

**แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย**

Employee motivation of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand

รัตนพล พลเสน¹ อรนนท์ กลั่นทปฺระ² สมเกียรติ วันทะนะ³

(Received: December 4, 2020; Revised: March 1, 2021; Accepted: March 11, 2021)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีประชากรในการวิจัย คือ พนักงานกลุ่มงานบริหารสินทรัพย์ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 225 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.980 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.22, SD = 0.518) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ปัจจัยการจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = 0.706, 0.246, 0.384, 0.480, และ 0.450 ตามลำดับ) (2) ปัจจัยอ้อม ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน และนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = 0.450, 0.193, 0.429, 0.313, และ 0.455 ตามลำดับ)

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, ปัจจัยการจูงใจ, ปัจจัยอ้อม, พนักงาน

¹ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² สาขารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³ สาขารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the employee motivation levels of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand and (2) to study factors related to employee motivation levels of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand. Population was 225 of Asset Management officers at the headquarters of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand. The questionnaires having the Reliability Coefficient at 0.980 were distributed to the officers. Data from the filled out questionnaires were analyzed by statistical tools as follows: frequency, percentage, mean, standard deviation, Chi-square test and Pearson correlation.

The study results indicated that the Asset Management officers of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand had strong working motivation at $\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.518. Also, this research found that the (1) employee motivation factors comprising achievement, advancement, recognition, responsibility, and role had the relationship with employee motivation ($r = 0.706, 0.246, 0.384, 0.480$ and 0.450) at the significance level of .05. (2) Hygiene factors composing of salary, human relation, job security, working condition and company policy & administration had the relationship with employee motivation ($r = 0.450, 0.193, 0.429, 0.313$, and 0.455) at the significance level of .05.

Keywords: motivation, motivation factor, hygiene factor, employee

1. บทนำ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญ และมีความจำเป็นสำหรับองค์กรทุกแห่ง ถ้าผู้บริหารสามารถชักจูงบุคคลในองค์กรได้ตรงกับเรื่องที่เขาต้องการ ก็จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจส่งผลให้เขาเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการให้ความร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร (โชติกา ระโส, 2555) การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เนื่องจากแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกันในระดับที่เหมาะสม จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน บุคลากรทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ และเต็มศักยภาพ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งออกเป็นองค์ประกอบย่อย เพื่อจำแนกเป็นคุณลักษณะที่มีความเฉพาะเจาะจงสำหรับการวัดระดับแรงจูงใจ และนำผลการวัดระดับแรงจูงใจไปใช้ประโยชน์ โดย Gary Johns (1996) เสนอว่าแรงจูงใจประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ ความพยายาม ความมุ่งมั่น การมีทิศทาง และการมีเป้าหมาย โดยทั้ง 4 องค์ประกอบสามารถสะท้อนระดับแรงจูงใจได้อย่างครอบคลุมและนำไปปรับใช้ในการพัฒนาระดับแรงจูงใจขององค์กรได้อย่างรอบด้านมากขึ้น

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เป็นสถาบันการเงินที่เฉพาะกิจซึ่งยังไม่มีบริการฝากเงิน เหมือนธนาคารพาณิชย์ทั่วไป แต่เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่ต้องแข่งขันทางธุรกิจการเงินกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ อย่างเต็มที่ ซึ่งได้ดำเนินกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด มีการปรับเปลี่ยนการบริการด้วยการสร้างคุณภาพการให้บริการ ให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้า และรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จนั้นคือความมุ่งมั่นตั้งใจ ที่มาจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ ดังนั้น การศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จึงให้ประโยชน์ต่อการบริหารงานในธนาคารเป็นอย่างมาก เพราะจะช่วยผู้บริหารสามารถทราบปัจจัยที่จะต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่เป็นพิเศษ เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และทำให้เกิดประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงานสูงสุด

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

3. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัยโดยใช้รูปแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ในลักษณะการศึกษา ณ จุดเวลา (cross sectional study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยได้แก่ พนักงานกลุ่มงานบริหารสินทรัพย์ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 225 คน

