

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคาร
สายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

A Study of Factors Affecting Self-Development of Employees
in Retail Banking at a Private Bank



ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคาร
สายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

A Study of Factors Affecting Self-Development of Employees
in Retail Banking at a Private Bank



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



©2559

วรรณวิสา แยมเกตุ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคาร สายลูกค้าบุคคลของธนาคาร
เอกชนแห่งหนึ่ง

ผู้วิจัย วรรณวิสา แย้มเกตุ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

ผู้เชี่ยวชาญ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

26 สิงหาคม 2559

วรรณวิสา แยมเกตุ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคาร เอกชนแห่งหนึ่ง (98 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล อิทธิพลของปัจจัยด้าน แรงจูงใจในการทำงาน และอิทธิพลของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อการพัฒนาตนเอง ในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ซึ่งได้แก่ การทดสอบหาความ แตกต่างค่าที (T-test) และความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) และสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 25 – 35 ปี สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีความเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีความเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการ พัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของ พนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 46.30 และปัจจัยความ พึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคล ของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 49.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การพัฒนาตนเองในการทำงาน, แรงจูงใจในการทำงาน, ความพึงพอใจในการทำงาน

Yamketh, W. M.B.A., August 2016, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Factors Affecting Self-Development of Employees in Retail Banking at a Private Bank (98 pp.)

Advisor: Asst.Prof.Pitsuphar Pachimsawat, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this research was to study the personal factors, the factors of work motivation, and job satisfaction affecting the self-development of employees in retail banking at a private bank. Questionnaires were used as the data collection tool, and distributed to 400 participants. The statistical data analysis was conducted using the descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation, and the inferential statistics including the T-test, F-test, One-way ANOVA, and the Multiple Regression Analysis.

Demographic data collected from the questionnaires showed that most respondents were female, aged 25-35 years old, worked in the staff level position, had a bachelor's degree, work experience of less than 2 years, and average monthly income of THB15,001-25,000. Their opinion on work motivation was at a high level, with a mean of 3.90. Their opinion on job satisfaction was also at a high level, with a mean of 3.75. It was found that different genders and education did not have a different effect on self-development of employees in retail banking at a private bank, while different ages, periods of work experience, positions, and average monthly incomes did. In addition, both the factors of work motivation and job satisfaction had an influence on self-development of the employees (46.30% and 49.90%, respectively), with a statistical significance of 0.05.

Keywords: Self-development, Work Motivation, Job Satisfaction

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาอันเป็นประโยชน์ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปด้วยดีรวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้และสามารถนำวิชาการต่าง ๆ และกลุ่มเพื่อนทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยที่คอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

วรรณวิสา แยมเกตุ

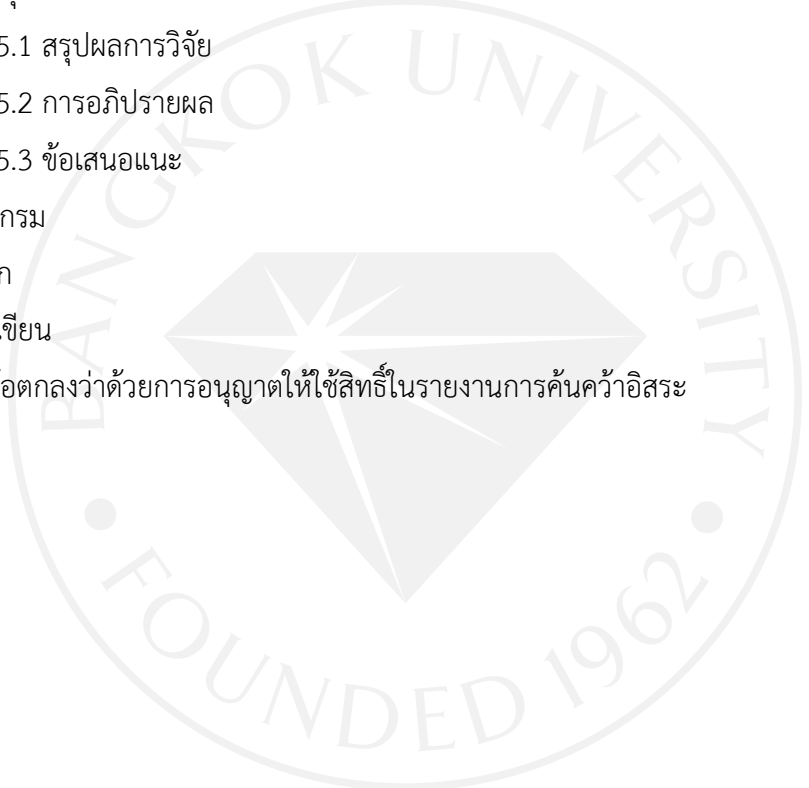


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	2
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.6 ข้อยกเว้นของงานวิจัย	7
1.7 นิยามคำศัพท์	7
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง	11
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	17
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	28
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	38
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.4 สมมติฐานการวิจัย	42
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	44
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	58
4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	71
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	75
5.2 การอภิปรายผล	79
5.3 ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	89
ประวัติผู้เขียน	98
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

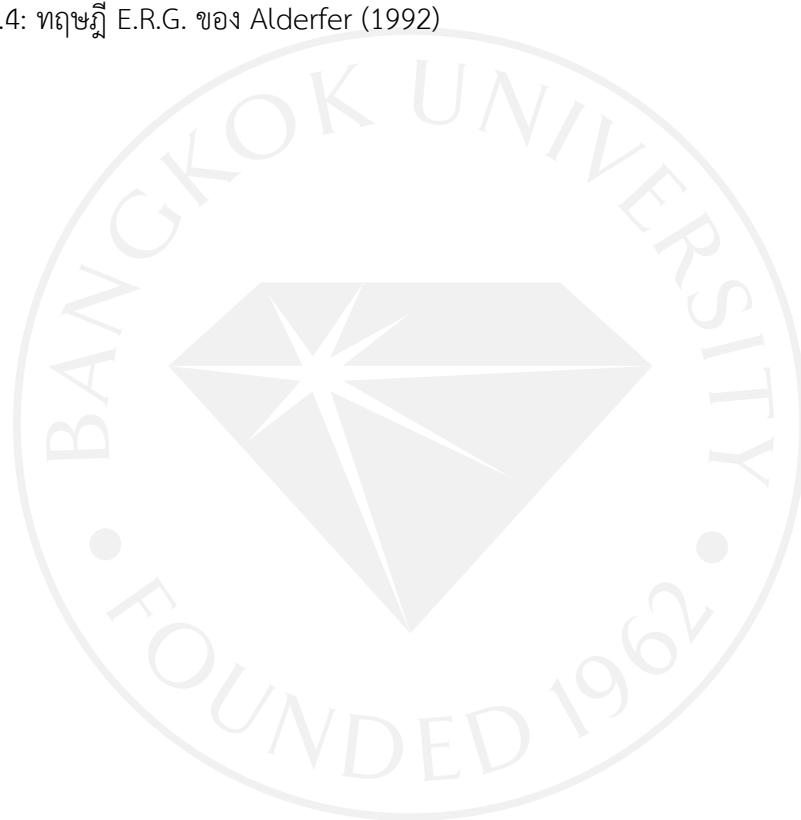
	หน้า
ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหา ค่าครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha)	41
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ	45
ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ	45
ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา	46
ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	46
ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน	47
ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	47
ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านแรงจูงใจ	48
ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านความพึงพอใจ	51
ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงาน	54
ตารางที่ 4.10: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงาน ของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ	59
ตารางที่ 4.11: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงาน ของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงาน ของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	62
ตารางที่ 4.13: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงาน ของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	63
ตารางที่ 4.14: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงาน ของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน	65
ตารางที่ 4.15: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงาน ของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	66
ตารางที่ 4.16: แสดงค่าสถิติที่ใช้หาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณด้านแรงจูงใจ กับการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคล ของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง	68
ตารางที่ 4.17: แสดงค่าสถิติที่ใช้หาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณด้านความพึงพอใจ กับการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคล ของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง	70
ตารางที่ 4.18: แสดงการสรุปผลสมมติฐานข้อที่ 1	71
ตารางที่ 4.19: แสดงการสรุปผลสมมติฐานข้อที่ 2	72
ตารางที่ 4.20: แสดงการสรุปผลสมมติฐานข้อที่ 3	73
ตารางที่ 4.21: แสดงการสรุปผลสมมติฐานข้อที่ 3	73

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)	5
ภาพที่ 2.1: องค์ประกอบของแรงจูงใจ	19
ภาพที่ 2.2: แรงจูงใจไฟ้สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland, 1961)	23
ภาพที่ 2.3: ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation)	24
ภาพที่ 2.4: ทฤษฎี E.R.G. ของ Alderfer (1992)	25



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงองค์กรเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา จากองค์กรที่มีผู้นำหรือผู้บริหารเป็นผู้สั่งการ (Dominate) การบริหารงานทุกอย่างถูกกำหนดโดยผู้นำและพนักงานต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มาเป็นองค์กรที่มีการบริหารแบบการมีส่วนร่วมเปลี่ยนจากสายการบังคับบัญชาแนวตั้งไปเป็นแนวนราบ ทั้งนี้เพื่อลดขั้นตอนการบังคับบัญชาให้เหลือน้อยที่สุด ทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานมากขึ้น และท้ายที่สุดได้เปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานจากการรับคำสั่งจากหัวหน้างานมาสู่การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น รวดเร็วผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน เพราะเป็นผู้กำหนดวิธีการทำงานด้วยตนเอง การจัดการองค์กรในแนวนราบและพนักงานมีส่วนร่วมจะเกิดการส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน เกิดการร่วมมือพึ่งพาอาศัยกันและกัน มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานเกิดการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และเกิดความคิดสร้างสรรค์จนกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ทำให้ผลผลิตและรายได้ขององค์กร (Productivity) เพิ่มขึ้นเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ (Organization Effectiveness) สามารถยืนหยัดแข่งขันกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งในระดับชาติและนานาชาติได้อย่างมั่นคง องค์กรต่าง ๆ ตระหนักว่าสิ่งสำคัญที่สุดไม่ใช่ระบบฐานข้อมูลแต่เป็น “ทรัพยากรบุคคล” ที่เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่การแข่งขันทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

การพัฒนาตนเองของพนักงานมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการผลักดันองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ เพราะการพัฒนาตนเองเป็นการเพิ่มศักยภาพในหน้าที่การงานของตนเองให้พัฒนาออกมาทางผลงานในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น แต่ถ้าหากพนักงานไม่พร้อมที่จะพัฒนาตนเองทั้งขาดสิ่งจูงใจในการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของตนเอง การพัฒนาภายในองค์กรก็จะไม่สามารถดำเนินต่อไปบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ McClelland (1961) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เน้นอธิบายการจูงใจของมนุษย์ที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ ดังนั้นแรงจูงใจจึงอาจเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาตนเองในการทำงานของบุคลากรในองค์กร และนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ยังเป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะกระทำให้สิ่งหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิด ด้วยระดับเกณฑ์การทำงานที่ดี และพยายามทำให้ดีกว่าคนอื่น (กนิษฐา จิตวิวัฒนา, 2542)

เมื่อมีแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จแล้วพนักงานก็จะเกิดทัศนคติทางด้านบวกต่อการทำงาน โดยองค์กรต้องมีปัจจัยเสริมเพื่อช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานและทัศนคติที่ต่อองค์กร Herzberg (1959) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย

ประกอบด้วยปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยก้ำจุน โดยการส่งเสริมและการพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานนั้นผู้บริหารควรสนับสนุนหรือกระตุ้นให้บุคลากรได้ปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ สร้างความเสมอภาคต่อกันภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน (พระมหาพิเชษ พลสวัสดิ์, 2544) เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกดีต่อการทำงาน และยอมรับนโยบายขององค์กร พนักงานจะเกิดความต้องการที่ประสบความสำเร็จและก้าวหน้าเพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเองให้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ดังที่ Megginson และ Pedler (1992) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองจะเกิดมากหรือน้อย ก็ขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง การพัฒนาคือการเรียนรู้ที่มีความต้องการและมีแรงจูงใจที่จะผลักดันให้เกิดการพัฒนาตนเองอีกทั้งการพัฒนาตนเอง ยังเป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเอง อันจะนำไปสู่การแสวงหาความสำเร็จ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (จุฑามาศ สนทนง, 2553)

การเติบโตและพัฒนาความสามารถของพนักงานในองค์กรเป็นสิ่งที่ธนาคารพาณิชย์ไทยได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ไทยมุ่งมั่นให้พนักงานทุกคนมีโอกาสได้เรียนรู้ และก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหนือความคาดหวัง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานกับการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลแรงจูงใจในการ

ทำงาน ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงาน และข้อมูลการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงาน ธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจากยังไม่ทราบกลุ่มประชากรตัวอย่างที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย

1.1) ข้อมูลปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1.1.1) เพศ

1.1.2) อายุ

1.1.3) การศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.1.4) ตำแหน่งงาน

1.1.5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2) ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน (McClelland, 1961) ประกอบด้วย

1.2.1) การชอบงานที่ทำหาความสามารถ

1.2.2) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

1.2.3) ความมุ่งมั่นพยายาม

1.2.4) การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ

1.2.5) การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน

1.2.6) การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ

1.3) ข้อมูลปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน (Herzberg, 1959) ประกอบด้วย

1.3.1) ด้านปัจจัยกระตุ้น

1.3.1.1) ลักษณะงาน

1.3.1.2) มีโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

1.3.1.3) ความรับผิดชอบในงาน

1.3.1.4) โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ

1.3.1.5) การได้รับการยอมรับนับถือ

1.3.2) ด้านปัจจัยค้ำจุน

- 1.3.2.1) เงินเดือนหรือรายได้.
- 1.3.2.2) ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน
- 1.3.2.3) สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน
- 1.3.2.4) ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน
- 1.3.2.5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ข้อมูลการพัฒนาด้านตนเองในการทำงาน

(Megginson & Pedler, 1992) ประกอบด้วย

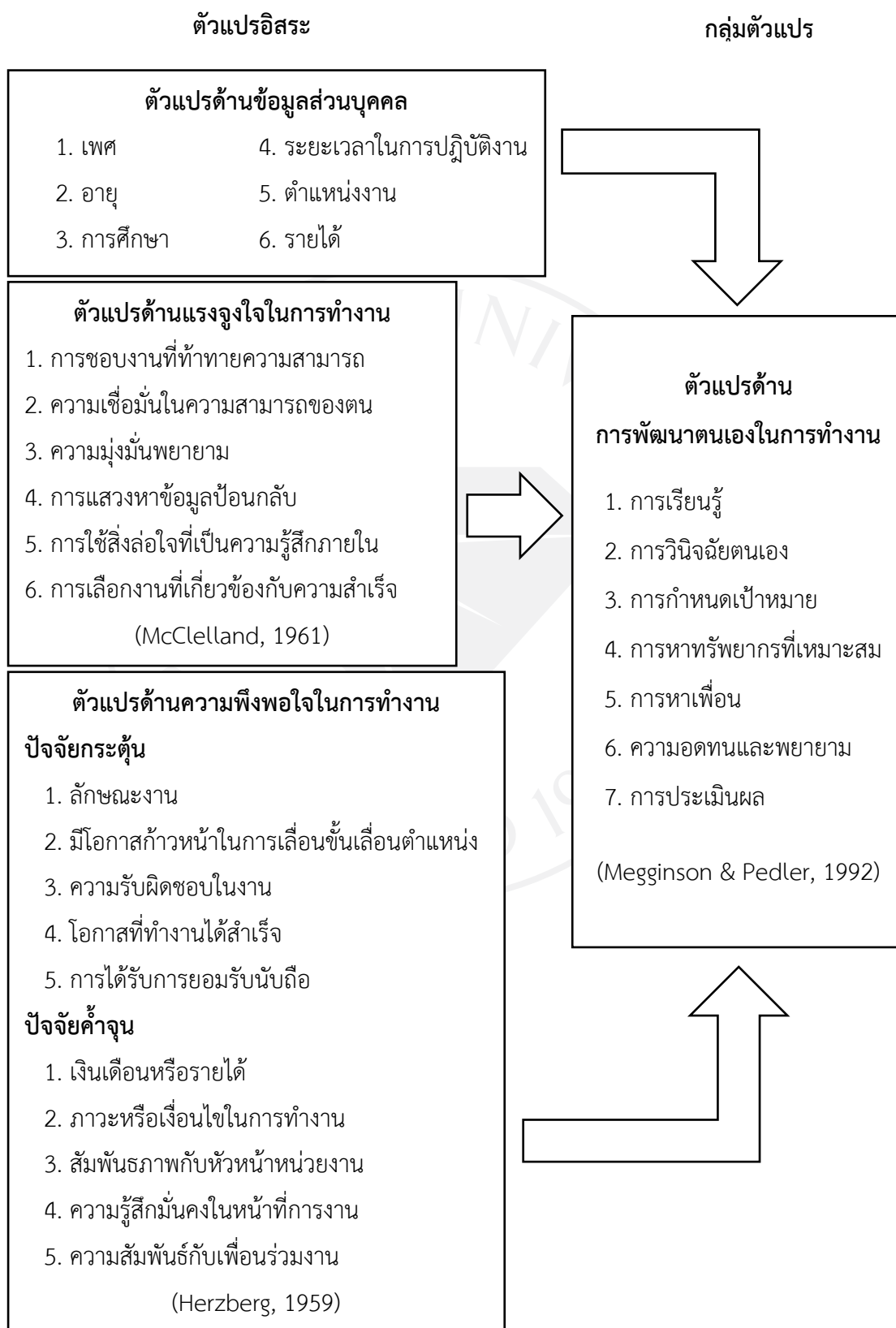
- 2.1) การเรียนรู้
- 2.2) การวินิจฉัยตนเอง
- 2.3) การกำหนดเป้าหมาย
- 2.4) การหาทรัพยากรที่เหมาะสม
- 2.5) การหาเพื่อน
- 2.6) ความอดทนและพยายาม
- 2.7) การประเมินผล

1.4 การกำหนดกรอบแนวความคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ การพัฒนาด้านตนเองในการทำงาน

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.5.1.1 ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่แตกต่างกัน

H0: เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีการพัฒนาตนเองในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1: เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีการพัฒนาตนเองในการทำงานที่แตกต่างกัน

1.5.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้าน การชอบงานที่ทำ ความสามารถ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม การแสวงหาข้อมูล ป้อนกลับ การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน และการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเรีง มีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

H0: อิทธิพลของปัจจัยด้านด้านแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

H1: อิทธิพลของปัจจัยด้านด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

1.5.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยกระตุ้น แบ่งเป็น ลักษณะงาน มีโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความรับผิดชอบในงาน โอกาสที่ทำงานได้สำเรีง และการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านปัจจัยค่าจุนแบ่งเป็น เงินเดือนหรือรายได้ ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

H0: อิทธิพลของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

H1: อิทธิพลของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

การกำหนดสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.5.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของ 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way Anova)

สมมติฐานข้อที่ 2: จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 3: จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.6.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งโดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่น ๆ และจะทำการศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ไม่รวมถึงพนักงานสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่มีลักษณะการดำเนินใกล้เคียงกัน

1.6.2 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง โดยมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559

1.6.3 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง โดยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรคุณสมบัติส่วนบุคคลกลุ่มตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานและกลุ่มตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีต่อกลุ่มตัวแปรการพัฒนาตนเองในการทำงาน

1.7 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

สายลูกค้าบุคคล หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ผลตอบแทนหรือสิ่งล่อใจที่สามารถทำให้พนักงานมีความต้องการในการที่จะทำงานเพิ่มมากขึ้น มีองค์ประกอบ 6 ประการ คือ 1) การชอบงานที่ทำหาความสามารถ หมายถึง การใช้ความพยายามและความสามารถในการที่จะทำให้งานที่ทำบรรลุเป้าหมายมีความกระตือรือร้นในการทำงาน นำเอาประสบการณ์และความผิดพลาดมาเป็นข้อคิดในการทำงานหรือในกรณีที่เกิดปัญหาหรืออุปสรรค ก็จะใช้โอกาสนี้เพื่อการฝึกฝนและพัฒนาตนเอง 2) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน หมายถึง การกำหนดมาตรฐานในการทำงานเสมอเพื่อให้เกิดการพัฒนาในงานที่ทำ และยังสามารถให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงานได้ 3) ความมุ่งมั่นพยายาม หมายถึง การตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ สามารถสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมาย และสร้างแรงบันดาลใจที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จถึงงานนั้นจะยาก แต่ก็ต้องทำให้สำเร็จ 4) การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ หมายถึง การประเมินผลจากการทำงาน และนำผลการประเมินมาพิจารณาเพื่อหาข้อบกพร่องในการทำงานของตนเอง เพื่อรับฟังคำแนะนำในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานแล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น 5) การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน หมายถึง การได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเพื่อรักษาคุณภาพการทำงาน และความเพียรพยายามในการทำงานที่จะประสบความสำเร็จ และ 6) การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ หมายถึง การวางแผนในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และเลือกงานที่มีโอกาสประสบความสำเร็จโดยเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมาย หรืองานอื่น ๆ ที่ตรงตามความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้ผลงานนั้น ๆ ออกมาดีเสมอโดยมีการแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ได้ ปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน ดังนี้

