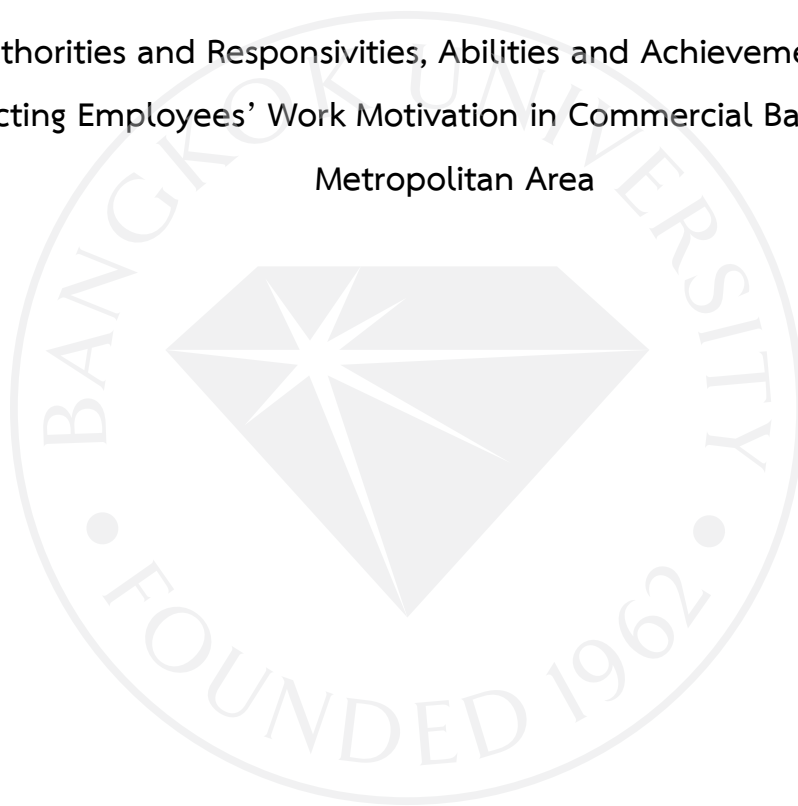


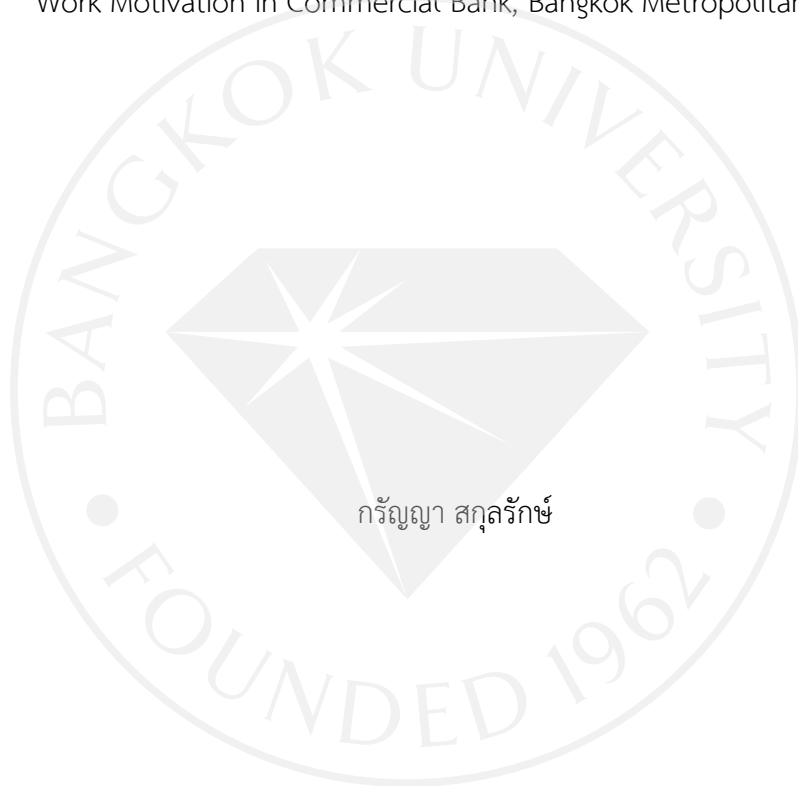
ปัจจัยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ และปัจจัยด้าน
ความสำเร็จ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ใน
กรุงเทพมหานคร

Authorities and Responsivities, Abilities and Achievement Factor
Affecting Employees' Work Motivation in Commercial Bank, Bangkok
Metropolitan Area



ปัจจัยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ และปัจจัยด้านความสำเร็จ ที่มีผลต่อ
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

Authorities and Responsivities, Abilities and Achievement Factor Affecting Employees'
Work Motivation in Commercial Bank, Bangkok Metropolitan Area



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2561



© 2562

กรัณญา สุกุลรักษ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถและปัจจัยด้านความสำเร็จ ที่มี
ผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย กรัณญา สกุลรักษ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

13 ธันวาคม 2562

กรัญญา สกุรักษ์. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ธันวาคม 2562, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ และปัจจัยด้านความสำเร็จ ที่มีผลต่อ
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร (48 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างบทบาท
หน้าที่ความรับผิดชอบที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
สัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร
พาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการ
ทำงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่ม
ตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในภาคปฏิบัติงานของธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร
จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม
ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่า
เบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย ผลการศึกษาพบว่า (1)
แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 78.80
ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรได้สร้างมาตรฐานของแรงจูงใจที่จูงใจให้พนักงาน ทั้งในด้านบทบาทหน้าที่
ความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับความรู้ ด้านความสามารถที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย และ
ด้านความสำเร็จที่ได้รับจากธนาคารพาณิชย์ (2) ปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จมีผลต่อการทำงานของ
พนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 56.80 (3) ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถมีผลต่อการ
ทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 36.80 และ (4) ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่
ความรับผิดชอบมีผลต่อพนักงานพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยบทบาทหน้าที่
ความรับผิดชอบมีผลต่อพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 25.30

คำสำคัญ: บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ, ความสามารถ, ความสำเร็จ, แรงจูงใจการทำงาน

Sakulrak, K. M.B.A., December 2019, Graduate School, Bangkok University.
Factor of Role and Responsibility, Factor of Competency and Factor of Success
Influencing Working Motivation of Employees of Commercial Banks in Bangkok
(48 pp.)
Advisor: Assoc. Prof. Suthinun Promsuwan, Ph.D.

ABTRACT

The objectives of this research were to (1) explore factor related to relationship between role and responsibility that influences working motivation of employees, (2) study factor related to relationship between working competency that influences working motivation of employees of commercial banks in Bangkok, and (3) study factor related to relationship between working success that influences working motivation of employees of commercial banks in Bangkok. The samples used were 400 employees working in commercial banks in Bangkok by applying the survey sampling methods. The instrument used in the study was questionnaire with five rating scale. The statistics used in the research were frequency value, percentage, mean and standard deviation. Inferential statistics were simple regression analysis. The finding revealed that (1) Working motivation influenced the work of employees working in commercial banks at 78.80%, which the reason might be from the standard of motivation created by the organization to attract the employees both in term of role and responsibility that are suitable for knowledge, competency that is appropriate for the job assigned, success received from commercial banks. (2) Factor of success influenced working motivation of employees of commercial banks at 56.80%. (3) Factor of competency influenced working motivation of employees of commercial banks at 36.80%. And (4) factor of role and responsibility influenced commercial banks' employees at statistical significance level of 0.01, in which the role and responsibility had influenced employees working in commercial banks at 25.30%

Keywords: Role and Responsibility, Competency, Success, Working Motivation

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน ขอขอบคุณ สำหรับข้อแนะนำ ตลอดจนช่วยตรวจสอบ ให้คำปรึกษาในการสนับสนุน ในทุกมิติตลอดการดำเนินการวิจัย

ขอขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัว ที่สนับสนุนส่งเสริมการเล่าเรียนปริญญาโททั้งด้านกำลังทรัพย์และให้กำลังใจที่ดีเสมอมา

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ในคณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และเพื่อนๆ ในกลุ่มเรียนจบแล้วไปเกาหลีกัน ที่คอยช่วยเหลือการทำงานต่างๆ เป็นกำลังใจที่ดี

รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้และสามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณนางสาว เจนนีษฐ์ โอ่ประเสริฐ (Jennis BNK48) ที่ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจแรง ในการสามารถเรียนปริญญาโทครั้งนี้ได้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่เกี่ยวข้องและไม่ได้กล่าวถึงในที่นี้ ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียน และคอยช่วยเหลือให้กำลังใจ ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจเสมอมา จนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

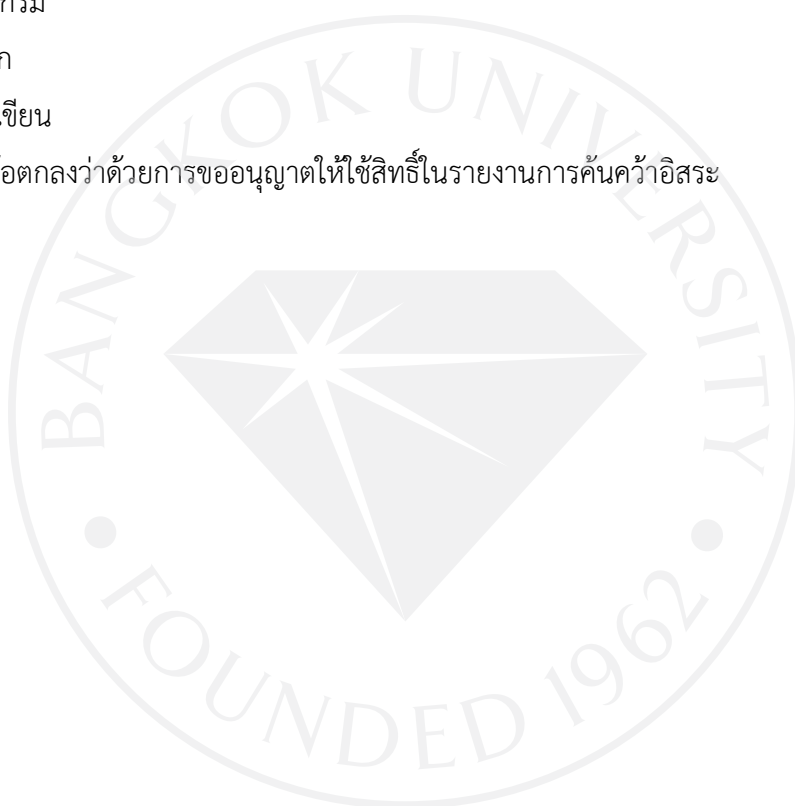
กรัญญา สกุรักษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	7
1.6 นิยามคำศัพท์	8
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation toward Work)	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility)	14
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการทำงาน (Ability to Work)	19
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน (Success to Work)	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	25
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.4 สมมุติฐานการวิจัย	29
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	29
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	31
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผล	36
5.2 อภิปรายผล	37
5.3 ข้อเสนอแนะ	38
บรรณานุกรม	39
ภาคผนวก	42
ประวัติผู้เขียน	48
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Ceonbacl's Alpha Coefficient)	28
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	32
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับด้านปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถ	33
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับด้านปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จ	33
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับด้านแรงจูงใจในการทำงาน	33
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลต่อพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	34
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	34
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	35

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

7



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันในองค์กรต่างๆ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ กำลังเผชิญการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร การแข่งขันกันมากขึ้นทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมีความผันผวน (Volatility) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความซับซ้อน (Complexity) และความไม่ชัดเจน (Ambiguity) ทุกองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการประสานงานที่ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในองค์กร รวมถึงความเหมาะสมในหน้าที่ความรับผิดชอบ ความสามารถที่ทำงานนั้นๆ และความสำเร็จนั้นต้องสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (พัชรินทร์ ดิอินทร์, วชิราภรณ์ แสงพ่ายพ, เกศยา กาฬแก้ว และธนิสา แดงสี, 2557) การบริหารจัดการจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกองค์กร ในปัจจัยการบริหารซึ่งประกอบไปด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการ (Management) คนหรือทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยที่สุดที่จะสร้างสรรค์งานให้เจริญก้าวหน้า การที่จะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่นั้น องค์กรจะต้องแน่ใจว่าพนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าพนักงานปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มที่ ไร้ประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่มีความแน่นอน ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้าและมีผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน ดังนั้นการไขปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรต้องดำเนินการแก้ไขและดำเนินการให้ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ สม่าเสมอและไว้วางใจได้ ประการสำคัญขององค์กรจะต้องตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่าพนักงานแต่ละคนมีศักยภาพและความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้ สามารถตัดสินใจที่ดีได้และสามารถดำเนินงานทุกอย่างให้เป็นไปได้อย่างราบรื่นและสำเร็จในที่สุด ถ้าหากองค์กรคอยตรวจสอบ ควบคุมและคอยให้คำปรึกษาแม้กระทั่งเรื่องเล็กน้อยๆ คอยชี้แนะในเรื่องซ้ำๆ ก็จะส่งผลให้ผลิตภาพและคุณภาพของงานเป็นไปตามเป้าหมาย (ธนิกันต์ มาฆะศิริรานนท์, 2545)