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ปัจจัยการจูงใจของพนักงาน วิชาการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนที่ 3 ปัจจัยอนามัยของ พนักงานวิชาการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน และนโยบายและการบริหาร ส่วนที่ 4 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานวิชาการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพยายาม ความมุ่งมั่น การมีทิศทาง และการมีเป้าหมาย โดยแบบสอบถามผ่านการหาคุณภาพโดยการทดลองใช้จำนวน 30 ชุด มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ เท่ากับ .980 ด้านปัจจัยการจูงใจ เท่ากับ 0.976 ด้านปัจจัยอนามัย เท่ากับ 0.951 และด้านแรงจูงใจในการทำงาน เท่ากับ 0.979

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีรายละเอียดการใช้สถิติดังนี้

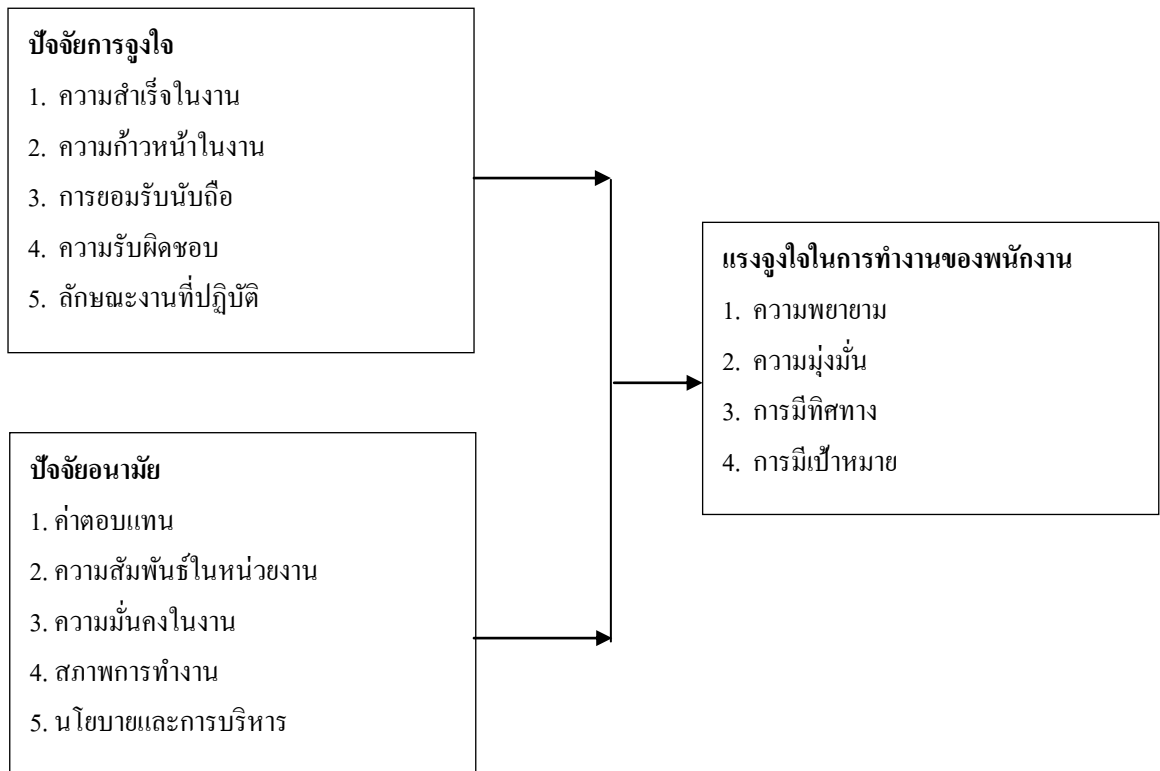
1. สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยอนามัย และระดับแรงจูงใจในการพัฒนาของพนักงาน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจูงใจ และปัจจัยอนามัยกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานวิชาการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานวิชาการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามแนวคิดของ Gary Johns (1996) แบ่งแรงจูงใจในการทำงานออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความพยายาม ความมุ่งมั่น การมีทิศทาง และการมีเป้าหมาย