ปัจจัยกระตุ้น หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ประกอบด้วย 1) ด้านลักษณะงาน หมายถึง เป็นงานที่ทำหาความสามารถอาจจะเกี่ยวข้องกับสาขาที่ได้เรียนมาและเป็นงานที่พอใจในการจัดระบบงาน 2) โอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้และประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจกับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นภายในองค์กร 3) ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง การได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจโดยไม่ต้องมีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระให้สิทธิ์ในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน 4) โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ หมายถึง การได้รับการสนับสนุนผู้บังคับบัญชา ทำให้การทำงานและการแก้ปัญหาประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ และ 5) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้า ว่าตนเองสามารถทำงานที่สำคัญได้ดี

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยช่วยสนับสนุนในการทำงานถ้าหากขาดไปก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 1) เงินเดือนหรือรายได้ หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับ ปริมาณงานที่ทำ

ตำแหน่งงาน ณ ปัจจุบัน มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น ๆ และเงินเดือนยังเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน 2) ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน หมายถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานมีประสิทธิภาพทันสมัยการ และอำนวยความสะดวกที่สำคัญบุคลากรมีความพอใจกับขั้นตอนและบรรยากาศการทำงานภายในองค์กร 3) สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน หมายถึง การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และพอใจในการให้คำแนะนำช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน 4) ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน หมายถึง ความมั่นใจในองค์กรโดยจะไม่ถูกย้ายงานหรือไล่ออกโดยไม่มีเหตุผล และยังรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานปัจจุบัน และ 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานการพยายามปรับความเข้าใจกันทันทีเมื่อมีปัญหา และที่สำคัญไม่มีการแบ่งพวกและขาดความสามัคคีต่อกันภายในองค์กร

การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่พนักงานสามารถเพิ่มศักยภาพในการในงานของตนเองให้พัฒนาออกมาทางผลงานในการทำงานที่ดีขึ้นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การเรียนรู้ หมายถึง การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงาน นำเอาเทคนิค และวิธีการใหม่ ๆ มาใช้จากคู่มือการปฏิบัติงานมาช่วยในการพัฒนาวิธีการทำงานและศึกษาแนวทางวิธีการทำงานของผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานมาปรับใช้กับตนเอง 2) การวินิจฉัยตนเอง หมายถึง การสำรวจเพื่อประเมินความสามารถเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นประเมินผลการปฏิบัติงานเมื่อพบข้อบกพร่องของตนเองจะปรับปรุงและแก้ไขทันที 3) การกำหนดเป้าหมาย หมายถึง การปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้เพื่อให้งานนั้นเสร็จในเวลาที่กำหนดตามเป้าหมาย และนำไปประเมินหรือวัดผลเพื่อการพัฒนาตนเอง 4) การหาทรัพยากรที่เหมาะสม หมายถึง การนำความรู้จากการอบรมและการสัมมนามาประยุกต์ใช้ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้มีความกระตือรือร้น และสามารถใช้วิทยาการใหม่ ๆ เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 5) การหาเพื่อน หมายถึง การมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถในด้านต่าง ๆ สามารถแบ่งปันข้อมูลในการปฏิบัติงานการรับฟังเหตุผลและความคิดเห็นผู้อื่นแลเพื่อนร่วมงานยังสามารถให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานได้ 6) ความอดทนและพยายาม หมายถึง พร้อมรับกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น พยายามเรียนรู้เกี่ยวกับวิทยาการใหม่ ๆ พยายามแก้ไขให้ดีขึ้นมีความพยายาม มีความตั้งใจทำอย่างเต็มความสามารถ และไม่รู้สึกท้อแท้แม้จะเจออุปสรรคขณะทำงาน และ 7) การประเมินผล หมายถึง การปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ประเมินแผนงานอยู่เสมอ ถ้าพบว่ามีข้อผิดพลาดจะแก้ไขให้ดีขึ้นและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาตนเอง

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 จากการศึกษางานวิจัยนี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และยังทำให้ทราบถึงปัญหา และข้อเสนอแนะ ที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

1.8.2 สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอเสนอเอกสารและงานวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในการทำงาน

ความหมายของการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเองหมายถึงการพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีมากขึ้น โดยเหตุที่มนุษย์เราต้องการที่จะให้ตนเองเจริญก้าวหน้า (ความเจริญก้าวหน้าส่วนตัวและการรับรู้ศักยภาพของตนเอง) ดังนั้นทุกคนต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีชีวิตที่ดียิ่งขึ้น (เอกชัย บุญอาจ, 2553) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาตนเองควรมีสิ่งสำคัญคือ 1) การกระทำในเชิงบวก ที่สำคัญที่สุดคือสร้างแรงจูงใจให้อยากแก้ปัญหาคนทำงานหากคุณเพียงทำงานตามคำสั่ง เท่านั้นคุณจะไม่มีความพัฒนาความสามารถของตนเองได้ 2) สะสมข้อมูล หากไม่มีข้อมูลเข้า (Input) แล้วจะมีผลออก (Output) ได้อย่างไร การพัฒนาตนเองก็เช่นกัน การสะสมข้อมูลเพื่อให้ตนเองรอบรู้มากขึ้นจึงเป็นการช่วยพัฒนาตนเองให้รอบรู้มากยิ่งขึ้น และ 3) พัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

การพัฒนาตนเองโดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำได้ 2 วิธี ดังนี้

การระดมมันสมอง (Brainstroming) โดยวิธีการนี้ จะทำให้พนักงานทุกคนได้มีอิสระเสรีทางความคิดเชิงสร้างสรรค์เรื่องใดเรื่องหนึ่ง

รายการตรวจสอบ (Checkist) วิธีการนี้จะช่วยกระตุ้นให้คนพิจารณาในสิ่งที่อาจจะมองข้ามไปได้ ควรตรวจสอบให้ละเอียดถี่ถ้วน (เอกชัย บุญอาจ, 2553)

การพัฒนาตนเอง (Self Development) คนเราถ้าจะเก่งต้องประกอบด้วย 3 เก่ง ดังนี้

1) เก่งตน (Self Ability) หมายถึง เป็นผู้ที่ชอบศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันโลกทันคน การพัฒนาตนเองนั้นพัฒนาได้ 3 ทางคือ

1.1) ทางกาย องค์กรประกอบได้แก่ รูปร่าง พัฒนาให้ดีขึ้นโดยใช้การออกกำลังกายช่วยลดจุดด้อยหรือเสริมจุดเด่น หน้าตาสดชื่นแจ่มใส สะอาดหมดจด อากัปกริยา การแสดงออกเข้มแข็งแต่

ไม่แข็งกระด้าง อ่อนโยนแต่ไม่อ่อนแอ การยืน การเดิน การนั่ง ต้องมั่นคง เรียบร้อย การแต่งกายต้อง สะอาดกับกาลเทศะเหมาะสมกับรูปร่างและผิวพรรณ

1.2) ทางวาจา การพูดดีต้องมีองค์ประกอบ 4 ประการคือ พูดแต่ดีมีประโยชน์ ผู้ฟัง ชอบ และทุกคนปลอดภัย ก่อนพูดทุกครั้งต้องคิดก่อนพูดคนที่พูดดีมีปิยะวาจาเป็นลมปากที่หวานหูไม่รู้หายเป็นที่รักใคร่ชอบพอกแก่ทุก ๆ ฝ่ายที่ได้ยินได้ฟัง

1.3) ทางใจ การพัฒนาทางใจก็มีองค์ประกอบหลายประการ เช่น ความมั่นใจถ้ามีความมั่นใจใน จะทำอะไรก็สำเร็จ ความจริงใจ คือเป็นคนปากกับใจตรงกัน ความกระตือรือร้น แจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความมานะพยายามไม่ท้อต่อสิ่งใด ๆ ความซื่อสัตย์ ความสุขใจ ความอดกลั้น ความมีเหตุผล การมีสมรรถภาพในการจำและมีความคิดสร้างสรรค์

2) เก่งคน (Self Ability) หมายถึง มีความสามารถที่จะทำตัวให้เข้าไหนเข้าได้เป็นที่รักใคร่ชอบพอกแก่ทุกฝ่ายมีมนุษยสัมพันธ์ในครอบครัวพ่อแม่ควรรู้หลักจิตวิทยาในการปกครองลูกให้ความรักแก่ลูก ลูกก็ไม่ทำตนให้เป็นปัญหาให้พ่อแม่และมีมนุษยสัมพันธ์สามารถทำตนให้เข้ากับคนได้กับทุกคน หากมีผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาก็รัก หากมีลูกน้อง ลูกน้องก็รัก เพื่อนร่วมงานก็รัก บุคคลภายนอกหรือลูกค้าก็รัก ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์กับตนเองและธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง

3) เก่งงาน (Task Ability) หมายถึง ผู้ที่รักงาน ขยันทำงาน และรู้วิธีทำงาน มีความขยันหมั่นเพียร มานะ อดทน ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค (เอกชัย บุญอาจ, 2553)

อาจสรุปได้ว่าการพัฒนาตนเอง แบบ Inside Out Approach เป็นการพัฒนาคนโดยมุ่งเน้นการพัฒนาจากภายใน (ทัศนคติ แรงจูงใจ อุบิสัย) สู่การพัฒนาภายนอก (ความรู้ ทักษะ พฤติกรรม) เพราะถ้าบุคคลสามารถพัฒนาสิ่งที่อยู่ภายในใจของมนุษย์ได้แล้ว การพัฒนาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของมนุษย์ก็สามารถทำได้ง่ายขึ้นอย่างแน่นอน

หลักการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาคุณสมบัติที่อยู่ในตัวบุคคล การจัดวางเป้าหมายชีวิตที่ดีให้ตนเอง การพัฒนาตนเอง จะทำให้เห็นคุณค่าในตนเองได้มากยิ่งขึ้น

ปราณี รามสูต และจรัส ดวงสุวรรณ (2545, หน้า 125-129) ได้กล่าวว่า “หลักการพัฒนาตนเอง แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน 1) ขั้นการตระหนักรู้ถึงความจำเป็นในการปรับปรุงตนเอง เป็นขั้นที่ต้องการพัฒนาตนเอง เพื่อความสำเร็จ คือ การพัฒนาตนเองในแง่ความรู้และในทุกด้านให้ดีที่สุด 2) ขั้นการวิเคราะห์ตนเอง โดยการสังเกตตนเอง ประเมินตนเอง และสังเกตผู้อื่น และ 3) ขั้นการวางแผนพัฒนาตนเองและการตั้งเป้าหมาย”

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2550) ได้กล่าวถึง ยกระดับความสามารถของตนเองเป็นการเปลี่ยนแปลงตนเองจากศักยภาพเดิมที่มีอยู่ไปสู่ศักยภาพระดับที่สูงกว่า โดย 1) บุคคลต้องสามารถปลดปล่อยศักยภาพระดับใหม่ออกมา 2) มีสิ่งท้าทายภายนอกที่เหมาะสม 3) คนที่มีการพัฒนาตนเอง

ควรรับรู้ถึงสิ่งที่ท้าทายของตัวคนทั้งหมด (Total Self) 4) เป็นการริเริ่มด้วยตัวเอง แรงจูงใจเบื้องต้นเกิดขึ้นผ่านผลสัมฤทธิ์ของตัวเอง และการทำให้บรรลุความสำเร็จด้วยตนเอง รางวัลและการลงโทษจากภายนอกเป็นเรื่องที่รองลงมา 5) การเรียนรู้ การหยั่งเชิงอย่างสร้างสรรค์ 6) ต้องเต็มใจที่จะเสี่ยง 7) ต้องมีความตั้งใจที่เข้มแข็งเพียงพอที่จะผ่านขึ้นไปสู่ศักยภาพใหม่ และ 8) ต้องการคำแนะนำ และการสนับสนุนของนักพัฒนาตนเองที่มีวุฒิภาวะมากกว่า

แนวทางการพัฒนาตนเอง

แนวทางการพัฒนาตนเอง สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

- 1) ด้านจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึก หมายถึง การพัฒนาสภาพของจิตที่มีความสามารถในการควบคุมความรู้สึก การแสดงออก และควบคุมอารมณ์ที่เป็นโทษต่อตนเองและผู้อื่น
- 2) ด้านร่างกาย หมายถึง มีพัฒนาการด้านรูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทาง การแสดงออก น้ำเสียง วาจา การสื่อความหมายรวมถึงสุขภาพอนามัย และการแต่งกายเหมาะกับกาลเทศะ รูปร่างและผิวพรรณ
- 3) ด้านสติปัญญาและความเฉลียวฉลาด คือ รอบรู้ ฉลาด มีไหวพริบ ปฏิภาณ การวิเคราะห์ความสามารถในการแสวงหาความรู้ และฝึกทักษะใหม่ ๆ เรียนรู้วิถีทางการดำเนินชีวิตที่ดี
- 4) ด้านสังคม หมายถึง การพัฒนาปฏิบัติตน ท่าทีต่อสิ่งแวดล้อม ประพฤติตนตามปทัสฐานทางสังคม (จันงค์ อติวัฒน์สิทธิ์, 2545)

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองได้มีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ และผู้ให้ความหมายของคำว่า “การพัฒนาตนเอง” ได้ให้แนวคิดไว้หลายความหมาย ดังนี้

ปราณี รามสูต และจำรัส ดั่งสุวรรณ (2545) ได้กล่าวไว้ การพัฒนาตนเองในเชิงจิตวิทยา คือ การทำเพื่อความก้าวหน้าเป็นการปรับปรุงไปที่จะพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อให้ชีวิตไปสู่ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

พจน์ เพชรบุรณิน (2528) ได้กล่าวไว้ การพัฒนาตนเองเป็นการช่วยเหลือส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้ยกระดับความสามารถของตนเองโดยมีบุคคลให้การสนับสนุนช่วยเหลือให้ตนเองมีความรู้เพิ่มมากขึ้น

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544) ได้กล่าวไว้ การพัฒนาตนเองมีผลกระทบในการทำงานมาจากบุคคลในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญ

พิสิทธิ์ สารวิจิตร (2529, หน้า 76) ได้กล่าวไว้ คือ “การปลูกสร้างคุณสมบัติ ความรู้ ความคิด คุณธรรม นิสัย เจตคติ ความชำนาญ และความสามารถ เพื่อให้ตนเองมีความสุข ความเจริญ พร้อมทั้งจะสร้างประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ตามศักยภาพของตนเอง”

Rogers (1957 อ้างใน เมธาวิ อุดมธรรมมานุภาพ, 2551) ได้กล่าวไว้ มนุษย์มีแรงจูงใจ 5 ประเภท จากขั้นพื้นฐานไปสู่ขั้นสูงสุด และแรงจูงใจที่สำคัญที่สุด ก็คือ การมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง ไปสู่ตัวตนคุณค่า และเป็นตัวตนที่แท้จริง ดังนี้ 1) แรงจูงใจเพื่อเอาชีวิตรอด 2) แรงจูงใจเพื่อความปลอดภัย 3) การชักจูงเพื่อได้รับการชื่นชม เกียรติ ศักดิ์ศรี 4) แรงจูงใจเพื่อให้ได้รับการยอมรับ และ 5) แรงจูงใจมุ่งพัฒนาตนเอง พัฒนาชีวิตให้ดียิ่งขึ้นไป ไปสู่ตัวตนคุณค่า และตัวตนที่แท้จริง

Miller (1979, p. 55) ได้กล่าวไว้ “เป็นการเฝ้าหาความรู้ของตนเองในการสะสมความรู้ และประสบการณ์ให้มากขึ้น และในที่สุดก็จะเป็นการพัฒนาตนเองในแต่ละคน”

อาจสรุปได้ว่าการพัฒนาตนเอง เป็นการเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง ในการสะสมความรู้ สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้พัฒนาตนเอง และเจริญเติบโตในการทำงาน เป็นการปรับเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

ทฤษฎีการพัฒนาตนเอง (Megginson & Pedler, 1992)

การพัฒนาตนเองจะเกิดมากหรือน้อย ก็ขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง การเรียนรู้ และมีแรงจูงใจที่จะผลักดันมีกระบวนการพัฒนาตนเองนี้

1) การเรียนรู้ (Learning) การพัฒนาตนเองต้องเริ่มจากการเรียนรู้เกี่ยวกับงานนั้น และเข้าใจขององค์กรว่าต้องการอะไร สิ่งที่จะเกิดขึ้นตามมาคือความก้าวหน้าในงาน หากบุคคลไม่มีความเข้าใจ ความรู้ ในองค์กรก็จะไม่เกิดการพัฒนาตนเอง เพราะการเรียนรู้จะรับรู้ได้ว่าอะไรเป็นสิ่งที่ตนเองต้องการรู้และพัฒนา

2) การวินิจฉัยตนเอง (Self Diagnosis) การที่จะพัฒนาตนเอง บุคคลควรจะต้องสำรวจวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบจุดเด่น จุดด้อย และข้อบกพร่องของตนเอง จึงจะนำข้อมูลตรงนั้นมาเพื่อใช้ในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อยกระดับความสามารถของตนเอง

3) การกำหนดเป้าหมาย (Goal) กำหนดให้ทราบถึงเป้าหมายในการพัฒนาตนเองว่าจะต้องพัฒนาไปแนวทางไหน และพัฒนาจากเดิมยังไง คือสิ่งที่ควรกำหนดเพื่อนำไปประเมินหรือวัดผลตนเอง

4) การหาทรัพยากรที่เหมาะสม (Finding Appropriate Resources) หลังจากที่ทำกาตั้งเป้าหมายเรียบร้อยแล้ว จะต้องสามารถกำหนดวิธีการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้นได้ โดยการหาความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ และค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และสามารถเชื่อถือได้

5) การหาเพื่อน (Recruit of other People) เป็นการหาความช่วยเหลือ หรือการสนับสนุนจากบุคคลรอบข้าง เพื่อให้พัฒนาตนเองในการประสบความสำเร็จ บุคคลที่ว่านี้ ก็คือ เพื่อนร่วมงาน เจ้านาย หัวหน้า ผู้ใหญ่ ที่มีทักษะความเชี่ยวชาญ ที่จะสามารถช่วยแนะนำการเรียนรู้อยู่สม่ำเสมอ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ รวมถึงข้อมูลจากการเรียนและได้ข้อมูลกลับจากผู้ร่วมงาน

6) ความอดทนและพยายาม (Strickability and Preserverance) การเรียนรู้ควรควบคู่ไปกับการพักเพียร พยายาม อดทน ไม่ท้อต่ออุปสรรคที่จะเกิดขึ้นหรือกำลังเจออยู่ ควรใช้เวลาให้คุ้มค่า เพื่อวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ให้สำเร็จ

7) การประเมินผล (Evauiation) การตั้งเป้าหมายในการประเมินตนเองว่าผลลัพธ์ของการกระทำนั้น บรรลุเป้าหมาย หรือมีการเปลี่ยนแปลงอะไรเกิดขึ้น โดยการให้คะแนน หรือตั้งเป้าหมายใหม่เพื่อแก้ไข และพัฒนาตนเองต่อไป

ทฤษฎีการพัฒนาดนเองของบอยเดล (Boydell, 1985)

กำหนดขอบเขตเนื้อหาสาระสำคัญของทฤษฎีการพัฒนาดนเอง ดังนี้

1) ด้านสุขภาพ สิ่งสำคัญในการพัฒนาดนเอง บุคลากรจะต้องมีสุขภาพจิตที่ดี และร่างกายจะต้องแข็งแรงแยกเป็น 3 ระดับ คือ

1.1) ระดับความคิดไม่ต้อเริ่มต้นทุรังแต่จะยึดมั่นและเชื่อมั่นอย่างต่อเนื่อง และในเวลาเดียวกันก็สามารถมีชีวิตอยู่กับความคลุมเครือขัดแย้งได้

1.2) ระดับความรู้สึกรับรู้และยอมรับความรู้สึก มีความสมดุลทั้งภายในและภายนอกอย่างมั่นคง