ช่องว่างระหว่างพนักงานที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ พนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงพนักงานที่ต้องการประสบความสำเร็จ มีความสนใจและเต็มใจปฏิบัติงานให้ดีก็คือ แรงจูงใจนั่นเอง ฉะนั้นองค์กรควรศึกษาแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานใช้ความสามารถอย่างเต็มที่และเต็มใจทำหน้าที่ดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ซึ่งพนักงานที่จะปฏิบัติงานภายใต้ภาวะที่มีการโน้มน้าวใจ การจูงใจที่ดี จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากกว่าพนักงานที่ถูกปล่อยให้ปฏิบัติงานโดยขาดการจูงใจ ซึ่งจะกลายเป็นข้อจำกัดอันนำไปสู่การหมดกำลังใจในการทำงานในที่สุด (ธนิกันต์ มาฆะศิริรานนท์, 2545)

ในช่วงปี 2558 - 2561 ที่ผ่านม้อัตราการลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์เพิ่มมากขึ้น ปัญหาการลาออกของพนักงานและการหาพนักงานใหม่ซึ่งพร้อมจะทำงานในระยะยาวกับองค์กรยากขึ้นท่ามกลางการเติบโตของธุรกิจธนาคารที่อยู่ในระดับสูงได้ส่งผลให้เกิดภาวะขาดแคลนบุคลากรขึ้น ในอุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร ซึ่งนำไปสู่การชิงตัวบุคลากรและการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ ซึ่งบุคลากรที่มีการแย่งตัวกันมากขณะนี้คือเจ้าหน้าที่สาขา เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรกิจต่างประเทศ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลไม่ว่าจะเป็นการรักษาคงให้อยู่กับองค์กรหรือการสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบันจึงถือเป็นโจทย์ที่ธนาคารต้องให้ความสำคัญ โจทย์วันนี้เปลี่ยนไป คนจบใหม่รุ่นนี้จะมองผลตอบแทนเป็นอันดับแรก ดังนั้นทำให้การแข่งขันแย่งตัวด้านบุคลากรในภาคธนาคารที่รุนแรงขณะนี้จะนำไปสู่ภาวะที่ธนาคารต้องจ่ายผลตอบแทนในระดับที่เกินกว่าความสามารถที่แท้จริงของพนักงาน เพราะเมื่อธนาคารหนึ่งขยับให้อุตสาหกรรมจะขยับตาม การแก้ปัญหาแรงงานขาดแคลนที่เกิดขึ้นนี้คงต้องย้อนกลับไปดูที่โครงสร้างและการบริหารทรัพยากรบุคคล แรงจูงใจ และ ปัจจัยต่าง ๆ ให้ลึกลงไป ปัจจัยการผันผวนอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับตัวเพื่อรับสถานการณ์ต่างๆ และสิ่งที่จะช่วยนำพาให้องค์กรรอดในสภาวะการเปลี่ยนแปลง คือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญกับองค์กร (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2544) ดังนั้นการจูงใจนับว่าเป็นหลักปฏิบัติที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่องค์กรต้องมีทักษะในการบริหารให้พนักงานมีแรงจูงใจทั้งในด้านหน้าที่ ความสามารถและการประสบความสำเร็จ และเมื่อปฏิบัติได้เต็มประสิทธิภาพแล้ว ทั้งพนักงานและองค์กรจะยิ่งก้าวไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนได้ดี ซึ่งพนักงานเหล่านี้ก็จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาโดยมุ่งเน้นที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์ ในประเด็นการศึกษาดังนี้

1. ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ทั้งในด้านลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และด้านพฤติกรรมต่อหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีแนวคิดของ นกเล็ก สุขถิ่นไทย (2531) ที่กล่าวถึงปัญหาในการกระตุ้นและจูงใจให้พนักงานมีจิตสำนึกและทัศนคติในด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น และได้แยกประเภทความรับผิดชอบออกเป็น 2 ประเภทได้แก่ อย่างแรกคือความรับผิดชอบต่อตนเองซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่สูงจะถือว่างานที่ได้รับมอบหมาย ให้เป็นหน้าที่ของตนเองนั้นสำคัญที่สุด ซึ่งจะละเลยหลีกเลี่ยงไม่ได้ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดและปฏิบัติตามระเบียบต่างๆ ที่วางไว้เป็นแนวทางอย่างเคร่งครัด และ (2) ความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนย่อมจะยอมรับผลการกระทำของตน ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

2. ปัญหาด้านความสามารถในการทำงานที่บุคคลที่รับผิดชอบงานนั้นๆ จะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นได้เป็นอย่างดี ทั้งในด้านความสามารถทางสติปัญญาในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถด้านแนวความคิดในการปฏิบัติงาน และ ด้านความสามารถในการบริหารเวลา ซึ่งความสามารถในการทำงานนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เป็นปัจจัยของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กร

จากปัญหาดังกล่าว ได้มีแนวคิดของ Fleiseman & Barlett (1969) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาด้านความสามารถของมนุษย์จะมี 5 ลักษณะ คือ (1) ความสามารถเป็นผลผลิตของวุฒิภาวะและการเรียนรู้ วุฒิภาวะจะเป็นตัวกำหนดขอบเขตความจำกัดของความสามารถที่จะเรียนรู้หรือพัฒนาไปได้ การฝึกหัด การได้มีประสบการณ์ จะช่วยส่งเสริมให้สิ่งที่ถึงวุฒิภาวะแล้วเกิดความเจริญขึ้นมา (2) ความสามารถมีลักษณะคงที่และยากต่อความเปลี่ยนแปลงในวัยผู้ใหญ่ เช่น ความคล่องของการใช้มือ จะพัฒนาได้ดีในวัยเด็กตอนปลายและวัยรุ่น แต่เมื่อถึงวัยผู้ใหญ่ตอนปลายแทบจะไม่มีเปลี่ยนแปลง (3) ความสามารถในสภาพปัจจุบันจะมีผลต่ออัตราความก้าวหน้าของการเรียนรู้งานใหม่ บางงาน หมายความว่าความสามารถของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสามารถชนิดหนึ่งจะเป็นพื้นฐานของความสามารถอีกชนิดหนึ่งได้ (4) ความสามารถในสภาพปัจจุบันจะมีผลต่ออัตราเร็วในการเรียนงานใหม่ (5) เมื่อระบุถึงความสามารถหมายถึงความสามารถในภาพรวมไม่เฉพาะเจาะจง

3. ปัญหาด้านความสำเร็จในการทำงาน ทั้งในด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จที่ได้รับกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และ ด้านความสำเร็จที่ได้รับจากธนาคารพาณิชย์ ซึ่งความสำเร็จเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความอยากจะได้ หรือความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีลำดับขั้นของความรู้สึกระดับพื้นฐานที่เกี่ยวกับทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยระดับความรู้สึกละดับสูงขึ้นไปเรื่อยๆ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีของ Hellriegel (2001) กล่าวถึงปัญหาเกี่ยวกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์การทำงานเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับโอกาสของทางเลือกในการทำงาน เฮลริเจลและคณะได้ให้มุมมองเกี่ยวกับการเลือกอาชีพและประสบการณ์ของบุคคลไว้ 5 มุมมองดังนี้ (1) ตำแหน่งในการทำงานไม่ใช่สิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวในอาชีพ หากแต่สิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวในการทำงานได้ดีที่สุด คือ ตัวบุคคลนั่นเอง (2) ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับมโนคติเป้าหมายและความสามารถของบุคคล (3) บุคคลควรจะศึกษาลักษณะอาชีพการทำงานและสิ่งที่ทำทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม (4) การพัฒนาตนเองที่มีผลต่อการบรรลุสู่เป้าหมายในการทำงาน โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้าน เช่น สภาพทางการเงิน บุคลิกลักษณะของบุคคล ตลอดจนลักษณะของงานนั้นๆ (5) วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลต่ออาชีพ สถานภาพทางสังคมและการศึกษาถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญของความก้าวหน้าในอาชีพ

4. ปัญหาด้านแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งในด้านแรงจูงใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านแรงจูงใจในด้านความสามารถ และ แรงจูงใจด้านความสำเร็จ ซึ่งแรงจูงใจนั้นจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดความต้องการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายและผลสำเร็จ ซึ่งเป็นผลมาจากแรงจูงใจจากภายในและภายนอก

จากปัญหาดังกล่าวได้แนวคิดของ วิเชียร วิทยอุดม (2547) กล่าวถึงปัญหาเกี่ยวกับแรงจูงใจว่าสามารถแบ่งแยกออกได้เป็น 2 วิธี คือ วิธีที่หนึ่ง การจูงใจขึ้นอยู่กับความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านร่างกายเป็นแรงจูงใจเพื่อควมมีชีวิตอยู่ วิธีที่สอง การจูงใจมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลทางสังคมและความเกี่ยวพันที่มีต่อสิ่งแวดล้อม เน้นเนื้อหาแรงจูงใจ ที่อธิบายแรงจูงใจในลักษณะภายในของบุคคล โดยมุ่งเน้นไปที่ความต้องการที่จะเข้าใจว่าบุคคลมีความต้องการอย่างไร และความต้องการเหล่านั้นจะได้รับความพึงพอใจอย่างไร อันเป็นสิ่งที่กระตุ้นจูงใจบุคคลและอธิบายเกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ โดยมุ่งเน้นว่าอะไรบ้างที่ใช้เป็นตัวจูงใจภายในของบุคคลหรือสิ่งแวดล้อมอะไรที่ทำให้บุคคลสร้างและรักษาพฤติกรรมนั้นไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ ปัจจัยด้านความสำเร็จ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานพาณิชย์ ผู้วิจัยเห็นว่าเมื่อธนาคารพาณิชย์มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบและความสามารถนั้น จะทำให้เกิดพนักงานจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำงาน ตลอดจนกระตุ้นแรงจูงใจพนักงานให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างสุดความสามารถ ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพในการทำงาน มีจิตสำนึกต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดทั้งปัจจุบันและอนาคต อันนำไปสู่ความก้าวหน้าขององค์กร ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา ทั้งในด้านบทบาทหน้าที่ ความรู้และความสามารถ เพื่อให้ประสิทธิภาพสูงสุดทั้งในด้านการทำงานตรงตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและเหมาะสมกับความสามารถ จนนำไปสู่ความสำเร็จในด้านการทำงาน และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และ หน่วยงานต่างๆ ที่สามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนและบริหารทรัพยากรบุคคลต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลต่างๆ ที่กล่าวถึงนั้น สามารถนำมาเป็นแนวทางการศึกษา หัวข้อวิจัยดังนี้ คือ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ความสามารถในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญดังต่อไปนี้

- 1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร
- 1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลปัจจัยด้านความสามารถในการทำงานที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร
- 1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัย เนื้อหาที่ศึกษาประกอบด้วยกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถและปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้จะเป็นพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครโดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร เอกชน โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คนจากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมดที่ทำงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ในเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2562 โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง วันที่ 10 – 30 ตุลาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 400 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

- 2) ด้านปริมาณงานที่รับผิดชอบ
- 3) ด้านพฤติกรรมต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ

1.3.3.1.2 ปัจจัยด้านความสามารถ

- 1) ด้านสติปัญญาในการปฏิบัติงาน
- 2) ด้านแนวความคิดในการปฏิบัติงาน
- 3) ด้านการบริหารเวลาในการปฏิบัติงาน

