้ และพอใจกับการทำงาน ท้าทายความสามารถเพื่อให้ถึงเป้าหมายนั้นให้ได้ ไม่กลัวเหนื่อย ไม่คิดว่าตนทำงานมากกว่าคนอื่น มีความต้องการรับทราบผลการกระทำของตน พนักงานลักษณะนี้จะกระหายใคร่รู้ความคิดของคนอื่นมาก เขาอยากรู้ว่าคนอื่นคิดอย่างไรหรือรู้สึกอย่างไร กับผลงานของเขาและอยากรู้ ว่าสิ่งที่เขาทำส่งผลต่องานของส่วนรวมหรือผู้อื่นอย่างไร ถ้าไม่ได้รับทราบจะกังวลใจ ถ้าทราบว่าให้ผลดี จะพึงพอใจและเป็นแรงกระตุ้นให้กระทำอย่างอื่นต่อไป ด้วยคุณลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง 3 ประการดังกล่าว เมื่อแมคคลีแลนด์ทำการศึกษาพนักงาน ในองค์การที่มีลักษณะที่ว่านั้น ว่าพนักงานเหล่านี้เมื่อทำงานสำเร็จแล้ว เขาต้องการผลตอบแทนอย่างไร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานไม่ต้องการแรงจูงใจอื่นใดอีก เพราะเขามีของเขาอยู่แล้ว แต่สิ่งที่ต้องการให้องค์การจัดกระทำ คือ สภาพการทำงานที่เหมาะสม ที่เอื้อให้เขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งจากการศึกษาของแมคคลีแลนด์และคนอื่น ๆ ได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจ ในเรื่องความต้องการของพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คือ พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการทำงานที่มีลักษณะ 3 ประการด้วยกัน ดังนี้คือ

ประการที่ 1 พนักงานต้องการที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเป็นส่วนเฉพาะของเขา เขามีอิสระที่จะตัดสินใจ และแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเขาเอง

ประการที่ 2 พนักงานต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายเกินไป หรือยากเกินไปกว่าความสามารถของเขา เขาเห็นว่า ถ้าง่ายเกินไปก็ประสบความสำเร็จระดับต่ำ ถ้ายากเกินไปก็อาจทำไม่สำเร็จ

ประการที่ 3 พนักงานต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่อง ของการได้รับทราบผลงานและความก้าวหน้าของเขา คือ ต้องการให้มีการสนับสนุนงานนั้น ๆ ให้ดำเนินไปได้ตลอด ต้องการการยอมรับในระดับที่พอดีในภาพรวมของผลงาน และโดยต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้เขา

ได้มีโอกาสแสดงผลงานได้เรื่อย ๆ เพื่อให้เห็นความก้าวหน้าและพิสูจน์ตนเอง

จากการศึกษาของแมคคลีแลนด์ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงานของพนักงานในองค์การ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการทำงานของพนักงานช่วยให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สำหรับพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนหรือรางวัลเป็นสิ่งของอาจไม่สามารถดึงดูดใจเขาได้พอ สิ่งที่เขาต้องการคือลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้เขาได้รับความสำเร็จ

6.6 ทฤษฎีแรงจูงใจไร้สำนึกของฟรอยด์ (Freud' Psychoanalytic Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นแนวคิดของกลุ่มจิตวิเคราะห์ ซึ่งมีฟรอยด์ (Sigmund Freud) เป็นผู้นำ ฟรอยด์มีความเห็นว่า "เพศ" และความก้าวร้าว เป็นแรงขับให้เกิดพฤติกรรม เพศเป็นแรงผลักดันขั้นพื้นฐานของพฤติกรรมทุกอย่าง ส่วนความก้าวร้าวนั้นมักเกิดภายหลังแรงผลักดันทางเพศ โดยแรงผลักดันทางเพศทำให้เกิดพฤติกรรม พฤติกรรมที่ได้รับผลไม่เป็นที่พึงพอใจทำให้เกิดความคับข้องใจ ความคับข้องใจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวตามมา

ทฤษฎีนี้ได้ชื่อว่าทฤษฎีแรงจูงใจไร้สำนึก เนื่องจากเห็นว่าจิตไร้สำนึก (unconscious mind) เป็นสิ่งผลักดันให้เกิดพฤติกรรมมากที่สุด เช่น ตัวอย่างพฤติกรรมพลั้งเผลอของพนักงาน เมื่อถูกมอบหมายงานให้ทำงานบางอย่างแล้วลืมทำ เมื่อถูกทวงถามและพนักงานต้องการพูดว่า "ขอโทษเสียใจมากที่ลืม" ก็อาจกลายเป็น "ขอโทษ ดีใจมากที่ลืม" ตามสิ่งผลักดันจากจิตไร้สำนึก ตัวอย่างเหล่านี้อย่างน้อยก็เป็นแนวคิดแก่ผู้บริหารหรือผู้ทำงานธุรกิจในการให้ความสนใจผู้ทำงานด้วยกัน ใครที่ลืมทำงานอะไรบ่อยๆ อาจเพราะไม่ชอบงานนั้นก็ได้

6.7. ทฤษฎีการจูงใจที่เนื่องมาจากสิ่งเร้าของกลุ่มพฤติกรรมนิยม (Stimulus–ResponseTheory)

ทฤษฎีการจูงใจที่เนื่องมาจากสิ่งเร้าส่วนใหญ่เป็นของนักจิตวิทยาในกลุ่มพฤติกรรม นิยมผู้นำสำคัญในเรื่องนี้ คือสกินเนอร์ (B.F Skinner) ซึ่งเชื่อว่าสิ่งเร้าเป็นตัวควบคุมพฤติกรรม นอกจากจะให้ความสำคัญกับสิ่งเร้าแล้ว ยังเน้นความสำคัญของการใช้ตัวเสริมแรงหรือแรงเสริม โดยเห็นว่า ทำให้เกิดพฤติกรรมที่มีความคงทนถาวร "คำว่าตัวเสริมแรง" หรือ "แรงเสริม" เป็นสิ่งที่บุคคลชอบและต้องการซึ่งบุคคลได้รับภายหลังจากที่มีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เมื่อได้รับแรงเสริมจากพฤติกรรมดังกล่าว บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมแบบเดิมอีกในเวลาต่อไป ตัวอย่างเช่น พนักงานในองค์การที่ทำยอดปริมาณงานได้สูงและ มีคุณภาพแล้วได้รับรางวัล เขามีแนวโน้มจะทำงานให้ได้อีกในเวลาต่อไป

ดังนั้น เทคนิคการจูงใจตามทฤษฎีนี้ คือ ต้องใช้สิ่งเร้าภายนอกที่เหมาะสมมาทำให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นคำชักชวน เป็นงานท้าทายที่มอบให้ทำ ฯลฯ และเมื่อเกิดพฤติกรรม