1.3) ระดับความมุ่งมั่นคุณค่าของโภชนาการในเรื่องอาหารการกิน สุขภาพกายที่แข็งแรงมีรูปแบบชีวิตที่ดี

2) ด้านทักษะจะต้องมีการพัฒนาทักษะด้านสมองและการสร้างสรรค์ความคิดในหลายรูปแบบรวมทั้งความทรงจำ ความคิดสร้างสรรค์ ความมีเหตุผล การพัฒนาทักษะประกอบด้วย 3 ระดับ คือ

2.1) ระดับความคิด ทักษะทางใจและการคิดคำนึงที่ดี เช่น ความรู้ในเรื่องงานความทรงจำที่มีเหตุผล การสร้างสรรค์มีความคิดริเริ่ม

2.2) ระดับความรู้สึก ทักษะด้านสังคม ด้านศิลปะและการแสดงออกต้องนำความรู้สึกของตนเข้าร่วมแต่ละสถานการณ์ และยังถ่ายทอดความรู้สึกได้

2.3) ระดับความมุ่งมั่นมีทักษะทางเทคนิค ทางกายภาพ สามารถกระทำได้อย่างศิลปะมิใช่เป็นผู้มีความชำนาญเท่านั้น

3) ด้านการกระทำให้สำเร็จ ทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงโดยกล้ากระทำด้วยตัวเองโดยไม่ต้องรอคำสั่ง หรือไม่รอคอยให้เกิดขึ้นเอง มี 3 ระดับ คือ

3.1) ระดับความคิดมีความสามารถที่จะเลือกและเสียสละได้

3.2) ระดับความรู้สึก สามารถจัดการแปลงสภาพจากความไม่สมหวังไม่เป็นสุขให้เป็นความเข้มแข็ง

3.3) ระดับความมุ่งมั่น สามารถลงมือริเริ่มการกระทำได้ไม่รอคอยให้เกิดขึ้นเอง

4) ด้านเอกภาพของตนเอง เป็นการยอมรับข้อดีและข้อเสียของตนเองด้วยความพึงพอใจในความสามารถและรับสิ่งที่ผิดพลาดของตนเอง และพยายามแก้ไขให้ดีที่สุด มี 3 ระดับ คือ

- 4.1) ระดับความคิด มีความรู้ยอมรับ รู้จักและเข้าใจตัวเอง
- 4.2) ระดับความรู้สึกยอมรับตัวเองแม้แต่ความอ่อนแอและยินดี
- 4.3) ระดับความมุ่งมั่นมีแรงผลักดันตนเอง มีเป้าหมายภายใน มีจุดประสงค์ในชีวิต

ทฤษฎีการพัฒนาตนเอง (Bandura, 1986)

การรับรู้ความสามารถของบุคคลพัฒนามาจากปัจจัยหลัก 4 ประการคือ

1) ประสบการณ์จากความสำเร็จ (Enactive Attainment) เป็นส่วนหนึ่งที่มีต่อการรับรู้ความสำเร็จจากการกระทำเป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับโดยตรงและเป็นข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสูง การได้รับความสำเร็จจากงานซ้ำกันหลาย ๆ ครั้งถึงแม้ว่าในบางครั้งจะล้มเหลวบ้างแต่ก็ไม่ได้มีผลมากนักเพราะบุคคลจะมองว่าความล้มเหลวที่เกิดมาจากสาเหตุอื่น ๆ

2) การได้เห็นตัวแบบประสบความสำเร็จ (Vicarious Experience) รับรู้ความสามารถของบุคคลส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลจากการได้เห็นผู้อื่นการได้เห็นบุคคลอื่นทำสิ่งที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันจะทำให้บุคคลรู้ความสามารถตนเองเพิ่มขึ้นถ้า และมีความพยายามก็จะสามารถทำงานนั้นได้ประสบความสำเร็จเช่นเดียวกัน

3) การพูดชักจูงจากผู้อื่น (Verbal Persuasion) การที่ผู้อื่นใช้คำพูดชักจูงให้บุคคลเชื่อว่าเขามีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งได้สำเร็จจะช่วยให้บุคคลมีกำลังใจมีความเชื่อมั่นทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลที่ชักจูงด้วย จะต้องน่าเชื่อถือ ไว้วางใจและมีความสำคัญต่อตัวเขาเช่นพ่อแม่ครูเพื่อนหรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อเขาเป็นต้น

4) สภาวะทางกาย (Physiological State) เป็นปัจจัยที่สำคัญสามารถมีผลในการตัดสินใจความสามารถในแต่ละคนจะสูงหรือต่ำส่วนหนึ่งมาจากสภาวะทางกายของเขาเองกล่าวคือในสภาวะที่ร่างกายเกิดการตื่นตัวเช่นกังวล เครียด ตื่นเต้นอ่อนเพลียเมื่อยล้าหรืออยู่ในสภาพการณ์ที่ถูกดุหรือในสภาวะที่ร่างกายถูกกระตุ้นมาก ๆ มักจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่ไม่ดีออกมา

อาจสรุปได้ว่าการพัฒนาตนเอง มาจากการรับรู้ ความสามารถในแต่ละคนนั้นเกิดขึ้นได้จากปัจจัยต่าง ๆ ส่วนหนึ่งเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกแต่การรับรู้ความสามารถในแต่ละคนเกิดจากภายในแต่ละคนเอง การส่งเสริมให้ผู้เรียนมีการรับรู้ และการปรับปรุงตนเองในระดับที่พอดี มีต่อความสำเร็จในสิ่งที่ทำมากกว่าการรับรู้ ความสามารถของตนเองสูงหรือต่ำเกินไป

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง สภาวะที่เป็นแรงกระตุ้น ที่สร้างและกระตุ้นหรือผลักดันให้คนเราแสดงสิ่งนั้นออกมา ทั้งที่เป็นพฤติกรรมโดยสัญชาตญาณ และจากการเรียนรู้ ให้บรรลุเป้าหมาย

การจูงใจ (Motivation) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นแรงจูงใจมากระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงการกระทำไปอย่างมีทิศทาง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือเงื่อนไข โดยปัจจัยที่นำมากระตุ้นนั้นอาจจะเป็นสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ที่มาเร้า ล่อจูงใจ และผลักดันให้บุคคลเกิดความต้องการในเบื้องต้น และความต้องการนี้จะพื้นฐานทำให้เกิดเป็นภาวะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ จะอยู่ในภาวะที่ไม่หยุดนิ่ง (Dynamic) และจะเป็นกระบวนการ (Process) ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างให้สภาวะของร่างกายอยู่ในความสมดุล (Homeostasis) แรงจูงใจเฉพาะบุคคล ประกอบด้วยแรงจูงใจใฝ่อำนาจ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์โดยแรงจูงใจจะช่วยให้บุคคลเข้าใจถึงสาเหตุอธิบายไม่ได้ด้วยแนวคิดอื่น นอกจากนี้ยังจะช่วยให้บุคคลทำนายและควบคุมการกระทำของตนเองที่ยังไม่เกิดขึ้นอีกด้วย (“ความหมายของแรงจูงใจและการจูงใจ”, ม.ป.ป.)

อาจสรุปได้ว่าแรงจูงใจ หมายถึง ขั้นตอนต่าง ๆ ที่เป็นไปกระตุ้นเพื่อทำให้คนเราแสดงการกระทำต่าง ๆ ไปในทิศทางที่บุคคลหรือองค์กรต้องการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือเงื่อนไขที่ผู้ถูกจูงใจต้องการ

ความสำคัญของแรงจูงใจ

การพิจารณาความสำคัญของแรงจูงใจในการบริหารงาน มีประเด็นสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1) ความสำคัญที่มีต่อองค์กร แรงจูงใจมีประโยชน์ต่อองค์กร ดังนี้

1.1) ช่วยให้องค์กรได้คนที่มีความสามารถมาร่วมการทำงานและรักษาคนดี

เหล่านั้นให้อยู่ในองค์กรต่อไปได้นาน ๆ

1.2) ทำให้องค์กรมั่นใจว่าพนักงานขององค์กรจะสามารถทำงานตามที่ถูกจ้างได้

อย่างเต็มกำลังความสามารถ

1.3) ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมในทางริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ขององค์กร

2) ความสำคัญที่มีต่อผู้บริหาร แรงจูงใจมีประโยชน์ต่อผู้บริหาร ดังนี้

2.1) ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในการ

มอบอำนาจหน้าที่ที่จะพบมีอุปสรรคหลายประการเป็นต้นว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ยินยอมรับมอบอำนาจหน้าที่ อ้างว่าตนไม่มีความสามารถ หรือผู้บริหารไม่ยินยอมมอบอำนาจหน้าที่ วิธีการจูงใจจะช่วยให้ทั้งผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชามีความยินดีในการมอบอำนาจหน้าที่นั้น ๆ

2.2) ขจัดปัญหาข้อขัดแย้งในการบริหาร ช่วยให้อำนาจของผู้บริหาร ลูกน้องยอมรับ ทำให้ผู้บริหารมีอิทธิพลเหนือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยลดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาลงได้

3) ความสำคัญต่อพนักงานในองค์กร แรงจูงใจมีประโยชน์ต่อบุคลากรขององค์กรดังนี้

3.1) ช่วยให้บุคลากรสามารถสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรและการสนองสิ่งที่ตนต้องการได้พร้อมกัน ทำให้สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับองค์กรได้สะดวกขึ้น

3.2) ได้รับความยุติธรรมจากองค์กรและฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของค่าตอบแทน

3.3) มีขวัญในการทำงาน ไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายหรืออยากหลีกเลี่ยงงาน การจูงใจบุคลากรจึงมีความสำคัญ สามารถสรุปได้ดังนี้

1) พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับ บุคคลที่ทำงานประเภท “เช้า ชาม เย็นชาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

2) ความพยายาม (Persistence) การมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความสามารถ มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือลดความพยายามง่าย ๆ แม้ งาน จะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จ ด้วยดีก็มักคิดหา วิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3) การเปลี่ยนแปลง (Variability) วิธีทำงานในบางครั้งก่อให้เกิดการพบช่องทางที่ดีกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลง เป็นเครื่องหมายของความก้าวหน้า แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต เมื่อตื่นนอนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จ บุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาด และพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทางในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่ง อาจจะต่างไป จากแนวเดิม

4) บุคคลที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความก้าวหน้า และมุ่งมั่นทำหน้าที่ของตนเอง จัดว่าคนที่รับผิดชอบ มีวินัย และมั่นคงในหน้าที่ ซึ่งลักษณะดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะ ดังกล่าวนี้นี้ มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี (“ความหมายของแรงจูงใจและการจูงใจ”, ม.ป.ป.)

สิ่งเร้าที่เกิดขึ้นในด้านของความต้องการ

เกิดจากสิ่งเร้าซึ่งจะมีทั้งสิ่งเร้าภายในกับภายนอกร่างกายโดยสิ่งเร้าภายนอกร่างกาย จะต้องเป็นสิ่งสร้างให้บุคคลเกิดการรับรู้ และเข้าใจได้หรือต้องมีอิทธิพลและกระตุ้นให้บุคคลเกิดความปรารถนา สิ่งเร้าเดียวกันอาจจะทำให้เกิดความต้องการที่แตกต่างกันได้ ดังนี้ 1) คนแต่ละคนมีความต้องการในระดับที่แตกต่างกัน คือ สิ่งเร้าเดียวกันอาจทำให้คนมีความต้องการที่ต่างกัน และสิ่ง

เร้าที่ต่างกันอาจทำให้คนมีความต้องการที่เหมือนกัน 2) ความปรารถนาของคนจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา คือ สิ่งเร้าเดิมที่เคยจูงใจได้ อาจจูงใจไม่ได้อีกเมื่อเวลาเปลี่ยนไป และสิ่งเร้าที่เร้าไม่ได้ในอดีต อาจจูงใจได้ในปัจจุบัน (“ความหมายของแรงจูงใจและการจูงใจ”, ม.ป.ป.)

ประเภทของแรงจูงใจ

1) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives) เป็นเจตคติ ความสนใจ ความตั้งใจ ความคิด เช่น คนงานที่เห็นองค์กรคือสถานที่ใช้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะซื่อสัตย์กับองค์กร และองค์กรบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่สามารถจ่ายค่าตอบแทนที่ดี แต่ด้วยความผูกพันที่พนักงานจึงร่วมมือกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

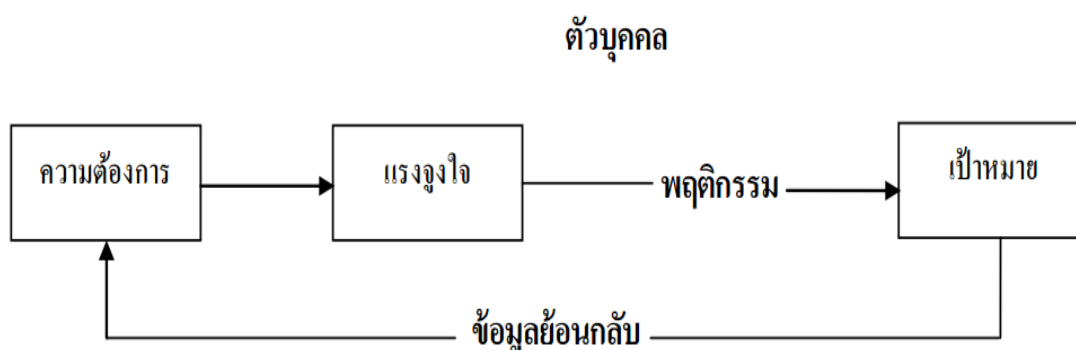
2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives) เป็นแรงจูงใจที่ผลักดันจากภายนอกของตัวบุคคล กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาทิเช่น การได้รับรางวัล ชื่อเสียง เกียรติยศ คำชื่นชม หรือการยกย่อง เพื่อตอบสนองสิ่งดังกล่าวเฉพาะกรณีที่มีสิ่งตอบแทนเพียงเท่านั้น

ที่มาของแรงจูงใจจึงมาจากหลายสาเหตุด้วยกัน อาทิเช่น อาจจะมาจากความคาดหวัง หรืออาการเจ็บปวด ซึ่งบางที่เจ้าตัวอาจไม่รู้ตัว จะเห็นได้ว่าการจูงใจที่แสดงให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว พฤติกรรมของมนุษย์นั้นมีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันมีส่วนทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจที่ต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมอย่างเดียวกันก็ได้ (“ความหมายของแรงจูงใจและการจูงใจ”, ม.ป.ป.)

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

พงค์ หรดาล (2540) ได้กล่าวว่า เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองแรงขับหรือแรงจูงใจก็จะลดพลังลง และจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิด เช่น

ภาพที่ 2.1: องค์ประกอบของแรงจูงใจ



ที่มา: พงค์ หรดาล. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: เจริญศิลป์.

1) ความปรารถนา (Needs) ของคนเกิดขึ้นจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ขาดไปในตัวของบุคคลซึ่งเป็นการขาดดุลทั้งร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก แบ่งออกได้ 2 กลุ่ม คือ

1.1) ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) คือแรงผลักดันที่เกิดขึ้นและควบคู่ไปกับความปรารถนาที่จะมีชีวิตและการดำรงชีวิต

1.2) ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social Needs) แรงจูงใจประเภทนี้ค่อนข้างสลับซับซ้อนเกิดขึ้นจากสภาพของสังคมวัฒนธรรม การเรียนรู้ และประสบการณ์

2) แรงจูงใจ (Motive) หรือ แรงขับ (Drive)

2.1) แรงจูงใจ (Motive) คือสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลไปยังเป้าหมาย พฤติกรรมที่กระตุ้นนี้เรียกว่าพฤติกรรมที่ถูกจูงใจ (Motivated Behavior) พฤติกรรมที่ถูกจูงใจ มี 2 ลักษณะ คือ จะต้องมีการกระทำอย่างหนึ่งออกมาในลักษณะที่เพิ่มพลังและจะต้องมุ่งไปสู่ทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

2.2) แรงขับ (Drive) หมายถึง แรงผลักดันที่เกิดขึ้น มีพลังสูง แรงขับก็จะสูงทำให้เกิดความพยายามอย่างแรงกล้าที่จะกระทำการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ แรงขับปฐมภูมิ (Primary Drive) เป็นแรงขับที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับวุฒิภาวะของคน แรงขับมี 2 ประเภท คือ แรงขับทางด้านสรีระ เช่น ความหิวกระหาย ความอบอุ่นความเจ็บปวด เป็นต้น และแรงขับทั่วไป เช่น การอยากรู้ ความกลัว เป็นต้น และแรงขับทุติยภูมิ (Secondary Drive) เป็นแรงขับที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนมีเป้าหมาย พฤติกรรมข้อมูลย้อนกลับ ส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้หรือบางทีเรียกว่า แรงกระตุ้นทางสังคม เช่น การยอมรับหรือความผูกพันกับผู้อื่น เป็นต้นว่าตำแหน่งงานเกียรติยศชื่อเสียง อำนาจ เป็นต้น

3) เป้าหมาย (Goals) หมายถึง จุดหมายของสิ่งที่ทำซึ่งเมื่อบรรลุเป้าหมาย แล้วจะทำให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจ (ลดแรงขับ) หรือไม่พอใจ (เพิ่มแรงขับ)

ปัจจุบันนักจิตวิทยาได้ศึกษาและสรุปว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจ มี 3 ด้านคือ

1) ด้านกายภาพ (Biological Factor) ในองค์ประกอบด้านนี้จะพิจารณาถึงทางกายภาพ เช่น ปัจจัย 4 เพื่อจะดำรงชีวิตอยู่ได้

2) ด้านการเรียนรู้ (Learned Factor) องค์ประกอบด้านนี้เป็นผลสืบเนื่องต่อจากองค์ประกอบข้อ 1 ทั้งนี้เพราะมนุษย์ทุกคนอาจไม่ได้รับการตอบสนองในปริมาณ ชนิด และคุณภาพตามที่ตนเองต้องการ

3) ด้านความคิด (Cognitive Factor)

โดยสรุปแล้วองค์ประกอบของแรงจูงใจทำให้ทราบว่าหลักของการจูงใจทำให้มนุษย์ทำงานประกอบด้วย 3 ประการ คือ

(1) ผู้รับการจูงใจ เป็นบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายที่ผู้จูงใจต้องการจะใช้กระบวนการจูงใจเข้าดำเนินการให้ปฏิบัติในสิ่งที่ผู้จูงใจต้องการด้วยความสมัครใจ

(2) วิธีการจูงใจ เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ และสามารถให้คล้อยตาม และสามารถกระทำตามจนบรรลุวัตถุประสงค์

(3) เป้าหมายของการจูงใจเป็นการทำ ที่ผู้จูงใจหวังจะให้เกิดขึ้นในขั้นสุดท้าย ภายหลังจากการใช้วิธีการจูงใจ และการกระทำให้การจูงใจมนุษย์ได้ผลสำเร็จนั้นจำเป็นต้องรู้จักธรรมชาติของมนุษย์

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ได้มีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้ให้แนวคิดไว้หลากหลายด้วยกัน

เดิมศักดิ์ คทวณิช (2548) กล่าวว่าไว้ว่า แรงจูงใจเป็นการใช้ปัจจัยทั้งหลายที่จะทำให้มีความปรารถนา เพื่อให้เกิดแรงขับ แรงจูงใจ ให้ไปกระตุ้นร่างกายให้แสดงการกระทำตามจุดมุ่งหมายที่ได้วางไว้ อาจจะเป็นสิ่งเร้าภายนอกกับสิ่งเร้าภายในหรือเกิดได้ทั้ง 2 แบบ

พชรพร ครองยุทธ (2549) กล่าวว่าไว้ว่า แรงจูงใจคือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทุ่มเทร่างกายแรงใจให้เกิดศักยภาพเต็มที่ในการดำเนินงานให้บรรลุสิ่งที่องค์กรคาดหวัง

วิมล นุ่มจ้อย (2555, หน้า 278) กล่าวว่าไว้ว่า “แรงจูงใจคือสิ่งซึ่งควบคุมการกระทำของมนุษย์หรือความต้องการที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้หรือจากการเรียนรู้ก็ได้”

เสนาะ ติยาวี (2546) กล่าวว่าไว้ว่า แรงจูงใจเป็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทอย่างเต็มที่ในงานขององค์กรสำเร็จโดยมีข้อจำกัดว่าการกระทำนั้นเพื่อตอบสนองสิ่งที่ต้องการของคนนั้น

