

บทความวิจัย (Research article)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์
Satisfaction and Motivation to work of employees of The
Government Savings Bank (GSB) in Kalasin

ทศวรรณ เศวตบุพผา^{1*} และ สุทธาวรรณ ซาโต้¹

Tasawan Sawetbuppha^{1*} and Sutthawan Sato¹

วันที่รับบทความ (Received) วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)
22 กุมภาพันธ์ 18 พฤษภาคม 2566 4 มิถุนายน 2566

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ 2) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ และ 3) ศึกษาความแตกต่างของแรงจูงใจในปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ คือ พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 132 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีค่า IOC เท่ากับ 0.994 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 40 ปี ประสบการณ์ทำงาน 5–10 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและรายได้เฉลี่ย 20,001-50,000 บาทต่อเดือน เป็นลูกจ้าง ปฏิบัติการ 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานขององค์กรในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในด้านแรงจูงใจภายนอกและด้านแรงจูงใจภายใน 3)

¹คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

¹Graduate School, The University of the Thai Chamber of Commerce

* Corresponding author email: Tasawanky@gmail.com

ความแตกต่างของแรงจูงใจในปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ด้าน อายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่งงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ สูงที่สุดคือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร รองลงมา คือปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา และน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานและมั่นคง

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยส่วนบุคคล

Abstract

The objectives of this independent study were 1) to study the satisfaction of Government Savings Bank employees in Kalasin Province 2) to study the on motivation to work of Government Savings Bank employees in Kalasin Province, and 3) to study the differences in on motivation to work classified by personal factors. Study on the relationship between satisfaction and motivation to work of Government Savings Bank employees in Kalasin province The sample consisted of 132 Government Savings Bank employees in Kalasin province. The instrument used in this research was a questionnaire that passed the content accuracy test from 3 experts with an IOC value of 0.994. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, and statistics used to test the hypothesis, namely independent t-test and F-test.

The study found that the majority of respondents were female, under 40 years old, with 5-10 years of work experience, with a bachelor's degree and an average income of 20,001-50,000 baht per month. 1)there is a high level of opinion. When classified into individual aspects, it was found that the highest is policy and administration, 2) motivation to work of employees it was found that the respondents saw that the motivation for the overall performance of the organization There is a high level of opinion. In terms of extrinsic motivation and intrinsic motivation aspects 3) the differentiation of motivation to work is classified according to personal factors. It was found that personal factors differ in terms of age, work experience. Average monthly earnings and positions there are different levels of motivation to work tasks. Statistically significant at the level of 0.05 4) the relationship between satisfaction and motivation to work. It was found that the factors affecting the on motivation to work of Government Savings Bank employees in Kalasin province were the

highest factors in policy and administrative performance, followed by the factors of satisfaction in supervisory performance, and the least factors in satisfaction in working conditions and stability.

Keywords: Motivation to work, Satisfaction, Personal factors

บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับนานาประเทศในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงหลังไหลมาอย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องเตรียมคนให้พร้อม ด้วยเหตุนี้ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐหรือเอกชน ต่างก็แสวงหาทรัพยากรที่มีคุณภาพ มีปริมาณเพียงพอ และในบรรดาทรัพยากรเหล่านั้น มนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของประเทศเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ประเทศชาติเจริญรุ่งเรืองในทุกด้าน และในบรรดาทรัพยากรการบริหารและการจัดการ (Management) การบริหาร “คน” นับเป็น สิ่งที่ยากที่สุด เพราะคนมีความรู้สึกนึกคิด มีความต้องการ มีความแตกต่างที่หลากหลาย ซึ่งเมื่อ “คน” มาอยู่ร่วมกัน หรือทำงานร่วมกันย่อมเกิดปัญหาขึ้นได้ และปัญหาเมื่อเกิดขึ้นกับองค์กรหรือหน่วยงานใด มักทำให้องค์กรไม่สามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเท่าที่ควร การที่องค์กรจะพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่างนานัปการ และที่สำคัญผู้มีส่วนขับเคลื่อนและผลักดันกลยุทธ์ต่าง ๆ ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้นั้นคือบุคลากรในหน่วยงาน

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐอยู่ภายใต้การควบคุมของกระทรวงการคลังในรูปของ รัฐวิสาหกิจ เปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และในปี พ.ศ. 2509 ในส่วนของพนักงานธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ สังกัดธนาคารออมสินภาค 11 สายงานกิจการสาขา 4 และขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ประกอบด้วยจำนวนสาขาทั้งสิ้น 12 สาขา และมีจำนวนพนักงานและลูกจ้างรวมทั้งสิ้น 197 คน

การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน เป็นงานที่ต้องให้บริการลูกค้าที่หลากหลาย และต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ กับกลุ่มลูกค้า กลุ่มผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาซึ่งการทำงานในปัจจุบันจึงจำเป็นต้องทำงานภายใต้เป้าหมายที่ธนาคารกำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน : KPI (Key Performance Indicator) ของแต่ละสำนักงาน เช่น การบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ กลยุทธ์ และการตลาดที่สนับสนุนธุรกิจ การควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ และงานบริหารจัดการทั่วไปที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ เป็นตัวควบคุมการทำงานของพนักงาน ให้เกิดความกดดันในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรได้รับประโยชน์ จากผลงานแฝงที่มีอยู่ในตัวของคนในองค์กร ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรมากที่สุด การสร้างแรงจูงใจจะเกิดประโยชน์ได้อย่างแท้จริงนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถและความเข้าใจของผู้บริหารในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้คุ้มค่า อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานใด ๆ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้น จะขึ้นอยู่กับ

กับสิ่งจูงใจในงานที่อยู่ในหน่วยงาน การทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงเป็นสิ่งที่ปรารถนาของผู้บริหาร ทุกระดับชั้นและความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน และเงินก็ไม่ใช่สิ่งล่อใจที่สำคัญในการทำงานแต่เพียงอย่างเดียว รางวัลจิตใจมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานไม่น้อยไปกว่าเงิน แรงจูงใจในการทำงานนั้นเกิดจากปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการความมั่นคง ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายใน เช่น การมีงานที่ท้าทายตรงตามความถนัด ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่นและการได้รับโอกาสให้แสดงออกซึ่งความคิดสร้างสรรค์ต่อสาธารณชนหรือต่อผู้อื่น

แรงจูงใจเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้เวลาพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ เมื่อทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากแนวคิดและทฤษฎี พบว่า แรงจูงใจที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือการคงอยู่ของพนักงานนั้น ประกอบด้วย 5 ด้านคือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และด้านผลประโยชน์ตอบแทน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อที่จะสามารถเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้ ซึ่งในปัจจุบันนี้สถาบันการเงินมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย เพื่อให้พร้อมสำหรับการแข่งขันที่มีความหลากหลายและความรุนแรงที่มีมาก เพื่อสร้างความแข็งแกร่งทางการแข่งขันทางธุรกิจด้วยการสรรหาและบริหารบุคคลให้มีประสิทธิภาพเหนือกว่าคู่แข่งและเป็นการก้ำกึ่งขับเคลื่อนองค์กร เพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย

ธนาคารออมสินได้เล็งเห็นว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญยิ่งขององค์กร เป็นจุดเริ่มในการริเริ่ม สร้างสรรค์งาน เพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และนำพาให้องค์กรไปสู่เป้าหมาย ดังนั้นการพยายามรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้อยู่กับองค์กร และป้องกันการสูญเสียพนักงานจากการลาออก จึงเป็นงานท้าทายสำหรับผู้บริหารในปัจจุบัน ซึ่งบุคลากรนั้นก็ต้องเป็นแรงงานที่มีประสิทธิภาพ และมีความรู้ ความสามารถ ธนาคารออมสินหลีกเลี่ยงในการแข่งขันไม่ได้ เนื่องจากโลกเปลี่ยนไป องค์กรจึงต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ พนักงานจะต้องพร้อมปรับเปลี่ยนเพื่อรับสิ่งใหม่ ๆ ที่จะเกิดกับองค์กรในอนาคต ผู้บริหารบางคนมุ่งหวังผลกำไร มองเห็นแต่ผลประโยชน์ที่สูงสุดขององค์กร จนไม่ได้เอาใจใส่สนใจ และไม่เห็นความสำคัญในการดูแลความเป็นอยู่ของบุคลากร ทำให้พนักงานขาดความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบไม่เต็มความสามารถขาดประสิทธิภาพ และอาจส่งผลออกมาในรูปของการขาดความรับผิดชอบ ขาดกำลังใจ ขาดงาน การย้ายงาน ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นเรื่องสำคัญในการเสริมสร้างการทำงาน ทั้งนี้ถ้าหากผู้บริหารไม่ใส่ใจอาจทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงและความพึงพอใจมีแนวโน้มลดลง ทำให้เกิดปัญหาแก่องค์กรเนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จ (จันทร์ภา จิตรแก้ว, 2559)