1.3.3.1.3 ปัจจัยด้านความสำเร็จ

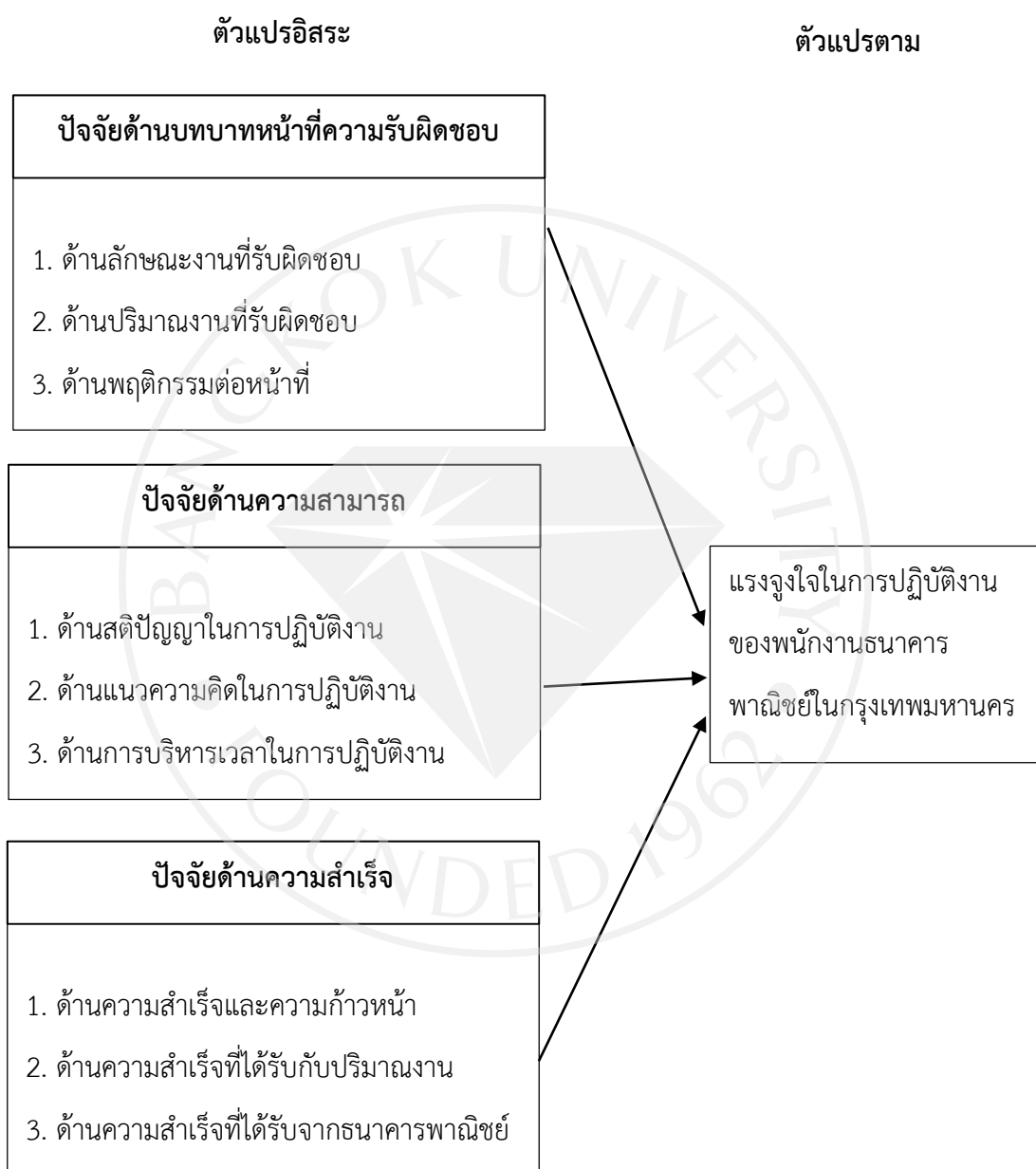
- 1) ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า
- 2) ด้านความสำเร็จที่ได้รับกับปริมาณงาน
- 3) ด้านความสำเร็จที่ได้รับจากธนาคารพาณิชย์

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร



1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

การศึกษาปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถและปัจจัยด้านความสำเร็จ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์นั้น มีการกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

1.5.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านความสามารถต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความสำเร็จต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.6 นิยามคำศัพท์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าจะเกิดประโยชน์ ดังนี้

1.6.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

1.6.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติตนในอาชีพให้ประสบความสำเร็จ ล่วง และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีความรับผิดชอบต่องานและเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

1.6.2 ความสามารถในการทำงาน หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ

1.6.3 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ประสิทธิภาพที่เป็นผลบวกของการทำงานที่ผ่านมา โดยพิจารณาจากการได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และบุคคลอื่นๆ ในองค์กร

1.6.4 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยให้เกิดการกระทำเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้จากพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

1.6.4 ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธนาคารพาณิชย์ ทั้งสำนักงานใหญ่และสาขา ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่บริการรับฝากเงินประเภทต่างๆ จากประชาชน และจ่ายให้ผลตอบแทนแก่เจ้าของเงินตามพันธะผูกพัน บริการเงินกู้ บริการด้านการต่างประเทศที่เกี่ยวกับเงินตรา

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าจะเกิดประโยชน์ ดังนี้

1.7.1 ได้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่าง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ความสามารถและความสำเร็จนั้น มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

1.7.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพผลด้านปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในธนาคารพาณิชย์

1.7.3 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับองค์กรที่จะพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธนาคารพาณิชย์



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ เกี่ยวข้องระหว่างหน้าที่ความรับผิดชอบ ความสามารถและความสำเร็จที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ในที่นี้ผู้วิจัยได้ทำการประมวลเอกสารและวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาได้แก่ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ความสามารถ ความสำเร็จและแรงจูงใจในการทำงาน และจะได้นำเสนอการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ได้ศึกษาที่ได้กล่าวตามลำดับข้างต้น โดยจะนำเสนอความหมายของแต่ละตัวแปร องค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการวัดตัวแปรนั้นๆ และนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อเป็นแนวทางการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยและตั้งสมมติฐานการวิจัย โดยจะกล่าวถึงรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation toward Work)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility)
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการทำงาน (Ability to Work)
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน (Success to Work)

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation toward Work)

พฤติกรรมที่น่าปรารถนาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมของคนดีและคนเก่ง พฤติกรรมการเรียนรู้ พฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกในการทำงานขององค์กร รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรและความสำเร็จในการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับจิตลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของบุคคลในทฤษฎีต้นไม่วิจัยธรรม ซึ่งเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาของคนไทยที่อยู่ในกลุ่มจิตนิยม (Psychological Approach) โดยจิตลักษณะดังกล่าวนี้คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Need for Achievement) ดวงเดือน พันธุนาวิน (2538) พัฒนาจากทฤษฎีความสำเร็จของ McClelland ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ (Motivation) ของบุคคลที่เป็นปัจจัยพัฒนาบุคคล เป็นแรงผลักดัน กระตุ้นให้บุคคลทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ กล่าวได้ว่าแรงจูงใจเป็นสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมต่างๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ให้ความสนใจศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพราะมีความสำคัญในการทำงานและความรับผิดชอบหน้าที่ความสามารถและความสำเร็จของพนักงานแต่ละคนในองค์กร เพื่อให้เข้ากับวัตถุประสงค์ในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเรียกตัวแปรนี้ในการศึกษาว่าแรงจูงใจในการทำงาน

ในส่วนนี้จะได้กล่าวถึงความหมาย แนวคิด องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ตามรายละเอียดที่จะนำเสนอ ดังต่อไปนี้

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจได้มีการอธิบายไว้นานกว่า 60 ปีมาแล้ว โดย McClelland (1953) ได้อธิบายว่าแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะทำในสิ่งใดก็ตามให้บรรลุผลสำเร็จ โดยการตั้งเป้าหมายของบุคคลที่จะประสบความสำเร็จจะกำหนดเป้าหมายให้สามารถแข่งขันกับมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) หรือการทำให้ดีกว่าหรือทำได้เท่ากับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลมีความต้องการประสบความสำเร็จมากขึ้น มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นและมีความต้องการสถานภาพที่สูงขึ้น ดังนั้นบุคคลจะตระหนักว่าควรจะทำอย่างไร จึงจะประสบความสำเร็จ กล่าวคือ บุคคลจะรู้จักประเมินความรู้ ความสามารถของตนเอง เพื่อกำหนดขอบเขตของงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของตนเอง เพื่อช่วยให้เกิดความสำเร็จในงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อบุคคลประสบความสำเร็จตามเป้าหมายจะเกิดความรู้สึกโล่งใจ สบายใจ แต่ถ้าประสบความล้มเหลวในเป้าหมาย บุคคลก็จะเกิดความวิตกกังวล เช่นเดียวกับ Murray (1938) ที่กล่าวไว้ว่าหากต้องเผชิญกับงานที่ยาก บุคคลจะมุ่งมั่นเพื่อชัยชนะ เพื่อให้เกิดการยอมรับ นอกจากนี้ Atkinson (1964) ได้เสนอว่าบุคคลที่ประสบความสำเร็จจะมีแรงจูงใจที่อยากจะทำประสบความสำเร็จสูง บุคคลประเภทนี้จะมุ่งหาวิธีที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ใช้แรงจูงใจภายนอก เช่นความต้องการ การยอมรับจากสังคมเป็นตัวผลักดันให้เล็งการกระทำที่จะเกิดความล้มเหลว พยายามจัดการควบคุม ความวิตกกังวลให้อยู่ในระดับต่ำ เพราะการควบคุมความวิตกกังวลได้จะสามารถควบคุมความสำเร็จได้มากขึ้น ในกรณีที่บุคคลทำงานแล้วเกิดความสำเร็จตามที่คาดหวัง บุคคลนั้นจะตั้งความหวังในความสำเร็จครั้งต่อไปสูงขึ้นไปอีก แต่ถ้างานนั้นมีความสำเร็จต่ำ บุคคลจะเกิดความวิตกกังวล แต่ถ้าสุดท้ายจะพยายามปรับเปลี่ยนให้ตนเองมีความทะเยอทะยานมุ่งมั่นมากขึ้น รวมถึงลดความวิตกกังวลของให้น้อยลง เช่นเดียวกับ Ryan & Deci (2000) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นการทำให้บุคคลมีแรงกระตุ้น จูงใจให้ทำงานจนสำเร็จโดยแรงจูงใจนั้นมีตั้งแต่แรงจูงใจระดับน้อยไปจนถึงแรงจูงใจในระดับมาก

สำหรับประเทศไทยมีนักวิชาการให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจ คือ สภาวะที่บุคคลได้ถูกกระตุ้นให้บุคคลกระทำหรือแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บุคคลไปถึงจุดหมายที่วางไว้ โดยพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากแรงจูงใจ 2 แบบ ได้แก่ แรงจูงใจภายใน (Motive Intrinsic) เป็นสิ่งที่อยู่ในใจตัวบุคคลเกิดจากความต้องการทางกายและเป็นผลกระทบมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นตัวกระตุ้น รวมทั้งถูกหล่อหลอมจากวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อและค่านิยมของสังคม วิเชียร วิทย์อุดม (2547) ทั้งนี้บุคคลที่มีแรงจูงใจเมื่อประสบความล้มเหลวจะไม่

เศร้าหรือวิตกกังวลมากเกินไป แต่จะมานะพยายาม ฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ โดยไม่ท้อถอยและหาวิธีหรือแนวทางในการทำงานใหม่ที่จะทำให้ประสบความสำเร็จได้ (ดวงเดือน พันธมนาวิน, 2550)

ฐนิตา ปัตตานี (2546) ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจหมายถึงบุคคลได้รับการกระตุ้น จากสิ่งเร้า แล้วทำให้เกิดพลังที่แสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อนำไปสู่จุดประสงค์ของตนเองหรือปัจจัยต่างๆ ที่เป็นพลังและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมบุคคล ซึ่งแรงจูงใจนี้ อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกเพียงอย่างเดียว ในขณะเดียวกัน Weihrich & Koontz (1993) ความหมายของการจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่างๆ ของมนุษย์เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ ซึ่งจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่างๆ ด้วยความพึงพอใจ ซึ่ง สุธารัตน์ อนุกุลประเสริฐ (2538) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจว่า เป็นปัจจัยต่างๆ เป็นเหตุทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อตอบสนองความต้องการหรือเพื่อตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ตนต้องการ พฤติกรรมของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคล พฤติกรรมระหว่างบุคคลหรือพฤติกรรมกลุ่ม ล้วนมีสาเหตุและสิ่งที่เป็นสาเหตุสำคัญสาเหตุหนึ่ง คือ แรงจูงใจ มนุษย์มีพฤติกรรมแตกต่างกัน ในขณะที่บางครั้งแรงจูงใจต่างกัน แต่มีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเหมือนกัน เช่นเดียวกันกับ อนิวัช แก้วจันทน์ (2550) ได้อธิบายไว้ว่า การจูงใจเป็นการสร้างแรงขับ หรือ แรงผลัก เพื่อกระตุ้นหรือชักจูงให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่และความรับผิดชอบหรือไม่ใช้หน้าที่และความรับผิดชอบให้เป็นผลสำเร็จ สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ให้ความหมายว่า การจูงใจหมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจสามารถแบ่งแยกออกได้เป็น 2 วิธี คือ วิธีที่หนึ่ง การจูงใจขึ้นอยู่กับความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physical Basic – Needs) เป็นแรงจูงใจเพื่อความเป็นชีวิตอยู่ เช่น การหายใจ กานนอนหลับพักผ่อน เป็นต้น วิธีที่สอง การจูงใจมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลทางสังคมและความเกี่ยวพันที่มีต่อสิ่งแวดล้อม (Social Forced และ Environmental Interaction) เช่นความรัก ความเอาใจใส่ อันเป็นสิ่งสำคัญของมนุษย์ที่อยู่ร่วมกันในสังคม โดยในที่นี้จะกล่าวถึงกลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาแรงจูงใจ (Content Theories of Motivation) ที่อธิบายแรงจูงใจในลักษณะภายในของบุคคล โดยมุ่งเน้นไปที่ความต้องการที่จะเข้าใจว่าบุคคลมีความต้องการอย่างใดและความต้องการเหล่านั้นจะได้รับความพึงพอใจอย่างไร อันเป็นสิ่งที่กระตุ้นจูงใจบุคคลและอธิบายเกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ โดยมุ่งเน้นว่าอะไรบ้างที่ใช้เป็นตัวจูงใจภายในของบุคคลหรือสิ่งแวดล้อมอะไรที่ทำให้บุคคลสร้างและรักษาพฤติกรรมนั้นไว้ วิเชียร วิทย์อุดม (2547) ซึ่งมีทฤษฎีอยู่หลากหลายที่