Daft (2000, p. 534) กล่าวว่าไว้ว่า “แรงจูงใจเป็นพลังหรือแรงขับเคลื่อนทั้งภายนอก และภายในตัวบุคคล ซึ่งทำให้เกิดการตื่นตัว และยังเป็นคนรักษาการกระทำนั้นไว้”

Domjan (1996, p. 199) กล่าวว่าไว้ว่า “แรงจูงใจคือภาวะของการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำของบุคคลโดยมนุษย์ตั้งใจกระทำสิ่งนั้นเพื่อให้เกิดความสำเร็จที่ต้องการ”

Loundon และ Bitta (1988, p. 368) กล่าวว่าไว้ว่า “แรงจูงใจ มีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ เป็นกลไกที่ไปกระตุ้นพลังให้เกิดการกระทำของร่างกาย และเป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่จะกระทำอย่างมีทิศทาง”

Lovell (1980, p. 109) กล่าวว่าไว้ว่า “แรงจูงใจเป็นการชักนำให้ผู้คนเกิดความมานะ เพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการเพื่อบรรลุเป้าหมาย”

Robbins (1993) กล่าวว่าไว้ว่า แรงจูงใจเป็นความเต็มใจที่จะใช้ความมานะเพื่อให้เกิดความสำเร็จในองค์กร โดยมีเงื่อนไขว่าสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจแก่คน ๆ นั้นตามที่ปรารถนา

อาจสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นความพยายามที่จะชักนำหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงออกหรือปฏิบัติตามเป้าหมายที่ผู้จูงใจต้องการด้วยความสมัครใจให้บรรลุตามเป้าหมาย

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland, 1961)

ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของแต่ละคนที่กระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายไม่ได้หวังสิ่งตอบแทน คือทำงานให้ดีตามตั้งใจ เมื่อทำสำเร็จก็จะเป็นการขับเคลื่อนให้ปฏิบัติงานอื่น ๆ สำเร็จ พฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจต้องมีการกระทำ ดังนี้

- 1) การชอบงานที่ทำท้าทายความสามารถ (Risk Taking) บุคคลประเภทนี้จะเลือกงานที่ยากและท้าทายศักยภาพมุ่งความสำเร็จมากกว่าการหลีกเลี่ยงความล้มเหลวทำงานทุกสิ่งด้วยความมั่นใจ
- 2) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self Confidence) จะเลือกสิ่งที่มีความยากและตรงกับความสามารถของตนไม่เชื่อในดวงชะตาหรือโชคกลาง
- 3) ความมุ่งมั่นพยายาม (Strong Desire) งานที่ต้องเป็นงานที่มีความท้าทายความคิดและความสามารถและมีความก้าวหน้าในการทำงานนั้น
- 4) การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) มีความสนใจทำงานที่มีการประเมินงานอย่างรัดกุมเป็นระเบียบประณีต (Curious and Neatness) อยู่เสมอทั้งนี้เพื่อจะประเมินค่าสิ่งที่ตนทำและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขในขณะเดียวกัน
- 5) การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน (Incentive Value) การรู้สึกภายในใจของมนุษย์ไม่ใช่ตำแหน่งเกียรติยศ รางวัลเงินสัญลักษณ์เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องวัดผลงานและเป็นเครื่องประเมินผลความก้าวหน้าเท่านั้นจึงมุ่งทำให้งานสำเร็จตามปรารถนาโดยใช้ความพยายามอย่างสูงสุดเพื่อให้งานสำเร็จด้วยดี

6) การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ และจะไม่เลือกงานที่มีโอกาสประสบความสำเร็จน้อย (Select for Probability of Success) มีความฉลาดในการวางเป้าหมายในระยะยาวที่ควบคู่กับสภาพความเป็นจริงอันไม่เป็นเป้าหมายที่สูงหรือต่ำกว่าศักยภาพของตนเอง

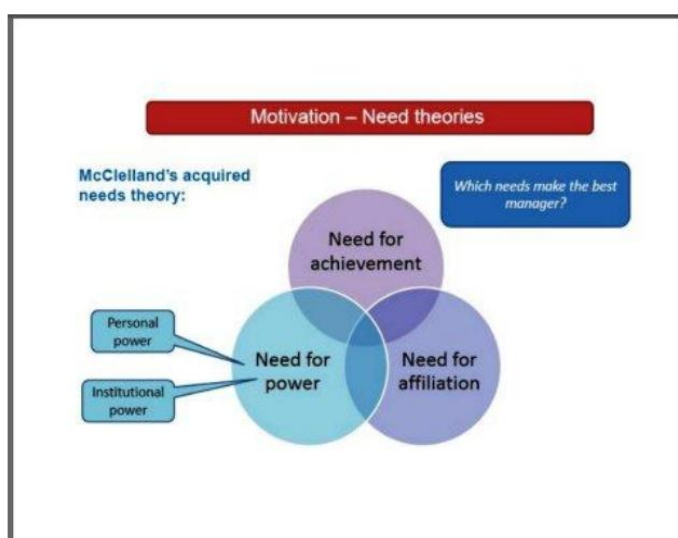
McClelland (1940) ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test: TAT) เพื่อวัดความปรารถนาของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่าง ๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาของแมคคลีแลนด์ได้จากแบบทดสอบ TAT ดังนี้

- 1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement: NACH) การที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีเพื่อที่จะประสบความสำเร็จ จากการวิจัยของ McClelland (1940) พบว่า บุคคลที่อยากประสบความสำเร็จสูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขันชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานมีความชำนาญในการวางแผน และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation: NAFF) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าการแข่งขันโดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3) ความต้องการอำนาจ (Need for Power: NPOWER) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความปรารถนาอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่องเป็นผู้นำและสามารถทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่นและจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้ดี

ภาพที่ 2.2: แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland, 1961)



ที่มา: McClelland, D. C. (1961). *Motivating economic achievement*. London: Collier-Macmillan.

พบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจมักจะทำงานในลักษณะ 3 ประการดังนี้ งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเองต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขาต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความสำเร็จในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้นอกจากงานในลักษณะดังกล่าว

Kotler และ Armstrong (2002) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความปรารถนาที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดการกระทำซึ่งแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความ

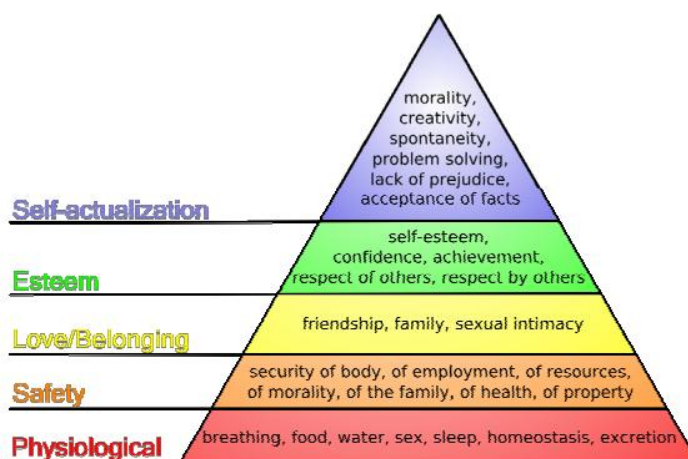
ต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) การยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความปรารถนาส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

โดยทฤษฎีที่นิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow, 1970)

Maslow (1970) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความปรารถนาจะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากไปคือน้อย ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับตามความสำคัญ คือ

ภาพที่ 2.3: ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation)



ที่มา: เมธาวี อุดมธรรมานภาพ. (2551). *การคิดและการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: สอนดุสิต กราฟฟิคไฮท์

- 1) Physiological Needs เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการในการดำรงชีวิต คือปัจจัย 4 มีดังนี้ อาหาร ยา เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย เป็นต้น
- 2) Safety Needs ความปลอดภัยในตนเองเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการทั้งทางด้าน ร่างกายและทรัพย์สิน ดังนั้นเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนคำนึงถึง
- 3) Social Needs หลังจากที่มีมนุษย์มีชีวิตอยู่รอดและปลอดภัยแล้วมนุษย์ทุกคนล้วนต้องการได้รับการยอมรับทางสังคมและบุคคลใกล้เคียง

4) Esteem Needs มนุษย์ต้องการได้รับเกียรติคนรอบข้าง เช่น การเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและเท่าเทียมกัน

5) Self-actualization Needs เป็นความต้องการคือ หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

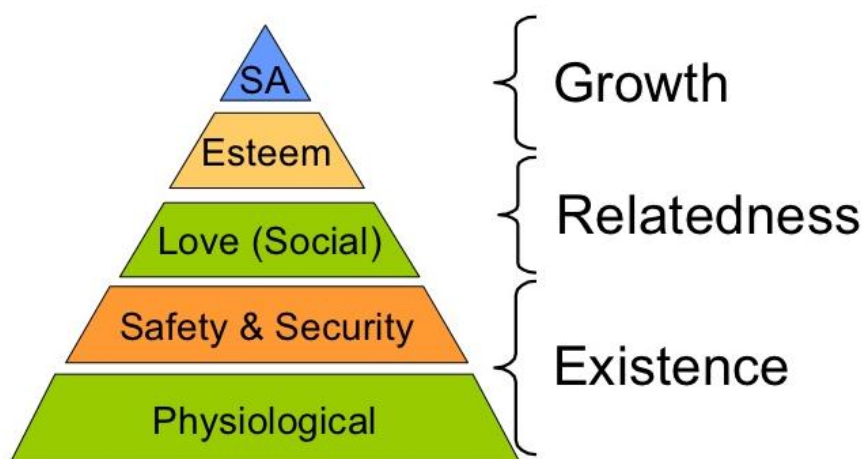
ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ (Freud, 1963)

ซิกมันด์ ฟรอยด์ ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีการกระทำหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ทฤษฎี E.R.G. ของ Alderfer (Alderfer, 1992)

แนวคิดในกลุ่มที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจหรือสาเหตุแห่งพฤติกรรมทฤษฎี E.R.G นี้ นับว่าเป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1970) ซึ่งได้จำแนกไว้ 5 ชั้น ดังได้กล่าวมาแล้ว แต่ Alderfer (1992) ได้มาจำแนกกลุ่มของความต้องการใหม่ออกได้เป็นสามประเภท กล่าวคือ

ภาพที่ 2.4: ทฤษฎี E.R.G. ของ Alderfer (1992)



ที่มา: Alderfer, C. P. (1992). *Need theories*. Retrieved from

http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_9.html.

1) Existence Needs = E การดำรงอยู่ได้เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น เครื่องนุ่งห่ม ต้องการอาหาร ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2) Relatedness Needs = R การมีความเกี่ยวข้องกับคนอื่นเป็นความปรารถนาที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง

3) Growth Needs = G การเจริญก้าวหน้าเป็นความปรารถนาในจุดสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด

อย่างไรก็ดี Alderfer (1992) ยังมีข้อโต้แย้งที่แตกต่างอย่างเห็นได้ชัดจากของ Maslow (1970) จำนวน 2 ประการ

1) ประการแรกทฤษฎีของ Maslow (1970) มีด้วยกัน 5 ชั้น คือ โดยจะเรียงลำดับจากต่ำไปสูง โดยชั้นที่ต่ำกว่าจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน แต่ Alderfer (1992) ไม่เห็นด้วย เช่น บางกรณีมีคนปฏิบัติตามสิ่งที่ต้องการในระดับที่สูงก่อนความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า และบางกรณีเมื่ออยู่ในระดับที่สูงกว่ากลับต้องการในระดับที่ต่ำกว่า เช่น คนที่ได้รับการยกย่องจากและมีความสำเร็จในชีวิต บางครั้งก็กลัวในเรื่องความปลอดภัย

2) ประการที่สองทฤษฎีของ Maslow (1970) เน้นว่าเมื่อคนเราบรรลุขั้นหนึ่งแล้วจะต้องการขั้นต่อไปที่ละชั้นจนครบ 5 ชั้นเรียงตามลำดับ แต่ Alderfer (1992) ไม่เห็นด้วย คนเรามีสิ่งที่ต้องการพร้อมกันหลาย ๆ ชั้นได้ไม่ใช่ที่ละชั้นเหมือน Maslow (1970) เช่นคนเรามีสิ่งที่ต้องการด้านร่างกาย ในนาทีเดียวกันก็ต้องการความปลอดภัย การได้รับการยกย่อง และการยอมรับในสังคม

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964)

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการปฏิบัติงาน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานมากขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นและคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้น เมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการทำงานนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่พึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลกระทำอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับการคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้น รวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของ การดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายกับการให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่มุ่งหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน อาจเป็นตัวชี้วัดขั้นตอนของความพยายามของบุคลากร

Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความมุ่งหวังของการปฏิบัติงานเรียกว่า VIE Theory ได้รับความนิยมนมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการปฏิบัติงาน

- V=Valance คือระดับความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

- I = Instrumentality เครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นการรับรู้ในความเกี่ยวข้องกันของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

- E= Expectancy ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่า ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคคลสิ่งเร้าในการทำงานคุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือ และคุณค่าจากผลลัพธ์ สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์การด้วยโดย

1) สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดสรรบุคคลที่มีความสามารถ ให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมาย

2) ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในงานนั้น

3) ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความปรารถนาในบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้ตรงกับความปรารถนาของพนักงาน ซึ่งเขาจะรู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความตั้งใจ

- A= Effort Performance Linkage

- B= Performance Reward Linkage

- C= Attractiveness

มีการแบ่งรางวัลออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) รางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน เช่น การให้ค่าตอบแทนมากขึ้น หรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ (Schermerhorn, Hunt & Osborn, 2003, p. 118) หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานซึ่งมีคุณค่าเชิงบวกที่ให้กับบุคคล

2) รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) เป็นรางวัลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความท้าทาย หรือเป็นผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าเชิงบวกซึ่งบุคคลได้รับโดยตรงจากผลลัพธ์ของการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความสำเร็จในการทำงานที่ความท้าทาย แนวทางในการจัดสรรรางวัลภายนอก มีดังนี้ 1) ระบุถึงพฤติกรรมที่พึงพอใจให้ชัดเจน 2) อำนวยความสะดวกให้รางวัลที่มีศักยภาพที่จะช่วยให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก 3) คิดเสมอว่าบุคคลจะมีความแตกต่างกัน จึง

ต้องให้รางวัลที่มีคุณค่าเชิงบวกสำหรับแต่ละบุคคล 4) ให้แต่ละบุคคลรู้อย่างชัดเจนถึงสิ่งที่เขาจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้รับรางวัลที่ต้องการ กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนและให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน 5) การจัดสรรรางวัลให้อย่างทันทีทันใดเมื่อเกิดพฤติกรรมที่พึงพอใจ และ 6) จัดสรรรางวัลให้ตามตารางที่กำหนดเพื่อให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ สภาวะจิตที่ปราศจากความตึงเครียด มาจากจิตใจในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ หรืออีกอย่างหนึ่งอาจเป็นความรู้สึกพอใจต่อสิ่งที่ชอบ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงสิ่งต้องการเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานสำเร็จ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้ง และเข้าใจถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ (“ความพึงพอใจ หมายถึง”, ม.ป.ป.)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ และผู้ที่ได้กล่าวถึงคำว่า “ความพึงพอใจ (Satisfaction)” ได้ให้แนวคิดไว้หลายความหมาย ดังนี้

ชริณี เดชจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า การที่คนเราทำสิ่งที่ต้องการแล้วทำให้เกิดความสุข และหลีกเลี่ยงการที่จะทำให้เป็นทุกข์ โดยมีกรณี คือ 1) ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical Hedonism) และ ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษยหรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย และ 2) เกี่ยวกับตนเอง (Egoistic Hedonism) แสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

ธनिया ปัญญาแก้ว (2541, หน้า 12) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ การยกย่อง ความรับผิดชอบ เป็นต้น เมื่อสิ่งเหล่านี้อยู่ต่ำจะทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน แต่ถ้าให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก”

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจมนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

Beandt (1955, p. 379) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า “ในการทำงานของแต่ละคน ผลที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาจากหน่วย และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เหล่านี้จะมีส่วนสัมพันธ์กับบุคลิกลักษณะของความปลอดภัย”

Good (1973, p. 320) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า “เป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน ทุกคนย่อมมีความแตกต่างกันไปตามทัศนคติค่านิยมและระดับการศึกษาของผู้คนนั้น”

Shelly (1975, p. 9) ได้ศึกษาแนวคิดความพึงพอใจ ซึ่งสรุปว่า “ความพึงพอใจ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกทางบวกและทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุขความรู้สึก เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ”

Smith (1974) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีระวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

Woleman (1973, p. 348) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ”

อาจสรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg, 1959)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์กไว้ว่าทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์กแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยได้แก่ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนดังมีรายละเอียดแต่ละปัจจัยดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยกระตุ้นเป็นตัวประกอบที่จะช่วยสร้างให้เกิดแรงจูงใจหรือเกิดความพึงพอใจถือได้ว่าเป็นเครื่องก่อให้เกิดการจูงใจภายในที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานได้ผลดีขึ้นองค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นได้แก่

1.1) ลักษณะงาน มีความน่าสนใจมีลักษณะท้าทายความสามารถ และเป็นงานเหมาะสมต่อความสามารถที่จะทำให้ได้สำเร็จด้วยตนเองเป็นงานที่เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานประเภทงานประจำ

1.2) มีโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นการกระตุ้นให้คนพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้พนักงานมีความภูมิใจในตัวเอง หรือเพิ่มศักยภาพสมรรถภาพของตนเองเพื่อความให้งานนั้นสำเร็จ

1.3) ความรับผิดชอบในงาน ผู้บังคับบัญชามีความไว้วางใจ มีการควบคุมน้อยที่สุด เพราะเชื่อในความสามารถ มีการมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างอิสระ ได้รับการแต่งตั้งให้ได้รับหน้าที่เป็นผู้นำผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ หรือให้สิทธิ์ต่าง ๆ ในการตัดสินใจ

1.4) โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ เป็นการกระตุ้นที่จะทำงานอย่างอื่นต่อไป องค์ประกอบนี้มีบทบาทอย่างมากสามารถสร้างแรงจูงใจให้ประสบความสำเร็จ สามารถแก้อุปสรรค

หรือ ปัญหาได้เสมือนนั้น ทำให้เกิดความพึงพอใจและมีกำลังใจในการทำงานอื่น ๆ ต่อไป ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าทำงานได้สำเร็จลุล่วง

1.5) การได้รับการยอมรับนับถือ อันเนื่องมาจากการทำงานการทำงานแล้วได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อทำงานบรรลุผลเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจ มีกำลังใจ ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือดียิ่งขึ้น เพราะพนักงานเกิดความรู้สึกว่ามีคนยอมรับในงานที่ทำอยู่เป็นการทำงานที่ต้องใช้ความสามารถเป็นพิเศษได้สำเร็จ

2) ปัจจัยค่าจ้างเป็นปัจจัยที่หากขาดไปก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานถ้าหากมีปัจจัยเหล่านี้จะเป็นเครื่องช่วยไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจแต่ก็ไม่เป็นตัวสร้างแรงจูงใจหรือความพึงพอใจโดยตรงปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1) นโยบายและการบริหารงาน โดยเฉพาะนโยบายเกี่ยวกับบุคลากรย่อมจะเป็นเครื่องก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีหรือความรู้สึกอึดอัดในการทำงาน

2.2) เงินเดือนหรือรายได้ หากเงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ พนักงานเก่า หรือพนักงานใหม่ ได้เงินเดือนไม่แตกต่างกันจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจกันได้ การปรับฐานเงินเดือนให้เหมาะสมกับพนักงานที่เหมาะสม การเลื่อนขั้นเงินเดือน และตำแหน่งที่ล่าช้าเกินไป จะส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจซึ่งบริษัทควรคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมช่วยในการตัดสินใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้ดีกว่าเดิม เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะช่วยธำรงรักษาคนให้อยู่กับองค์กรแต่ไม่มีส่วนช่วยมากนักต่อการสร้างแรงจูงใจถึงแม้ว่าจะได้รับเงินเดือนสูงกว่าที่อื่น เนื่องจากเมื่อเวลาผ่านไปความรู้สึกที่ว่าได้รับเงินเดือนสูงกว่าที่อื่นจะเป็นธรรมดาไปเงินเดือนที่ได้รับที่ว่าสูงนั้นก็สร้างแรงจูงใจหรือความพึงพอใจไม่ได้เท่าที่ควรถ้าไม่มีปัจจัยอื่นมาช่วยเสริม