การกำหนดตัวแปรอิสระ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดการจูงใจ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (สมิหรา จิตตลดากร, 2555) แบ่งตัวแปรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2. ปัจจัยการอนามัย ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน และนโยบายและการบริหาร



5. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

5.1 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการมีทิศทางมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} 4.28, SD = 0.547) รองลงมาคือด้านความมุ่งมั่น (\bar{X} = 4.25, SD = 0.572) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการมีเป้าหมาย (\bar{X} = 4.13, SD = 0.640) รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{x}	SD	แปลผล
ความพยายาม	4.22	0.572	มาก
ความมุ่งมั่น	4.25	0.572	มาก
การมีทิศทาง	4.28	0.547	มาก
การมีเป้าหมาย	4.13	0.640	มาก
แรงจูงใจในการทำงานรวม	4.22	0.518	มาก

5.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยการจูงใจของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง

ประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.519$) รองลงมาด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.544$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.855$) รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ	\bar{x}	SD	แปลผล
1. ความสำเร็จในงาน	4.28	0.519	มาก
2. ความก้าวหน้าในงาน	3.53	0.855	มาก
3. การยอมรับนับถือ	3.83	0.662	มาก
4. ความรับผิดชอบ	4.09	0.544	มาก
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.58	0.371	มาก

5.3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยอนามัยของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง

ประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยอนามัยอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.714$) รองลงมาด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.769$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลางคือด้านค่าตอบแทน ($\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.805$) รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอนามัย

ปัจจัยอนามัย	\bar{x}	SD	แปลผล
ค่าตอบแทน	3.22	0.805	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน	3.80	0.714	มาก
ความมั่นคงในงาน	3.66	0.686	มาก
สภาพการทำงาน	3.44	0.444	มาก
นโยบายและการบริหาร	3.75	0.769	มาก

5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจูงใจกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ปัจจัยจูงใจทุกด้านมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านความสำเร็จ

ในงานมีระดับความสัมพันธ์สูง ($r = 0.706, P=0.000$) ด้านการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีระดับความสัมพันธ์ระดับต่ำ ($r = 0.384, P=0.000; r = 0.480, P=0.000; r = 0.450, P=0.000$) ส่วนด้านความก้าวหน้าในงานมีระดับความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก ($r = 0.246, P=0.001$) รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจูงใจกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