ที่พึงปรารถนาแล้วก็ให้แรงเสริมกับพฤติกรรมนั้น เพื่อให้แสดงพฤติกรรมที่ดีนั้น ๆ อีกในเวลาต่อไป คำว่าแรงเสริมนั้นอาจจะเป็นอะไรก็ได้ที่บุคคลต้องการซึ่งไม่สามารถระบุแน่นอนได้ ทั้งนี้โดยขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลอาจเป็นคำชม เป็นการแสดงความสนใจ ยอมรับ การยกย่อง การให้เกียรติ หรืออาจเป็นการให้รางวัลเป็นสิ่งของ เงินค่าตอบแทน หรือตำแหน่งงาน ฯลฯ “ทฤษฎีแรงจูงใจ” (2554, (สื่อออนไลน์)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ คือ

ธัญรดา จิตสุรผล (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียดและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผลจากการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ จากการวิจัยพบว่า เพศหญิงและเพศชายมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับแตกต่างกัน โดยเพศชาย มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ สูงกว่าเพศหญิง

สอดคล้องกับงานวิจัยของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 81–83) ที่พบว่า เพศมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งลักษณะของงานและจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้บุคคลเลือกงานและมีความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย

นอกจากนี้ในงานชนิดเดียวกันบุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชาว์ปัญญาพอ ๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกัน และทำให้มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย เนื่องจากเพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิด เชิงรุกตลอดจนความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

และสอดคล้องกับการศึกษาของกริ๊ฟเฟท ฮอม และการ์ทเนอร์ (Griffeth, Hom and Gaertner, 2000, p.463–488) ที่กล่าวว่าอาจเป็นผลจากธรรมชาติทางด้านร่างกายของเพศชายที่แข็งแรงกว่าเพศหญิง จึงทำให้เพศชาย มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ร็อบบิ้นส์ และจั๊ด (Robbins and Judge. 2007, p.43–45) ที่กล่าวว่า ความสามารถทางกายภาพ (Physical abilities) ประกอบด้วยความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงาน และความคล่องแคล่ว จะมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลว ในการปฏิบัติงาน

ของพนักงาน และมีผลต่อการดำเนินงาน ขององค์การด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีม

จากการวิจัยพบว่า เพศหญิงและเพศชายมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของกริ๊ฟเฟท ฮอม และการ์ทเนอร์ (Griffeth,Hom and Gaertner, 2000, p.463-488) ในเรื่องของเพศกับการทำงาน (Gender and jobperformance) ซึ่งพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน หรือมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย ในเรื่องของความสามารถ เกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะ ในการคิดวิเคราะห์แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม และความสามารถในการเรียนรู้

เนื่องจากในยุคปัจจุบันนี้ ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างมีสิทธิเท่าเทียมกัน มีความต้องการปัจจัยต่าง ๆ เท่าเทียมกัน ทั้งพนักงานเพศหญิงหรือเพศชาย มีโอกาสได้แสดงบทบาทและความสามารถของตนเองต่องานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ มีความเสมอภาค เหมือนกัน มีผลทำให้พฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ประกอบกับในสังคมปัจจุบัน ยอมรับในความสามารถของเพศหญิงและเพศชายว่า การจะประสบความสำเร็จในการทำงานได้หรือไม่นั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศที่แตกต่างกัน แต่ขึ้นอยู่กับความตั้งใจและความสามารถของแต่ละคนที่จะทำงานให้สำเร็จ

2. อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานอายุ 44 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในระดับสูงกว่าพนักงานกลุ่มอายุ 10-17 ปี และกลุ่มอายุ 18-35 ปี และพนักงานกลุ่มอายุ 36-43 ปี มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในระดับสูงกว่าพนักงานกลุ่มอายุ 18-35 ปี

และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานกลุ่มอายุ 36-43 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและ การตัดสินใจในระดับสูงกว่าพนักงานกลุ่มอายุ 10-17 ปี และพนักงานกลุ่มอายุ 18-35 ปี และพนักงานอายุ 44 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในระดับสูงกว่าพนักงานกลุ่มอายุ 18-35 ปี

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกริ๊ฟเฟท ฮอม และการ์ทเนอร์ (Griffeth,Hom and Gaertner, 2000 p.463-488) ที่พบว่า เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลที่มีอายุเพิ่มขึ้นถือ

ว่ามีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงและพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน

ทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้นและมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงได้เพื่อขึ้นด้วย พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมาก จะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูง มีประสบการณ์ การทำงานจะเน้นคุณภาพ

ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะการทำงานในบริษัทประกันภัยเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ และประสานงานกัน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว และทันกับสถานการณ์การแข่งขันในธุรกิจประเภทนี้ ซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ และเพื่อรักษาชื่อเสียงของบริษัทในตลาดทำให้การทำงานต้องรักษามาตรฐานการบริการให้ได้ตลอดเวลา

ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ พอร์เตอร์ และบิ๊กเล่ย์ (Porter and Bigley. 2004) ที่กล่าวว่า ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ บรรทัดฐานของกลุ่ม ซึ่งกลุ่มงานสามารถเป็นตัวผลักดันและกระตุ้นการทำงานของผู้ร่วมงานในกลุ่ม เช่นการคาดหวังที่สูงจากบรรทัดฐานของผลงานจากกลุ่ม จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงาน หรือผู้ร่วมงานในกลุ่มมีแรงจูงใจสูงขึ้น และต้องการที่จะช่วยเหลือ เพื่อนร่วมงานเพื่อรักษาบรรทัดฐานของกลุ่มไว้แทนที่จะหลีกเลี่ยงงานนั้น ๆ

3. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในระดับสูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สอดคล้องกับงานวิจัยของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 81–83) ที่พบว่า การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้ ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่จะจบการศึกษาจากสถาบันที่มีชื่อเสียง และเป็นคณะที่เกี่ยวข้องกับประกันภัยโดยตรงจึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง ส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับระเบียบข้อบังคับของบริษัท เนื่องจากมีความคิดว่าตนเองเป็นผู้เชี่ยวชาญในงาน

วิชาชีพเป็นที่ต้องการของหลาย ๆ บริษัทด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีม

จากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อาลิดา สัวบุตร (2549, หน้า 118) ที่พบว่า ผู้นำระดับกลางที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนุจรินทร์ เล็กแข (2550, หน้า 103) ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ไม่แตกต่างกัน

4. ระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานระดับหัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนกมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในระดับสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ พนักงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส และพนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ และพนักงานระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในระดับสูงกว่าพนักงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส และพนักงานระดับหัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเดวิส (Davis, 1977) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผล และเป็นตัวแปรสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานคือ ตำแหน่งบุคคลที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ Supervisor ขึ้นไปจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

ด้านการทำงานเป็นทีม จากการวิจัยพบว่า ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกริ๊ฟเฟท ฮอม และการ์ทเนอร์ (Griffeth,Hom and Gaertner, 2000 p. 463-488) ที่พบว่า ความมีอาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การมานาน หรือ ผู้ที่มีอาวุโสในการทำงาน จะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย รวมถึงจะมีอัตราการขาดงานน้อยและการลาออกจากงานน้อยซึ่งความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

5. ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีม จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตาม และด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 17 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในระดับสูงกว่าพนักงาน ที่มีกลุ่มระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี 5–10 ปี และ 11–16 ปี

และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11–16 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีกลุ่มระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และพนักงานที่มีกลุ่มระยะเวลาการทำงาน 5–10 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมในระดับสูงกว่าพนักงาน ที่มีกลุ่มระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี

สอดคล้องกับงานวิจัยของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 81–83) ที่พบว่า ความแตกต่าง ระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือกบรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกัน ให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบุคคล ได้แก่ประสบการณ์การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงต้องระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอาลิดา สัวบุตร (2539, หน้า 118) ที่พบว่า ผู้นำระดับกลางที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานทางการแก้ปัญหาไม่แตกต่างกัน

6. อัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และพนักงานที่มีเงินเดือน 10,000–30,000 บาท

ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาคของสมิทธ์ (Smith, 1937 อ้างอิงใน สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2551, หน้า 169–171) ซึ่งทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนเราจะเปรียบเทียบสิ่งที่เราให้กับองค์การ (Inputs) กับสิ่งที่เราได้รับจากองค์การ (Outputs) ของตัวเราเองและกับของคนอื่น ในกรณีที่เราได้รับมากกว่าคนอื่น (Overpayment) เราจะยอมรับได้และจะนำไปสู่พฤติกรรม (Behavior)

ซึ่งแสดงออกได้หลายลักษณะ เช่น อาจเพิ่มในความพยายามในการทำงาน ความตั้งใจในการทำงาน เป็นต้น

ซึ่งเป็นการเพิ่มปัจจัยที่จะทำให้ต่อองค์การ อาจเรียกร้องขอค่าตอบแทนหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่จะได้รับจากองค์การด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีม จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน

ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุจรินทร์ เล็กแข (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีรายได้จากการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีแตกต่างกัน

จุไรรัตน์ สุวรรณพิทักษ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงาน บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-41 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญของสถิติที่ 0.05 สรุปผลได้ว่า

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอายุการทำงานของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. เพศ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านตอบแทน

4. อายุและสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านตอบแทน

5. แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินด้านเงินเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6. แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินด้านเงินเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ณฐินี น้อยเหลือ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจและการรับรู้การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานองค์การอิสระแห่งหนึ่ง สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม” โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานองค์การอิสระแห่งหนึ่ง สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม อายุงาน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 41.10 รับรู้ว่าผู้บังคับบัญชาขั้นต้นของตนมีพฤติกรรมมุ่งเน้นผลสัมพันธภาพต่ำ

2. พนักงานมีการรับรู้มุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลโดยรวมและรายด้าน (ด้านระบบงาน ด้านการเรียนรู้ และการสร้างแรงจูงใจ และด้านความผาสุกและความพึงพอใจ) อยู่ในระดับปานกลาง

3. พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีและรายด้านคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและคำสั่ง ด้านความเป็นมืออาชีพ และด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านการมีส่วนร่วม และด้านการแสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการขาดงานอยู่ในระดับต่ำ การรับรู้มุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลด้านระบบงานและการรับรู้การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลด้านเรียนรู้และการสร้างแรงจูงใจ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานองค์การอิสระ สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 45.40

พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม” โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 161 คน ในโรงงานผลิตน้ำอัดลมแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดบรรยากาศองค์การ และแบบวัดพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานร้อยละ 81.60 มีระดับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี พนักงานร้อยละ 73.1 มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีอิทธิพล ซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน ในโรงงานผลิตน้ำอัดลมได้แก่ ปัจจัยบรรยากาศองค์การ จำนวน 4 ด้านประกอบด้วย “ด้านโครงสร้างและเป้าหมายของงาน” “ด้านการสนับสนุน” “ด้านความความอบอุ่น”และ “ด้านความเป็นอิสระ” โดยสามารถอธิบายได้ร้อยละ 19.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พงศกร อินจับ (1549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30–39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงาน 3–6 ปี ไม่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ และมีระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน 30–60 นาที จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ความเป็นผู้นำโดยรวมของหัวหน้างาน บรรยากาศองค์การโดยรวม พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง

2. อายุการทำงาน จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน ความเป็นผู้นำของหัวหน้างาน ความเป็นอิสระ การสนับสนุน และการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรทำ งานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ

3. โครงสร้างและเป้าหมายของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

4. การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง

นุจรินทร์ เล็กแข (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.)”โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย พนักงานส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 18–35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท พนักงานปัจจุบันส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในกลุ่มวิชาการ อัตราเงินเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท พนักงานมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ทัศนคติในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ความจงรักภักดีต่อองค์การโดยรวม อยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

3. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ อายุ รายได้จากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ขวัญในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก

5. ทัศนคติในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง

6. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก

7. ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างสูง

จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม” โดยทำการศึกษา พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ทั้งหญิงและชาย จำนวน 390 คน จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงสถานภาพโสด อายุ 10–19 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานระดับผู้ปฏิบัติการ มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001–30,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงาน 1–5 ปี

2. ความคิดเห็นของพนักงาน ด้านวัฒนธรรมแบบครอบครัว ด้านวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงพัฒนา ด้านวัฒนธรรมแบบราชการ และด้านวัฒนธรรมแบบการตลาด มีความคิดเห็นอยู่ ในระดับเห็นด้วย

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงาน และด้านความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อย ส่วนด้านความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง และด้านความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก

4. พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติ มีพฤติกรรมอยู่ในระดับบ่อยครั้ง ด้านการโยกย้ายงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับนาน ๆ ครั้ง และด้านการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับเหนือกว่า

5. แนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

6. เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ที่ต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

7. การรับรู้ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ด้านวัฒนธรรมแบบครอบครัว ด้านวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงพัฒนา ด้านวัฒนธรรมแบบราชการ และด้านวัฒนธรรมแบบการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

8. ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำ ส่วนด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

ประชากร ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยา จำนวน 89 คนแบ่งเป็นเพศหญิง 57 คน เพศชาย 32 คน ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สาขา	จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)	เพศหญิง (คน)	เพศชาย (คน)
พะเยา	21	16	5
ศูนย์ราชการจังหวัดพะเยา	4	4	–
สำนักงานเขตพะเยา	24	14	10
ดอกคำใต้	11	6	5
เชียงคำ	13	7	6
โลตัสเชียงคำ	6	5	1
ปง	10	5	5
รวม	**89**	**57**	**32**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามด้วยตนเองโดยศึกษารูปแบบและวิธีการจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้ตรงประเด็นกับความต้องการของผู้วิจัยที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้ได้องค์ประกอบในการสอบถามในการเก็บข้อมูลให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ทั้งหมดได้แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, การศึกษา, ตำแหน่งงาน, อายุการทำงาน, ฝ่ายที่ปฏิบัติงานและระดับเงินเดือน วิเคราะห์หาความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งแบ่งเป็น 10 ด้านได้แก่ ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ, ด้านโอกาสในการก้าวหน้า, ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน, ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล, ด้านการยอมรับนับถือ, ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ, ด้านการทำงานเป็นทีม, ด้านนโยบายและด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง โดยหาความถี่ ร้อยละและการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการในช่วงวันที่ 20–24 กุมภาพันธ์ 2555 โดยผู้วิจัยใช้กลุ่มประชากรคือ พนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน 89 คน โดยแจกให้พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา จังหวัดพะเยาทุกสาขา โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการด้วยตนเอง (Self–administered Questionnaires)

วิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาลักษณะข้อมูลที่ต้องการและวิธีการสร้างเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยและแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ,แรงจูงใจในการทำงาน, กฎระเบียบ และนโยบายในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย

3. ขั้นออกแบบแบบสอบถาม ผู้ประเมินได้ออกแบบแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวของ Likert (Likert อ้างอิงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 69)

4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อกรรมการควบคุมงานวิจัย เพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุงให้ถูกต้องเหมาะสม ตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

5. ขั้นพัฒนา นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบ ความถูกต้องความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของข้อรายการ ผู้ศึกษาได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

5.1 นายภานุรัตน์ รัตนะวราหะ ตำแหน่งผู้จัดการสาขาอาวุโส ธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา

5.2 ผศ.สุธี ขวัญเงิน ตำแหน่ง หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยพะเยา

5.3 นางพรปวีณ์ ศรีสุโข ตำแหน่ง ผู้จัดการสาขาอาวุโสธนาคารกรุงไทย สาขาดอกคำใต้

6. ทำการปรับปรุง แก้ไข แบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเป็นฉบับสมบูรณ์

7. คัดเลือกแบบสอบถามข้อที่มีนัยสำคัญ จัดทำเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ฉบับจริง นำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรส่วนในด้านรายละเอียดของแบบสอบถาม ประกอบกับเครื่องชี้วัดตัวแปรต่างๆ มีดังรายการต่อไปนี้

- **ตัวแปรอิสระ**

1. คุณสมบัติส่วนบุคคลของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
   - 1.1 เพศ
   - 1.2 อายุ
   - 1.3 สถานภาพ
   - 1.4 การศึกษา
   - 1.5 ระดับตำแหน่งงาน
   - 1.6 อายุการทำงาน
   - 1.7 ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน
   - 1.8 ระดับเงินเดือน

- **ตัวแปรตาม**

1. แรงจูงใจในการทำ งานด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ
2. แรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า
3. แรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
4. แรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

6. แรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ
7. แรงจูงใจในการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ
8. แรงจูงใจในการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม
9 แรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบาย
10. แรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง

ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ระดับแรงจูงใจด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการทำงานโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด 2535:100)ดังนี้

ระดับคะแนนความคิดเห็น

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

นำผลการประเมินไปหาค่าเฉลี่ย μ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน σ และใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต μ เป็นเกณฑ์การตัดสิน ตามที่บุญชม ศรีสะอาด (2545:101) เสนอไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีแรงจูงใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีแรงจูงใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีแรงจูงใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 –4.50 หมายถึง มีแรงจูงใจมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีแรงจูงใจมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. **หาค่าร้อยละ** (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 104)

สูตร $P = \frac{f}{N} \times 100$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. **การหาค่าเฉลี่ย** (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 105)

ค่าเฉลี่ยประชากร สูตร

$$\mu = \frac{\sum \mathbf{X}}{\mathbf{N}}$$

เมื่อ μ แทน ค่าเฉลี่ยประชากร

$\sum \mathrm{X}$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคนทั้งหมด

3. **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน** (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 106)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

สูตร $\sigma = \sqrt{\frac{\sum X^2}{N} - (\frac{\sum X}{N})^2}$

เมื่อ σ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

X แทน คะแนนแต่ละจำนวน

$\sum$ แทน ผลรวม

N แทน จำนวนข้อมูลของประชากร

4. **ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา**

สูตร $IOC = \frac{\sum R}{N}$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum$R แทน ผลรวมของคะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา จากการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของประชากร

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	34	38.20
2. หญิง	55	61.80
รวม	**89**	**100**

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.80 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.20

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 20 – 30 ปี	39	43.82
2. 31 – 40 ปี	12	13.48
3. 41 – 50 ปี	28	31.46
4. 51 – 60 ปี	10	11.24
รวม	**100**	**100**

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 20–30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.82 รองลงมามีอายุระหว่าง 41–50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.46 มีอายุระหว่าง 31–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.48 และมีอายุระหว่าง 51–60 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.24 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. โสด	45	50.56
2. สมรส	41	46.07
3. หย่าร้าง	3	3.37
4. อื่น ๆ	0	0
รวม	**100**	**100**

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพโสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.56 รองลงมามีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 46.07 ส่วนมีสถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.37 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	6.74
2. ปริญญาตรี	62	69.66
3. ปริญญาโท	21	23.60
4. ปริญญาเอก	0	0
รวม	**100**	**100**

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.66 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 23.60 และ มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.74 ตามลำดับ ส่วนการศึกษาระดับปริญญาเอก ไม่มี

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน

ตำแหน่งงานปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. พนักงานระดับปฏิบัติการ	54	60.67
2. เจ้าหน้าที่อาวุโส	17	19.10
3. หัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก	7	7.87
4. รองผู้จัดการ	8	8.99
5. ผู้จัดการ	3	3.37
รวม	**100**	**100**

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 60.67 รองลงมามีตำแหน่งงาน เป็นเจ้าหน้าที่อาวุโส คิดเป็นร้อยละ 19.10 มีตำแหน่งงานเป็นรองผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 8.99 มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 7.87 และมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 3.37 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 1 ปี	10	11.24
2. 1– 5 ปี	28	31.46
3. 6 – 10 ปี	9	10.11
4. 11 – 15 ปี	4	4.49
5. 15 ปี ขึ้นไป	38	42.70
รวม	**100**	**100**

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงานกับธนาคาร 15 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมามีอายุการทำงานกับธนาคาร 1–5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.46 มีอายุการทำงานกับธนาคารต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.24 มีอายุการทำงานกับธนาคาร 6–10 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.11 และมีอายุการทำงานกับธนาคาร 11–15 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.49 ปี ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ฝ่ายบริการลูกค้า	55	61.80
2. ฝ่ายสินเชื่อ	19	21.35
3. ฝ่ายปฏิบัติการ	5	5.62
4. อื่น ๆ	10	11.24
รวม	**100**	**100**

จากตาราง 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอยู่ฝ่ายบริการลูกค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.80 รองลงมาปฏิบัติงานอยู่ฝ่ายสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 21.35 ปฏิบัติงานอยู่ฝ่ายอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 11.24 และปฏิบัติงานอยู่ฝ่ายปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 5.62 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับเงินเดือน

ระดับเงินเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 15,000 – 20,000 บาท	34	38.20
2. 20,001 – 25,000 บาท	13	14.61
3. 25,001 – 30,000 บาท	1	1.12
4. 30,001 – 35,000 บาท	3	3.37
5. 35,001 – 40,000 บาท	10	11.24
6. 40,001 บาท ขึ้นไป	28	31.46
รวม	**100**	**100**