2.3) ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน ได้แก่ความสะดวกในการทำงานขั้นตอนในการทำงานรวมทั้งสถานที่ทำงานเช่นถ้าที่ทำงานมีลักษณะอึดอัดคับแคบความรู้สึกไม่โปร่งใสที่จะทำงานก็เกิดขึ้นได้ง่ายแต่ในบางกรณีทีงานนั้นต้องมีการติดต่อกันอย่างใกล้ชิดหากที่ทำงานห่างกันเกินไปอาจทำให้เกิดการเบื่อหน่ายที่จะเดินทางแล้วเลยกกลายเป็นความเบื่อหน่ายได้

2.4) สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน และวิธีควบคุมงานบางทีงานเป็นสิ่งที่ถูกกับนิสัยหรือความสามารถของตนเองแต่การปฏิบัติของหัวหน้าหน่วยงานทำให้เกิดความไม่พอใจต่อตัวบุคคลแล้วกลายเป็นความไม่พอใจต่องานเป็นส่วนรวม

2.5) ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจและพึงพอใจที่จะทำงานเป็นความรู้สึกที่จะก่อให้เกิดความมานะพยายามที่จะทำงานให้ดีขึ้นเพราะมีพื้นฐานที่น่าไว้วางใจเป็นเครื่องรองรับก่อให้เกิดความสุขที่ได้ทำงานดังนั้นจึงเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานให้ก้าวหน้าต่อไป

2.6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่อยู่ในระดับเดียวกันถ้ามีความสัมพันธ์กัน ในทางที่ดีมีความสนิทสนมกลมเกลียวเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันก็จะมีแรงใจที่จะทำงานดีขึ้นถ้าเกิดการ ทะเลาะวิวาทหรือไม่ลงรอยกันที่ทำงานก็จะกลายเป็นที่น่าเบื่อแรงจูงใจในการทำงานก็ย่อมลดลงยิ่งถ้า หากมีการแตกแยกเปลี่ยนเสมือนเป็นศัตรูกันความตั้งใจที่จะทำงานก็ลดลงมากเพราะต้องคอยระแวง เพื่อนร่วมงาน

2.7) ชีวิตส่วนตัวในเรื่องงาน กับเรื่องส่วนตัวนั้นน่าจะแยกจากกันแต่ความเป็นจริง แล้วคนที่มีความไม่สบายใจในส่วนตัวจะนำความไม่สบายใจนั้นมาสู่ที่ทำงานด้วยผลที่ได้คือการขาดความ กระตือรือร้นและขาดความตั้งใจที่จะทำงานเป็นผลให้การทำงานเป็นสิ่งที่น่าเบื่อหน่าย

2.8) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าเป็นไปในทางที่ดีความร่วมมือร่วมใจใน การทำงานที่เกิดขึ้นแต่ถ้าเป็นไปในทางที่ตรงข้ามก็ก่อให้เกิดความไม่สบายใจในการทำงานแต่ผลมัก เกิดขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่า

2.9) สถานภาพในหน่วยงาน ได้แก่ตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือความภาคภูมิใจอันก่อให้เกิดพอใจในการปฏิบัติงานเช่นการได้เป็น หัวหน้างานถึงแม้จะมีความรับผิดชอบสูงขึ้นแต่เงินเดือนไม่สูงตามส่วนของความรับผิดชอบแต่คนก็ มักจะพอใจเพราะอย่างน้อยก็มีอำนาจเหนือคนอื่นในหน่วยงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจกิลเมอร์ บี วอล เฮาเลอร์ (Haller, 1973, p. 280)

Haller (1973, p. 280) จำแนกองค์ประกอบที่มีต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการดังนี้

- 1) ความปลอดภัยได้แก่ความมั่นคงในการทำงานการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับ บัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อจะเห็นว่า ความมั่นคงในงาน มีความสำคัญ สำหรับเขามาก ตาคนที่ที่ความรู้สูงจะไม่ค่อยเห็นถึงความสำคัญ
- 2) โอกาสก้าวหน้าในงานได้แก่การมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นและการมีโอกาส ก้าวหน้าและได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานทำให้เกิดความพอใจในงาน ส่วนมาก ผู้ชายจะมีความต้องการในด้านนี้สูงกว่าผู้หญิง
- 3) สถานที่ทำงานและการจัดการได้แก่ความพึงพอใจในงานที่ทำและความพึงพอใจในการ จัดการ
- 4) ค่าจ้างผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจในค่าจ้างและรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้น ๆ
- 5) ลักษณะงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำหากได้ทำงานที่ตรงกับ ความ ต้องการและความถนัด
- 6) สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน
- 7) ลักษณะทางสังคมหากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานกับคนอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุขก็จะมี ความพอใจในงาน

8) การคมนาคม และการสื่อสารมีส่วนช่วยให้พอใจต่อการทำงานมากขึ้นน้อยต่างกันได้สภาพการทำงานได้แก่แสงเสียงท่อน้ำและชั่วโมงการทำงานเป็นต้นสิ่งเหล่านี้มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้นน้อยต่างกันได้

9) การนิเทศงาน คือ การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ถ้าการนิเทศงานไม่ดี ก็อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงานหรือลาออกจากงาน

10) สิ่งตอบแทนได้แก่เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงานการรักษาพยาบาลและที่อยู่อาศัยก็มีส่วนให้พอใจในงานได้

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจวิทเทน และลอยด์ (Weiten & Lloyd, 1994, pp. 377-379)

Weiten และ Lloyd (1994, pp. 377-379) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานและความพึงพอใจในงานที่ตนเองได้ทำ ซึ่งความพึงพอใจในงานนั้นจะประกอบไปด้วย

1) ความมีคุณค่าของงาน (Meaningfulness) หากงานที่ได้รับผิดชอบเป็นงานที่มีคุณค่าสำหรับบุคคลที่ปฏิบัติงาน บุคคลที่ปฏิบัติงานนั้นจะมีความรู้สึกว่าได้ประสบความสำเร็จจากการที่ปฏิบัติงานนั้น ซึ่งความมีคุณค่าของงานที่ได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของงาน

2) ความท้าทายและความหลากหลายของงาน (Challenge and Variety) ความท้าทายในงานนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลได้ใช้ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่รวมถึงยังเปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้ในสิ่งใหม่เพื่อพัฒนาทักษะ และความสามารถให้มากยิ่งขึ้นด้วย ทั้งนี้เป็นเพราะเมื่อมีการทำงานใดงานหนึ่งนาน ๆ แล้ว บุคคลจะมีภาวะเบื่อในงานที่จำเจ ซึ่งองค์กรควรจะมีการปรับเปลี่ยนงานให้มีความหลากหลาย ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานของตนมากขึ้น

3) ความมีอำนาจในงานที่ตนทำ (Autonomy) บุคคลจะมีความต้องการความอิสระในการทำงาน และมีความสามารถในการที่จะตัดสินใจในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลเอง ยังรวมไปถึงงานที่ตนทำตลอดจนมีส่วนร่วมในการที่จะคิดค้นออกแบบวิธีการทำงาน วิธีแก้ไขปรับปรุงผลงานและการมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในงานให้เหมาะสมกับงานที่ทำ

4) สัมพันธภาพและการได้รับการยอมรับในการทำงาน (Friendship and Recognition) สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลในการทำงาน การได้รับการชมเชย และการได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน นั้นมีส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน

5) ค่าตอบแทนที่ดี (Good Pay) พนักงานจะมีความพึงพอใจในผลตอบแทนมากขึ้นน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบ ซึ่งความพึงพอใจในค่าตอบแทนนั้นจะมีขึ้นก็ต่อเมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าตอบแทนที่ได้มีความยุติธรรม เมื่อได้เปรียบเทียบกับพนักงานในสาขาเดียวกันหรือในระดับเดียวกัน

ซึ่งมีประสบการณ์ในระดับหรือเมื่อเปรียบเทียบกับความสามารถในการจ่ายให้กับพนักงานได้ขององค์กร

6) ความมั่นคงในงาน (Security) ความมั่นคงในงานที่พนักงานได้ให้ความสำคัญนั้นจะขึ้นอยู่กับสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในขณะนั้นเป็นหลัก

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจมัลลินส์ (Mullins, 1985, pp. 44-49)

Mullins (1985, pp. 44-49) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความคิดที่ซับซ้อน และยากที่จะวัดโดยไม่เอาความคิดส่วนตัวมาปะปน เป็นผลมาจากตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านตัวบุคคล สังคม วัฒนธรรม องค์กร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านตัวบุคคล ประกอบด้วยบุคลิกภาพ ความฉลาดรอบรู้ การศึกษา และความสามารถ อายุ สถานภาพสมรส และตัวงานที่ทำอยู่
- 2) ปัจจัยด้านสังคม ประกอบด้วย สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนในหน่วยงาน การทำงานเป็นกลุ่มและบรรทัดฐานของกลุ่ม โอกาสที่จะได้ติดต่อปรึกษาหารือ ลักษณะองค์กรที่ไม่เป็นทางการ
- 3) ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วยทัศนคติต่าง ๆ ความเชื่อ ค่านิยม
- 4) ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย ลักษณะและโครงสร้างที่เป็นทางการ นโยบายและการบริหารงานบุคคล ลักษณะของงาน เทคโนโลยีและการทำงานขององค์กร การชี้แนะควบคุมและภาวะผู้นำ รวมทั้งสภาพการทำงานด้วย
- 5) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย เศรษฐกิจ สังคม และอิทธิพลจากภาครัฐบาล

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจสโกล์ฟิลด์ (Schofield, 1975, p. 242)

Schofield (1975, p. 242) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมีหลากหลายกันไปและก็ยังปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน ได้แก่ภาวะต่อไปนี้คือ 1) ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน 2) ไม่ได้รับการยอมรับ 3) ทำงานซึ่งไม่ท้าทาย 4) ไม่มีโอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ 5) งานประจำวันที่ซ้ำซาก มีเวลาว่างมากเกินไป 6) เกิดภาวะที่ตึงเครียดและฉุนเฉียวตอนทำงาน 7) ไม่ชอบในงานประจำที่ทำ 8) ได้รับคำสั่งที่ขัดแย้งและการให้คำแนะนำมากเกินไป 9) การเปลี่ยนหน้าที่การงานบ่อย ๆ 10) ทำงานในสภาวะที่เร็วกว่าหน่วยงานใกล้เคียง และ 11) ทำงานโดยไม่มีหวัง

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี (ภณิดา ชัยปัญญา, 2541, หน้า 11) กล่าวไว้ดังนี้

- 1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามต้องการที่จะทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถจะกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบเพื่อให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ เพื่อให้ผู้ตอบตอบมาเป็นในทางเดียวกัน

2) การสัมภาษณ์ เป็นการที่ผู้วิจัยจะออกไปสัมภาษณ์หรือสอบถามโดยการพูดคุย และมีการวางแผนล่วงหน้า เพื่อต้องการข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3) การสังเกต เป็นการวัดความพึงพอใจ โดยสังเกตจากพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายไม่ว่าจะ การแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง

โดยสรุปการวัดความพึงพอใจเป็นการบอกถึงความชอบของมนุษย์ที่อาจแตกต่างกัน หรือเหมือนกัน ซึ่งสามารถวัดได้หลายวิธีดังที่กล่าวไปข้างต้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงาน

วิศรุตฯ ทองแถมแก้ว (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายวิชาการ วิทยาลัยศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ได้แก่ ปัจจัยภายในตนเอง (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์) ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ มีการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง การพัฒนาตนเองทักษะด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับมาก มีระดับการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกัน โดยบุคลากรสายวิชาการด้านมนุษยศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มีการพัฒนาตนเองมากกว่าบุคลากรสายวิชาการด้านวิทยาศาสตร์ และปัจจัยภายในตนเอง (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์) ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง

พิระชาติ อุปแก้ว (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรสายบริการของมหาวิทยาลัยพะเยา ปีการศึกษา 2557 จำนวน 284 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยสูงสุดที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ด้าน อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านสวัสดิการแตกต่างกัน

กรฎาริน ตั้งสกุล (2558) ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเอง ของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเอง ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกในส่วนข้อมูล บุคคลมีความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับการพัฒนาตนเองในการทำงาน

ศิวาพร เกิดวาจา (2550) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจและความต้องการพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี ส่วนราชการเขตจตุจักร การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเองผลการวิจัยพบว่าผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากและแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลางนอกจากนี้พบว่าผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศอายุระดับการศึกษาประสบการณ์การทำงานและเงินเดือนที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนไม่แตกต่างกันส่วนความต้องการพัฒนาตนเองพบว่าผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ไม่มีผลต่อการพัฒนาตนเอง

จารุวรรณ นนทมิตร (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท สยามวรินทร์นิติการ จำกัด ผลของการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมี จบการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเองของพนักงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า เพศชายมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกับเพศหญิง และการศึกษาดำรงปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนในด้านเงินเดือน ประสบการณ์การ อายุ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่าง

เลอฤทธิ์ พรหมทอง (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และระดับการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และระดับการพัฒนาตนเอง ผลการวิจัยพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยจูงใจ มีค่าในระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยอนามัย มีค่าในระดับมาก คือด้านสภาพการทำงาน สำหรับการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ในทักษะรายวิชา อยู่ในระดับมาก และทักษะด้านสังคม อยู่ในระดับมาก ยังพบว่าการพัฒนาตนเองด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการพัฒนาตนเองในทักษะด้านวิชาชีพไม่แตกต่างกัน แต่มีการพัฒนาตนเองในทักษะด้านสังคมแตกต่างกัน

รัตนาภรณ์ คำราพิศ (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและระดับการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท อีซูซุอันดามันเซลส์ จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและระดับการพัฒนาตนเอง ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ขณะที่ปัจจัยอนามัย อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการพัฒนาตนเอง พบว่า การพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้พบว่า พนักงานที่มีเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน ส่วนอายุ เงินเดือน และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันพบว่า ไม่มี ความแตกต่างกันทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย

บวรวิช นนทะวงษ์ (2553) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยจิตใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรบริษัท โซติวิวัฒน์อุตสาหกรรมการผลิต จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นจากปัจจัยจิตใจและการพัฒนาตนเอง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจในการพัฒนาตนเอง และศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยจิตใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง

นฤมล สุขชื่น (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยจิตใจในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจิตใจในการพัฒนาตนเองของบุคลากร ในปีการศึกษา 2556 ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยจิตใจในการนำไปสู่การพัฒนาตนเองของบุคลากร อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ในด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีปัจจัยจิตใจในการพัฒนาตนเองใน 4 ด้าน ดังกล่าวในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานกับการพัฒนาตนเองในการทำงาน

วรณี พิณเกษมจิต (2551) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาตนเองของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาจังหวัดราชบุรีการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ต่อการพัฒนาตนเองผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาจังหวัดราชบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง

กาญจนา ศรีสกุล (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง ตัวแปรอิสระที่ใช้เพื่อการศึกษา ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาตนเองของตนเอง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้การพัฒนาตนเองของบุคลากรด้านเพศ สถานภาพการสมรส และประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน ไม่มีความแตกต่างกัน ด้านการพัฒนาตนเองของบุคลากร เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น การรับรู้บรรยากาศขององค์การด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการแสวงหาข้อมูลย้อนกลับ บุคลากรมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สถานภาพการสมรสของบุคลากรเป็นโสด

ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบทำงานที่ท้าทาย
ความสามารถ มีความสัมพันธ์และมีผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน

ชัยวัฒน์ ชาญปรีชา (2552) ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานส่วนตำบล
ในจังหวัดราชบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองและเปรียบเทียบความ
ต้องการพัฒนาตนเอง จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัย
ได้ตั้งนี้การพัฒนาตนเองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่
ในระดับมาก ด้านระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมี
ความต้องการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน

กฤตติกา หล้ารอด (2553) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมกิจการพลเรือน
ทหารเรือ การศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมกิจการพลเรือน
ทหารเรือ เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือตามปัจจัย
ส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับการพัฒนาตนเองของ
ข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาตนเองของข้าราชการกรม
กิจการพลเรือนทหารเรืออยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุ
ราชการ และยศทางทหาร พบว่า การพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือไม่
แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการ
พัฒนาตนเองของข้าราชการกรมกิจการพลเรือน

ศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน
โรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น
ต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองผลการวิจัยพบว่าระดับความ
คิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากทุก
ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความพึงพอใจในการทำงาน
โดยรวมส่งผลต่อการพัฒนาตนเองได้ 68.4%

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง มีระเบียบการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงาน และข้อมูลการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง สายลูกค้าบุคคล เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

3.1.1.1 ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล

3.1.1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---------|
| 1) เพศ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ | Nominal |
| 2) อายุ | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ | Ordinal |
| 3) ระดับการศึกษา | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ | Nominal |
| 4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ | Ordinal |
| 5) ตำแหน่งงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ | Ordinal |
| 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ | Ordinal |

3.1.1.3 ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย การชอบงานที่ทำ ทักษะความสามารถ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ

การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายในและการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร้จ โดยมีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับแรงจูงใจจะมีระดับการวัดดังนี้

1) ระดับแรงจูงใจมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น	5
2) ระดับแรงจูงใจมาก	มีค่าคะแนนเป็น	4
3) ระดับแรงจูงใจปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น	3
4) ระดับแรงจูงใจน้อย	มีค่าคะแนนเป็น	2
5) ระดับแรงจูงใจน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น	1

สำหรับการวัดระดับแรงจูงใจเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ยความหมาย

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

3.1.1.4 ข้อมูลปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อมูลปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยด้านปัจจัยกระตุ้น แบ่งเป็นลักษณะงานโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งความรับผิดชอบในงานโอกาสที่ทำงานได้สำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านปัจจัยค้ำจุนแบ่งเป็น เงินเดือนหรือรายได้ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงานความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจจะมีระดับการวัดดังนี้

1) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น	5
2) ระดับความพึงพอใจมาก	มีค่าคะแนนเป็น	4
3) ระดับความพึงพอใจปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น	3
4) ระดับความพึงพอใจน้อย	มีค่าคะแนนเป็น	2
5) ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น	1

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ยความหมาย

4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก

2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลการพัฒนาตนเองในการทำงาน

ข้อมูลการพัฒนาตนเองในการทำงาน ประกอบด้วย การเรียนรู้ การวินิจฉัยตนเอง การกำหนดเป้าหมาย การหาทรัพยากรที่เหมาะสม การหาเพื่อน ความอดทนและพยายาม และการประเมินผลโดยมีระดับการวัดตัวแปรแบบ อันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจจะมีระดับการวัดดังนี้

1) ระดับการพัฒนาตนเองมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น	5
2) ระดับการพัฒนาตนเองมาก	มีค่าคะแนนเป็น	4
3) ระดับการพัฒนาตนเองปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น	3
4) ระดับการพัฒนาตนเองน้อย	มีค่าคะแนนเป็น	2
5) ระดับการพัฒนาตนเองน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น	1

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ยความหมาย

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

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จมอบให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ทค แอลฟา

(Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ .980 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2559

ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหา
ค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.980	.981	77

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จะเป็นพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจากยังไม่ทราบกลุ่มประชากรตัวอย่างที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และจะทำการแจกในวันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2559

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารสาขาสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีบุคลากรเป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้พนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงของคำถามในแบบสอบถามมากที่สุด

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 3 วัน หลังจากนั้นจะรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่แตกต่างกัน

H0: เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1: เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในการทำงานที่แตกต่างกัน

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้าน การชอบงานที่ทำ ความสามารถ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม การแสวงหาข้อมูล ป้อนกลับ การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน และการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ มีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

H0: อิทธิพลของปัจจัยด้านด้านแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

H1: อิทธิพลของปัจจัยด้านด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยกระตุ้น แบ่งเป็น ลักษณะงาน มีโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความรับผิดชอบในงาน โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ และการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านปัจจัยค้ำจุนแบ่งเป็น เงินเดือนหรือรายได้ ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

H0: อิทธิพลของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

H1: อิทธิพลของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

การกำหนดสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติการวิจัยทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของ 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way Anova)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสาย ลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์ สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติการวิจัยทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของ 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way Anova) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ผลการวิจัยปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล		
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	124	31.0
2. หญิง	276	69.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 และเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0

4.1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ

ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ

ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล		
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 25 ปี	110	27.5
2. อายุ 25 – 35 ปี	212	53.0
3. อายุ 36 – 45 ปี	59	14.8
4. อายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป	19	4.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25 – 35 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และจำนวนที่น้อยที่สุด คือช่วงอายุตั้งแต่ 45 ปี ขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