ความสัมพันธ์ของปัจจัยการจูงใจกับแรงจูงใจในการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r	p	ระดับความสัมพันธ์
1. ความสำเร็จในงาน	0.706**	0.000	สูง
2. ความก้าวหน้าในงาน	0.246**	0.001	ต่ำมาก
3. การยอมรับนับถือ	0.384**	0.000	ต่ำ
4. ความรับผิดชอบ	0.480**	0.000	ต่ำ
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.450**	0.000	ต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอนามัยกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยอนามัยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน และนโยบายและการบริหาร มีระดับความสัมพันธ์ระดับต่ำ ($r = 0.450, P=0.000; r = 0.429, P=0.000; r = 0.313, P=0.000; r = 0.455, P=0.000$) ส่วนด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน มีระดับความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก ($r = 0.193, P=0.004$) รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ของปัจจัยอนามัยกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความสัมพันธ์ของปัจจัยอนามัยกับแรงจูงใจในการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r	p	ระดับความสัมพันธ์
1. ค่าตอบแทน	0.450**	0.000	ต่ำ
2. ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน	0.193**	0.004	ต่ำมาก
3. ความมั่นคงในงาน	0.429**	0.000	ต่ำ
4. สภาพการทำงาน	0.313**	0.000	ต่ำ
5. นโยบายและการบริหาร	0.455**	0.000	ต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีค่าเฉลี่ยโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากนั้น สามารถให้อธิบายได้จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์กที่อธิบายว่าพนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงานจากปัจจัยอนามัย และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยการสนับสนุนปัจจัยการจูงใจให้กับพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ก็พบว่าทั้งปัจจัยการจูงใจ และปัจจัยอนามัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากสะท้อนถึงพนักงานได้รับการจูงใจจากธนาคารเป็นอย่างดี และเมื่อพิจารณาถึงองค์กรแล้วธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เป็นองค์กรสถาบันทางการเงินที่มีการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ซึ่งพบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินอื่นก็อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรพงศ์ บุญญรัตน์ รุ่งนภา กิตติลาภ และรัชดา ภัคดียิ่ง (2562) พบว่า พนักงานธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของธงชัย ศรีมณฑก (2554) พบว่า พนักงานธนาคารออมสินในเขตราชบุรีมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของอรวรรณ ฐานวิเศษ (2553) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดชัยภูมิอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยการจูงใจ ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อธิบายได้ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก โดย กมลพร กัลยาณมิตร (2559) อธิบายไว้ว่า ปัจจัยการจูงใจเป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง โดยมีผลการวิจัยหลายงานวิจัยที่สนับสนุนผลการวิจัย เช่น พรปวีณี พิพัฒน์วัฒนะ ลักษณะพร โรจน์พิทักษ์กุล และอังคณา กุลนภาค (2559) พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงาน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอ พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี และการวิจัยของอรวิรัช สุประดิษฐ์ศักดิ์ (2557) พบว่าความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยอนามัย ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยสามารถ อธิบายได้ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก ปัจจัยอนามัยเป็นปัจจัยที่สกัดกั้นไม่ให้นักกลางเกิดความไม่พอใจ โดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่จำเป็นต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้นักกลางเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559) สอดคล้องกับแนวคิดของณัฐพัชร์ ลาภบำรุงวงศ์ (2562) ที่เสนอว่าค่าตอบแทน หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดี สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงานเป็นสิ่งที่ทำให้นักกลางเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญจพร เต็มแก้ว (2554) พบว่าเงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ สังเกตเขตตรวจราชการที่ 4 และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรวิรัช

สุประดิษฐ์ศักดิ์ (2557) พบว่าปัจจัยด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมฤตผลอดุลยเดช

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยอ้อมมี ความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยสามารถ แต่เมื่อพิจารณาระดับความสัมพันธ์จะเห็นว่าความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยจะอยู่ในระดับต่ำ ถึงต่ำมาก มีเพียงปัจจัยความสำเร็จในงานที่อยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยดังกล่าวอาจเกิดจากความคิดเห็นในการตอบคำถามที่พนักงานอาจตอบคำถามบางปัจจัยตามความต้องการหรือความคาดหวังของตนเอง ส่วนบางปัจจัยอาจตอบตามความเป็นจริง จึงอาจส่งผลต่อระดับความสัมพันธ์ได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไปควรออกแบบการวัดระดับแรงจูงใจให้มีทั้งแรงจูงใจตามความคาดหวัง และแรงจูงใจที่แท้จริง ตัวอย่างเช่นการศึกษาของ Demircioglu and Chen (2019) ที่นำทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self-Determination Theory : SDT) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาแรงจูงใจ และอีกสาเหตุหนึ่ง ที่อาจส่งผลต่อระดับความสัมพันธ์ คือลักษณะของประชากรที่ค่อนข้างมีความหลากหลายด้านตำแหน่งงาน และอายุของพนักงานที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามผลการวิจัยสอดคล้องกับ การศึกษาของอัญชลี มั่นตระกูล (2556) ที่พบว่าปัจจัยการยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันพัฒนาศักยภาพการผลิตในระดับต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของภิรดา ศิลปชัย และณัฐชา ชำรงโชค (2561) ที่พบว่าปัจจัยด้านเงินเดือน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคง ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งอยู่ในระดับต่ำ

7. ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรย่อยพบว่า การมีเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งการมีเป้าหมายเป็นแรงจูงใจที่มีความสำคัญในการที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ดังนั้นธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ควรมีการเสริมสร้างแรงจูงใจด้านการมีเป้าหมายให้กับพนักงาน อาจดำเนินการ โดยการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของธนาคาร หรือการกำหนดเป้าหมายของตนเอง และนำเป้าหมายดังกล่าวมาเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลปฏิบัติงาน

2. จากผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยการจูงใจและปัจจัยอ้อมมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานในระดับต่ำ และต่ำมาก ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมกลุ่มย่อย หรือการสังเกตพฤติกรรม เพื่อศึกษาประเด็นในเชิงลึก หรือประเด็นอื่นๆ ที่สามารถอธิบายผลการวิจัยเพิ่มเติมจากการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งจะเกิดประโยชน์ในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรตามในการวิจัยตามแนวคิดของ Gary Johns (1996) และกำหนดตัวแปรอิสระตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก ซึ่งเป็นทฤษฎีแรงจูงใจในกลุ่มทฤษฎีเนื้อหา ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีนำทฤษฎีแรงจูงใจ กลุ่มทฤษฎีกระบวนการ เช่น ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) หรือทฤษฎีความเป็นธรรมชาติ มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด ซึ่งอาจช่วยให้สามารถอธิบายแรงจูงใจในการทำงานที่มีมิติมากขึ้น และสามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในองค์กรได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

8. บทสรุป

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีทิศทางมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความมุ่งมั่น ส่วนด้านการมีเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจูงใจ และปัจจัยอ้อมกับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยอ้อม ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แต่ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และต่ำมาก มีเพียงปัจจัยความสำเร็จในงานที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง อาจเกิดจากความคิดที่แตกต่างในการพิจารณาตอบคำถามซึ่งพนักงานอาจพิจารณาตอบคำถามตามความต้องการ หรืออาจพิจารณาตอบตามความจริง และอีกส่วนหนึ่งอาจเกิดจากความแตกต่างของตำแหน่ง และอายุของพนักงานที่ส่งผลต่อการตอบคำถาม ดังนั้นการพิจารณาประชากรในการศึกษา วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ แนวคิดทฤษฎีใหม่ๆ เป็นสิ่งที่สำคัญต้องพิจารณาให้ถี่ถ้วนในการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน และจากผลการวิจัย ปัจจัยการจูงใจ และปัจจัยอ้อมตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์กยังคงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่องค์กรต้องพิจารณาในการเสริมสร้างแรงจูงใจของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 6(3), 175-183.
- โชติกา ระโส. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*. (Unpublished Master's thesis), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐพัชร์ ลาภบำรุงวงศ์. (2562). การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 9(2), 161 -171.
- ธงชัย ศรีมณฑก. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตราชบุรี*. (Unpublished Master's independent study), มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, ราชบุรี.
- ธีรพงศ์ บุญญรัตน์ รุ่งนภา กิตติลาภ และรัชดา กักศิยง. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 9(2), 107 – 177.
- ปัญญาพร แด้มแก้ว. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสังขละเขตตรวจราชการที่ 4*. (Unpublished Master's thesis), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.
- พรปวีณ์ พิพัฒน์วัฒนะ ลักษณะพร โรจน์พิทักษ์กุล และอังคณา กุลนภาดล. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี. *วารสารบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 2(2), 50-60.

- กิริดา ศิลปชัย และณัฐชา ช่างโรจน์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและความมีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. *วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร*, 1, 217-235.
- สมิหรา จิตตลดากร. (2555). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสำนักพิมพ์คงวุฒิคุณาการ.
- อัญชติ มั่นตระกูล. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาองค์กรมหาชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. (Unpublished Master's thesis), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อรวรรณ ฐานวิเศษ. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดชัยภูมิ*. (Unpublished Master's thesis), มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, ชัยภูมิ.
- อรวรีย์ สุประดิษฐ์ศักดิ์. (2557). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศ*. (Unpublished Master's independent study), มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- Demircioglu, M. A. and Chen, C.-A.. (2019). Public employees' use of social media: Its impact on need satisfaction and intrinsic work motivation. *Government Information Quarterly*, 36, 51 – 60.
- Gary Johns. (1996). *Organizational behavior: Understanding and managing life at work* . (4th ed.). New York: HarperCollins.