จากตาราง 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเงินเดือน 15,000–20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.20 รองลงมามีเงินเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.46 มีเงินเดือน 20,001–25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.61 มีเงินเดือน 35,001–40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ11.24 มีเงินเดือน 30,001–35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.37 และมีเงินเดือน 25,001–30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.12 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)โดยรวมและรายด้านผลปรากฏ ดังตาราง 10–20

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในภาพรวม (N=89)

แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	3.93	0.71	มาก
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.89	0.85	มาก
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.78	0.77	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.97	0.77	มาก
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	4.04	0.71	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.85	0.78	มาก
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	3.97	0.77	มาก
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.29	0.68	มาก
ด้านนโยบาย	3.88	0.73	มาก
ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง	4.06	0.72	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.97**	**0.75.**	**มาก**

จากตาราง 10 พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ =3.97) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม (μ =4.29) รองลงมา คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง (μ =4.06) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (μ =4.04) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (μ =3.78) ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ (N =89)

ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. งานที่ท่านทำปัจจุบันตรงกับสายงานที่ท่านได้สำเร็จการศึกษา	3.66	1.01	มาก
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานได้	3.87	0.66	มาก
3. ท่านสามารถวิเคราะห์งานหรือปัญหาต่าง ๆ ที่ไม่เข้าใจได้อย่างสมเหตุสมผล	3.88	0.60	มาก
4. ท่านตัดสินใจในการแก้ปัญหาในการทำงานด้วยตนเองและทันเวลา	3.93	0.65	มาก
5. เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในขณะทำงาน ท่านสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้อย่างถูกต้อง	3.91	0.70	มาก
6. ท่านสามารถทำงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้เสร็จได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	4.35	0.62	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.93**	**0.71**	**มาก**

จากตาราง 11 พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.93) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถทำงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้เสร็จได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (μ = 4.35) รองลงมา คือ ท่านตัดสินใจในการแก้ปัญหาในการทำงานด้วยตนเองและทันเวลา (μ = 3.93) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานที่ท่านทำปัจจุบันตรงกับสายงานที่ท่านได้สำเร็จการศึกษา (μ = 3.66)

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านโอกาสในการก้าวหน้า (N =89)

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. จากการทำงานในตำแหน่งท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง	3.74	0.95	มาก
2. ท่านใช้ความรู้ความสามารถของท่านพัฒนางานให้ก้าวหน้า	4.03	0.75	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.89**	**0.85**	**มาก**

จากตาราง 12 พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านโอกาสในการก้าวหน้า ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.89) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านใช้ความรู้ความสามารถของท่านพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ (μ = 4.03) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จากการทำงานในตำแหน่งท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง (μ = 3.74)

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (N =89)

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับเงินเดือนตรงตามความสามารถและคุณวุฒิของท่าน	3.91	0.73	มาก
2 ท่านได้รับผลตอบแทนอื่นเหมาะสมกับปริมาณความรับผิดชอบของงาน	3.53	0.80	มาก
3. องค์กรท่านได้ให้ผลประโยชน์และสวัสดิการ	3.91	0.78	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.78**	**0.77**	**มาก**

จากตาราง 13 พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.78) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้รับเงินเดือนตรงตามความสามารถและคุณวุฒิของท่าน และองค์กรท่านได้ให้ผลประโยชน์และสวัสดิการ (μ = 3.91) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับผลตอบแทนอื่นเหมาะสมกับปริมาณความรับผิดชอบของงาน (μ = 3.53)

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (N =89)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมสามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.99	0.76	มาก
2. สถานที่ทำงานของท่านมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน	3.89	0.76	มาก
3. สถานที่ทำงานมีแสงสว่างที่เหมาะสม	4.04	0.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.97	0.77	มาก

จากตาราง 14 พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.97) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่ทำงานมีแสงสว่างที่เหมาะสม (μ = 4.04) รองลงมา คือ สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมสามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน (μ = 3.99) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถานที่ทำงานของท่านมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน (μ = 3.89)

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (N =89)

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	4.03	0.75	มาก
2. เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไว้วางใจท่าน	4.02	0.60	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นมิตร และมีความเป็นกันเอง	4.07	0.78	มาก
รวมเฉลี่ย	**4.04**	**0.71**	**มาก**

จากตาราง 15 พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.04) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นมิตร และมีความเป็นกันเอง (μ = 4.07) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (μ = 4.03)และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไว้วางใจท่าน (μ = 4.02)

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านการยอมรับนับถือ (N =89)

ด้านการยอมรับนับถือ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่น ๆนอกเหนือจากงานประจำที่ท่านปฏิบัติอยู่	3.99	0.73	มาก
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความคิดเห็นที่ท่านเสนอ	3.72	0.83	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.86**	**0.78**	**มาก**

จากตาราง 16 พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านการยอมรับนับถือ ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.86) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่น ๆ นอกเหนือจากงานประจำที่ท่านปฏิบัติอยู่ (μ = 3.99) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชายอมรับในความคิดเห็นที่ท่านเสนอ (μ = 3.72)

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ (N =89)

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมาทำงานตรงเวลา	4.24	0.64	มาก
2. ท่านปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ	4.21	0.68	มาก
3. ผลการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาบกพร่อง	2.74	1.18	ปานกลาง
4. ท่านแต่งกายถูกต้องตามระเบียบของหน่วยงาน	4.24	0.75	มาก
5. ท่านปฏิบัติตนตามระเบียบ วินัย ข้อบังคับของหน่วยงาน	4.44	0.58	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.97**	**0.77**	**มาก**

จากตาราง 17 พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.97) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เกือบทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อผลการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาบกพร่องอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านปฏิบัติตนตามระเบียบ วินัย ข้อบังคับของหน่วยงาน (μ = 4.44) รองลงมา คือ ท่านมาทำงานตรงเวลา และท่านแต่งกายถูกต้องตามระเบียบของหน่วยงาน (μ = 4.24) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผลการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาบกพร่อง (μ = 2.74)

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านการทำงานเป็นทีม (N =89)

ด้านการทำงานเป็นทีม	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้โดยไม่มีปัญหา	4.28	0.66	มาก
2. ท่านร่วมกันปรับปรุงการปฏิบัติงานกับทีมงานได้เป็นอย่างดี	4.24	0.67	มาก
3. ท่านรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากทีมงาน	4.31	0.65	มาก
4.ท่านสามารถทำงานแทนเพื่อนร่วมงานได้เมื่อจำเป็น	4.25	0.66	มาก
5. ท่านไม่ทำตัวเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	4.30	0.74	มาก
6. ท่านชอบทำงานเป็นทีม	4.36	0.68	มาก
รวมเฉลี่ย	**4.29**	**0.68**	**มาก**