4.1.3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล		
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ปริญญาตรี	335	83.8
2. ปริญญาโท	65	16.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8 และระดับปริญญาโท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3

4.1.4 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล		
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 2 ปี	170	42.5
2. 2 – 5 ปี	123	30.8
3. 6 – 10 ปี	55	13.7
4. มากกว่า 10 ปี	52	13.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ

13.8 และจำนวนที่น้อยที่สุดคือระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

4.1.5 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านตำแหน่งงาน

ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านตำแหน่งงาน

ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล		
ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่	276	69.0
2. เจ้าหน้าที่อาวุโส	72	18.0
3. ตั้งแต่ระดับหัวหน้าขึ้นไป	52	13.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และจำนวนที่น้อยที่สุดคือตำแหน่งงานตั้งแต่ระดับหัวหน้าขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

4.1.6 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 15,000 บาท	71	17.8
2. 15,001 – 25,000 บาท	178	44.5

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
3. 25,001 – 35,000 บาท	66	16.5
4. ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป	85	21.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และจำนวนที่น้อยที่สุดคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

4.1.7 ผลการวิจัยปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	\bar{x}	S.D	การแปลผล
ด้านการขอบงานที่ท้าทายความสามารถ	3.98	0.583	เห็นด้วยมาก
1. ท่านจะกำหนดเป้าหมายก่อนการทำงานใช้ความพยายามและความสามารถในงานนั้นให้บรรลุเป้าหมาย	4.02	0.768	เห็นด้วยมาก
2. เมื่อมีงานใหม่เข้ามาท่านมักจะเสนอตัวทำงานนั้นเสมอ	3.81	0.845	เห็นด้วยมาก
3. ท่านนำประสบการณ์และความผิดพลาดที่เคยเจอมาเป็นข้อเตือนใจในการทำงานครั้งต่อไป	4.12	0.704	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่ม
ตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	\bar{x}	S.D	การแปลผล
4. ถ้างานที่ท่านมีปัญหาหรืออุปสรรคท่านจะใช้โอกาสนี้ในการฝึกฝนและพัฒนาตนเอง	3.97	0.737	เห็นด้วยมาก
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	3.94	0.640	เห็นด้วยมาก
5. ท่านตั้งมาตรฐานความเป็นเลิศในการทำงานไว้สูงเสมอ	3.92	0.776	เห็นด้วยมาก
6. ท่านพัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.97	0.684	เห็นด้วยมาก
7. ท่านสามารถให้คำแนะนำในงานที่ท่านทำกับเพื่อนร่วมงานได้ดี	3.94	0.820	เห็นด้วยมาก
ด้านความมุ่งมั่นพยายาม	4.03	0.605	เห็นด้วยมาก
8. ท่านตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถและประสบความสำเร็จทุกครั้ง	4.04	0.751	เห็นด้วยมาก
9. ท่านสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง	3.98	0.772	เห็นด้วยมาก
10. จุดมุ่งหมายสูงสุดในการทำงานที่ตั้งไว้เป็นสิ่งดึงดูดใจที่ทำให้ท่านทำงานต่อไป	4.07	0.808	เห็นด้วยมาก
11. งานที่ท่านได้รับมอบหมายถึงจะยากท่านจะพยายามทำต่อไปจนกว่างานนั้นจะสำเร็จ	4.05	0.765	เห็นด้วยมาก
ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ	3.99	0.660	เห็นด้วยมาก
12. ท่านคิดว่าการประเมินผลจากการทำงานทำให้ท่านทราบว่าการทำงานของท่านมีข้อดี-ข้อด้อยอย่างไร	3.95	0.720	เห็นด้วยมาก
13. ท่านนำผลการประเมินมาพิจารณาเพื่อหาข้อบกพร่องในการทำงานของตนเองแล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น	4.06	0.739	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	\bar{x}	S.D	การแปลผล
14. ท่านรับฟังคำแนะนำและชี้แนะในเรื่องการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเพื่อนำมาพัฒนาตนเอง	3.96	0.882	เห็นด้วยมาก
15. คำชื่นชมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านมีแรงจูงใจในการรักษาคุณภาพการทำงานที่ดีต่อไป	3.64	0.992	เห็นด้วยมาก
ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน	3.68	0.861	เห็นด้วยมาก
16. ท่านมีบุคคลต้นแบบเพื่อดำเนินตามสู่ความสำเร็จในการทำงานและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.50	1.064	เห็นด้วยมาก
17. ท่านเชื่อมั่นว่าถ้ามีความเพียรพยายามในการทำงานแล้วทำอย่างเต็มที่ย่อมประสบความสำเร็จได้	3.89	0.985	เห็นด้วยมาก
ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ	3.76	0.809	เห็นด้วยมาก
18. ท่านวางแผนในการทำงานสู่ความสำเร็จและเดินตามแผนที่วางไว้	3.70	1.050	เห็นด้วยมาก
19. ท่านกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ตนเองได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่	3.75	0.925	เห็นด้วยมาก
20. ท่านเลือกงานที่มีโอกาสประสบความสำเร็จโดยพิจารณาจากความสามารถของตนเอง	3.83	0.821	เห็นด้วยมาก
รวมปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	3.90	0.549	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.549 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นพยายาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.605 ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.660 ด้านการชอบงานที่ทำ ทายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.583 ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.640

ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.809 และด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.861 ตามลำดับ

4.1.8 ผลการวิจัยปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{x}	S.D	การแปลผล
ปัจจัยกระตุ้น	3.79	0.529	เห็นด้วยมาก
ด้านลักษณะงาน	3.52	0.913	เห็นด้วยมาก
1. เป็นงานที่ทำทลายความสามารถที่จะทำให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง	3.65	1.045	เห็นด้วยมาก
2. งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา	3.37	1.128	เห็นด้วยปานกลาง
3. ท่านพอใจในอิสระที่จัดระบบการทำงานที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม	3.54	0.987	เห็นด้วยมาก
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	3.93	0.610	เห็นด้วยมาก
4. ท่านพอใจกับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น	3.88	0.835	เห็นด้วยมาก
5. ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.85	0.859	เห็นด้วยมาก
6. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่ได้รับผิดชอบ	4.10	0.728	เห็นด้วยมาก
7. ท่านพอใจและมีความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	3.89	0.854	เห็นด้วยมาก
ด้านความรับผิดชอบในงาน	3.80	0.680	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{x}	S.D	การแปลผล
8. ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด	4.01	0.831	เห็นด้วยมาก
9. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ	3.76	0.820	เห็นด้วยมาก
10. ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	3.64	0.769	เห็นด้วยมาก
ด้านโอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ	3.74	0.620	เห็นด้วยมาก
11. การสนับสนุนและชมเชยจากผู้บังคับบัญชาทำให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.80	0.778	เห็นด้วยมาก
12. ในการทำงานของท่านมักจะประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี	3.71	0.736	เห็นด้วยมาก
13. การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของท่านประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจ	3.72	0.650	เห็นด้วยมาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.98	0.664	เห็นด้วยมาก
14. ท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน	3.98	0.721	เห็นด้วยมาก
15. เพื่อนร่วมงานยอมรับว่าท่านสามารถทำงานที่สำคัญได้	3.97	0.711	เห็นด้วยมาก
ปัจจัยค่าจ้าง	3.72	0.468	เห็นด้วยมาก
ด้านเงินเดือนหรือรายได้	3.49	0.883	เห็นด้วยมาก
16. ท่านพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน	3.56	0.968	เห็นด้วยมาก
17. ท่านคิดว่าตำแหน่งงานเดียวกันเงินเดือนของท่านมีความเหมาะสมแล้วเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น	3.62	0.930	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่ม
ตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{x}	S.D	การแปลผล
18.เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน	3.28	1.041	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน	3.87	0.638	เห็นด้วยมาก
19.ท่านพอใจกับเครื่องมือและอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกและมีประสิทธิภาพและทันสมัย	3.80	0.767	เห็นด้วยมาก
20. ท่านพอใจกับบรรยากาศภายในที่ท่านทำงาน	3.98	0.754	เห็นด้วยมาก
21. ท่านพอใจกับขั้นตอนในการทำงานกับปริมาณงาน	3.48	0.920	เห็นด้วยมาก
ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน	3.75	0.633	เห็นด้วยมาก
22. ท่านได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา	3.82	0.774	เห็นด้วยมาก
23. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีในการทำงาน	3.83	0.780	เห็นด้วยมาก
24. ท่านพอใจกับการให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงาน	3.95	0.706	เห็นด้วยมาก
ด้านความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน	4.01	0.719	เห็นด้วยมาก
25. ท่านจะไม่ถูกโยกย้ายหรือไล่ออกโดยไม่มีเหตุผล	4.05	0.786	เห็นด้วยมาก
26. ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงานในปัจจุบัน	3.96	0.824	เห็นด้วยมาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.47	0.627	เห็นด้วยมาก
28. เมื่อมีเรื่องเข้าใจผิดเกิดขึ้น ท่านและเพื่อนร่วมงานจะพยายามปรับความเข้าใจกันทันที	4.15	0.726	เห็นด้วยมาก
29. บุคลากรในสายงานของท่านมีการแบ่งพวกและขาดความสามัคคีต่อกัน	2.07	1.284	เห็นด้วยน้อย
รวมปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน	3.75	0.457	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.457

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยกระตุ้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.529 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.664 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.610 ด้านความรับผิดชอบในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.680 ด้านโอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.620 และด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.913

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.468 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.719 ด้านภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.638 ด้านสัมพันธ์ภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.633 ด้านเงินเดือนหรือรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.883 และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.627 ตามลำดับ

4.1.9 ผลการวิจัยปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงาน

ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงาน	\bar{x}	S.D	การแปลผล
ด้านการเรียนรู้	3.91	0.603	เห็นด้วยมาก
1.ท่านพยายามศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานของระบบงานต่าง ๆ	3.93	0.696	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงาน

ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงาน	\bar{x}	S.D	การแปลผล
2. ท่านนำเอาเทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง	3.93	0.708	เห็นด้วยมาก
3. ท่านนำความรู้จากการศึกษาเอกสาร และคู่มือการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มาช่วยในการพัฒนาวิธีการทำงาน	3.84	0.778	เห็นด้วยมาก
4. ท่านศึกษาแนวทางและวิธีการทำงานของผู้ประสบความสำเร็จเพื่อนำมาปรับใช้กับตนเอง	3.92	0.790	เห็นด้วยมาก
ด้านการวินิจฉัยตนเอง	3.95	0.566	เห็นด้วยมาก
5. ท่านมีการสำรวจเพื่อประเมินความสามารถจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง	3.86	0.697	เห็นด้วยมาก
6. ท่านต้องการเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น	4.02	0.678	เห็นด้วยมาก
7. ท่านมักจะประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองโดยสอบถามจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเสมอ	3.87	0.715	เห็นด้วยมาก
8. เมื่อท่านพบข้อบกพร่องของตนเองท่านจะปรับปรุงแก้ไขทันที	4.04	0.713	เห็นด้วยมาก
ด้านการกำหนดเป้าหมาย	3.97	0.603	เห็นด้วยมาก
9. ท่านปฏิบัติงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้	3.97	0.748	เห็นด้วยมาก
10. ท่านมักจะกำหนดเป้าหมายในการทำงานอยู่เสมอ	3.97	0.717	เห็นด้วยมาก
11. ท่านต้องทำงานให้เสร็จในเวลาที่กำหนด	3.98	0.754	เห็นด้วยมาก
12. ท่านกำหนดเป้าหมายเพื่อนำไปประเมินหรือวัดผลเพื่อการพัฒนาตนเอง	3.97	0.776	เห็นด้วยมาก
ด้านการหาทรัพยากรที่เหมาะสม	3.91	0.641	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่ม
ตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงาน

ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงาน	\bar{x}	S.D	การแปลผล
13. ท่านปรึกษาวิธีการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4.07	0.733	เห็นด้วยมาก
14. ท่านนำความรู้ที่ได้จากการอบรมและการสัมมนามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน	3.92	0.768	เห็นด้วยมาก
15. ท่านมีความกระตือรือร้นในการหาความรู้ ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาพัฒนาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3.79	0.792	เห็นด้วยมาก
16. ท่านสามารถใช้วิทยากรใหม่ ๆ มาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.86	0.812	เห็นด้วยมาก
ด้านการหาเพื่อน	4.14	0.684	เห็นด้วยมาก
17. ท่านพร้อมจะรับฟังเหตุผลและความคิดเห็นผู้อื่น	4.12	0.832	เห็นด้วยมาก
18. ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถในด้านต่าง ๆ และสามารถแบ่งปันข้อมูลมาสนับสนุนในการปฏิบัติงาน	4.14	0.823	เห็นด้วยมาก
19. ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่สามารถให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงาน	4.18	0.721	เห็นด้วยมาก
ด้านความอดทนและพยายาม	3.92	0.575	เห็นด้วยมาก
20. ท่านมีจิตใจที่พร้อมรับกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน	3.91	0.698	เห็นด้วยมาก
21. เมื่อทราบว่างานที่ท่านทำยังไม่ดีท่านจะพยายามแก้ไขให้ดีขึ้น	4.01	0.732	เห็นด้วยมาก
22. ท่านพยายามเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และวิทยาการใหม่ ๆ	3.91	0.802	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงาน

ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงาน	\bar{x}	S.D	การแปลผล
23. ท่านเชื่อมั่นว่าหากเรามีความพยายามตั้งใจทำอย่างเต็มความสามารถจะประสบความสำเร็จในที่สุด	4.03	0.709	เห็นด้วยมาก
24. ท่านไม่รู้สึกรู้สึท้อแท้แม้จะเจออุปสรรคขณะทำงาน	3.75	0.838	เห็นด้วยมาก
ด้านการประเมินผล	3.98	0.554	เห็นด้วยมาก
25. ท่านประเมินแผนงานของตนเองอยู่เสมอ	3.96	0.797	เห็นด้วยมาก
26. ท่านคิดว่าหลังจากเข้าฝึกอบรมสัมมนาแล้วสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	3.92	0.693	เห็นด้วยมาก
27. ถ้าท่านถูกตำหนิในการทำงานท่านจะต้องแก้ไขให้ดีขึ้นเสมอ	4.08	0.693	เห็นด้วยมาก
28. ท่านมักจะนำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาใช้ในการวางแผนการพัฒนาตนเอง	3.96	0.755	เห็นด้วยมาก
รวมปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงาน	3.97	0.420	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.420 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการหาเพื่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.684 ด้านการประเมินผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.554 ด้านกำหนดเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.603 ด้านวินิจัยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.566 ด้านความอดทนและพยายาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.575 ด้านการหาทรัพยากรที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.641 และด้านการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.603 ตามลำดับ

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์ สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ความแตกต่างของปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีต่อการพัฒนาตนเอง ในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่แตกต่างกัน จะใช้ สถิติการวิจัยทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของ 2 กลุ่ม และจะใช้ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way Anova) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

4.2.1.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงานของ พนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่เพศชายและเพศ หญิงปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

สมมติฐานการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม (T-test)

H0: เพศที่ต่างกันมีการพัฒนาตนเองในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1: เพศที่ต่างกันมีการพัฒนาตนเองในการทำงานที่แตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างด้านเพศกับการพัฒนาตนเองในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ ด้านเพศระดับการวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตัวแปรตาม การพัฒนาตนเองในการทำงาน ระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น

(Interval Scale)

ตารางที่ 4.10: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ

		ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ						
		ค่า F	Sig.	ค่า T	df	Sig. (2-Tailed)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ปัจจัยด้าน การพัฒนา ตนเอง	ค่าการกระจายของข้อมูลประชากรแตกต่างกัน	2.114	0.147	-279	398	0.780	-0.1270	.04553
	ค่าการกระจายของข้อมูลประชากรไม่แตกต่างกัน			-296	274.588	0.767	-0.1270	.04289

หมายเหตุ: * หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ ตัวแปรอิสระด้านเพศที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) และตัวแปรการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ต่ำกว่า 25 ปี, อายุ 25 – 35 ปี, อายุ 36 – 45 ปี, อายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไปปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

สมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA: F-test)

H0: อายุ (ต่ำกว่า 25 ปี, อายุ 25 – 35 ปี, อายุ 36 – 45 ปี, อายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป) ที่แตกต่างกันมีการพัฒนาตนเองในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1: อายุ (ต่ำกว่า 25 ปี, อายุ 25 – 35 ปี, อายุ 36 – 45 ปี, อายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป) ที่แตกต่างกันมีการพัฒนาตนเองในการทำงานที่แตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างด้านอายุ (ต่ำกว่า 25 ปี, อายุ 25 – 35 ปี, อายุ 36 – 45 ปี, อายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป) กับการพัฒนาตนเองในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ ด้านอายุ (ต่ำกว่า 25 ปี, อายุ 25 – 35 ปี, อายุ 36 – 45 ปี, อายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป) ระดับการวัดการวัดแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตัวแปรตาม การพัฒนาตนเองในการทำงานระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตารางที่ 4.11: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ

ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงาน					
แหล่งความแปรปรวน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (SS.)	ค่าความแตกต่าง (Df.)	ความแปรปรวน (MS)	ค่า F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.314	3	1.105	6.502	0.000*
ภายในกลุ่ม	67.276	396	.170		
รวม	70.590	399			

หมายเหตุ: * หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ ตัวแปรอิสระด้านอายุ (ต่ำกว่า 25 ปี, อายุ 25 – 35 ปี, อายุ 36 – 45 ปี, อายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป) ที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และตัวแปรการพัฒนา

ตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ปริญาตรีและปริญาโท ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

สมมติฐานการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม (T-test)

H0: ระดับการศึกษา (ปริญาตรี, ปริญาโท) ที่แตกต่างกันมีการพัฒนาตนเองในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1: ระดับการศึกษา (ปริญาตรี, ปริญาโท) ที่แตกต่างกันมีการพัฒนาตนเองในการทำงานที่แตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างด้านระดับการศึกษา (ปริญาตรี, ปริญาโท) กับการพัฒนาตนเองในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ ด้านระดับการศึกษา (ปริญาตรี, ปริญาโท) ระดับการวัดการวัดแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตัวแปรตาม การพัฒนาตนเองในการทำงานระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตารางที่ 4.12: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล
บุคคลด้านระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา								
		ค่า F	Sig.	ค่า T	df	Sig. (2-Tailed)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเอง	ค่าการกระจายของข้อมูลประชากรแตกต่างกัน	3.378	0.067	-1.220	398	0.223	-.06950	.05697
	ค่าการกระจายของข้อมูลประชากรไม่แตกต่างกัน			-1.435	108.670	0.154	-.06950	.04842

หมายเหตุ: * หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ ตัวแปรอิสระด้านระดับการศึกษา (ปริญญาตรี, ปริญญาโท) ที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และตัวแปรการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่น้อยกว่า 2 ปี, 2 - 5 ปี, 6 - 10 ปี, มากกว่า 10 ปี ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13

สมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA: F-test)

H0: ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (น้อยกว่า 2 ปี, 2 - 5 ปี, 6 - 10 ปี, มากกว่า 10 ปี) ที่แตกต่างกันมีการพัฒนาตนเองในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1: ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (น้อยกว่า 2 ปี, 2 - 5 ปี, 6 - 10 ปี, มากกว่า 10 ปี) ที่แตกต่างกันมีการพัฒนาตนเองในการทำงานที่แตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (น้อยกว่า 2 ปี, 2 - 5 ปี, 6 - 10 ปี, มากกว่า 10 ปี) กับการพัฒนาตนเองในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (น้อยกว่า 2 ปี, 2 - 5 ปี, 6 - 10 ปี, มากกว่า 10 ปี) ระดับการวัดการวัดแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตัวแปรตาม การพัฒนาตนเองในการทำงานระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตารางที่ 4.13: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงาน					
แหล่งความแปรปรวน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (SS.)	ค่าความแตกต่าง (Df.)	ความแปรปรวน (MS)	ค่า F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.417	3	.472	2.705	0.045*
ภายในกลุ่ม	69.172	396	.175		
รวม	70.590	399			

หมายเหตุ: * หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ ตัวแปรอิสระด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (น้อยกว่า 2 ปี, 2 - 5 ปี, 6 - 10 ปี, มากกว่า 10 ปี) ที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และตัวแปรการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปด้านตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เจ้าหน้าที่, เจ้าหน้าที่อาวุโส, ตั้งแต่ระดับหัวหน้าขึ้นไป ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14

สมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA: F-test)