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจากผลการวิจัยสามารถทำให้สถานประกอบการทราบกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรอย่างต่อเนื่องได้

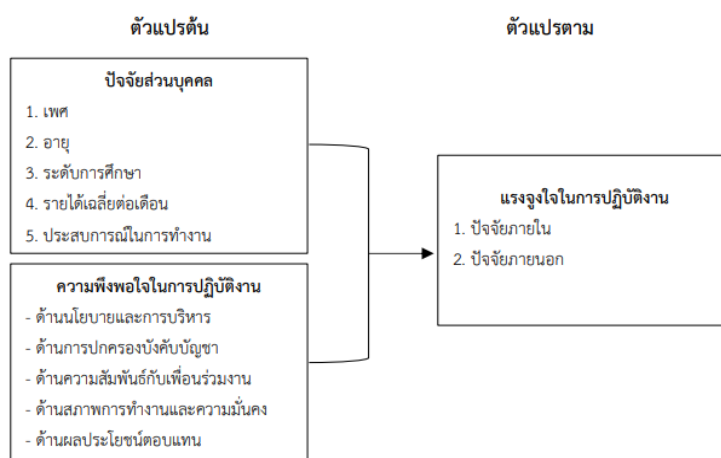
วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานในการศึกษา

1. พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์

กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

วิธีการวิจัยหรือระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสิน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 12 สาขา รวมมีจำนวนทั้งสิ้น 197 คน (ธนาคารออมสิน, 2565) กลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้สูตรตามวิธีของ Toro Yamane (1973) การวิจัยในครั้งนี้เลือกการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 132 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาจะนำข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่ง ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และด้านผลประโยชน์ตอบแทน และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ได้ดังนั้น (ธานินทร์, 2563)

ระดับความสำคัญ

ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ

มากที่สุด

กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

มาก

กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

ปานกลาง

กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน

น้อย

กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน

น้อยที่สุด

กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความสำคัญ กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00

แปลความว่า ระดับความสำคัญ มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49

แปลความว่า ระดับความสำคัญ มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49

แปลความว่า ระดับความสำคัญ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49

แปลความว่า ระดับความสำคัญ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49

แปลความว่า ระดับความสำคัญ น้อยที่สุด

3. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency)

การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย โดยมีผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและเนื้อหาที่ต้องการจะวัดเพื่อคำนวณค่า IOC โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.994 ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การตัดสินค่า IOC ถ้ามีค่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์ หรือตรงตามเนื้อหา แสดงว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try – Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 30 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 132 ชุด ใช้เวลาแจกแบบสอบถาม 10 – 15 วัน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้โดยเลือกใช้สถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขององค์กรแต่ละด้านโดยค่าสถิติเชิงพรรณนา โดยอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ วิเคราะห์โดยทดสอบความแตกต่างของผลการวิจัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t-Test และ One - Way ANOVA และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ ใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.8 อายุต่ำกว่า 40 ปี ร้อยละ 53.8 มีประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี ร้อยละ 58.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 80.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 50,000 บาท ร้อยละ 63.6 และมีตำแหน่งเป็นลูกจ้างปฏิบัติงาน ร้อยละ 35.6

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม

N = 132			
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม	ระดับความคิดเห็น		อันดับ
	$\bar{X}$	S.D	
ด้านนโยบายและการบริหาร	4.02	.781	มาก 1

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.99	.785	มาก	4
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.00	.779	มาก	3
ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	4.01	.790	มาก	2
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.87	.767	มาก	5
รวม	3.98	.757	มาก	

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.98$, S.D. = .757) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ในด้านนโยบายและการบริหาร มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{x}=4.02$, S.D. = .781) รองลงมาคือด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ($\bar{x}=4.01$, S.D. = .790) และน้อยที่สุดคือด้านผลประโยชน์ตอบแทน ($\bar{x}=3.87$, S.D. = .767)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานขององค์กร

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม

N = 132				
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม	ระดับความคิดเห็น		แปลความ	อันดับ
	$\bar{x}$	S.D		
ด้านแรงจูงใจภายใน	4.07	.811	มาก	2
ด้านแรงจูงใจภายนอก	4.08	.816	มาก	1
รวม	4.07	.804	มาก	

ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.07$, S.D. = .804) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ในด้านแรงจูงใจภายนอก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.08$, S.D. = .816) ซึ่งสูงกว่า ด้านแรงจูงใจภายใน ($\bar{x}=4.07$, S.D. = .811)

