

# แรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงาน

## ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนราธิวาส

### Motivation effect to work competency of Government Savings

#### Bank staffs in Narathiwat province

อัทธ์ คงแสง

Tel.088-7914650 Email: [Nntt\\_chanon@icloud.com](mailto:Nntt_chanon@icloud.com)

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการฯ จังหวัดสงขลา

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนราธิวาส โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากการใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนราธิวาส โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างของเคอร์ซีและมอร์แกน จำนวน 105 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Multiple Regression อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05การศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานแต่ละด้านไม่ว่าจะเป็นในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และเช่นเดียวกันกับระดับสมรรถนะในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับแรงจูงใจมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน) กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานพบว่า มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออมสินในเขตนราธิวาส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ( $p\text{-value} = .000$ ) และการศึกษาในครั้งนี้ยังพบว่า อิทธิพลของแรงจูงใจมีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 95.6 ( $R^2 = .956$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะในการทำงาน

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องในปัจจุบันแนวทางการทำงานขององค์กรได้เปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างมาก มีการแข่งขันกันในระดับองค์กรเอง โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อสร้างผลงาน หรือเพื่อความอยู่รอดขององค์กรนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนโดยการลดคนในองค์กร แต่มอบหมายงานให้คนที่อยู่มากขึ้น เพื่อให้คนที่อยู่ดีความสามารถของตนเองที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดผลดีแก่องค์การในทุกๆ ด้าน นำไปสู่การพัฒนาองค์กร แต่อย่างไรก็ตาม องค์กรต้องมีแนวทางหรือแรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานออมสิน

ธนาคารออมสินมีสถานะเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ซึ่งในปัจจุบันธนาคารออมสินได้นำเนื้องานธุรกิจบริการด้านการเงินโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากขึ้น มีการปฏิรูปองค์กรไปสู่ความเป็นดิจิทัล ก้าวไปสู่การเป็นธนาคารที่ดีที่สุดและยิ่งใหญ่ องค์กรได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและระบบการทำงาน พลิกโฉมธนาคารออมสินไปสู่อุตสาหกรรมการเงินในยุค 4.0 นั้นทำให้บุคลากรในองค์กรต้องทำการปรับตัวเพื่อให้ตัวเองอยู่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ออมสินเป็นองค์กรเพื่อสังคมที่มีการรวมตัวกันของบุคลากรเพื่อทำกิจกรรมหนึ่งที่เกี่ยวข้องมีความสัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้ ทุกความสำเร็จต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของสมาชิกในองค์กร สิ่งที่สำคัญไปกว่าการทำงานให้บรรลุเป้าหมายคือบุคลากรในองค์กร การดึงความสามารถของบุคลากรของแต่ละคนที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานสูงสุด สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรเป็นตัววัดประสิทธิผลของเป้าหมายในองค์กร ทั้งนี้การที่องค์กรจะทำให้บุคลากรเหล่านั้นดึงความรู้ความสามารถของตนเองออกมา ทำอย่างไรให้บุคลากรในองค์กรคล้อยตาม การรู้สึกเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กรสอดคล้องกัน ส่งผลให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกทั้งในด้านพฤติกรรมและจิตใจ เช่นพร้อมจะเสียสละอุทิศการใจของตนเพื่องาน เพื่อองค์กรของตนโดยไม่มีใครบังคับ นับว่าเป็นการแสดงให้เห็นถึงความยึดมั่นที่จะอยู่กับองค์กรเพื่อการทำงานและพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อประโยชน์ขององค์กร (นิสิต ทิพย์รักษ์ 2548, น 1)

อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเพิ่มปริมาณ องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจ เนื่องจากแรงจูงใจนั้นมีอิทธิพลต่อผลิตผลของงาน ซึ่งจะมีประสิทธิภาพที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับ การจูงใจในการทำงานซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายนักที่พนักงานจะตอบสนองต่องานโดยที่ขาดแรงจูงใจ (เกศณรินทร์ งานเลิศ ,2559, น1) ดังนั้น หากองค์กรสามารถทำให้พนักงานในองค์กรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทางบวกมากเท่าใด ก็จะทำให้พนักงานเหล่านั้นมีความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรมากขึ้นเท่านั้น และ ใจซึ่งส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร (อรพินท์ สุขสถานพร, 2552, น.17)

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการทำงานของพนักงานออมสินในเขตจังหวัดนราธิวาส
3. เพื่อศึกษาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนราธิวาส
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนราธิวาส

## สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน มีผลต่อแรงจูงใจที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนราธิวาส

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตนราธิวาส
2. ขอบเขตของพื้นที่ทำการวิจัย ได้แก่ กลุ่มพนักงานธนาคารออมสินในเขตนราธิวาสซึ่งประกอบไปด้วย 7 สาขา คือ สาขานราธิวาส, สาขาสุโขทัย, สาขาร้อยเอ็ด, สาขาตากใบ, สาขาทันหยงมัส, สาขาสุคริณ, สาขาสุริยะประดิษฐ์ รวมทั้งเขตนราธิวาสและศูนย์บริหารหนี้และคดีเขตนราธิวาส
3. ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ธนาคารออมสินในเขตนราธิวาส
4. ขอบเขตกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างธนาคารออมสินในเขตนราธิวาส การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ค่าสถิติ (Chi-square) ในการทดสอบสมมติฐานทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Multiple Regression
5. ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ กำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลการวิจัย เดือน ธันวาคม

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ พัฒนาองค์การสำหรับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ส่งเสริมแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของลูกจ้างพนักงานและผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง และเพื่อองค์กรสามารถพัฒนาและแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ประโยชน์ที่ผู้บริหารจะได้รับ

เข้าใจถึงความต้องการของพนักงานในด้านแรงจูงใจ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงาน และแนวทางสำหรับการบริหารของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ด้านการปรับปรุงแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการทำงานต่อไป

### ประโยชน์ที่พนักงานและลูกจ้างจะได้รับ

ทำให้พนักงานและลูกจ้างสามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์การได้ดียิ่งขึ้นเมื่อได้ทราบถึงระดับความสำคัญของแรงจูงใจในแต่ละด้านที่มีผลต่อสมรรถนะในการทำงาน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปเป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ซึ่งนำมาเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

### ตัวแปรอิสระ

#### (Independent Variable)

#### ข้อมูลส่วนบุคคล

1. ระดับการศึกษา
2. ตำแหน่งงาน
3. ระยะเวลาการทำงาน



### ตัวแปรตาม

#### (Dependent Variable)

#### แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออมสินในเขตนครราชสีมา

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
3. ด้านความก้าวหน้า
4. ด้านค่าตอบแทน
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน

#### แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออมสินในเขตนครราชสีมา

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
3. ด้านความก้าวหน้า
4. ด้านค่าตอบแทน
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน



#### สมรรถนะในการทำงานของพนักงานออมสินในเขตนครราชสีมา

1. ด้านความรู้ (Knowledge)
2. ด้านทักษะ (Skills)
3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 หลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2556: 186) ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์กรจึงมีผลตามมาทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนแก่ตนด้วย ทฤษฎีฮิอาร์ทจี เน้นว่าแม้ความต้องการอย่างหนึ่งถูกตอบสนองแล้วความต้องการดังกล่าวอาจจะมีอิทธิพลต่อไปในการตัดสินใจ เช่น เราอาจมีเงินเดือนที่ดีและมีความมั่นคง แต่เราอาจแสวงหาการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนต่อไปอีก ในกรณีเช่นนี้ความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วยังเป็นแรงจูงใจต่อไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 106) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายามหรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

ลัดดา กุลนันทน์ (2554: 7) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าที่มากกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ แรงจูงใจจะเป็นกำลังหรือพลังใจที่จะส่งผลทำให้บุคคลปฏิบัติภาระหน้าที่ให้สำเร็จตามที่ต้องการกำหนดไว้ โดยจะทำการอย่างนั้นได้ต้องมีความต้องการเป็นพื้นฐาน เริ่มด้วยความปรารถนา ความประสงค์ จุดมุ่งหมาย เป้าหมาย ความอยากเป็นเงื่อนไข และหากเงื่อนไขเหล่านี้ถูกกระตุ้นแล้วก็จะได้รับการตอบสนอง ก็จะส่งผลทำให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

### 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของเดวิด แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) (สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ Competency สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (เอกสารประกอบการอบรม, 2546), น.16 นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาวเวิร์ดเมื่อปี ค.ศ.1960ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (excellent performer) ในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ หรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้

อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย (เทียน ทองแก้ว, <http://www.dusit.ac.th.>, น.2) ได้สรุปคำนิยามของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่างๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่จะประสบ

ความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่นๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญๆ อะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไร เป็นต้น

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริพร โอพารธรรมรัตน์ (2546) ได้ศึกษา การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท อติณพ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทนในการทำงานและด้านสภาพแวดล้อม ของพนักงานบริษัท อติณพ จำกัด มีในระดับค่อนข้างมาก โดยแรงจูงใจในการทำงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ แรงจูงใจด้านเงินเดือน แรงจูงใจด้านผลตอบแทนในการทำงานและแรงจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นบริษัทควรกำหนดแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานคือ เพิ่มแรงจูงใจด้านตำแหน่งงาน โดยให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานในด้านความรู้ ความสามารถในงาน และด้านภาวะผู้นำ ไปพร้อมๆกัน เพื่อให้พนักงานมีความสามารถที่จะทำงานให้บริษัทอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจและเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้บริษัทสามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นๆ ได้