เกี่ยวข้องกับการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์ โดยทฤษฎีจะกล่าวถึง เพื่ออธิบายการเกิดแรงจูงใจของบุคคล มีรายละเอียดดังนี้

Maslow (1954) เชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการ จึงเสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierachy Theory) เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการหลายระดับโดยเรียงลำดับจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการในขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเลื่อนความต้องการไปในลำดับที่สูงขึ้น โดย Maslow (1954) แบ่งความต้องการออกเป็น 5 ขั้นได้แก่ ขั้นที่หนึ่ง ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย ขั้นที่สอง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความต้องการความปลอดภัย เช่น ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงความมั่นคงทางด้านการงาน ขั้นที่สาม ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) หมายถึงมนุษย์ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม ต้องการความรัก มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ และอยู่ร่วมกันเพื่อให้สังคมตอบสนองความต้องการของตน ขั้นที่สี่ ความต้องการได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) หมายถึงความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากบุคคลอื่น ต้องการรู้สึกว่าตนเองมีค่า มีความสำคัญ และขั้นที่ห้า ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิต กล่าวคือบุคคลต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานตามที่ปรารถนา ต่อมา Alderfer (1972) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (ERG: Existence Relatedness – Growth Theory) เนื่องจากเขาพบว่าความต้องการของมนุษย์ไม่ได้เป็นไปตามลักษณะลำดับขั้นความต้องการ ของ Maslow (1954) และ Alderfer (1972) จึงแบ่งความต้องการของมนุษย์ใหม่ ซึ่งมีเพียง 3 ประการ ได้แก่ ประการแรก ความต้องการเพื่อดำรงอยู่ (Existence Needs: E) นั่นคือความต้องการทางกายและความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ประการที่สอง ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน บุคคลรอบข้าง รวมถึงเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เพื่อให้สังคมที่ตนอยู่ยอมรับ ประการที่สาม ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs: G) เป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ที่ต้องการความสำเร็จในชีวิต ความสำเร็จในหน้าที่การงาน เพื่อให้สังคมยกย่อง

นักวิชาการสาขาจิตวิทยา McClelland (1964) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการ (Theory of Needs) โดยกล่าวว่าแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลจากความทางจิตที่แบ่งเป็นความต้องการที่สำคัญ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) คือความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตนกำหนดไว้ โดยบุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะใช้เวลาในการคิดเกี่ยวกับการทำสิ่งต่างๆ ให้ได้ผลที่ดี และพยายามปรับปรุงแก้ไขงานให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด ตลอดจนพยายามที่จะเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประการที่สอง ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) คือความต้องการความสัมพันธ์ใกล้ชิด การสร้าง

มิตรภาพที่ดีกับผู้อื่น ต้องการการยอมรับ การชื่นชมจากผู้อื่น รวมถึงการนึกถึงคนรัก ครอบครัว และเพื่อนฝูง และประการที่สาม ความต้องการอำนาจ (Need for Power) คือความต้องการที่จะมีอำนาจมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นและสามารถสั่งการควบคุมให้ผู้อื่นกระทำตาม เพื่อจุดมุ่งหมายของตนเอง และส่วนรวม ทั้งนี้ McClelland (1964) ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับความต้องการที่จะสำเร็จหรือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จึงได้ศึกษาและสรุปเกี่ยวกับลักษณะหรือพฤติกรรมของบุคคลที่ต้องการ ความสำเร็จไว้ดังนี้ ลักษณะที่หนึ่ง บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีความมั่นใจในตนเอง จะคิดเสมอว่าความสำเร็จเกิดได้จากความสามารถ ความพยายามและความรับผิดชอบของตนเอง พวกเขาจะใช้ เวลาในการพยายามคิดหาวิธีในการแก้ปัญหา เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด ลักษณะที่สอง มีการ ตั้งเป้าหมายระดับความสำเร็จไว้ปานกลางและทำนายความเสี่ยงไว้ล่วงหน้า โดยจะทำงานที่มีความ ยากในระดับที่ประเมินความสามารถของตนเองแล้วว่ามีความสามารถทำได้และสามารถประสบ ความสำเร็จได้ตามที่ต้องการ หรือกล่าวได้ว่าจะเลือกทำงานที่มีความยากในระดับปานกลาง ในกรณีนี้ ที่ทำงานที่มีความง่าย บุคคลผู้นั้นจะพึงพอใจกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นเพียงเล็กน้อย เพราะเขารู้สึกว่าไม่มี ความท้าทายต่อความรู้ ความสามารถและทักษะของตนเอง แต่ถ้าได้ทำงานที่มีความยากเกินไปจะเกิด ความรู้สึกไม่พอใจ เพราะเขาไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งระหว่างงานที่ง่ายกับงานที่ยากบุคคลจะเลือก สิ่งที่ดีที่สุดที่จะเพิ่มความสำเร็จให้แก่ตนเองได้ และลักษณะสุดท้าย เมื่อได้ทำงานที่บุคคลที่ต้องการ ความสำเร็จย่อมต้องการข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ในทันทีและเป็นรูปธรรม เพื่อจะได้ทราบ เกี่ยวกับการทำงานที่ได้ทำไปนั้น ทำได้ดีเพียงใด และนำข้อมูลย้อนกลับที่ได้รับไปปรับปรุงการทำงาน ต่อไป มิได้ต้องการเป็นบุคคลที่เก่งเหนือผู้อื่นหรือต้องการข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้ผู้อื่นชื่นชม

ทฤษฎีของ McClelland (1964) ยังพูดถึงเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ระบุว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์จะมีลักษณะดังนี้คือ (1) จะต้องมุ่งกระทำกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จมากกว่าที่จะหลีกเลี่ยง ความล้มเหลว (2) มักจะทำในสิ่งที่เป็นไปได้และเหมาะสมกับกำลังความสามารถของตนเอง และ (3) เป็นบุคคลที่คิดว่าทุกสิ่งที่จะกระทำนั้นจะสำเร็จลงได้ด้วยความตั้งใจจริงและการทำงานของตนเอง ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่รางวัลหรือชื่อเสียงโดยที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคคลเกิดได้จากการเรียนรู้ทาง สังคมของบุคคลเมื่อบุคคลกระทำพฤติกรรมใดแล้วได้ผลเป็นที่พึงพอใจบุคคลนั้นก็กระทำพฤติกรรม ในลักษณะนั้นๆ อีก ซึ่งจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความ รับผิดชอบในหัวข้อถัดไป

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility)

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility Work) เป็นคุณลักษณะ พื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งของบุคคลในการดำเนินชีวิตในสังคม ผู้ซึ่งที่มีความรับผิดชอบ คือ ผู้ที่รู้จัก ภาระหน้าที่ในการทำงานหรือดำเนินการตามภาระหน้าที่ให้เกิดผลลัพธ์มากที่สุด บุคคลเหล่านี้จะอยู่

ในสังคมได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จในการทำงานและความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะทางจริยธรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงควมมีวุฒิภาวะด้านอุปนิสัยและเป็นส่วนประกอบที่สำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตในสังคม เพราะบุคคลแต่ละคนมีบทบาทที่จะต้องทำมากมาย ถ้าทุกคนรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดีย่อมทำให้สังคมและองค์กรนั้นมีความเจริญรุ่งเรือง ประเทศชาติก็พัฒนาไปด้วยดี ละม้ายมาศ ศรทัตต์ และจรรยา สุวรรณทัต (2510)

2.2.1 ความหมายของบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility)

ความหมายของบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานนั้น การปฏิบัติตนในงานอาชีพให้ประสบความสำเร็จและเกิดความสุขในการทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรจะต้องรู้และเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้มากมายหลายแนวทางดังต่อไปนี้

นิภา วิจิตรศิริ (2525) ให้ความหมายของความรับผิดชอบ คือ ความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเพียรพยายาม ละเอียดยรอบคอบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รักษาสิทธิหน้าที่ของตนและยอมรับผลการกระทำของตน พยายามปรับปรุง ปฏิบัติหน้าที่ให้ดีขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะดังนี้คือ การเอาใจใส่ละเพียรพยายามทำงาน ยอมรับในการกระทำของตนเอง ช่วยเหลืองานส่วนรวมด้วยความเต็มใจ รู้จักหน้าที่และกระทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นและรักษาสิทธิหน้าที่ของตน ตรงต่อเวลาและรวมไปถึงการเคารพต่อกฎเกณฑ์ต่างๆ ขององค์กรนั้นๆ เช่นเดียวกับ วิภา พงษ์พิจิตร (2529) ให้ความหมายของความรับผิดชอบ คือ ลักษณะหนึ่งของบุคคลที่แสดงถึงความเอาใจใส่และรับเป็นภาระหน้าที่การทำงาน พยายามทำหน้าที่ต่างๆ อย่างเต็มความสามารถ เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ซึ่ง ดุษฎี ทรัพย์ปรุง (2529) ได้ขยายความหมายของความรับผิดชอบว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาด้วยการปฏิบัติหน้าที่การทำงานของตนในด้านต่างๆ คือ อย่างแรกคือด้านความเอาใจใส่ในการทำงาน หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจจริงที่จะทำงานในหน้าที่ของตนหรืองานที่ตนได้รับมอบหมายให้เสร็จเรียบร้อย ไม่ละเลย ทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยง และหาทางป้องกันไม่ให้เกิดความบกพร่องเสื่อมเสียในงานที่ตนได้รับมอบหมาย อย่างที่สองคือความเพียรพยายาม หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงความอดทนไม่ย่อท้อต่อการทำงานเมื่อเกิดมีปัญหหรืออุปสรรคในการทำงานซึ่งเป็นหน้าที่ของตนที่จะต้องรับผิดชอบนั้นจะต้องพยายามแก้ไขปัญหและอุปสรรคนั้นด้วยตนเองอย่างสุดความสามารถ อย่างที่สาม ความละเอียดยรอบคอบ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการรู้จักคิดใคร่ครวญในงานที่จะทำ เพื่อให้ถูกต้องและสมบูรณ์รู้จักคิดก่อนทำงานนั้นว่าที่ผลดี ผลเสียอย่างไร และเมื่อทำงานเสร็จแล้วต้องตรวจทานดูว่าถูกต้องเรียบร้อยดีหรือยัง อย่างที่สี่คือตรงต่อเวลา หมายถึงลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการทำงานให้สำเร็จทันเวลาที่กำหนด รู้จักว่าเวลาไหนควรจะทำอะไร อย่างที่ห้าคือการยอมรับผลการกระทำของตนเอง หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับในสิ่งที่