จากตาราง 18 พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านการทำงานเป็นทีม ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.29) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านชอบทำงานเป็นทีม (μ = 4.36) รองลงมา คือ ท่านรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากทีมงาน (μ = 4.31) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านร่วมกันปรับปรุงการปฏิบัติงานกับทีมงานได้เป็นอย่างดี (μ = 4.24)

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านนโยบาย (N =89)

ด้านนโยบาย	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านเข้าใจจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ได้รับ	4.25	0.55	มาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้รับจากหน่วยงาน	4.13	0.61	มาก
3. นโยบายที่ได้รับทำให้ท่านเกิดความรู้สึกท้าทายหรือกระตือรือร้นในการทำงาน	3.89	0.76	มาก
4. นโยบายหรือเป้าหมายที่ได้รับท่านคิดว่าเกินความพยายามของท่าน	3.27	1.02	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	**3.88**	**0.73**	**มาก**

จากตาราง 19 พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านนโยบาย ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.88) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เกือบทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อนโยบายหรือเป้าหมายที่ได้รับท่านคิดว่าเกินความพยายามของท่านที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านเข้าใจจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ได้รับ (μ = 4.25) รองลงมา คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้รับจากหน่วยงาน (μ = 4.13) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ นโยบายหรือเป้าหมายที่ได้รับท่านคิดว่าเกินความพยายามของท่าน (μ = 2.74)

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง (N =89)

ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1.หน่วยงานของท่านจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้ พนักงานได้มีการพัฒนาตนเอง	3.99	0.75	มาก
2. ท่านคิดว่าเมื่อปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน ท่านได้มีการพัฒนาตนเอง	4.12	0.69	มาก
รวมเฉลี่ย	**4.06**	**0.72**	**มาก**

จากตาราง 20 พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกรุงไทย จังหวัดพะเยา ในด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.06) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าเมื่อปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานท่านได้มีการพัฒนาตนเอง (μ = 4.12) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานของท่านจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานได้มีการพัฒนาตนเอง (μ = 3.99)

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษานับเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพของคน ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดของประเทศ ในการที่จะเป็นกำลังหลักในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้ามั่นคง ทำให้รัฐบาลจำเป็นต้องสนับสนุนการศึกษาทุกระดับ อีกทั้งสนับสนุนสาขาวิชาที่เหมาะสมต่อการพัฒนาประเทศ โดยความร่วมมือของกระทรวงการคลัง กระทรวงการศึกษาธิการและทบวงมหาวิทยาลัย จึงเปิดโอกาสให้ครอบครัวที่มีรายได้น้อยสามารถส่งบุตรหลานเข้าเรียนต่อในระดับสูงและเป็นแหล่งแรงงานที่มีคุณภาพของระบบเศรษฐกิจในอนาคต โดยเข้าร่วมโครงการกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) โดยมีหลักการพื้นฐานว่า เพื่อให้เงินกู้ยืมแก่นักเรียน นักศึกษา ซึ่งมาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อย สำหรับศึกษาต่อตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (ทั้งสายสามัญและสายอาชีวะ) จนถึงระดับปริญญาตรีในประเทศ รวมทั้งการศึกษานอกระบบต่อเนื่องจากระดับมัธยมศึกษาตอนต้นตามหลักสูตร และประเภทที่ กระทรวงศึกษาธิการกำหนด โดยนักเรียนนักศึกษาจะต้องชำระคืนพร้อมดอกเบี้ยอัตราต่ำเมื่อจบการศึกษาแล้ว เพื่อเป็นการระดมทุนกลับคืนสู่รัฐ ในการนำไปหมุนเวียนจัดสรรให้แก่นักเรียน นักศึกษา ที่มีความจำเป็นต่อไป

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาสาเหตุการค้างชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของการค้างชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้กู้ ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดพะเยาโดยทำการศึกษาจากกลุ่มผู้กู้ที่ครบกำหนดชำระในปี พ.ศ. 2553 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มข้อมูลส่วนบุคคลอันเป็นสาเหตุของการชำระหนี้ปกติและการค้างชำระหนี้กับผลของการชำระหนี้คืนเงินกู้ ได้แก่ บุคคลที่ชำระหนี้ตามปกติและกลุ่มที่ค้างชำระหนี้ รวบรวมข้อมูลโดยการใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ทั้งหมดจำนวน 640 ตัวอย่าง

จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ การใช้สถิติวิเคราะห์ Chi-Square เพื่อทดสอบสมมติฐานสำหรับข้อมูลวิเคราะห์เชิงกายภาพ และการทดสอบสมมติฐานสำหรับข้อมูลวิเคราะห์เชิงปริมาณใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการศึกษาสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 51.7 เป็นเพศหญิงและเป็นเพศชาย ร้อยละ 48.3 อายุอยู่ในช่วง 18–23 ปี สถานที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่อยู่ในเขตอำเภอเมืองพะเยา อยู่ในเขตอำเภอดอกคำใต้ ส่วนใหญ่มีสถานะโสด และศึกษาอยู่ในกลุ่มวิทยาศาสตร์และกลุ่มการเงินนักเรียนนักศึกษาให้ความสนใจในการเรียนสายสามัญมากกว่าสายอาชีพ นอกจากนี้ยังพบว่าจำนวนพี่น้องของกลุ่มตัวอย่างเฉลี่ยแล้วอยู่ที่ 2 คน มีจำนวนพี่น้องมากที่สุด 6 คน และมีจำนวนพี่น้องน้อยที่สุดอยู่ที่ 1 คน ในส่วนของสถานภาพบิดามารดานั้นพบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสสูงถึงร้อยละ 88.7 รองลงมาคือหม้ายและสถานภาพหย่าร้าง โดยส่วนใหญ่แล้วจะประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย, อาชีพรับจ้างทั่วไปและประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนนั้น อยู่ในช่วง 5,000 – 10,000 บาท

2. ผลการการทดสอบสมมติฐานสำหรับข้อมูลวิเคราะห์เชิงกายภาพใช้สถิติวิเคราะห์ Chi-square

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ,สถานที่อยู่อาศัย,สาขาวิชา,หลักสูตรการศึกษา,สถานภาพบิดามารดา,อาชีพบิดามารดา,รายได้ครอบครัวและสถานภาพผู้กู้ พบว่า เมื่อทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ปัจจัยกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อการชำระหนี้ได้แก่ หลักสูตรการศึกษา

3. ผลการการทดสอบสมมติฐานสำหรับข้อมูลวิเคราะห์เชิงปริมาณใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและจำนวนพี่น้อง พบว่า เมื่อทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ปัจจัยกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อการชำระหนี้ได้แก่ อายุ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ได้นำเอาปัจจัยกลุ่มบุคคลมาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของการเกิดปัญหาการค้างชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา อาทิเช่น เพศ อายุ สถานที่อยู่อาศัย สาขาวิชา หลักสูตรการศึกษา สถานภาพบิดามารดา อาชีพบิดามารดา รายได้ครอบครัว จำนวนพี่น้องและสถานภาพผู้กู้