นิถุมล วินิจวงษ์ (2547: 49) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand โดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง

### วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) แรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูล โดยสอบถาม ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ธนาคารออมสินในเขตนครราชสีมา ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้จะแบ่งรายละเอียดคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะคำถามที่ใช้จะเป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended Questions) ซึ่งเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) จำนวน 1 ข้อ และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) จำนวน 6 ข้อ รวมทั้งหมด 7 ข้อ

**ส่วนที่ 2** แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออมสินในเขตนครราชสีมา เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการวัดความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ธนาคารออมสินในเขตนครราชสีมา ซึ่งลักษณะคำถามที่ใช้จะเป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended Questions) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดย

จะใช้การวัดข้อมูลประเภทมาตราวัดอันดับหรือช่วง (Interval) และมีการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ไว้ 5 ระดับ

**ส่วนที่ 3** สมรรถนะในการทำงานของพนักงานออมสินในเขตนครราชสีมาเป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการวัดความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ธนาคารออมสินในเขตนครราชสีมา ซึ่งลักษณะคำถามที่ใช้จะเป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended Questions) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยจะใช้การวัดข้อมูลประเภทมาตราวัดอันดับหรือช่วง (Interval) และมีการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ไว้ 5 ระดับ

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ Multiple regression ในการวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมา

### ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าเป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพ และระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ เป็นพนักงาน ระยะเวลาการทำงาน 6 - 10 ปี รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล 15,000 - 25,000 บาท/เดือน

2. ผลการศึกษาข้อมูลระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออมสินในเขตนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.61) และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับแรงจูงใจมากที่สุดคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาข้อมูลระดับสมรรถนะในการทำงานของพนักงานออมสินในเขตนครราชสีมาพบว่ามีสมรรถนะในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.70) และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับสมรรถนะมากที่สุดคือ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute) รองลงมา คือ ด้านความรู้ (Knowledge) และ ด้านทักษะ (Skills)

4. ผลการศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล (จำแนกตามระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน) มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออมสินในเขตนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = .000)

5. ผลการศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานออมสินในเขตนครราชสีมาตัวแบบการถดถอยที่เหมาะสมสำหรับใช้ประมาณหรือทำนายคะแนนสมรรถนะในการทำงานของพนักงานออมสินในเขตนครราชสีมา ค่าสถิติทดสอบความมีนัยสำคัญของ

สัมประสิทธิ์การถดถอย จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดนครราชสีมา  $R^2 = 95.6\%$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## การอภิปรายผลการศึกษการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงาน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่ว่าในด้านความสำเร็จในการทำงาน การทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ ยงยุทธ เกษสาคร (2541: 63) ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า การได้เลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทนโบนัส สวัสดิการต่างๆ ความเหมาะสมของเงินเดือนที่ได้รับความมั่นคงในหน้าที่การงาน เชื่อมั่นในองค์กรและศรัทธาในองค์กร

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานล้วนมีผลต่อแรงจูงใจในต่อไปนี้ (ระดับการศึกษา) กับแรงจูงใจในการทำงานระดับการศึกษา  $X^2 = 24.78$  (ตำแหน่งงาน) กับแรงจูงใจในการทำงาน  $X^2 = 72.08$  และ(ระยะเวลาการทำงาน) กับแรงจูงใจในการทำงาน  $X^2 = 57.50$  ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีการสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษาในการเลื่อนตำแหน่ง ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ทำให้ได้รับการยอมรับนับถือ รวมไปถึงค่าตอบแทนที่สูงขึ้นอีกด้วย ระยะเวลาในการทำงาน ส่งผลให้มีความชำนาญงานสามารถแก้ปัญหาได้ดีเพราะมีประสบการณ์ อีกทั้งทำให้เชื่อมั่นในองค์กร เพราะอยู่มาเป็นระยะเวลานานทำให้รู้สึกที่มีความมั่นคงในการทำงาน การที่พนักงานมีแรงจูงใจก็ย่อมส่งผลให้เกิดสมรรถนะในการทำงานองค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

จากการศึกษาพบว่าอิทธิพลของแรงจูงใจมีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ในระดับที่มากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และสุดท้ายแล้วแรงจูงใจขององค์กรต้องสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ในให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ องค์กรเองก็ต้องมองเห็นถึงความต้องการของตัวพนักงานในองค์กร เพื่อตอบสนองเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเอาสมรรถนะในตัวออกมา ไม่ว่าจะเป็นในด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เพื่อมาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั่นเอง



## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาสามารถใช้ผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนาและปรับปรุงในด้านต่างๆ เช่น สวัสดิการพนักงาน ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมั่นคง
2. การศึกษาในครั้งนี้พบว่า แรงจูงใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับที่ดีมากที่สุด ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานในการทำงานได้ดีมากเช่นกัน สามารถนำวิจัยนี้ไปปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้องค์การเป็นองค์กรที่น่าอยู่ยิ่งๆ ขึ้นไป

### ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้เก็บข้อมูลเฉพาะข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว จึงทำให้ไม่ทราบข้อมูลในเชิงลึกมาใช้ในการประกอบผลการอธิบายผลการวิจัย ดังนั้นควรมีการศึกษาในเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ผลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมา ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ธัญปวีณ์ รัตน์พงศพร อาจารย์ที่ให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ และคณะอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องต่างๆ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณพนักงานธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครราชสีมาทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทำให้การศึกษาคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้

ผู้จัดทำขอขอบคุณทุกท่านและทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง สำหรับทุกสิ่งเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

## เอกสารอ้างอิง

วิรัช สงวนวงศ์.(2545) การจัดการและและพฤติกรรมองค์การ.พิมพ์ครั้งที่2.กรุงเทพฯ:  
เพียร์สันเอดู เคชั่นอิ โดไซนา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(2539) องค์การและการจัดการ.กรุงเทพฯ:บริษัททวิสิทธิ์ จำกัด

กรองกาญจ

นันทองสุข.(2554) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากร  
ในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด.การศึกษาคำว่าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ปทุมธานี:มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ทศพล ทรงเกียรติ.(2554) แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านภูมิสารสนเทศของ  
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต.ปทุมธานี:มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ลัดดา กุลนาคันท์ (2554: 7)แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์  
และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย: มหาวิทยาลัยบูรพา

ยงยุทธเกษสาคร (2541: 63 อ้างใน เอกมณ โลหะญาณจารย์, 2547: 13) การจูงใจ =  
Leadership and motivation techniques กรุงเทพฯ:สถาบันราชภัฏสวนดุสิต

สตีเฟน พี รอบบินส์(Stephen P.Robbins) อ้างถึง พรนพ พุกะพันธ์ (2542)เทพพนม  
เมืองแมน. 2531:38 อ้างอิงจากHerberg. 1959: 176

แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) (สัญญา รัศมีธรรมโชติ Competency สถาบันเพิ่ม  
ผลผลิตแห่งชาติ (เอกสารประกอบการอบรม, 2546), น, 16 นักจิตวิทยาแห่ง  
มหาวิทยาลัยฮาวเวิร์ดเมื่อปี ค.ศ.1960

ริชาร์ด โปยาดซิส (Richard Boyatzis)(พสุ เดชะรินทร์,กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ(กรุงเทพฯ:  
ผู้จัดการ,2546)

แกรี่แฮมเมลและซีเค.พราฮาลาด (Gary Hamelและ C.K.Prahalad) (พสุ เดชะรินทร์,กลยุทธ์ใหม่  
การจัดการ,น,22-26)

สก๊อตบีพาร์รี่(ScottB.Parry)(อ้างในสัญญารัศมีธรรมโชติCompetencyสถาบันเพิ่ม  
ผลผลิตแห่งชาติ,น,48) นิยามคำว่าสมรรถนะ

สัญญา รัศมีธรรมโชติ Competency สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เอกสารประกอบการอบรม,  
2546,น.4)

อานนท์ศักดิ์วีรวิชัย (เทียน ทองแก้ว, <http://www.dusit.ac.th.>, น. 2) ได้สรุปคำนิยามของ  
สมรรถนะ

จารุวรรณ กลมสิทธิ์.(2548) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนคร.  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

เกษสุตา ต้นซุน.(2555) ทำการศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ  
พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร

อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ.(2551)ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทโตโยต้า  
ลิสซิ่ง(ประเทศไทย) จำกัด

สายชล จันท์เพ็ญ.(2550)ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเข้าดำรงตำแหน่ง  
กำนัน: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดในภาคกลาง

ศิริพร โอพารธรรมรัตน์.(2546) ได้ศึกษา การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา  
บริษัทอดินพ จำกัด

Herzberg. F.Mausner.B.andSynderman,B1959. The Motivation to Work.New Yok;  
John Wiley and Sons.Inc.

McClelland,David C.1962 Business Drive and National Achievement. New York; D.Van  
Nostrand

Maslow,A.H.1970 Motivation and Personality. New York : Harper and Row, Publi