ตนกระทำลงไป ไม่ว่าผลของงานนั้นจะออกมาดีหรือไม่ก็ตาม และ อย่างสุดท้าย คือการปรับปรุงงานของตนให้ดียิ่งขึ้น หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการติดตามผลงานที่ได้กระทำไปแล้ว ถ้าไม่ดีก็ต้องพยายามแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นซึ่งสอดคล้องกับ จูริรัตน์ นันทยทวิกุล (2538) ให้ความหมายของความรับผิดชอบ คือ คุณลักษณะหนึ่งของบุคคลที่แสดงออกในลักษณะของการมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเอาใจใส่ มีความละเอียดรอบคอบ มีการวางแผน มีความขยันหมั่นเพียร อดทนเพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและทันเวลา ยอมรับผลของการกระทำไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสียและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ประกอบด้วยคุณลักษณะ 6 ด้านได้แก่ (1) ความเอาใจใส่ หมายถึงลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจจริง โดยมุ่งมั่นที่จะผลักดันให้ประกอบกิจกรรมด้วยความสนใจเต็มใจทำอย่างสม่ำเสมอมีจุดหมายปลายทาง มีใจจดจ่อ มีสมาธิเพื่อให้งานในหน้าที่ของตนเองหรืองานที่ได้รับมอบหมายเสร็จเรียบร้อย ติดตามงานไม่ละเลยทอดทิ้ง หรือหลีกเลี่ยง และหาทางป้องกันไม่ให้เกิดความบกพร่องเสื่อมเสีย ในงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ (2) ความละเอียดรอบคอบ หมายถึงลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงการรู้จักใคร่ครวญ ในงานที่ทำเพื่อให้ถูกต้องและสมบูรณ์รู้จักคิดก่อนทำว่างานนั้นจะมีผลดี ผลเสียอย่างไรบ้าง วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นและหาทางป้องกันไว้ล่วงหน้าและเมื่อทำงานเสร็จแล้วต้องตรวจทานว่าถูกต้องเรียบร้อยดีหรือยัง (3) ความขยันหมั่นเพียร หมายถึงความพยายามอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้รับผลสำเร็จในงานที่ทำ และทำด้วยความระมัดระวังเอาใจใส่ ต่อเนื่อง อาสางาน ไม่ชอบอยู่เฉยๆ หรือว่างงาน ริเริ่มงานใหม่ๆ อยู่เสมอ (4) ความอดทน หมายถึงความสามารถทางด้านร่างกายความคิดและจิตใจที่จะทนต่อการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ได้นานๆ จนทำให้สำเร็จโดยไม่คำนึงถึงอุปสรรคใดๆ มีร่างกายแข็งแรงมีจิตใจเข้มแข็งควบคุมตนเองได้ดี เมื่อเกิดความเหนื่อยหน่ายละเลี้ยวคร้าน (5) ความตรงต่อเวลา หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงการทำงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด รู้จักรักษาเวลาไหนควรทำอะไร (6) การยอมรับผลการกระทำของตนเอง หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงการยอมรับในสิ่งที่ตนได้กระทำไป ไม่ว่าผลของงานนั้นจะออกมาดีหรือไม่ก็ตาม (7) การปรับปรุงงานของตนให้ดียิ่งขึ้น หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงการติดตามผลของงานที่ได้ทำไปแล้ว ถ้าไม่ดีก็ต้องพยายามแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) กล่าวว่า ความสำเร็จคือความรู้สึกผูกพันของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งบุคคลนั้นจะต้องถือเป็นหน้าที่ต้องทำงานให้สำเร็จด้วยดี ในขณะเดียวกัน เกษม วัฒนชัย (2546) ได้ให้ความหมายความรับผิดชอบคือ การได้รับมอบหมายหรือการได้รับการคาดหวังว่าจะกระทำหรือดูแลสิ่งนั้นสิ่งนี้ เช่นเดียวกับ ปราโมทย์ กัลยา (2551) ให้ความหมาย ของความรับผิดชอบคือความมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพัน เชื้อมั่นในตนเอง พากเพียร ไม่ย่อท้อ เพื่อให้งานได้ผลดี ประสบความสำเร็จ ยอมรับการกระทำด้วยความเต็มใจ ไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือเสีย และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขผลการปฏิบัติงานนั้นให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน หมายถึง ความรับผิดชอบที่บุคคล แสดงออกถึงการทำหน้าที่ของตนและงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเอาใจใส่ มีความละเอียด รอบคอบ มีการวางแผน มีความขยันหมั่นเพียร อดทนและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตรงต่อเวลา ไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานจะแล้วเสร็จ ยอมรับผลของการกระทำว่าจะเป็นผลดี และผลเสีย พยายามทำหน้าที่ต่างๆ อย่างเต็มความสามารถ

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีของบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

นงเล็ก สุขถิ่นไทย (2531) ได้แยกประเภทความรับผิดชอบออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

อย่างแรกคือความรับผิดชอบต่อตนเองซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่สูงจะถือว่างานที่ได้รับมอบหมาย ให้เป็นหน้าที่ของตนนั้นสำคัญที่สุด ซึ่งจะละเลยหลีกเลี่ยงไม่ได้ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดและปฏิบัติตามระเบียบต่างๆ ที่วางไว้เป็นแนวทางอย่างเคร่งครัด และ (2) ความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนย่อมจะยอมรับผลการกระทำของตน ทั้งในแง่ดีและไม่ดีพร้อมทั้งนำข้อบกพร่องในอดีตนำมาเป็นเครื่องเตือนใจในการทำงานครั้งต่อไป ซึ่งจะพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบเสียก่อนว่าสิ่งที่ทำต่อไปนั้นจะเกิดผลดีหรือผลเสียอย่างไรหรือไม่ และอย่างที่สองคือความรับผิดชอบต่อส่วนรวมหรือสังคม เป็นความรับผิดชอบที่ต้องการให้เกิดขึ้นในพลเมืองไทย ซึ่งมักจะเป็นผู้ที่คิดก่อนกระทำเสมอว่าการกระทำของตนจะมีผลกระทบกระเทือนเกิดผลเสียต่อคนอื่นหรือไม่ และไม่ถือเอาความพอใจ ความสะดวกสบายของตนแต่เพียงอย่างเดียวโดยไม่คำนึงถึงผลร้ายที่จะเกิดขึ้นแก่คนอื่นหรือสังคมส่วนรวม ดังนั้น ความรับผิดชอบต่อส่วนรวมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาสังคมหรือประเทศชาติ เช่นเดียวกันกับ พนิดา ธนวัฒนากุล (2547) กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ หมายถึงการกระทำที่พนักงานแสดงออกในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ (1) ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง การที่พนักงานกระทำหรือแสดงออกถึงการพยายามหาความรู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจ เอาใจใส่ อดทนต่อปัญหาและอุปสรรค ไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานจะแล้วเสร็จ รวมถึงการวางแผนในการทำงาน และยอมรับผลของการกระทำของตนเองที่เกิดขึ้นทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย (2) ความรับผิดชอบต่อองค์กร หมายถึงการที่พนักงานทำงานโดยตระหนักถึงบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ตลอดจนความรับผิดชอบที่ได้รับการมอบหมาย มีความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยยึดมั่นตามระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและข้อกำหนดต่างๆ ขององค์กร รวมถึงเป็นผู้ใช้และรักษาทรัพย์สินขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล รักษาข้อมูลความลับขององค์กร ในขณะที่ มยุรฉัตร สุขดำรงค์ (2547) กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงานสินเชื่อน่าเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ หมายถึง ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ที่กระทำและ/หรือแสดงออกถึงการทำงานด้านการรับขอสินเชื่อ การตรวจสอบเอกสารและหลักฐาน เพื่อประกอบการ

ขอสินเชื่อ การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า การนำเสนอข้อมูลประกอบการขอสินเชื่อ การตรวจสอบความถูกต้องเป็นจริงและความสมบูรณ์ของสัญญาสินเชื่อ การเก็บรักษาเอกสารสำคัญและหลักฐานประกันทุกชนิด การติดตามทวงหนี้ การปรับปรุงหนี้ที่เกินกำหนดชำระและหนี้ที่กำลังจะดำเนินคดี ตลอดจนการจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานบังคับบัญชาต่อไป แบ่งพฤติกรรมความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ 2 ด้านคือ (1) ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึงประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่กระทำหรือแสดงออกถึงความพยายามในการศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความตั้งใจ การเอาใจใส่ ความอดทนต่อสู้กับอุปสรรคและปัญหา การไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานจะเสร็จ รวมถึงเป็นผู้รู้จักวางแผนการปฏิบัติงานอย่างมีจุดมุ่งหมาย ความพยายามปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนการยอมรับผลของการกระทำของตนเองที่เกิดขึ้นทั้งในด้านที่เป็นตลอดจนการยอมรับผลของการกระทำของตนเองทั้งในด้านผลดีและผลเสีย (2) ความรับผิดชอบต่อองค์กร หมายถึงประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่กระทำหรือแสดงออกถึงการทำงานที่ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ความตั้งใจการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยยึดมั่นตามระเบียบ ข้อบังคับคำสั่งและข้อกำหนดต่างๆ ขององค์กรรวมถึงเป็นผู้ใช้และรักษาทรัพย์สินขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว รักษาข้อมูลความลับแผนธุรกิจ ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กร สอดคล้องกับ มาริชา สก๊อต (2548) กล่าวว่า พฤติกรรมรับผิดชอบต่อการทำงานของผลิตโทรทัศน์ หมายถึงการกระทำของกลุ่มผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ที่แสดงถึงความเอาใจใส่ จดจ่อและรับเป็นภาระหน้าที่ของตนเอง มีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุสำเร็จตามความมุ่งหมาย ยอมรับผลของการกระทำของตนเองและยอมปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติหน้าที่การงานให้บรรลุสำเร็จตามความมุ่งหมาย ยอมรับผลของการกระทำของตนเองและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นด้วยความมานะ พากเพียร ไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคใดๆ และได้แบ่งพฤติกรรมรับผิดชอบต่อการทำงานของกลุ่มผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบต่อตนเอง เป็นความรับผิดชอบต่อหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการทำงานของตน ผู้มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่สูงจะถือว่างานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน้าที่ของตนนั้นสำคัญที่สุด ซึ่งจะละเลยหลีกเลี่ยงไม่ได้ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดและปฏิบัติตามระเบียบต่างๆ ที่วางไว้เป็นแนวทางอย่างเคร่งครัด ผู้มีความรับผิดชอบต่อการทำงานของตนย่อมจะยอมรับผลการกระทำของตน ทั้งในแง่ดีและไม่ดี พร้อมทั้งนำข้อบกพร่องในอดีตมาเป็นข้อเตือนใจ ในการทำงานในครั้งต่อไป (2) ความรับผิดชอบต่อผู้อื่น เป็นความรับผิดชอบที่ต้องการให้เกิดขึ้นในประเทศไทย ซึ่งมักจะเป็นผู้ที่คิดก่อนทำเสมอว่าการกระทำของตนจะมีผลกระทบกระเทือนเกิดผลเสียต่อคนอื่นหรือไม่ ละไม่ถือเอาความพอใจ ความสะดวกสบายของตนเพียงฝ่ายเดียว โดยไม่คำนึงถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นแก่คนอื่นหรือสังคมส่วนรวมเป็นต้น

กล่าวได้ว่าความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของทุกคน ดังนั้น พฤติกรรมบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรับผิดชอบที่บุคคลแสดงออกถึงการทำหน้าที่ของตนและงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเอาใจใส่ มีความละเอียดรอบคอบและมีการวางแผน มีความขยันหมั่นเพียร อดทน กระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตรงต่อเวลา ไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานจะแล้วเสร็จ ยอมรับผลของการกระทำทั้งผลดีและผลเสีย พยายามทำหน้าที่ต่างๆ อย่างเต็มความสามารถ โดยมีความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ยึดมั่นตามระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและข้อกำหนดต่างๆ ขององค์กร รวมถึงเป็นผู้ใช้และรักษาทรัพย์สินขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

จากแนวคิดด้านการจัดการกับพฤติกรรมและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ Albanese (1981) ซึ่งได้กำหนดกรอบแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน (Job Performance Behavior) ว่ามาจากองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ ลักษณะส่วนบุคคล กับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลประกอบไปด้วย (1) ความสามารถ ทักษะ ที่จะทำให้เกิดความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ (2) การรับรู้บทบาทและหน้าที่ การที่บุคคลรับรู้ว่าจะทำงานในหน้าที่คืออะไรและอย่างไรให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงได้ รวมทั้งมีความคิดว่าตนเองสามารถทำงานนั้นได้ด้วย (3) เจตคติ ค่านิยม การตั้งใจ ลักษณะทางจิตทั้งสามตัวนี้ก็คือสภาพจิตใจของบุคคลซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึก อยากจะทำงานหรือชอบงานที่ทำนั้น ส่วนตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบไปด้วย (1) สภาพแวดล้อมระดับใกล้ เช่น สภาพการทำงาน ผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ทำ (2) สภาพแวดล้อมระดับกลาง เช่น จุดประสงค์และเป้าหมายขององค์กร (3) สภาพแวดล้อมระดับไกล เช่น ระบบการเมืองและเศรษฐกิจในสังคม สภาพการแข่งขันในตลาด ในสังคมขณะนั้น ดังนั้นพฤติกรรมบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามแนวความคิดของอัลบานีส แสดงให้เห็นว่าการที่บุคคลจะมีพฤติกรรมความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานได้นั้นจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยภายในตัวบุคคลและปัจจัยภายนอกตัวบุคคลและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในตัวบุคคลและปัจจัยภายนอกตัวบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการทำงาน (Ability to Work)

บุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานดี ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าความสามารถ ซึ่งสามารถสังเกตเห็นหรือวัดได้ (Visible) จากความรู้ต่างๆ ที่ได้เรียนมา (Knowledge) ซึ่งเป็นความสามารถที่มีโอกาสพัฒนาได้โดยง่าย ส่วนความสามารถที่อยู่ลึกลงไปหรือซ่อนอยู่ภายใต้ตัวบุคคล (Hidden) คือ ทักษะ (Skill) เป็นความเชี่ยวชาญพิเศษด้านต่างๆ และจะมีแตกต่างกันในแต่ละคนซึ่ง

เป็นแรงผลักดันเบื้องต้น (Motives) ซึ่งเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) เป็นความสามารถที่ยากต่อการวัดและการพัฒนานอกจากนี้ ยังความสามารถที่เรียกว่า แนวคิดของตนเอง (Self-Concept) ได้แก่ ทักษะและค่านิยม ซึ่งเป็นความสามารถที่ปรับเปลี่ยนได้ แต่ต้องใช้ระยะเวลายาวนานและสามารถทำได้ด้วยการฝึกอบรม การใช้หลักจิตวิทยา หรือการสั่งสอนและประสบการณ์ในการพัฒนา ซึ่งกล่าวได้ว่าองค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถรวมถึงพฤติกรรม คุณลักษณะและทัศนคติที่บุคลากรจำเป็นต้องมีเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายในได้ ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กรและทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลและผลต่อประสิทธิผลของเกณฑ์ที่ใช้หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลมากขึ้น

2.3.1 ความหมายของความสามารถในการทำงาน (Ability to Work)

ในการที่จะปฏิบัติงานใดๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายนั้นสิ่งสำคัญ คือ บุคคลที่รับผิดชอบงานนั้นๆ จะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นได้เป็นอย่างดี องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งเป็นปัจจัยของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กร นั่นคือความสามารถ จะเป็นเครื่องกำหนดความสามารถ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ความสามารถเป็นอิทธิพลที่มีผลต่อลักษณะของตัวบุคคล ผลงานขององค์กรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลในองค์กร (Hunt, 1979)

Klender (2517) อธิบายว่าความสามารถ (Ability) หมายถึงรูปแบบพฤติกรรมของคนที่มีแนวโน้มแสดงให้เห็นถึงความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ เช่นเดียวกับ Funk & Wagnalis (2517) อธิบายถึงความหมายของความสามารถ ในเชิงจิตวิทยาว่า ความสามารถ (Ability) หมายถึงสิ่งที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานหรือกระทำได้โดยเป็นผลมาจากการพัฒนาและรับการฝึกอบรม และ ชาญชัย อาจินสมาจาร (2521) กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องกำหนดการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน สอดคล้องกับ อมร นนทสุต (2548) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งความสามารถของมนุษย์เป็นผลมาจาก 3 ประการ คือ (1) ความสามารถด้านสติปัญญา (2) ประสบการณ์การศึกษา (3) การฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการพัฒนาการและทักษะ

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการทำงาน

Fleiseman & Barlett (1969) ได้ทำการสำรวจงานวิจัยทางจิตวิทยา การศึกษาเกี่ยวกับความสามารถของมนุษย์แล้วสรุปว่า ความสามารถของมนุษย์จะมี 5 ลักษณะ คือ (1) ความสามารถเป็นผลผลิตของวุฒิภาวะและการเรียนรู้ วุฒิภาวะจะเป็นตัวกำหนดขอบเขตความจำกัดของความสามารถที่จะเรียนรู้หรือพัฒนาไปได้ การฝึกหัด การได้มีประสบการณ์ จะช่วยส่งเสริมให้สิ่งที่ถึง

วุฒิภาวะแล้วเกิดความเจริญขึ้นมา (2) ความสามารถมีลักษณะคงที่และยากต่อความเปลี่ยนแปลงในวัยผู้ใหญ่ เช่น ความคล่องของการใช้มือ จะพัฒนาได้ดีในวัยเด็กตอนปลายและวัยรุ่น แต่เมื่อถึงวัยผู้ใหญ่ตอนปลายแทบจะไม่มีเปลี่ยนแปลง (3) ความสามารถในสภาพปัจจุบันจะมีผลต่ออัตราความก้าวหน้าของการเรียนรู้งานใหม่บางงาน หมายความว่าความสามารถของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสามารถชนิดหนึ่งจะเป็นพื้นฐานของความสามารถอีกชนิดหนึ่งได้ (4) ความสามารถในสภาพปัจจุบันจะมีผลต่ออัตราเร็วในการเรียนงานใหม่ (5) เมื่อระบุถึงความสามารถหมายถึงความสามารถในภาพรวมไม่เฉพาะเจาะจง

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าความสามารถจะเกิดได้จากผลของการมีวุฒิภาวะและจากการฝึกฝนหรือได้รับการพัฒนาทักษะในด้านนั้นๆ เช่นเดียวกับ ลิขิต กาญจนภรณ์ (2548) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถของมนุษย์มี 4 ประการคือ (1) ความสามารถทางปัญญาความรู้ ความคิด การสร้างสรรค์ โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นกิจกรรมของสมองและระบบประสาท (2) ความสามารถของระบบจิตประสาทการเคลื่อนไหว ซึ่งหมายถึงความสามารถในการเคลื่อนไหวของอวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เพื่อการทำกิจกรรมและการเคลื่อนไหวของร่างกายนี้เป็นผลมาจากความสมบูรณ์ของประสาท (3) ความสามารถที่เป็นคุณธรรม การเห็นคุณค่าของความดีงาม การมีทัศนคติ เป็นเรื่องของความสูงส่งของสภาพจิตใจ การมีสัมปชัญญะ รู้จักรับผิดชอบชีวิต เป็นสภาพแห่งใจที่คอยควบคุมการกระทำ การตัดสินใจของคนให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม (4) ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เรียกว่า ทักษะทางสังคม หมายถึง การเห็นคุณค่าของการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ความสามารถในการยอมรับตนเองและการยอมรับผู้อื่นได้อย่างปกติและมีความสุข และ เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2522) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของมนุษย์ ว่ามาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือความสามารถทางสมอง ประสพการณ์ การศึกษาและการอบรม การมีประสพการณ์และรู้จักจัดความสามารถของตนเองได้ ย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานมาไม่ได้เป็นเครื่องประกันว่าคนที่ทำงานนานกว่าจะมีประสพการณ์มากกว่าคนที่ทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมมีประสพการณ์ต่างกัน สอดคล้องกับ ชม ภูมิภาค (2526) กล่าวว่าบุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งสติปัญญา สมรรถภาพทางร่างกายที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมจากยีนในโครโมโซม และด้านสิ่งแวดล้อมจากการอบรมเลี้ยงดูที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นพฤติกรรมการทำงานจึงแตกต่างกันไป และทำให้ประสพผลสำเร็จแตกต่างกัน

จากแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ว่าความสามารถในการทำงานนั้น คือ แต่ละคนมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทักษะ ทัศนคติ อารมณ์ความรู้สึกที่แตกต่างกันและต้องรวมไปถึงประสพการณ์และการพัฒนาตัวเองเพื่อให้ประสิทธิผลของการทำงานนั้นประสพผลสำเร็จ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน (Success to Work)

ความสำเร็จเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความอยากรจะได้อะไร หรือความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีลำดับขั้นของความรู้สึกระดับพื้นฐานที่เกี่ยวกับทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยระดับความรู้สึกจะสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยเริ่มต้นจากความรู้สึกที่อยากที่จะได้เพียงเพื่อความอยู่รอดสำหรับการดำรงชีวิตเท่านั้น จากนั้นเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จนมีความรู้สึกอยากให้ตนเองมีความก้าวหน้าหรือประสบความสำเร็จในชีวิตและความรู้สึกเหล่านั้นส่งผลให้มนุษย์มีพฤติกรรมหรือการกระทำต่างๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความรู้สึกที่ต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจของตนเอง เช่น การเลือกประกอบอาชีพการงานให้ตรงกับความต้องการ เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัย การเป็นที่ยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน

2.4.1 ความหมายเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน (Success to Work)

Rosenbaum (1984) ให้ความหมายว่าความสำเร็จในการทำงานคือการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าในการทำงานที่บุคคลได้รับการสนับสนุนส่งเสริมและการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในทิศทางที่ดีขึ้นและได้รับความสำคัญในการทำงาน

Gattiker & Larwood (1989) ให้ความหมายว่า ความสำเร็จในอาชีพ คือการรับรู้ถึงสิ่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกของบุคคลนั้นๆ ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ และการพิจารณาถึงการรับรู้ความสำเร็จของบุคคลและความพึงพอใจต่อความเจริญก้าวหน้าภายในองค์กรของตน และDuBrin (2533) ให้ความหมายว่าความสำเร็จในการทำงาน คือความพึงพอใจในอาชีพ โดยคำนึงถึงเรื่องความรู้สึกภายในตนต่ออาชีพและรายได้ที่ตนได้รับจากการทำงาน เช่นเดียวกับ Melamed (2538) ให้ความหมายว่าความสำเร็จในการทำงานจะผันแปรไปตามช่วงเวลาและธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษา โดยวัดจากจำนวนครั้งในการได้รับปรับเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้นของตำแหน่ง การรับผิดชอบงานที่สูงขึ้นและความพึงพอใจในงาน และ Judge, Cable, Boudreau & Bretz (1995) ให้ความหมายว่าความสำเร็จในการทำงานคือผลบวกทางจิตใจและผลสำเร็จของงาน ร่วมกับประสบการณ์ที่สั่งสมมาจากการทำงาน ทั้งยังเป็นแรงจูงใจหนึ่งที่ช่วยผลักดันให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายในการทำงานของแต่ละบุคคล เช่นเดียวกับ Lau & Shaffer (1999) ให้ความหมายว่าความสำเร็จในการทำงาน คือเป็นเส้นทางเดินของชีวิตที่จะตอบสนองต่อความต้องการการประสบความสำเร็จและการมีอำนาจ เพื่อเพิ่มคุณภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของชีวิต ในขณะที่ Seibert & Kraimer (2001) ให้ความหมายว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ประสบการณ์ที่เป็นผลบวกของการทำงานที่ผ่านมารวมกับผลบวกทางจิตใจที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ด้วยตนเอง ซึ่ง Harris & Ogbonna (2006) ให้ความหมายว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ความจริงที่เกิดขึ้นหรือการรับรู้ของตัวบุคคลในความสำเร็จที่ได้รับมาจากผลของประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล โดย สุณีกร เปรมศรี (2557) ให้ความหมายว่าความสำเร็จในการทำงาน คือการที่บุคคลรับรู้ หรือประเมินตนเองในแง่

ความรู้สึกและความคิดเห็นได้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เป็นไปตามที่ตนเองได้กำหนด เป้าหมายไว้ สอดคล้องกับ กรองกาญจน์ ดำรงรัตน์ (2557) ที่ให้ความหมายว่าความสำเร็จในการทำงาน คือการที่บุคคลรับรู้ความสำเร็จของตนเองในด้านหน้าที่การงาน โดยพิจารณาจากการได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งงาน การขึ้นเงินเดือน การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและบุคคลอื่นๆ ในองค์กร รวมไปถึงการที่บุคคลได้งานที่มีความหลากหลาย สามารถมีส่วนร่วมในงานได้อย่างเต็มที่ มีอิสระในการทำงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าความสำเร็จในการทำงานล้วนแล้วแต่ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับอาชีพการทำงานที่ก่อให้เกิดผลบวกทางจิตใจ ซึ่งมาจากประสบการณ์ในการทำงานของบุคคล โดยรับรู้ถึงความพอใจในการทำงานและได้รายได้ที่เพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ตนได้รับ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม

2.4.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน

แนวคิดของ Iles, Mabey & Robertson (1990) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน พบว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ ตัวแปรด้านบุคคล ลักษณะหัวหน้างาน และอายุงาน ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ส่งผลต่อความผูกพันในอาชีพและความผูกพันในอาชีพส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ

แนวคิดของ Peluchette (1993) ให้ความเห็นว่า บุคคลมีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด หากเมื่อได้รับการบรรลุความต้องการใดๆ แล้ว ก็จะมีความต้องการอื่นที่มีมากกว่าก็จะตามเข้ามาเป็นลำดับขั้น ส่วนความต้องการความสำเร็จการทำงานก็เช่นเดียวกันเนื่องจากเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับจิตใจและคุณภาพชีวิตของบุคคล ซึ่งอีกแนวคิดของ Judge, et al. (1995) ได้นำเสนอรูปแบบความสำเร็จในการทำงานทางการบริหาร (Model of executive career success) ซึ่งได้พัฒนามาจากผลการวิจัย แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวนมากโดยแบ่งความสำเร็จในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานเชิงรูปธรรมและความสำเร็จในการทำงานเชิงนามธรรม ในขณะที่ Melamed (1995) ได้นำเสนอแนวคิดเรื่องความแตกต่างทางเพศมีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน โดยศึกษากับตัวแปรที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ คุณลักษณะแบบทุนมนุษย์ ทางเลือกในการทำงานและโครงสร้างด้านความก้าวหน้า ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยมีแนวคิดของ Hellriegel (2001) ให้ความเห็นว่า บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์การทำงานเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับโอกาสของทางเลือกในการทำงาน เฮลริเจลและคณะได้ให้มุมมองเกี่ยวกับการเลือกอาชีพและประสบการณ์ของบุคคลไว้ 5 มุมมองดังนี้ (1) ตำแหน่งในการทำงานไม่ใช่สิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวในอาชีพ หากแต่สิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวในการทำงานได้ดีที่สุด คือ ตัวบุคคลนั่นเอง (2) ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับมโนคติเป้าหมายและ

ความสามารถของบุคคล (3) บุคคลควรจะศึกษาลักษณะอาชีพการทำงานและสิ่งที่ทำทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม (4) การพัฒนาตนเองที่มีผลต่อการบรรลุสู่เป้าหมายในการทำงาน โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้าน เช่น สภาวะทางการเงิน บุคลิกลักษณะของบุคคล ตลอดจนลักษณะของงานนั้น ๆ (5) วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลต่ออาชีพ สถานภาพทางสังคมและการศึกษาถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญของความก้าวหน้าในอาชีพ

ทฤษฎีของ Walton (1973) ได้ให้ความเห็นว่าพนักงานทุกคนต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน 4 ด้าน (1) ด้านพัฒนาและขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้น ไม่ใช่ปฏิบัติงานให้อยู่ในตำแหน่งงานเดิมตลอดไป (2) ด้านการนำความรู้มาใช้โดยเมื่อพนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะใหม่ๆ แล้วต่างต้องการที่จะนำความรู้เหล่านั้น มาใช้งานให้เกิดประโยชน์และเพิ่มพูนทักษะของตน (3) ด้านการเติบโตในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นเพื่อแสดงถึงการพัฒนาให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ครอบครัวและบุคคลอื่นในสังคม (4) ด้านรายได้เพิ่มขึ้นและมั่นคง ที่มีเหมาะสมกับตำแหน่งและภาระหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ สอดคล้องกับ ทฤษฎีของ Gattiker & Larwood (1989) ได้เสนอองค์ประกอบของความสำเร็จในการทำงานว่าสามารถพิจารณาได้ 4 ด้าน (1) ด้านบทบาทการทำงาน (Job Success) เป็นการรับรู้ภายในจากการรวบรวมพฤติกรรมที่ปฏิบัติงานสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน ซึ่งมาจากแนวคิดการรับรู้ในการทำงานของตนเอง (Occupational self- concept) โดยพบว่ามีการรับรู้ด้านความสำเร็จในการทำงานจากบทบาทการทำงานของตนเอง เช่น รับรู้ถึงความสำคัญของงาน มีความชำนาญในงาน ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารระดับสูง ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ทำ มีความสามารถในการบริหารงาน ทำงานด้วยใจรักและรับผิดชอบในหน้าที่ (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success) เป็นการรับรู้ภายในจิตใจของตนเองว่าตนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ ผู้บริหารระดับสูงให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน มอบหมายหน้าที่สำคัญให้รับผิดชอบ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพเต็มใจช่วยเหลืออย่างจริงใจและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี (3) ด้านการเงิน (Financial Success) เป็นการรับรู้จากภายนอกที่ได้รับผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับผลงาน เมื่อเทียบกับความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บริหารระดับเดียวกัน โดยค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่พึงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ (4) ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (Hierarchical Success) เป็นการรับรู้ภายนอกเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งเกิดจากการสะสมของอายุงานและการทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ตามที่องค์กรเป็นผู้กำหนด โดยใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่มีจนประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและเป็นที่ยอมรับ จึงจะได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษา ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ และปัจจัยด้านความสำเร็จที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมุติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ข้อมูลด้านความสามารถ ข้อมูลด้านความสำเร็จ ข้อมูลแรงจูงใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียด ดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 6 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล

3.1.1.2 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับธนาคารพาณิชย์ โดยมีระดับการวัด ดังนี้

- 1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 3. ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 4. สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับธนาคารพาณิชย์ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	มาก
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความสามารถ

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความสามารถ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	มาก
1.81-2.60	น้อย

1.00-1.80 น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความสำเร็จ

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความสำเร็จ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ใน กรุงเทพมหานคร โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	มาก
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.6 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	มาก

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)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตอื่นที่ไม่ใช่พนักงานของธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์หาค่า ครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งเท่ากับ 0.955 ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1: ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค
1. ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	9	0.82
2. ด้านความสามารถ	11	0.92
3. ด้านความสำเร็จ	11	0.91
4. แรงจูงใจในการทำงาน	10	0.94
รวม	41	0.97

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากร

โดยใช้สูตร Yamane (1973 อ้างใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 45) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าความน่าเชื่อถือโดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 222 คน เพื่อความสมบูรณ์ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ทำการสำรวจออกเป็น 7 วัน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยทำการสำรวจออกเป็น 7 วัน

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถและปัจจัยด้านความสำเร็จ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่อพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านความสามารถต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความสำเร็จต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการอธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.5.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage)

3.5.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1.3 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1.4 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1.5 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ และปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสอง โดยมีการใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยการวิเคราะห์ แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศหญิง	276	69.00
2. อายุ 30 – 40 ปี	211	52.80
3. ระดับการศึกษาปริญญาตรี	311	77.80
4. สถานภาพโสด	233	58.30
5. รายได้ต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท	262	65.50
6. ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป	276	69.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.80 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.80 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 58.30 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000 – 30,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 65.50 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 69.00

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ความหมายระดับความคิดเห็น
รวมด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.79	0.35	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.35)

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถ

ด้านปัจจัยเกี่ยวกับ ความสามารถ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย ระดับความคิดเห็น
รวมด้านปัจจัยเกี่ยวกับ ความสามารถ	4.06	0.32	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($x = 4.06$, S.D. = 0.32)

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จ

ด้านปัจจัยเกี่ยวกับ ความสำเร็จ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย ระดับความคิดเห็น
รวมด้านปัจจัย เกี่ยวกับความสำเร็จ	4.06	0.32	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($x = 4.06$, S.D. = 0.32)

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ด้านแรงจูงใจในการ ทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย ระดับความคิดเห็น
รวมด้านแรงจูงใจใน การทำงาน	4.08	0.30	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($x = 4.08$, $S.D. = 0.30$)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ และปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6 - 4.9 ดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลต่อพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลต่อพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร/ปัจจัย	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	0.503	12.12	0.000**

$R^2 = 0.253$, $F\text{-Value} = 54.309$, $n = 400$, $P\text{-Value} \leq 0.05^{**}$

จากตารางที่ 4.6 พบว่า บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลต่อพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลต่อพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 25.30

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร/ปัจจัย	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถ	0.606	8.83	0.000**

$R^2 = 0.368$, $F\text{-Value} = 47.44$, $n = 400$, $P\text{-Value} \leq 0.05^{**}$

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 36.80

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร/ปัจจัย	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
ปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จ	0.753	5.51	0.000**

$R^2 = 0.568$, $F\text{-Value} = 49.12$, $n = 400$, $P\text{-Value} \leq 0.05^{**}$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 56.80

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ และปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

5.1 สรุปผล

ผลการศึกษสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 สรุปผลข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.80 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.80 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 58.30 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000 – 30,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 65.50 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 69.00

5.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ และปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($x = 3.79$, S.D. = 0.35) ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($x = 4.06$, S.D. = 0.32) ปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($x = 4.06$, S.D. = 0.32) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($x = 4.08$, S.D. = 0.30)

5.1.3 ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลต่อพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลต่อพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 25.30

5.1.4 ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 36.80

5.1.5 ปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 56.80

5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลสามารถอภิปรายผลในประเด็นสำคัญตามสมมุติฐาน ของการศึกษาได้ดังนี้

5.2.1 ตามสมมุติฐานข้อที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลต่อพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลต่อพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 25.30 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารพาณิชย์มีระบบการบริหารจัดการหน้าที่ความรับผิดชอบที่ดี สามารถจัดสรรและบริหารการทำงาน of พนักงานได้ตรงทักษะ และ ความเชี่ยวชาญ สอดคล้องกับ ธรินทร์ มาลา (2557) ที่ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานบริษัทเอกชน เขตสาทร กรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรฉัตร สุขดำรง (2547) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานสินเชื่อในธนาคารที่ได้อบรมหมายให้พนักงานได้รับหน้าที่ ที่เหมาะสมและตรงกับ ความเชี่ยวชาญของแต่พนักงานแต่ละคน พร้อมทั้งจัดสรรงานที่ตรงกับ ความรู้และทักษะ ทำให้เกิดการพัฒนาในด้านทัศนคติที่ดี ตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อองค์กร ตลอดจนนำไปถึงการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Albanese (1981) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับกับการจัดการกับพฤติกรรมและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งอัลบานีส ได้ศึกษาว่าหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานนั้นคือการที่รู้ว่าหน้าที่ในงานนั้นๆ คืออะไร และทำอย่างไรจึงจะสำเร็จลุล่วงได้ ซึ่งเมื่อมีการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ที่แต่ละคนมีทักษะ และ ความเชี่ยวชาญ ก็จะทำให้งานนั้นๆ สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.2 ตามสมมุติฐานข้อที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 36.80 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารพาณิชย์มีระบบการบริหารที่ดีจัดการเกี่ยวกับงานในแต่ละส่วนที่ตรงกับ ความรู้ความสามารถและมีระบบบริหารความสามารถได้ตรงกับความถนัด และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน สอดคล้องกับ Fleiseman & Barlett (1969) ได้ทำการศึกษาและสำรวจการวิจัยทางจิตวิทยา เกี่ยวกับความสามารถของมนุษย์ โดยความสามารถของมนุษย์นั้นเป็นผลผลิตมาจากวุฒิภาวะและการเรียนรู้ และประสบการณ์ และเมื่อความสามารถนั้นเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ก็ทำให้งานนั้น บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.3 ตามสมมุติฐานข้อที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 56.80 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารพาณิชย์มีการวางแผนการบริหารและการเลื่อนขั้น หรือ ตำแหน่งได้อย่างเหมาะสม

สอดคล้องกับ Gattiker & Lanwood (1986) ที่ศึกษาแนวคิดเรื่องการรับรู้ความสำเร็จของบุคคล และความพึงพอใจต่อความเจริญก้าวหน้า ความพึงพอใจในอาชีพ ที่เป็นส่วนหนึ่งในองค์กร มีผลต่อการทำงานในองค์กรให้สุดความสามารถเพื่อความสำเร็จ เช่นเดียวกับ สุนิกร เปรมศรี (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน และเกิดการรับรู้ หรือประเมินตนเองในแง่ความรู้สึก ให้ทำงานอย่างสุดความสามารถเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีประสิทธิผลที่เป็นไปตามที่ตนเองได้กำหนดไว้ จนองค์กรพิจารณาให้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในความสำเร็จ และการขึ้นเงินเดือนตอบแทนที่พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลให้ผูกพันในหน้าที่การในตำแหน่งงานอีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.3.1.1 ธนาคารพาณิชย์ควรพัฒนาระบบบริการงานในองค์กรที่ส่งเสริมบุคลากรให้ทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพตลอดจนการสนับสนุนงบประมาณในการให้รางวัลกับบุคลากรที่มีผลงานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