H0: ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่, เจ้าหน้าที่อาวุโส, ตั้งแต่ระดับหัวหน้าขึ้นไป) ที่แตกต่างกันมีการพัฒนาตนเองในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1: ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่, เจ้าหน้าที่อาวุโส, ตั้งแต่ระดับหัวหน้าขึ้นไป) ที่แตกต่างกันมีการพัฒนาตนเองในการทำงานที่แตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างด้านตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่, เจ้าหน้าที่อาวุโส, ตั้งแต่ระดับหัวหน้าขึ้นไป) กับการพัฒนาตนเองในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ ด้านตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่, เจ้าหน้าที่อาวุโส, ตั้งแต่ระดับหัวหน้าขึ้นไป) ระดับการวัดการวัดแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตัวแปรตาม การพัฒนาตนเองในการทำงานระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตารางที่ 4.14: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูล
ส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน

ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงาน					
แหล่งความแปรปรวน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (SS.)	ค่าความแตกต่าง (Df.)	ความแปรปรวน (MS)	ค่า F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.952	2	1.976	11.772	0.000*
ภายในกลุ่ม	66.638	397	.168		
รวม	70.590	399			

หมายเหตุ: * หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ ตัวแปรอิสระด้านตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่, เจ้าหน้าที่อาวุโส, ตั้งแต่ระดับหัวหน้าขึ้นไป) ที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และตัวแปรการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.6 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ต่ำกว่า 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท, 25,001 – 35,000 บาท, ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป ปรากฏผลดังตารางที่ 4.15

สมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA: F-test)

H0: รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่ำกว่า 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท, 25,001 – 35,000 บาท, ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป) ที่แตกต่างกันมีการพัฒนาตนเองในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1: รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่ำกว่า 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท, 25,001 – 35,000 บาท, ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป) ที่แตกต่างกันมีการพัฒนาตนเองในการทำงานที่แตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่ำกว่า 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท, 25,001 – 35,000 บาท, ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป) กับการพัฒนาตนเองในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่ำกว่า 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท, 25,001 – 35,000 บาท, ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป) ระดับการวัดการวัดแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตัวแปรตาม การพัฒนาตนเองในการทำงานระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตารางที่ 4.15: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงาน ธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงาน					
แหล่งความแปรปรวน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (SS.)	ค่าความแตกต่าง (Df.)	ความแปรปรวน (MS)	ค่า F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.822	3	.941	5.497	0.001*
ภายในกลุ่ม	67.768	396	.171		
รวม	70.590	399			

หมายเหตุ: * หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ ตัวแปรอิสระด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่ำกว่า 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท, 25,001 – 35,000 บาท, ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป) ที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ

(Ordinal Scale) และตัวแปรการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้าน การขอบงานที่ทำหาความสามารถ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายในและการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จที่มีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.16

สมมติฐานการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

H0: อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน (การขอบงานที่ทำหาความสามารถ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายในและการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ) ไม่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

H1: อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน (การขอบงานที่ทำหาความสามารถ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายในและการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ) มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

การทดสอบอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน (การขอบงานที่ทำหาความสามารถ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายในและการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ) ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน (การขอบงานที่ทำหาความสามารถ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายในและการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ) ระดับการวัดการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตัวแปรตาม การพัฒนาตนเองในการทำงานระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตารางที่ 4.16: แสดงค่าสถิติที่ใช้หาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุด้านแรงจูงใจในการทำงานกับการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

ตัวแปรอิสระ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig. (P - Value)
ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	.673	18.156	0.000*
การชอบงานที่ทำทลายความสามารถ	.078	1.436	0.152
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	.148	2.770	0.006*
ความมุ่งมั่นพยายาม	.173	2.950	0.003*
การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ	.040	.666	0.506
การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน	.127	2.134	0.031*
การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร้จ	.294	5.237	0.000*

หมายเหตุ: *หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

$$R^2 = .463, F\text{-Value} = 56.469, N = 400, P \leq 0.05$$

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 46.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการทำงานเป็นรายด้านพบว่าการชอบงานที่ทำทลายความสามารถ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายในและการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร้จส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร้จส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งมากที่สุด

ผลการศึกษาข้างต้นสรุปได้ว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยกระตุ้น แบ่งเป็น ลักษณะงานมีโอกาask้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งความรับผิดชอบในงาน โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านปัจจัยค่าจ้างแบ่งเป็น เงินเดือนหรือรายได้ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงานความรู้สึkmั่นคงในหน้าที่การงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่มีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานกับการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.17

สมมติฐานการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

H0: อิทธิพลของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน (ด้านปัจจัยกระตุ้น แบ่งเป็น ลักษณะงานมีโอกาask้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งความรับผิดชอบในงานโอกาสที่ทำงานได้สำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านปัจจัยค่าจ้างแบ่งเป็น เงินเดือนหรือรายได้ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงานความรู้สึkmั่นคงในหน้าที่การงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) ไม่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

H1: อิทธิพลของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน (ด้านปัจจัยกระตุ้น แบ่งเป็น ลักษณะงานมีโอกาask้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งความรับผิดชอบในงานโอกาสที่ทำงานได้สำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านปัจจัยค่าจ้างแบ่งเป็น เงินเดือนหรือรายได้ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงานความรู้สึkmั่นคงในหน้าที่การงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

การทดสอบอิทธิพลด้านความพึงพอใจในการทำงาน (ปัจจัยกระตุ้น แบ่งเป็น ลักษณะงานมีโอกาask้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งความรับผิดชอบในงานโอกาสที่ทำงานได้สำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยค่าจ้างแบ่งเป็น เงินเดือนหรือรายได้ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงานความรู้สึkmั่นคงในหน้าที่การงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) กับการพัฒนาตนเองในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ อิทธิพลของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน (ด้านปัจจัยกระตุ้น แบ่งเป็น ลักษณะงานมีโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งความรับผิดชอบในงานโอกาสที่ทำงานได้สำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านปัจจัยค้ำจุนแบ่งเป็น เงินเดือนหรือรายได้ ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงานความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) ระดับการวัดการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตัวแปรตาม การพัฒนาตนเองในการทำงานระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตารางที่ 4.17: แสดงค่าสถิติที่ใช้หาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุด้านความพึงพอใจในการทำงานกับการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

ตัวแปรอิสระ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig. (P - Value)
ปัจจัยกระตุ้น	.671	18.078	0.000*
ลักษณะงาน	.127	2.791	0.006*
โอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	.143	2.752	0.006*
ความรับผิดชอบในงาน	.160	2.908	0.004*
โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ	.107	1.955	0.051
การได้รับการยอมรับนับถือ	.235	4.695	0.000*
ปัจจัยค้ำจุน	.538	12.733	0.000*
เงินเดือนหรือรายได้	-.010	-.202	0.840
ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน	.022	.491	0.624
สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน	.058	1.191	0.234
ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน	-.004	-.097	0.923
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.175	4.229	0.000*
รวมความพึงพอใจในการทำงาน	.665	17.741	0.000*

หมายเหตุ: *หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

$$R^2 = .499, F\text{-Value} = 38.761, N = 400, P \leq 0.05$$

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 49.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยกระตุ้น ประกอบด้วย ลักษณะงานมีโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งความรับผิดชอบในงานโอกาสที่ทำงานได้สำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งมากที่สุด

และปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย เงินเดือนหรือรายได้ ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงานความรู้สึกรับประกันในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งมากที่สุด

ผลการศึกษาข้างต้นสรุปได้ว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.18: แสดงการสรุปผลสมมติฐานข้อที่ 1

ตัวแปรตาม	ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ตำแหน่งงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
การพัฒนาตนเองในการทำงาน	-	√	-	√	√	√

หมายถึง: √ หมายถึง Significant ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าอายุระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคาร สายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

ในขณะที่เพศและระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงาน ธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 4.19: แสดงการสรุปผลสมมติฐานข้อที่ 2

ตัวแปรตาม	ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน					
	การชอบงาน ที่ทำทหาย ความสามารถ	ความเชื่อมั่น ใน ความสามารถ ของตน	ความ มุ่งมั่น พยายาม	การแสวง หาข้อมูล ป้อนกลับ	การใช้สิ่งล่อ ใจ ที่เป็น ความรู้สึก ภายใน	การเลือกงาน ที่เกี่ยวข้อง กับ ความสำเร็จ
การพัฒนา ตนเองใน การทำงาน	-	√	√	-	√	√

หมายถึง: √ หมายถึง Significant ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายในและการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

ในขณะที่การชอบงานที่ทำทหายความสามารถ และการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ไม่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 4.20: แสดงการสรุปผลสมมติฐานข้อที่ 3

ตัวแปรตาม	ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน (ปัจจัยกระตุ้น)				
	ลักษณะงาน	โอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	ความรับผิดชอบในงาน	โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ	การได้รับการยอมรับนับถือ
การพัฒนาตนเองในการทำงาน	√	√	√	-	√

หมายถึง: √ หมายถึง Significant ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยกระตุ้น ประกอบด้วย ลักษณะงานโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความรับผิดชอบในงานและการได้รับการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

ในขณะที่โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ ไม่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 4.21: แสดงการสรุปผลสมมติฐานข้อที่ 3

ตัวแปรตาม	ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน (ปัจจัยค้ำจุน)				
	เงินเดือนหรือรายได้	ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน	สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน	ความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่การงาน	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
การพัฒนาตนเองในการทำงาน	-	-	-	-	√

หมายถึง: √ หมายถึง Significant ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

ในขณะที่เงินเดือนหรือรายได้ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงานความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

บทสรุปการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

5.1.1.1 เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงซึ่งมีจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 และเพศชายมีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0

5.1.1.2 อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 25 – 35 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และจำนวนที่น้อยที่สุดคือช่วงอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไปจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

5.1.1.3 ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8 และระดับปริญญาโท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3

5.1.1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และจำนวนที่น้อยที่สุดคือระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

5.1.1.5 ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และจำนวนที่น้อยที่สุดคือตำแหน่งงานตั้งแต่ระดับหัวหน้าขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

5.1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และจำนวนที่น้อยที่สุดคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5

5.1.1.7 ผลการวิเคราะห์ด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.549 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในทุก ๆ ด้านของปัจจัยด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นพยายาม ด้านการแสวงหาข้อมูล ป้อนกลับ ด้านการชอบงานที่ทำท่ายความสามารถ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ และด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 3.99 3.98 3.94 3.76 และ 3.68 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.605 0.660 0.583 0.640 0.809 และ 0.861 ตามลำดับ

5.1.1.8 ผลการวิเคราะห์ด้านความพอใจในการทำงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.457 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทุก ๆ ด้านของปัจจัยด้านความพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านปัจจัยกระตุ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.529 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านโอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ และด้านลักษณะงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 3.93 3.80 3.74 และ 3.52 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.664 0.610 0.680 0.620 และ 0.913 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านปัจจัยค่าจูน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.468 ได้แก่ ด้านความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน ด้านเงินเดือนหรือรายได้ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 3.87 3.75 3.49 และ 3.47 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.719 0.638 0.633 0.883 และ 0.627 ตามลำดับ

5.1.1.9 ผลการวิเคราะห์ด้านการพัฒนาตนเองในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.420 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในทุก ๆ ด้านของปัจจัยการพัฒนาตนเองในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการหาเพื่อน ด้านการประเมินผล ด้านกำหนดเป้าหมาย ด้านวินิจัยตนเอง ด้านความอดทนและพยายาม ด้านการหาทรัพยากรที่เหมาะสม และด้านการเรียนรู้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 3.98 3.97 3.95 3.92 3.91 และ 3.91 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.684 0.554 0.603 0.566 0.575 และ 0.603 ตามลำดับ

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานที่ 1: ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติการวิจัยทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของ 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way Anova)

ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศที่ต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อายุที่ต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษาที่ต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีการพัฒนาตนเองในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.2 สมมติฐานที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้าน การชอบงานที่ทำ ทักษะความสามารถ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน และการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ มีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 46.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาแรงจูงใจในแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย การชอบงานที่ทำ ทักษะความสามารถ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน และการเลือกงาน

ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง มากที่สุด

ผลการศึกษาข้างต้นสรุปได้ว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยกระตุ้นแบ่งเป็น ลักษณะงาน มีโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความรับผิดชอบในงาน โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ และการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านปัจจัยค้ำจุนแบ่งเป็น เงินเดือนหรือรายได้ ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 49.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยกระตุ้น ประกอบด้วย ลักษณะงาน มีโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความรับผิดชอบในงาน โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ และการได้รับการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่การได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง มากที่สุด

และปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย เงินเดือนหรือรายได้ ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง มากที่สุด

ผลการศึกษาระดับต้นสรุปได้ว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลในด้านเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจากรุวรรณ นนทมิตร (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัทสยามวรินทร์นิติการจำกัด ผลของการวิจัยพบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเองของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และประสบการณ์การทำงาน พบว่า เพศชายกับเพศหญิงมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับบวรวิช นนทวงษ์ (2553) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรบริษัท โซติวัฒน์อุตสาหกรรมการผลิต จำกัด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้ 1) บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเป็นรายด้านตามลำดับ ดังนี้ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมาภิบาลนโยบายการบริหารงานขององค์กร ความมั่นคงในงาน เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงานบุคลากร 2) ปัจจัยจูงใจด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความมั่นคงในงาน และการได้รับการยอมรับ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง

สมมติฐานที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้าน การชอบงานที่ทำ ทักษะความสามารถ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน และการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ที่มีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย การชอบงานที่ทำ ทักษะความสามารถ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ

การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน และการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland (1961) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ ว่าเป็นทฤษฎีการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จไม่ได้หวังสิ่งตอบแทน คือทำงานให้ดีตามตั้งใจ เมื่อทำสำเร็จก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่น ๆ ต่อไปสำเร็จ พฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจต้องมีพฤติกรรม ประกอบดังนี้ชอบทำงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถเชื่อมั่นในความสามารถของตน มีความมุ่งมั่นพยายามแสวงหาข้อมูลป้อนกลับใช้สิ่งล่อใจในการทำงานและเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเลอฤทธิ์ พรหมทอง (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และระดับการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดยปัจจัยจูงใจมีค่าในระดับมาก คือด้านความสำเร็จของ และปัจจัยอนามัยมีค่าในระดับมาก คือด้านสภาพการทำงาน นอกจากนี้พบว่า แรงจูงใจปัจจัยอนามัยไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยการพัฒนาตนเองมีการพัฒนาตนเองในทักษะด้านวิชาชีพไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับวิศรุตฯ ทองแกมแก้ว (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ มีการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก ปัจจัยภายในตนเอง (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์) ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง และสอดคล้องกับนฤมล สุขชื่น (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยจูงใจในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจในการนำไปสู่การพัฒนาตนเองของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประกอบด้วย ด้านนโยบายการบริหารบุคลากรขององค์กร และเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพบรรยากาศการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จ ความก้าวหน้าในการทำงานและการได้รับการยอมรับ ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยกระตุ้น แบ่งเป็น ลักษณะงาน มีโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความรับผิดชอบในงาน โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ และการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านปัจจัยค่าจูงแบ่งเป็น เงินเดือนหรือรายได้ ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่มีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยด้านความพึงพอใจ ประกอบด้วย ปัจจัยความพึงพอใจ ด้านปัจจัยกระตุ้น ประกอบด้วย ลักษณะงาน มีโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความ

รับผิดชอบในงาน โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ และการได้รับการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย เงินเดือนหรือรายได้ ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ได้ให้ความหมายไว้ว่าทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์กแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยได้แก่ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนดังมีรายละเอียดแต่ละปัจจัยดังต่อไปนี้ปัจจัยกระตุ้นเป็นตัวประกอบที่จะช่วยสร้างให้เกิดแรงจูงใจหรือเกิดความพึงพอใจถือได้ว่าเป็นเครื่องก่อให้เกิดการจูงใจภายในที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานได้ผลดีขึ้นองค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นได้แก่ลักษณะงานมีโอกาสดำเนินการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งความรับผิดชอบในงานโอกาสที่ทำงานได้สำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่หากขาดไปก็จะเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานถ้าหากมีปัจจัยเหล่านี้ก็จะเป็นเครื่องช่วยไม่ให้เกิดความไม่พอใจแต่ก็ไม่เป็นตัวสร้างแรงจูงใจหรือความพึงพอใจโดยตรงปัจจัยเหล่านี้ได้แก่นโยบายและการบริหารงานเงินเดือนหรือรายได้ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงานและวิธีควบคุมงานความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกันชีวิตส่วนตัวความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและสถานภาพในหน่วยงาน

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณี พิณเกษมจิต (2551) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาตนเองของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาจังหวัดราชบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาจังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาจังหวัดราชบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองโดยอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง สอดคล้องกับกาญจนา ศรีสกุล (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบทำงานที่ทำทลายความสามารถ มีความสัมพันธ์และมีผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากร สอดคล้องกับศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากทุกด้านและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายในการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนการชอบงานที่ทำทลายความสามารถส่งผลและสามารถพยากรณ์

การพัฒนาตนเองความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาขอรับบริการโอกาสก้าวหน้าลักษณะงานการบังคับบัญชาส่งผลและสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมส่งผลและสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองได้ 68.4% และสอดคล้องกับกรฎาริน ตั้งสกุล (2558) ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเอง ของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเอง ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกในส่วนข้อมูลบุคคลมีความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 จากการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานจากกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายในอยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าด้านอื่นฉะนั้น องค์กรควรที่จะสร้างแรงจูงใจเพื่อให้อุบลการในองค์กรรักษาคุณภาพการทำงานที่ดี อาทิ สร้างความมั่นใจในการประเมินผลการทำงาน ชจัดอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการสนับสนุนพนักงาน สร้างความสัมพันธ์ที่ดี ดูแลใส่ใจ และการยกย่องชมเชยพนักงาน เพื่อนำสู่ความสำเร็จในการทำงานและพัฒนาตนเองและสร้างกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

5.3.1.2 จากการศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานจากกลุ่มตัวอย่าง จะขอแนะนำเสนอแยกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยกระตุ้น ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยกระตุ้น อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าด้านอื่นฉะนั้นองค์กรควรที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่าง หน่วยงานกับหน่วยงานแต่ละแผนก พนักงานกับพนักงาน ผู้บริหารกับพนักงาน เป็นต้นและมีลักษณะการปฏิบัติงานที่ละเอียด เป็นขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก และชัดเจนเป็นแนวทางเดียวขององค์กร

- การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุน ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าด้านอื่น

ฉะนั้นองค์กรควรที่จะส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรม อาทิ การจัดเข้าค่าย การจัดงานกีฬา และการจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม เพื่อให้บุคลากรมีการสานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

5.3.1.3 จากการศึกษาปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงานจากกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงาน อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าด้านอื่นฉะนั้น องค์กรควรที่จะจัดการอบรมสัมมนา สร้างระบบการเรียนรู้ออนไลน์ (E-Learning) หรือเว็บไซต์ในการจัดส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบกลางของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าไปหาความรู้ และเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยที่ไม่ต้องรอการจัดอบรม และยังเป็น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีลักษณะการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อส่งเสริมระดับการเรียนรู้ให้กับบุคลากรในองค์กรได้มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ นำไปสู่ความสำเร็จของบุคลากรและองค์กรอย่างต่อเนื่อง

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคาร สายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ดังนั้นในกรณีศึกษาวิจัยในครั้งถัดไปควรจะศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

5.3.2.1 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณโดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพหรือใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพิ่มเติม

5.3.2.2 ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานเพิ่มเติม เช่นภาวะผู้นำในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรในการทำงาน เป็นต้น

5.3.2.3 ควรทำการศึกษาซ้ำในเรื่องของปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงานเพิ่มเติมจากข้อมูลหลาย ๆ แหล่งหลังจากระยะเวลาผ่านไป 12 เดือน เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลในครั้งแรกว่าบุคลากรในองค์กรมีการพัฒนาตนเองในการทำงานเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

บรรณานุกรม

- กนิษฐา จิตวิวัฒนา. (2542). *แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความต้องการการพัฒนาตนเองของ นายช่างเทคนิค สังกัดกรมทางหลวง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรฎาริน ตั้งสกุล. (2558). *ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- กฤตติกา หล้ารอด. (2553). *การพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กาญจนา ศรีสกุล. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ความพึงพอใจ หมายถึง*. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.im2market.com/2015/11/17/2049>.
- ความหมายของแรงจูงใจและการจูงใจ*. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.kanzuksa.com/Radio.asp?data=233>.
- จารุวรรณ นนทมิตร. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท สยามวรินทร์นิติการ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- จำนงค์ อติวิวัฒน์สิทธิ์. (2545). *สังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, สำนักอธิการบดี.
- จุฑามาศ สอนกนก. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองเพื่อการสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชรีณี เดชจินดา. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริหารการอุตสาหกรรม แขวงแสนคำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัยวัฒน์ ชาญปริษา. (2552). *ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาญชัย อาจิมสมาจาร. (2550). *ภาวะผู้นำในองค์กร*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). *หลักการจัดการ หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: นศ.พัฒนา.