จากการศึกษางานวิจัยพบว่าปัจจัย อายุกับหลักสูตรการศึกษา มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งทั้งสองปัจจัยไม่เหมือนกับการวิจัยของ สุทิน แก้วพนา (2541) นุวดี สมประดี (2543) สมชัย ฤชุพันธ์และชลธารวิศรุตวงศ์ (2544) ศุภชัย คำตื้อ (2544) และธีรพล กลยณี (2547) โดยผู้กู้ที่มีอายุมาก

จะมีการชำระหนี้สูงกว่าผู้กู้ที่มีอายุน้อย ผู้ที่เรียนสายสามัญจะมีการชำระหนี้สูงกว่าสายอาชีพ ทั้งนี้เพราะว่าผู้กู้ที่มีอายุมาก ส่วนใหญ่จะเรียนในหลักสูตรสายสามัญอยู่ในระดับปริญญาตรี เมื่อจบการศึกษาเป็นที่ต้องการของกลุ่มตลาดแรงงาน ทำให้มีรายได้และสามารถชำระหนี้คืนได้ ส่วนผู้ที่มีอายุน้อยส่วนใหญ่เรียนหลักสูตรสายอาชีพและอยู่ในระดับ ปวช. ปวส.หรือมัธยมปลาย ซึ่งบางกลุ่มอาจเรียนไม่จบหรือจบการศึกษาแต่ไม่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน จึงทำให้ไม่มีรายได้และไม่สามารถชำระหนี้คืนได้

สำหรับปัจจัย เพศ สถานที่อยู่อาศัย สาขาวิชา สถานภาพบิดามารดา อาชีพบิดามารดา รายได้ครอบครัว จำนวนพี่น้องและสถานภาพผู้กู้ พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทิน แก้วพนา (2541) นุวดี สมประดี (2543) สมชัย ฤชุพันธ์และชลธาร วิศรุตวงศ์ (2544) ศุภชัย คำตื้อ (2544) และธีรพล กลยณี (2547) เนื่องจากว่า ผู้กู้ส่วนใหญ่อยู่ในครอบรัวมีรายได้ไม่เกิน 200,000 บาทต่อปี เป็นผู้ยากจนและส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรอยู่แล้ว เพราะฉะนั้นผู้กู้ที่ครอบครัวมีรายได้น้อยประกอบอาชีพอาชีพเกษตรกรจึงเป็นผู้ด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจ เป็นกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ของผู้กู้ในโครงการเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ควรมีการผลักดันให้ผู้กู้ที่ศึกษาในหลักสูตรสายอาชีพ หรือศึกษาในระดับ ปวช. ปวส. หรือมัธยมปลาย มีการศึกษาในระดับสูงขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการทำงานและส่งเสริมให้มีรายได้ เพื่อสามารถชำระหนี้คืนหลังจบการศึกษา

2. จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้พบว่าหลักสูตรการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อการชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยการศึกษาหลักสูตรสายสามัญมีความสามารถในการชำระหนี้ได้สูงกว่าหลักสูตรสายอาชีพ แต่ไม่ได้บ่งบอกว่ามาจากสาเหตุอะไรที่ทำเกิดความแตกต่างนี้ ดังนั้นควรศึกษาต่อไปว่า ในการเกิดความแตกต่างดังกล่าวมาจากสาเหตุใด

3. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการนำเอาปัจจัยกลุ่มบุคคลในอดีตมาวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ต่อการชำระหนี้กงทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเท่านั้น ดังนั้นควรศึกษาเกี่ยวกับตัวอย่างหรือนำข้อมูลหลังสำเร็จการศึกษาของผู้กู้ว่ามีอะไรบ้าง เช่น การมีงานทำหรือรายได้หลังจากจบการศึกษาเป็นต้น

4. จากการศึกษาพบว่าหลักสูตรสายสามัญมีความสามารถในการชำระหนี้ได้สูงกว่าสายอาชีพ ควรมีการปรับเกณฑ์ระดับจำนวนเงินการชำระของสายสามัญและสายอาชีพที่แตกต่างเพื่อให้เกิดความสอดคล้องในส่วนของรายได้กับภาระหนี้ที่ต้องชำระ เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

นิศา ชูโต. (2545). **การวิจัยเชิงคุณภาพ** (พิมพ์ครั้งที่ 2) .กรุงเทพฯ:บริษัท แม็ทส์ปอยท์ จำกัด.

นิศารัตน์ เมืองอินทร์. (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่**.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,เชียงใหม่.

ธัญรดา จิตสุรพล. (2553). **แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร**.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,กรุงเทพฯ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.

ประพิมพา จรัลรัตนกุล. (2550). **การทำนายพฤติกรรมแบบถ่วงความก้าวหน้าขององค์การและเพื่อนร่วมงานจากบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง ลักษณะนิสัยด้านความโกรธและสิ่งเร้าความเครียดในการทำงาน**.จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,กรุงเทพฯ.

ผศ.ณรงค์ โพธิ์พฤกษานันท์. (2551). **ระเบียบวิธีวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ:บริษัท ส.เอเชียเพรส(1989)จำกัด.

ดร.พรนพ พุกกะพันธุ์. (2544). **ภาวะผู้นำและการจูงใจ**.พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์.

มยุรี อนุมานราชธน. (2539). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงาน.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. ม.เชียงใหม่, เชียงใหม่.

มนัส สุวรรณ, อุดม เกิดพิบูลย์, ประหยัด ปานดี, ประสาน ตังสิกบุตร. (2540). **การนำหลักการของโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กระทรวงศึกษาธิการ ไปใช้ในการดำเนินการตามโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กระทรวงศึกษาธิการ ภาคเหนือ**. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.เชียงใหม่.

ยงยุทธ เกษสาคร. **ภาวะผู้นำและการจูงใจ**(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:SK BOOKNET

สร้อยตระกูล(ดิวยานนท์). **พฤติกรรมองค์การ:ทฤษฎีและการประยุกต์**(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สิริรัตน์ สุกันธา, วิสุทธร จิตอารี, จีรพร ศรีวัฒนานุกูลกิจ, สุพัฒน์ โตวิจักษณ์ชัยกุล. (2550). **การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่**. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

“ทัศนคติ”.2554 html (09 ธันวาคม 2554). (ระบบออนไลน์).แหล่งที่มา http://www.jobpub.com/articles /showarticle.asp?id=2298 (15 ธันวาคม 2554) “แรงจูงใจ”.2554. (ระบบออนไลน์).แหล่งที่มา http://th.wikipedia.org/wiki (05 พฤศจิกายน 2554)

“องค์ประกอบของแรงจูงใจ”. 2554.(ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา http://th.wikipedia.org/wiki (07 พฤศจิกายน 2554)

“การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ”. 2555.(ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา http://thaitrainingtoday.com/article/article05.html (20 กุมภาพันธ์ 2555)

ทฤษฎีแรงจูงใจ”.2554. (ระบบออนไลน์).แหล่งที่มา http://dit.dru.ac.th/home/ 023/psychology/chap5.

บันดูรา และอัลเบอร์ท (Bandura; & Albert. 1977: 25

Baruch, B.D. (1968). *New ways in discipline.* p. 159.