5.3.1.2 ธนาคารพาณิชย์ควรส่งเสริมความสามารถของบุคลากรให้มีความรู้เพื่อต่อยอดการทำงานที่ผสมผสานกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตลอดจนการฝึกอบรมให้กับพนักงานในสายงานเดียวกันให้มีความรู้และทักษะที่มากขึ้นและการประสานงานระหว่างบุคลากรที่ทันสมัยเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงานมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.3.2.1 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถและปัจจัยแรงจูงใจ มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ควรให้ความสนใจกับตัวแปรเหล่านี้เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ที่ส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพในการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ตลอดจนความต่อเนื่องและเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์

5.3.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

5.3.3.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของระบบบริหารจัดการร่วมกับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพื่อการบริหารงานธนาคารพาณิชย์

5.3.3.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้อาจได้ข้อค้นพบที่สามารถทราบถึงปัจจัยที่มีความหลากหลายนำมาพัฒนาการบริหารงานธนาคารพาณิชย์ได้

บรรณานุกรม

- กรองกาญจน์ ตำนรัตน์. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของกลุ่มชายรักชาย ที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานรัฐบาลในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2524). *ความรับผิดชอบในหน้าที่*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการแห่งประเทศไทย.
- เกษม วัฒนชัย. (2546). *ธรรมาภิบาลกับบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ชม ภูมิภาค. (2526). *จิตวิทยาการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2521). *พฤติกรรมในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.
- ฐนิตา ปัตตานี. (2546). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีวิจัยกระจายเสียงแห่งประเทศไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสารคาม.
- ถนอมศักดิ์ อิศราภพ. (2541). *ความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนเขต 7*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *หลักการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2547). *การจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- ธนิกานต์ มาชะศิริานนท์. (2545). *เทคนิคการจูงใจพนักงาน*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เนทบุ๊คส์.
- นงเล็ก สุขถิ่นไทย. (2531). *งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของคนไทย: ในประมวลบทความทางวิชาการด้านพฤติกรรมศาสตร์ (งานวิจัย)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิภา วิจิตรศิริ. (2525). *ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความรับผิดชอบของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 1 โรงเรียนหนองแค “สรกิจพิทยา” สรกิจพิทยา” จังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปราโมทย์ กัลยา. (2551). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของข้าราชการครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานีเขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- พินดา ธนวัฒนากุล. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างในกลุ่ม บริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน).
ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัชรินทร์ ดีอินทร์, วชิราภรณ์ แสงพ่ายพ, เกศยา ภาพแก้ว และธนิสา แดงสี. (ม.ป.ป.). Global trend to VUCA World. *People Magazine*, 35(3), 19-21.
- มยุรฉัตร สุขดำรงค์. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานลินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย. ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มาริษา สก๊อต. (2548). จิตลักษณะและสถานการณ์ทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อการทำงานของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์. ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลิขิต กาญจนารณ. (2514). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับรูปแบบแรงจูงใจ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลัดดา กุลนันทน์. (2544). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. ปัญหาพิเศษปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2544). แรงงานสัมพันธ์: กฎแฉแห่งความร่วมมือระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.
- วิภา พวงพิจิตร. (2529). ลักษณะของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). ทฤษฎีองค์การ (ฉบับมาตรฐาน). กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สุนิกร เปรมศรี. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพและบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองของพยาบาลสถาบันจิตเวชศาสตร์.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อมร นนทสุต. (2548). “แนวความคิดความสามารถของคน” เอกสารในการบรรยายเรื่องความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ศูนย์สันติวิธี กระทรวงสาธารณสุข.
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2549). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- Alderfer, C.P. (1972). *Existence: Relatedness and growth. Human needs in organizational setting*. New York: Free.

- DuBrin, A.J. (1990). *Effective business psychology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Gattiker, U.E., & Larwood, L. (1989). Career success, mobility and extrinsic satisfaction of corporate managers. *The Social Science Journal*, 26(1), 75-92.
- Harris, L.C., & Ogbonna, E. (2006). Approaches to career success: an exploration of surreptitious career-success strategies. *Human resource management*, 45(1), 43-65.
- Hunt, J.W. (1979). *Management people at work*. New York: McGraw-Hill Book.
- Howard, K. (1974). *Basic psychology* (3rd ed.). California: W.A. Benjamin Inc.
- Judge, T.A., Cable, D.M., Boudreau, J.W., & Bretz, R.D. (1995). An Empirical Investigation of the Predictors of Executive Career Success. *Personnel Psychology*, 48(3), 485-520.
- Judd, C.M., & Kenny, D.A. (1981). Process analysis estimating mediation in treatment Evaluations. *Evaluation review*, 5(5), 602-619.
- Lau, V.P., & Shaffer, M.A. (1999). Career success: the effects of personality. *Career Development International*, 4(4), 225 – 231.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- McClelland, D.C. (1964). *The roots of consciousness*. New Jersey: Van Nostrand.
- McClelland, D.C. (1961). *The achieving society*. New York: Van Nostrand.
- McClelland, D.C. (1961). *The achieving motive*. New York: Van Appleton Century.
- Melamed, T. (1995). Career Success: The Moderating Effect of Gender. *Journal of Vocational Behavior*, 47(1), 35-60.
- Seibert, S.E., & Kraimer, M.L. (2001). The Five-Factor Model of Personality and Career Success. *Journal of Vocational Behavior*, 58(1), 1-21.
- Walton, R.E. (1973). Quality of Working Life: What Is It?. *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ และปัจจัยด้านความสำเร็จ

ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ และปัจจัยด้านความสำเร็จที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากพนักงานธนาคารพาณิชย์ ผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบคำถามประกอบด้วย 5 ตอน ขอขอบพระคุณพนักงานธนาคารพาณิชย์ทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน (□) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

ของท่าน

มากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 30-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ แยกกันอยู่

5. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 15,000 บาท

☐ 15,000 – 20,000 บาท

☐ 20,001-30,000 บาท

☐ สูงกว่า 30,000 บาท

6. ระยะเวลาปฏิบัติงาน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี

☐ 1-5 ปี

☐ มากกว่า 6 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2: บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

คำชี้แจง กรุณาอ่านและทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง (□) ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยใช้เกณฑ์ระดับความคิดเห็นดังนี้
 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<u>ด้านลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน</u>					
1. ธนาคารของท่านมอบหมายให้ท่านได้รับหน้าที่ ที่ท่านมีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี					
2. ธนาคารของท่านให้อำนาจที่ท่านสามารถตัดสินใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบและแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้					
3. ท่านให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งที่ท่านได้รับผิดชอบในธนาคารได้เป็นอย่างดี					
<u>ด้านปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบ</u>					
1. เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานธนาคารท่านอื่นๆ ท่านทำงานได้มากกว่าพนักงานธนาคารในตำแหน่งอื่นๆ					
2. ท่านมักทำงานไม่ได้ตามที่ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานที่ธนาคารได้กำหนดไว้					
3. ธนาคารของท่านมอบหมายงานในปริมาณงานที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ					
<u>ด้านพฤติกรรมต่อหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน</u>					
1. ท่านมีความเข้าใจต่องานที่ท่านทำเป็นอย่างดี					
2. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านมีความหลากหลายและท้าทายความสามารถ					
3. ท่านยินดีเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดของงานเป็นผลดีต่องานและธนาคาร					

ส่วนที่ 3: ปัจจัยด้านความสามารถ

คำชี้แจง กรุณาอ่านและทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง (□) ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยใช้เกณฑ์ระดับความคิดเห็นดังนี้

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านความสามารถ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<u>ด้านความสามารถทางสติปัญญาในภาคปฏิบัติงาน</u>					
1. ความสามารถที่ท่านมีทำให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามมาตรฐานของธนาคาร					
2. ความสามารถที่ท่านมีทำให้ผลงานของท่านโดยทั่วไปให้มีคุณภาพสูง					
3. ความสามารถในการอธิบายหรือการให้ความรู้แก่เพื่อนร่วมงาน					
4. ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
5. ความสามารถในการจดจำข้อมูลต่างๆ					
<u>ด้านความสามารถด้านแนวความคิดในการปฏิบัติงาน</u>					
1. ท่านมีความสามารถในการคิดสิ่งใหม่และพัฒนาต่อไปได้					
2. ท่านมีความสามารถในการลำดับความสำคัญเพื่อให้งานเสร็จได้ตามเวลาที่กำหนดไว้					
3. ท่านมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานที่ท่านทำอยู่					
<u>ด้านความสามารถการบริหารเวลาในการปฏิบัติงาน</u>					
1. โดยปกติท่านทำผลงานสำเร็จ ก่อนเวลาที่คาดหวังไว้					
2. ท่านสามารถบริหารเวลาให้ผลงานที่ออกมาสำเร็จและทำได้ดีที่สุด					
3. ท่านสามารถทำผลงานได้ด้วยความสะดวกสบาย สะดวกสบายและสำเร็จได้ในเวลาที่ธนาคารกำหนด					

ส่วนที่ 4: ปัจจัยด้านความสำเร็จ

คำชี้แจง กรุณาอ่านและทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง (□) ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยใช้เกณฑ์ระดับความคิดเห็นดังนี้

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<u>ด้านความสำเร็จ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน</u>					
1. ท่านได้รับรางวัลหรือคำชื่นชมจากการทำงานสำเร็จ					
2. ผลงานของท่านมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ในการงานตัดสินใจได้					
3. ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในธนาคารเป็นอย่างดี					
4. ธนาคารของท่านมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม					
<u>ด้านความสำเร็จที่ได้รับกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย</u>					
1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จมากกว่าที่คาดหวังไว้					
2. ท่านต้องการพัฒนาให้ได้งานที่สำเร็จในปริมาณมากขึ้นกว่าเดิม					
3. ท่านภาคภูมิใจกับปริมาณงานที่ทำสำเร็จในเวลาและเร็วกว่าเวลาที่กำหนด					
<u>ด้านความสำเร็จที่ได้รับจากธนาคารพาณิชย์</u>					
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานที่คุ้มค่า					
2. ท่านต้องการพัฒนาให้ได้งานที่สำเร็จในปริมาณมากขึ้นกว่าเดิม					
3. ท่านภาคภูมิใจกับงานที่ทำสำเร็จมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้					
4. ท่านได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มากกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้					

ส่วนที่ 5: แรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาอ่านและทำเครื่องหมาย (ถูก) ลงในช่อง (สี่เหลี่ยม) ที่ตรงกับระดับแรงจูงใจในการทำงานของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยใช้เกณฑ์ระดับความคิดเห็นดังนี้

5= มีแรงจูงใจมากที่สุด 4= มีแรงจูงใจมาก 3= มีแรงจูงใจปานกลาง 2= มีแรงจูงใจน้อย 1= มีแรงจูงใจน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับแรงจูงใจ				
	5	4	3	2	1
<u>ด้านแรงจูงใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ</u>					
1. ท่านทำงานในหน้าที่ของท่านได้อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน					
2. ท่านทุ่มเทความพยายามมากขึ้นกับการทำงานที่ได้รับมอบหมายที่ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบและความสามารถที่มีอย่างเต็มที่					
3. ท่านมีการจัดตารางและพยายามทำให้ได้ตามนั้น					
<u>ด้านแรงจูงใจในด้านความสามารถ</u>					
1. ท่านมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว					
2. ท่านสามารถคิดปฏิบัติงานให้เสร็จเร็วและดีขึ้น					
3. ท่านชอบที่จะทำงานที่ท้าทายความสามารถของท่านมากกว่างานง่ายๆ					
<u>ด้านแรงจูงใจในด้านความสำเร็จ</u>					
1. ท่านภูมิใจต่องานที่ได้รับมอบหมายและทำได้สำเร็จ					
2. ผลงานของท่านมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ในการงานตัดสินใจได้					
3. ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในธนาคารเป็นอย่างดี					
4. แรงจูงใจที่เกิดจากการที่ธนาคารของท่านมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อน ตำแหน่งที่เป็นธรรม					

ประวัติผู้เขียน**ชื่อ-สกุล**

กรัญญา สกุลรักษ์

อีเมล

Dalanya.rux@gmail.com

ประวัติการศึกษา2556 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์
วารสารศาสตร์ (มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)**ประสบการณ์ทำงาน**2558 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่การตลาด
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 17 เดือน มกราคม พ.ศ. 2563

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) กัญญา สกลรักษ์ อยู่บ้านเลขที่ 1615/1
ซอย อรุณอมรินทร์ 55 ถนน อรุณอมรินทร์ ตำบล/แขวง บางปะปับ
อำเภอ/เขต บางพลัด จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10700

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว

ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

ปัจจัยบนทบทวนหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ
และ ปัจจัยด้านความสำนึก ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปเรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเหมือนกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
()

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ดร.สุชาติ เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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