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์

เพศ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	4.10	.768	4.07	.817	.191	.849
อายุ						
		SS	df	M.S.	F	Sig.
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	Between Groups	7.234	2	3.617	6.018	.003*
	Within Groups	77.530	129	.601		
	Total	84.765	131			
ประสบการณ์ทำงาน						
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	Between Groups	4.003	2	2.002	3.197	.044*
	Within Groups	80.761	129	.626		
	Total	84.765	131			
ระดับการศึกษา						
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	Between Groups	2.098	2	1.049	1.637	.199
	Within Groups	82.667	129	.641		
	Total	84.765	131			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	Between Groups	9.225	2	4.612	7.877	.001*
	Within Groups	75.540	129	.586		
	Total	84.765	131			
ตำแหน่งงาน						
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	Between Groups	8.618	4	2.154	3.593	.008*
	Within Groups	76.147	127	.600		
	Total	84.765	131			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง พบว่าพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มี เพศ ระดับการศึกษา แตกต่าง กัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มี อายุ ประสบการณ์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.041	.089		.458	.648
ด้านนโยบายและการบริหาร	.478	.084	.464	5.693	.000*
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	.412	.102	.402	4.035	.000*
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-.030	.092	-.029	-.329	.743
ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	.199	.096	.195	2.075	.040*
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	-.054	.052	-.051	-1.039	.301
r	.973				
R ²	.947				
Adj.R ²	.945				
Std.Error	.189				
Sig	.000*				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่าค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบคือ 0.05 ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลักไปรับสมมติฐานรองคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยค่า R เท่ากับ .973 หมายความว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ และค่า R square = .947 หมายความว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ร้อยละ 94.70 ที่เหลืออีก ร้อยละ 5.30 มาจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้ศึกษา พิจารณาค่า t และค่า Sig ที่น้อยกว่า .05 หมายความว่าตัวแปรเหล่านั้น สามารถนำเข้าสู่สมการถดถอยได้ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา และ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ดังนั้น สมการพยากรณ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์

$$\text{แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน} = 0.478 X_1 + 0.412 X_2 + 0.199 X_3$$

แทนค่า X_1 = ด้านนโยบายและการบริหาร, X_2 = ด้านการปกครองบังคับบัญชา, X_3 = ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง จากสมการสามารถแปลความได้ว่า

เมื่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านนโยบายและการบริหาร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ เพิ่มขึ้น 0.478 หน่วย

เมื่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการปกครองบังคับบัญชา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ เพิ่มขึ้น 0.412 หน่วย

เมื่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ เพิ่มขึ้น 0.199 หน่วย

จากผลการศึกษานี้สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ สูงที่สุดคือ ปัจจัยด้าน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านนโยบายและการบริหาร รองลงมาคือ ปัจจัยด้าน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการปกครองบังคับบัญชา และน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้าน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง

ตารางสรุปการพิสูจน์สมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการพิสูจน์
สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	
- เพศ	X
- อายุ	✓
- ประสบการณ์ทำงาน	✓
- ระดับการศึกษา	X
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓
- ตำแหน่งงาน	✓
สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์	
- ด้านนโยบายและการบริหาร	✓
- ด้านการปกครองบังคับบัญชา	✓
- ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	X
- ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	✓
- ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	X

จากตารางสามารถสรุปได้ว่า พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 40 ปี มีประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 50,000 บาท และมีตำแหน่งเป็นลูกจ้างปฏิบัติงาน โดยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหาร รองลงมาคือด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และน้อยที่สุดคือด้านผลประโยชน์ตอบแทน 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านนโยบายและการบริหาร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$, S.D = .781) 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, S.D = .785) 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$, S.D = .790) 5) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$, S.D = .767)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านแรงจูงใจภายนอก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสูงกว่าด้านแรงจูงใจภายใน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ สูงที่สุดคือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านนโยบายและการบริหาร รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการปกครองบังคับบัญชา และน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้าน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง โดยจากสมมติฐานของการวิจัยพบว่า

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มี เพศ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัด

ภาพลักษณ์ ที่มี อายุ ประสบการณ์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชาและด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงสามารถ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเนื่องจาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำ 40 ปี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุ 30 – 40 ปี มีความกระตือรือร้น มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในการทำงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และมีความตั้งใจเอาใจใส่ สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงทันตามกำหนด ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จต่อ ๆ ไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐนันท์ ช้างพลี (2564) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสังกัดส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรมที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน

พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานจะมีช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เมื่อมาปฏิบัติงานร่วมกันภายในสาขา ด้วยประสบการณ์ทำงาน ยุคสมัยและเทคโนโลยีที่ต่างกัน อายุงานและตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จึงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนา กานต์ ปานบำรุง (2562) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สยาม ทาคาชิมาย่า (ประเทศไทย) จำกัด ระยะเวลาในการทำงานต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สยาม ทาคาชิมาย่า (ประเทศไทย) จำกัด ต่างกัน

พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งถ้าผลงานบรรลุตามเป้าหมายประจำปีแล้ว ก็จะส่งผลให้พนักงานได้รับผลตอบแทนด้านเงินเดือนและผลประโยชน์อื่น ๆ ตามระบบประเมิน รวมถึงผลตอบแทนรายบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตุแก้ว พันซัง และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์ (2563) ได้ทำการศึกษาระงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอกแตกต่างกัน เพราะพนักงานที่มีตำแหน่งงานสูง ๆ จะมีความสามารถอำนาจการตัดสินใจ ทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตุแก้ว พันซัง และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์ (2563) ได้ทำการศึกษาระงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน ที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงให้เห็นว่า ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจสูงสุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้าน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการปกครองบังคับบัญชา และน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Frederick Herzberg (1974) โดยศึกษาวิธีการจูงใจในการทำงาน และสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทั้งสองประเภท ได้แก่ ปัจจัยที่ใ้จูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยที่ต้องรักษาไว้ (Hygiene Factors) ปัจจัยที่ใ้จูงใจซึ่งเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การจูงใจในการทำงาน และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) โดยใช้จูงใจหรือกระตุ้นบุคลากรให้ใช้ความพยายาม และความสามารถทุ่มเทให้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ด้านนโยบายและการบริหาร องค์กรควรให้ความสำคัญด้านนโยบาย สวัสดิการและด้านผลตอบแทนให้แก่พนักงาน โดยให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตในปัจจุบัน
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา องค์กรควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ผู้นำต้องบริหารงานด้วยความเป็นธรรมแก่พนักงาน
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมกิจกรรมสานสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีจัดกิจกรรมให้พนักงานได้มีโอกาสและใช้เวลาร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน
4. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง องค์กรควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความรู้ทางวิชาชีพของพนักงาน เช่น การอบรมร่วมกับองค์กรอื่น เพื่อเรียนรู้เทคนิคใหม่ๆและนำกลับมาใช้ในองค์กร
5. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน องค์กรควรให้ความสำคัญในการประเมินผลการทำงาน of พนักงาน เพื่อพิจารณาการปรับเงินเดือนเพิ่มขึ้นในแต่ละปี

ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดกาฬสินธุ์สูงสุดคือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านนโยบายและการบริหาร รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการปกครองบังคับบัญชา และน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้าน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะต่อองค์กรว่า

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านนโยบายและการบริหารผู้วิจัย สิ่งที่สำคัญคือ การประเมินสวัสดิการและด้านผลตอบแทนให้แก่พนักงานว่ามีความเหมาะสมหรือไม่กับสถานการณ์ในปัจจุบัน และอีกแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหาร คือการที่องค์กรกำหนดนโยบายการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยการฝึกอบรมในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ในด้านการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยการทำการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์กรแต่ละหน่วยงาน เช่น การมีกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร อีกทั้งควรมีการจัดการตรวจสอบการปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานภายในบังคับบัญชา เพื่อให้เห็นถึงการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม และสุดท้ายคือการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีการศึกษาดูงานในหน่วยงานอื่นๆ เพื่อที่จะสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานในองค์กร โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวช่วยเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาโดยศึกษาข้อมูลเชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น ความสุขในงาน หรือคุณภาพชีวิตในงาน ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้รับทราบถึงปัจจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกตุแก้ว พันซัง และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 20(1), 119-128.
- จันทราภา จิตรแก้ว. (2559). ประสิทธิภาพการจัดการชั้นเรียนของครูโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในจังหวัดตรัง. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 9(1).
- ชนากานต์ ปานบำรุง (2562). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สยาม ทาคาซิมาย่า (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐนันท์ ช้างพลี. (2564). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ : ปิซิเนสอาร์ แอนด์ดี.
- ธนากรอมสิน. (2565). *การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อความยั่งยืน*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2565, จาก <https://www.gsb.or.th/others/hrplc>.
- Herzberg, F., Mathapo, J., Wiener, Y., & Wiesen, L. E. (1974). Motivation-hygiene correlates of mental health: An examination of motivational inversion in a clinical population. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 42(3), 411-419.
- Taro Yamane (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rdEd. New York. Harper and Row Publications.