- เต็มศักดิ์ คทวณิช. (2548). *แรงจูงใจ*. สืบค้นจาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Phy_Ed/Pairoj_S.pdf.
- ธनिया ปัญญาแก้ว. (2541). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นฤมล สุขชื่น. (2556). *การศึกษาปัจจัยจูงใจในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานกับการพัฒนาตนเองในการทำงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- บวรวิช นนทะวงษ์. (2553). *อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรบริษัท โซติวิชั่นอุตสาหกรรมการผลิต จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปราณี งามสูตร และจำรัส ต้วงสุวรรณ. (2545). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: ธารนิพนธ์.
- พงศ์ หรดาล. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: เจริญศิลป์.
- พจน์ เพชรบุรณิน. (2528). *การพัฒนาตนเอง*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พชรพร ครองยุทธ. (2549). *แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- พระมหาพิเชษ พลสวัสดิ์. (2549). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงฆ์กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- พิสิทธิ์ สารวิจิตร. (2529). *การพัฒนาตนเองกับการป้องกันปัญหาสุขภาพของตนเองและสังคม*. [รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์]. วารสารบัณฑิตศึกษา.
- พีระชาติ อุปแก้ว. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). *ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เมธาวี อุดมธรรมมานุภาพ. (2551). *การคิดและการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: สวนดุสิต กราฟฟิคส์.

- รัตนากาณ์ คำราพิศ. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและระดับการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท อีซูซุอันดามันเซลล์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- เลอฤทธิ พรหมทอง. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และระดับการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- วรณี พิณเกษมจิต. (2551). *การพัฒนาตนเองของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาจังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิมล นุ่มจ้อย. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวในสังกัดโรงพยาบาลตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิศรุตฯ ทองแกมแก้ว. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายวิชาการกรณีศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศิวาพร เกิดวาจา. (2550). *แรงจูงใจและความต้องการพัฒนาตนเอง ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี ส่วนราชการ เขตจตุจักร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- เสนาะ ดิยาวารี. (2546). *หลักการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ห้องสมุดคณะศิลปกรรมศาสตร์. (2556). *สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. สืบค้นจาก <http://library.cmu.ac.th/faculty/finearts/>.
- อติตยา เสนะวงศ์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย M*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อารี พันธุ์มณี. (2546). *จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: ไบโอม ครีเอทีฟ กรุ๊ป.
- เอกชัย บุญอาจ. (2553). *ความหมายของการพัฒนาตนเอง*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/364938>.

- Alderfer, C. P. (1992). *Need Theories*. Retrieved from http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_9.html.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action : A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Boydell, T. (1985). *Management self-development: A guide for managers, organization and institution*. Switzerland: International Labour Organization.
- Brandt, J. H. (1955). *Job Satisfaction*. Retrieved from http://www.research-system.siam.edu/images/independent/The_Teacher_in_area_office_of_Education_school/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%972.pdf.
- Campbell, R. F. (1976). *Administration behavior in education*. New York: McGraw – Hill.
- Domabedian, A. (1980). *The definition of quality and approach to its measurement*. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press.
- Domjan, M. (1996). *The principles of learning and behavior belmont*. California: Thomson Wadsworth.
- Freud, S. M. (1963). Sex-role orientation and psychological well-being [Electronics version]. *Journal of Psychology Research*.
- Gilmer, V. H. B. (1973). *Applied psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*. New York: Mc Graw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). *Principle of marketing*. USA: Prentice-Hall.
- Lovell, R. B. (1980). *Adult Learning*. New York: Halsted Press Wiley & Son.
- Magginson, D., & Pedler, M. (1992). *Self development: A facilitator' guide*. London: McGraw-Hill.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- McClelland, D. C. (1961). *Motivating economic achievement*. London: Collier-Macmillan.
- Miller, S. R. (1979). *Children's fears: A review of the literature with implications for nursing research and practice*. Retrieved from www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/255919.
- Mullins, L. T. (1985). *Management and orgnisational behaviour*. London: Pitman.

- Robbins, S. P. (1993). *Organizational behavior: Concepts controversics and applications*. New York: Prentice – Hall.
- Schofield, J. L. (1975). *Job evaluation, job analysis, job satisfaction and resistance to change*. Retrievedwanwisa.yamk from www.kan.ru.ac.th>pdf.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.
- Vroom, V. H. (1964) *Work and motivation*. Now York: Wiley & Sons.
- Vroom, V. H. (1995). *Work and motivation*. Harmondsworth, England: Penguin.
- Walters, C. G. (1978). *Consumer behavior: Theory and practice* (3rd ed.). Homewood, Illinois: Richard, D. Irwin.
- Weiten, W., & Lloyd, M. A. (1994). *Psychology applied to modern life* (4th ed.). United States of America: Brooks/Cole.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. London: Litton Educational.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคาร
สายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา BA715: Independent Study ของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ดังนั้น

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณากรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่าง [] ที่ข้อความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. ต่ำกว่า 25 ปี

[] 2. อายุ 25 – 35 ปี

[] 3. อายุ 36 – 45 ปี

[] 4. อายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[] 1. ปริญญาตรี

[] 2. ปริญญาโท

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

[] 1. น้อยกว่า 2 ปี

[] 2. 2 - 5 ปี

[] 3. 6 - 10 ปี

[] 4. มากกว่า 10 ปี

5. ตำแหน่งงาน

[] 1. เจ้าหน้าที่

[] 2. เจ้าหน้าที่อาวุโส

[] 3. ตั้งแต่ระดับหัวหน้าขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

[] 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท

[] 2. 15,001 – 25,000 บาท

[] 3. 25,001 – 35,000 บาท

[] 4. ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของท่านกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง (เลือกคำตอบเพียง 1 ข้อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่างของแต่ละข้อที่เป็นข้อความที่เป็นจริงมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นข้อความวิจัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านแรงจูงใจ	5	4	3	2	1
การชอบงานที่ท้าทายความสามารถ					
1. ท่านจะกำหนดเป้าหมายก่อนการทำงาน ใช้ความพยายามและความสามารถในงานนั้นให้บรรลุเป้าหมาย					
2. เมื่อมีงานใหม่เข้ามา ท่านมักจะเสนอตัวทำงานนั้นเสมอ					
3. ท่านนำประสบการณ์และความผิดพลาดที่เคยเจอมาเป็นข้อเตือนใจในการทำงานครั้งต่อไป					
4. ถ้างานที่ท่านมีปัญหา/อุปสรรค ท่านจะใช้โอกาสนี้ในการฝึกฝนและพัฒนาตนเอง					
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน					
5. ท่านตั้งมาตรฐานความเป็นเลิศในการทำงานไว้สูงเสมอ					
6. ท่านพัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
7. ท่านสามารถให้คำแนะนำในงานที่ท่านทำกับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
ความมุ่งมั่นพยายาม					
8. ท่านตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถและประสบความสำเร็จทุกครั้ง					
9. ท่านใช้เวลาส่วนตัวเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง					
10. จุดมุ่งหมายสูงสุดในการทำงานที่ตั้งไว้ เป็นสิ่งดึงดูดใจที่ทำให้ท่านทำงานต่อไป					
11. งานที่ท่านได้รับมอบหมายถึงจะยาก ท่านจะพยายามทำต่อไปจนกว่างานนั้นจะสำเร็จ					
การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ					
12. ท่านคิดว่าการประเมินผลจากการทำงานทำให้ท่านทราบว่าการทำงานของท่านมีข้อดี-ข้อด้อยอย่างไร					

ประเด็นข้อความวิจัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านแรงจูงใจ	5	4	3	2	1
13. ท่านนำผลการประเมินมาพิจารณาเพื่อหาข้อบกพร่องในการทำงานของตนเอง แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น					
14. ท่านรับฟังคำแนะนำและชี้แนะในเรื่องการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเพื่อนำมาพัฒนาตนเอง					
การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน					
15. คำชื่นชมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านมีแรงจูงใจในการรักษาคุณภาพการทำงานที่ดีต่อไป					
16. ท่านมีบุคคลต้นแบบ เพื่อดำเนินตามสู่ความสำเร็จในการทำงานและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
17. ท่านเชื่อมั่นว่าถ้ามีความเพียรพยายามในการทำงาน แล้วทำอย่างเต็มที่ย่อมประสบความสำเร็จได้					
การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ					
18. ท่านวางแผนในการทำงานสู่ความสำเร็จ และเดินตามแผนที่วางไว้					
19. ท่านกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ตนเองได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่					
20. ท่านเลือกงานที่มีโอกาสประสบความสำเร็จโดยพิจารณาจากความสามารถของตนเอง					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของท่านกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารสาย

ลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง (เลือกคำตอบเพียง 1 ข้อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่างของแต่ละข้อที่เป็นข้อความที่เป็นจริงมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นข้อความวิจัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความพึงพอใจ	5	4	3	2	1

ประเด็นข้อความวิจัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความพึงพอใจ	5	4	3	2	1
ปัจจัยกระตุ้น					
ด้านลักษณะงาน					
1. เป็นงานที่ทำทลายความสามารถที่จะทำให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง					
2. งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา					
3. ท่านพอใจในอิสระที่จัดระบบการทำงานที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม					
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง					
4. ท่านพอใจกับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น					
5. ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานในหน้าที่					
6. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ					
7. ท่านพอใจและมีความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน					
ด้านความรับผิดชอบในงาน					
8. ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ โดยไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด					
9. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ					
10. ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิ์ในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
ด้านโอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ					
11. การสนับสนุนและชมเชยจากผู้บังคับบัญชาทำให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
12. ในการทำงานของท่านมักจะประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี					
13. การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของท่านประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจ					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
14. ท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน					
15. เพื่อนร่วมงานยอมรับว่าท่านสามารถทำงานที่สำคัญได้					

ประเด็นข้อความวิจัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความพึงพอใจ	5	4	3	2	1
ปัจจัยค้ำจุน					
ด้านเงินเดือนหรือรายได้					
16. ท่านพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน					
17. ท่านคิดว่าตำแหน่งงานเดียวกันเงินเดือนของท่านมีความเหมาะสมแล้วเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น					
18. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน					
ด้านภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน					
19. ท่านพอใจกับเครื่องมือและอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก มีประสิทธิภาพ และทันสมัย					
20. ท่านพอใจกับบรรยากาศภายในที่ทำงานของท่าน					
21. ท่านพอใจกับขั้นตอนในการทำงานกับปริมาณงาน					
ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน					
22. ท่านได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา					
23. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีในการทำงาน					
24. ท่านพอใจกับการให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงาน					
ด้านความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน					
25. ท่านจะไม่ถูกโยกย้ายหรือไล่ออกโดยไม่มีเหตุผล					
26. ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงานในปัจจุบัน					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
27. ในการทำงานร่วมกันท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
28. เมื่อมีเรื่องเข้าใจผิดเกิดขึ้น ท่านและเพื่อนร่วมงานจะพยายามปรับความเข้าใจกันทันที					
29. บุคลากรในสายงานของท่านมีการแบ่งพวกและขาดความสามัคคีต่อกัน					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของท่านต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้า
บุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง (เลือกคำตอบเพียง 1 ข้อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่างของแต่ละข้อที่เป็นข้อความที่เป็นจริงมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นข้อความวิจัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการพัฒนาตนเอง	5	4	3	2	1
ด้านการเรียนรู้					
1. ท่านพยายามศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานของระบบงานต่างๆ					
2. ท่านนำเอาเทคนิคและวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง					
3. ท่านนำความรู้จากการศึกษาเอกสาร และคู่มือการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มาช่วยในการพัฒนาวิธีการทำงาน					
4. ท่านศึกษาแนวทางและวิธีการทำงานของผู้ประสบความสำเร็จเพื่อนำมาปรับใช้กับตนเอง					
ด้านการวินิจฉัยตนเอง					
5. ท่านมีการสำรวจเพื่อประเมินความสามารถ จุดเด่น จุดด้อย ของตนเอง					
6. ท่านต้องการเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น					
7. ท่านมักจะประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองโดยสอบถามจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเสมอ					
8. เมื่อท่านพบข้อบกพร่องของตนเองท่านจะปรับปรุง แก้ไขทันที					
ด้านการกำหนดเป้าหมาย					
9. ท่านปฏิบัติงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้					
10. ท่านมักจะกำหนดเป้าหมายในการทำงานอยู่เสมอ					
11. ท่านต้องทำงานให้เสร็จในเวลาที่กำหนด					
12. ท่านกำหนดเป้าหมายเพื่อนำไปประเมินหรือวัดผลเพื่อการพัฒนาตนเอง					
ด้านการหาทรัพยากรที่เหมาะสม					

ประเด็นข้อความวิจัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการพัฒนาตนเอง	5	4	3	2	1
13. ท่านปรึกษาวิธีการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
14. ท่านนำความรู้ที่ได้จากการอบรม และการสัมมนามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน					
15. ท่านมีความกระตือรือร้นในการหาความรู้ ด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ มาพัฒนาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม					
16. ท่านสามารถใช้วิทยาการใหม่ๆ มาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
ด้านการหาเพื่อน					
17. ท่านพร้อมจะรับฟังเหตุผลและความคิดเห็นผู้อื่น					
18. ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถในด้านต่างๆ และสามารถแบ่งปันข้อมูลมาสนับสนุนในการปฏิบัติงาน					
19. ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่สามารถให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงาน					
ด้านความอดทนและพยายาม					
20. ท่านมีจิตใจที่พร้อมรับกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน					
21. เมื่อทราบว่าจะงานที่ท่านทำยังไม่ดีท่านจะพยายามแก้ไขให้ดีขึ้น					
22. ท่านพยายามเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ และวิทยาการใหม่ๆ					
23. ท่านเชื่อมั่นว่าหากเรามีความพยายามตั้งใจ ทำอย่างเต็มความสามารถจะประสบความสำเร็จในที่สุด					
24. ท่านไม่รู้สึกรำคาญแม้จะเจออุปสรรคขณะทำงาน					
ด้านการประเมินผล					
25. ท่านประเมินแผนงานของตนเองอยู่เสมอ					
26. ท่านคิดว่าหลังจากเข้าฝึกอบรมสัมมนาแล้วสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น					
27. ถ้าท่านถูกตำหนิในการทำงานท่านจะต้องแก้ไขให้ดีขึ้นเสมอ					
28. ท่านมักจะนำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาใช้ในการวางแผนการพัฒนาตนเอง					

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง โดยเขียนข้อมูลต่างๆ ลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

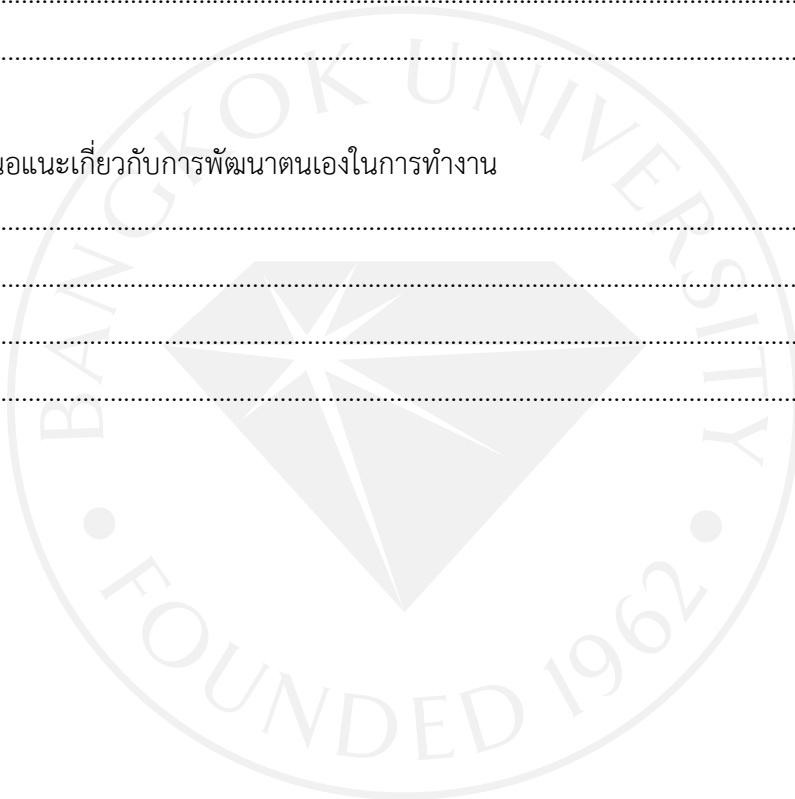
2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในการทำงาน

.....

.....

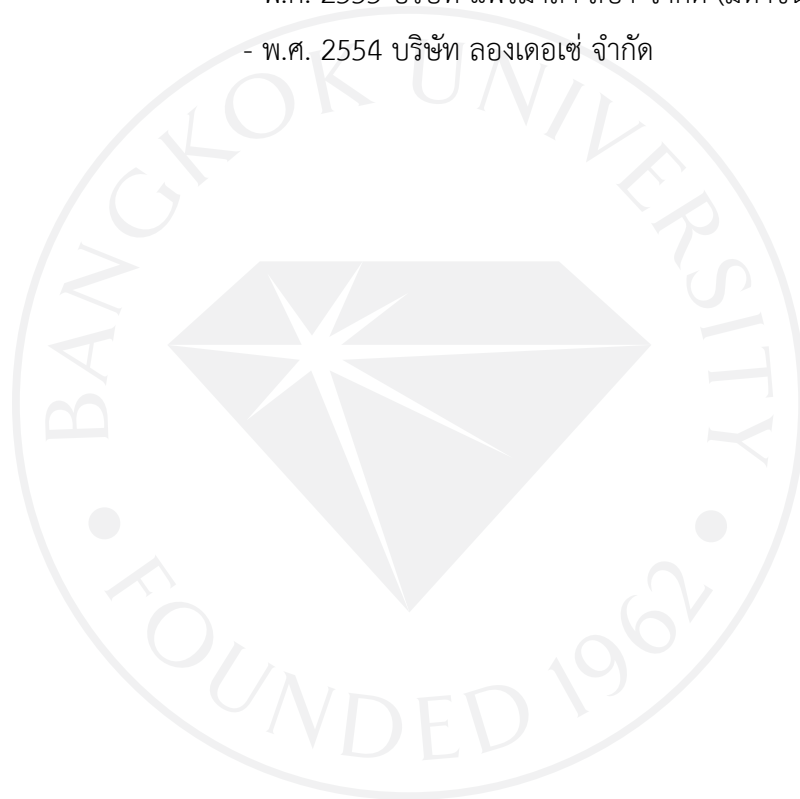
.....

.....



ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – นามสกุล: วรณวิสา แย้มเกตุ
- อีเมล: wanwisa.yamk@bumail.net
- ประวัติการศึกษา: ระดับปริญญาตรี: คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ระดับมัธยมศึกษา: โรงเรียนธัญบุรี
- ประสบการณ์การทำงาน: - พ.ศ. 2557 – ปัจจุบัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- พ.ศ. 2555 บริษัท แพรมมาลา สปา จำกัด (มหาชน)
- พ.ศ. 2554 บริษัท ลองเดอเซ่ จำกัด



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 5 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) วรัชฌ วิธวิลา ๖๕ หมู่ ๖๓๗ อยู่บ้านเลขที่ ๗๑๐/๕๑๙

ซอย สุขุมวิท ๑๐๑/๑ ถนน สุขุมวิท ตำบล/แขวง บางจาก

อำเภอ/เขต พระโขนง จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ ๑๐๒๖๐

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว ๗๕๗๐๒๐๔๔๐๙

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ ๑๑๙ ถนนพระราม ๔ แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้


ข้อ ๑. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนากระบวนการทำงาน
ของพนักงานธนาคาร สาขาทุกสาขาของลูกค้าธนาคารแห่งประเทศไทย


ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)


ข้อ ๒. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


ข้อ ๓. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(น.ศ. วรณวิสา ๒๒ มิ ๒๓๓)

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมลาลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร