

# อิทธิพลของปัจจัยจูงใจต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

## Influence of motivation factors on motivation in employee performance

### Case study of Krung Thai Bank Limited

นางสาว กรกนก ส้าอางค์

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจ ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อต้องการทราบถึงปัจจัยจูงใจที่แท้จริงในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทำงานตามเป้าหมายว่า ทำเพื่อจุดประสงค์ใด อะไรเป็นปัจจัยจูงใจดึงดูดให้พนักงานทำ และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับองค์กร ที่จะวางเป้าหมายในการทำงาน แล้วและกลับแรงจูงใจของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทุกตำแหน่ง โดยเก็บตัวอย่าง 418 ตัวอย่างซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบเส้นตรงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

ศึกษา อิทธิพลของปัจจัยจูงใจต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

#### ขอบเขตการวิจัย

##### 1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเนื้อหาวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motivatot)

ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Job Motivation)

##### 2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ใช้ตัวอย่างจาก พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

### 3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2561 – 31 ธันวาคม 2562

### 4 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่สำรวจการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศ

## กรอบแนวคิดงานวิจัย

### ตัวแปรต้น

#### ปัจจัยจูงใจ(Motivators)

- 1.การบรรลุผลสำเร็จ (Achievement)
- 2.ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement)
- 3.ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)
- 4.การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- 5.โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Growth)

### ตัวแปรตาม

#### แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

(Job Motivation)

## วิธีดำเนินการวิจัย

### รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทางแบบสอบถาม จากพนักงานธนาคารกรุงไทย เพื่อศึกษาถึง อิทธิพลของปัจจัยจูงใจ ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพิจารณาปัจจัยจูงใจ 5 ประการ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทุกตำแหน่ง ในส่วนภูมิภาค หรือ กลุ่มเครือข่าย มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 11,000คน การกำหนดกลุ่มประชากร ผู้วิจัยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย โดยคณะผู้วิจัยได้อ้างอิง Yamane's formula of Sample size ของ Yamane (1967)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็น 2 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน จำนวน 7 ข้อ โดยแบบสอบถามเป็นลักษณะตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยเป็นมาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดแบบอัตราส่วน (Ratio Scale)

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถาม อิทธิพลปัจจัยจูงใจต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)(ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก Herzberg) โดยนำข้อมูลตัวแปรในการศึกษาที่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ สมมุติฐาน จำนวน 20 ข้อ โดยใช้ปัจจัยจูงใจ ได้แก่

1. การบรรลุผลสำเร็จ ( Achievement)
2. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( Advancement)
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ( Work Itself)
4. การได้รับการยอมรับนับถือ ( Recognition)
5. โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ( Growth)

ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นมาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) โดยกำหนดระดับคะแนน คือ เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน ไปจนถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด 1 คะแนน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

ผู้วิจัยเป็นผู้ส่งแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมดจำนวน 400 ฉบับ แก่ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยการทำแบบสำรวจ online ส่งลิงค์ทาง E-mail ภายในของธนาคาร

## วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานของงานการวิจัยเรื่อง "อิทธิพลของปัจจัยจูงใจต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)" ซึ่งได้กำหนดความเชื่อมั่น 95 % สามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ อิทธิพลของปัจจัยจูงใจ ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาและนำเสนอโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

หลังจากเก็บข้อมูลในรูปแบบฟอร์ม แบบสอบถามนำ ข้อมูลจากแบบสอบถามประมวลผลมาอภิปราย ตี วยการ วิเคราะห์ปัจจัยจูงใจต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression)

## ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย พนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) รวม 4 00คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วน ใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30ปี มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงระยะเวลา 1 - 5ปี มีสถานะภาพ โสด จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ / เจ้าหน้าที่ซูเปอร์ไวเซอร์ และรายได้ส่วนใหญ่ประมาณ 15,000 – 25,000 ปี ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. จากการศึกษาในระดับของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง 400คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ปัจจัยจูงใจ ด้านการบรรลุผลสำเร็จการทำงาน ( $\bar{X}=4.49$ ) มากกว่าปัจจัยจูงใจด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ( $\bar{X}=4.44$ ) มากกว่าด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X}=4.11$ ) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $\bar{X}=4.09$ ) และมากกว่าด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X}=4.00$ )

3. จากการศึกษาผลอิทธิพลปัจจัยจูงใจต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยทำการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5ตัวแปร มีอำนาจในการพยากรณ์ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร่วมกันได้ 0.182หรือ 18.20เปอร์เซ็นต์ และมีค่าความ คาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 2.127

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรอิสระหรือตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5ตัวแปร พบว่าปัจจัยจูงใจเพียง 2 ตัวแปรนั่นคือ ด้าน การบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Beta = 0.291) และ ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Beta = 0.219) ซึ่งมี อิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า Beta เป็น +

## เอกสารอ้างอิง

- (โชติกา ระโส, 2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ . กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นวรา นาคเวก. (2555). การศึกษาสถานภาพของพนักงานราชการกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สร้อยตระกูล (ติวณยานนท์) อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์ . พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภา เจียมพุก. (2554). แรงจูงใจของครูกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ. (2548). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงคราม. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อดุลย์ ทองจำรุณ. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขตพื้นที่อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- อิสรา ปิ่นตบแต่ง. (2554). ปัจจัยจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- Carly S. Bruck, Tammy D. Allen, and Paul E. Spector. (2001). The Relation between Work-Family Conflict and Job Satisfaction: A Finer-Grained Analysis. *Journal of Vocational Behavior*. 60: 336 - 353.
- Ebrahim A. Maidani. (1991). Comparative Study of Herzberg's Two-Factor Theory of Job Satisfaction among Public and Private Sectors. *Public Personnel Management*. 20, no.4.
- Teck Hong Tan and Amma Waheed. (2011). *Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the Malaysian retail sector: the mediating effect of love of money* [Online]. *Asian Academy of Management Journal*. 16, no.1: 73-94. Abstract from Dialog File: Munich Personal RePEc Archive.