Wofford. 1989.Organizational Behavior. p. 150

อภิธานศัพท์

อภิธานศัพท์

ธนาคาร	หมายถึง บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
พนักงานธนาคารกรุงไทย	หมายถึง พนักงานสัญญาจ้าง, พนักงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ และพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมถึงแม่บ้านและพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งทำงานในธนาคารกรุงไทยในพื้นที่ทุกสาขาใน จ.พะเยา ทั้งหมดจำนวน 89 คน ประกอบด้วย สาขาพะเยา จำนวน 21 คน, สำนักงานเขตพะเยา จำนวน 24 คน, สาขาศูนย์ราชการจังหวัดพะเยา 4 คน, สาขาดอกคำใต้ 11 คน, สาขาเชียงคำ 13 คน, สาขาโลตัสเชียงคำ จำนวน 6 คน และสาขาปง จำนวน 10 คน
แรงจูงใจในการทำงาน	หมายถึงการทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือทำงานให้สำเร็จ ซึ่งเป็นแรงขับทางจิตวิทยา เป็นอิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทาง และการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือกระบวนการที่ผลักดันกระตุ้นให้บุคคลมีความปรารถนาที่จะทำพฤติกรรม หรือ งดการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานได้ด้วย

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง “การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จ.พะเยา”

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาข้อมูลประกอบการทำวิจัยเกี่ยวกับ เรื่อง การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จ.พะเยา ของนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานวิชาการซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจและพัฒนาการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อท่านผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใดทั้งสิ้น และขอขอบพระคุณท่านในการเสียสละเวลาตอบคำถามจนครบทุกข้อมา ณ ที่นี้

น.ส.ฟ้าวลัย สีหมอก

<u>คำแนะนำ</u>

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 : แบบวัดแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 36 ข้อ

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1.เพศ

☐1.ชาย ☐2.หญิง

2.อายุของท่าน

☐1. อายุ 20–30 ปี ☐2. อายุ 31–40 ปี

☐3. อายุ 41–50 ปี ☐4.อายุ 51–60 ปี

3.สถานภาพสมรสปัจจุบันของท่าน

☐1.โสด ☐2.สมรส

☐3.หย่าร้าง ☐4.อื่นๆโปรดระบุ.....

4.ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

☐1.ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐2.ปริญญาตรี

☐3.ปริญญาโท ☐4.ปริญญาเอก

5.ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่าน

☐1. พนักงานระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่

☐2.เจ้าหน้าที่อาวุโส

☐3.หัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก

☐4.รองผู้จัดการ

☐5.ผู้จัดการ

6.อายุการทำงาน

☐1.ต่ำกว่า 1 ปี ☐2. 1–5 ปี

☐3. 5–10 ปี ☐4. 10–15 ปี

☐5. 15 ปีขึ้นไป

7.ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

☐1.ฝ่ายบริการลูกค้า ☐2. ฝ่ายสินเชื่อ

☐3. ฝ่ายปฏิบัติการ ☐4.อื่นๆ.....

8.ระดับเงินเดือน

☐ 1. 15,000 – 20,000 บาท ☐ 2. 20,001 – 25,000 บาท

☐ 3. 25,001 – 30,000 บาท ☐ 4. 30,001 – 35,000 บาท

☐ 5. 35,001 – 40,000 บาท ☐ 6. 40,001 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ 1. งานที่ท่านทำปัจจุบันตรงตามสายงานที่ท่านได้สำเร็จการศึกษามา					
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆในการทำงานได้					
3. ท่านสามารถวิเคราะห์งานหรือปัญหาต่างๆที่ไม่เข้าใจได้อย่างสมเหตุสมผล					
4. ท่านตัดสินใจในการแก้ปัญหาในการทำงานด้วยตนเองและทันเวลา					
5. เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในขณะทำงาน ท่านสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้อย่างถูกต้อง					
6. ท่านสามารถทำงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้เสร็จได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้					
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า 7. จากการทำงานในตำแหน่งท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง					
8. ท่านใช้ความรู้ความสามารถของท่านพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ					
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 9. ท่านได้รับเงินเดือนตรงตามความสามารถและคุณวุฒิของท่าน					
10. ท่านได้รับผลตอบแทนอื่นเหมาะสมกับปริมาณความรับผิดชอบของงาน					
11. องค์กรท่านได้ให้ผลประโยชน์และสวัสดิการ					
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 12. สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมสามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
13.สถานที่ทำงานของท่านมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน					
14.สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างที่เหมาะสม					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล 15.เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ					
16.เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไว้วางใจท่าน					
17.ผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นมิตร และมีความเป็นกันเอง					
ด้านการยอมรับนับถือ 18.ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่นๆนอกเหนือจากงานประจำที่ท่านปฏิบัติอยู่					
19.ผู้บังคับบัญชายอมรับในความคิดเห็นที่ท่านเสนอ					
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ 20.ท่านมาทำงานตรงต่อเวลา					
21.ท่านปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ด้วยความเต็มใจ					
22.ผลการปฏิบัติงานของท่าน ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาบกพร่อง					
23.ท่านแต่งกายถูกต้องตามระเบียบของหน่วยงาน					
24.ท่านปฏิบัติตนตามระเบียบ วินัย ข้อบังคับ ตามที่หน่วยงานกำหนด					
ด้านการทำงานเป็นทีม 25.ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้โดยไม่มีปัญหา					
26.ท่านร่วมกันปรับปรุงการปฏิบัติงานกับทีมงานได้เป็นอย่างดี					
27.ท่านรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากทีมงาน					
28.ท่านสามารถทำงานแทนเพื่อนร่วมงานได้เมื่อจำเป็น					
29.ท่านไม่ทำตัวเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของเพื่อนร่วมงาน					
30.ท่านชอบทำงานเป็นทีม					
ด้านนโยบาย 31.ท่านเข้าใจจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ได้รับ					
32.ท่านสามารถปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้รับจากหน่วยงาน					
33.นโยบายที่ได้รับทำให้ท่านเกิดความรู้สึกท้าทายหรือกระตือรือร้นในการทำงาน					
34.นโยบายหรือเป้าหมายที่ได้รับท่านคิดว่าเกินความพยายามของท่าน					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง 35.หน่วยงานของท่านจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานได้มีการพัฒนาตนเอง					
36.ท่านคิดว่าเมื่อปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน ท่านได้มีการพัฒนาตนเอง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

– ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล ฟ้าวลัย สีหมอก

วัน เดือน ปี เกิด 6 กุมภาพันธ์ 2524

ที่อยู่ปัจจุบัน 163/3 หมู่ 7 ต.บ้านเหล่า อ.สูงเม่น จ.แพร่ 54130

ที่ทำงานปัจจุบัน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2547	พนักงานบัญชี บริษัทกุลพันธ์พร๊อพเพอร์ตี้ จำกัด
พ.ศ. 2549	พนักงานการเงินและบัญชี บริษัทปาล์ม สปริง เพลส จำกัด
พ.ศ. 2550	พนักงานบริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2546	บช.บ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่