

# ศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา

กรณีศึกษา : ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1

**A Study of motivation in working for employees in branch business.**

**Case Study: Government Savings Bank, Nakhon Si Thammarat District 1**

พัชราภรณ์ สมโลก<sup>1</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขากรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขากรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 กลุ่มตัวอย่างที่สัมพันธ์กับจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คำนึงการเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพิจารณาจากสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างภายใต้ตำแหน่งหน้าที่ จำนวน 10 ท่าน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างหรือแบบชี้แนะ (Guided Interview) การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบแจกแจงความถี่ เพื่อหาข้อสรุปจากผลการศึกษาของการสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ประกอบไปด้วย ความสำเร็จในการ คือสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเป็นอันดับแรก ลักษณะงานที่ปฏิบัติ คืองานนั้นก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานต่อไป ความก้าวหน้าในตำแหน่ง คือมีความก้าวหน้าที่กำหนดตามโครงสร้าง ความมั่นคงในงาน คือเป็นอาชีพที่เป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม การได้รับการยอมรับนับถือ คือการได้รับการยกย่องยอมรับทั้งโดยทางวาจา สภาพแวดล้อมที่ดีในการ คือสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีการจัดสภาพการทำงานที่ดี รายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ คือมีการจัดระบบเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลที่เหมาะสม นโยบายบริษัท คือมีการกำหนดนโยบายและการบริหารงานที่เหมาะสม เช่น นโยบายไม่เลิกจ้าง พนักงานแม้เศรษฐกิจไม่อำนวย ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน คือมีการพบปะ สนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา คือผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือ การไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานใหม่ๆ รู้สึกต่อการตีความระเบียบหลักเกณฑ์ คลาดเคลื่อน ไม่ถูกต้อง ไม่มีการเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น ไม่มีการพิจารณาตามความเหมาะสมกับตำแหน่ง ต้องโยกย้ายตำแหน่งบ่อยครั้ง รู้สึกไม่ได้รับการยกย่องยอมรับ มีห้องทำงานคับแคบ/ปริมาณงานไม่

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เหมาะสมอัตราค่าตอบแทนนอกเวลาไม่ได้พิจารณาจากความยากของงาน ไม่จัดสรรผลประโยชน์เกื้อกูล และสวัสดิการให้แก่พนักงานตามความเหมาะสม รูปแบบการจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพ ความคิดเห็นไม่ตรงกันกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชามีการควบคุมดูแลที่ไม่ทั่วถึง

**คำสำคัญ :** แรงจูงใจ, รูปแบบแรงจูงใจ, พนักงานธุรกิจสาขา, Motivation

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ อาทิ บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “การบริหารงานบุคคล” เพราะบุคคล หรือบุคลากรในองค์กร ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการบริหารงาน เนื่องจากหากปราศจากบุคลากรทำหน้าที่เป็นตัวขับเคลื่อนแล้ว การบริหารจัดการต่าง ๆ ก็ไม่เกิดขึ้น และองค์กร ก็จะไม่บรรลุเป้าหมายได้ การบริหารงานในองค์กรในปัจจุบันต่างก็ต้องการความเจริญก้าวหน้าทั้งในด้านการขยายตัว ตลอดจนการเพิ่มเป้าหมายในการทำงานให้มากขึ้น เพื่อความอยู่รอดขององค์กร ซึ่งปัจจัยดังกล่าวข้างต้น คน จัดว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการปฏิบัติงานขององค์กร เพราะคนมีชีวิตจิตใจและเป็นผู้ใช้ปัจจัยอื่น คนเป็นทรัพยากรที่ยิ่งใช้ยิ่งเพิ่มคุณค่าในตนเอง (ชนพร โมรานุตร, 2557, หน้า 1) ในส่วนของพนักงานธนาคารออมสินธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 มีพนักงานธุรกิจสาขา 7 จำนวน 16 คน ตามโครงสร้างได้แบ่งสายงานความรับผิดชอบตามตำแหน่งต่าง ๆ โดยพนักงานธุรกิจสาขา 7 มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายในฐานะผู้มีประสบการณ์สูงสามารถกำหนด วิเคราะห์ และเสนอทางเลือกที่หลากหลายในการแก้ปัญหาเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานที่รับผิดชอบ หรืองานภายในหน่วยงานที่สังกัด โดยพนักงานธุรกิจสาขา 7 จะเป็นตำแหน่งที่จะสามารถสอยย้ายเพื่อเลื่อนไปเป็น ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ซึ่งจะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งรวมถึงค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งปัจจัยในการปฏิบัติงานได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน และรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายบริษัท ความสัมพันธ์กับพนักงาน และการควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา ซึ่งส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ส่งผลกระทบต่อจิตใจและร่างกายที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้น ๆ โดยแรงจูงใจในการทำงานเป็นเรื่องที่สำคัญส่งผลต่อการให้บริการลูกค้า เป็นสิ่งที่แสดงถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานกับผู้มาใช้บริการในทุกๆระดับ พนักงานธนาคารเป็นแกนสำคัญที่จะทำให้ธนาคารออมสิน สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยการปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบ ความสนใจ ความกระตือรือร้นและแรงกระตุ้นอื่น ๆ

ในฐานะที่ข้าพเจ้าเป็นพนักงานคนหนึ่งในธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ซึ่งเป็นหนึ่งในแรงขับเคลื่อนองค์กร อยากให้องค์กรประสบความสำเร็จและก้าวหน้าต่อไป ผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจที่จะ

ศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขากรณีศึกษา : ธนาคารออมสิน เขต นครศรีธรรมราช 1 โดยเล็งเห็นถึงการปรับปรุงการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพผ่านรูปแบบ แรงจูงใจที่จะสะท้อนความต้องการของพนักงานธุรกิจสาขา 7 โดยเฉพาะทางด้านการบริหารทรัพยากร มนุษย์ เพื่อการดำรงอยู่ของหน่วยงาน เนื่องจากภายในธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 มีการ โยกย้ายพนักงานเป็นประจำทุกปี พนักงานไม่ค่อยมีแรงจูงใจที่จะเลื่อนตำแหน่งทำให้การปฏิบัติงานไม่ ต่อเนื่อง จึงควรมีการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจ มีความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการทำ วิจัยในครั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำเสนอให้ผู้เกี่ยวข้องวางแผนและพัฒนาการปฏิบัติงานของ พนักงาน และเพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ซึ่งผลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการสร้างแรงจูงใจของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การสร้างความสามารถในการแข่งขันของธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 และ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตรงกับสาเหตุ เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารธนาคารซึ่งจะมีประโยชน์ใน การวางแผนงาน แนวทางในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานร่วมกันทั้งฝ่าย บริหารและฝ่ายปฏิบัติงาน โดยที่พนักงานธนาคารมีความพร้อมทางด้านร่างกายจิตใจ อารมณ์ และ ความคิด ที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขากรณีศึกษา: ธนาคาร ออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขากรณีศึกษา: ธนาคาร ออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ซึ่งอาศัยขอบข่ายการวิเคราะห์เนื้อหาที่สำคัญ ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg, Mausner, and Syderman (อ้างถึงใน วินิต วิไลวงษ์วัฒนกิจ, 2551, หน้า 12) ประกอบด้วย ได้เสนอ ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two Factor Theory) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัย สำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย 1) ปัจจัยที่เป็น ตัวจูงใจ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความ

มั่นคงในงาน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา และแนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคงในงาน เป็นกรอบในการวิจัย

## 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานธุรกิจสาขา 7 ธนาคารออมสิน เขต นครศรีธรรมราช 1 จำนวนรวม 16 คน (ที่มา: ธนาคารออมสินเขตนครศรีธรรมราช 1, 2564)

ทั้งนี้การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สัมพันธ์กับจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คำนึงการเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพิจารณาจากสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างภายใต้ตำแหน่งหน้าที่ จำนวน 10 ท่าน

## 3. ขอบเขตด้านพื้นที่และเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาในการทำวิจัยตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ.2564-มกราคม พ.ศ.2565

## แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากผู้วิจัยมีความสนใจเรื่องรูปแบบแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาหนังสือ บทความ งานวิจัย สื่อตีพิมพ์ต่าง เพื่อที่จะหาแนวความคิดทฤษฎีมาเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้(1) ความหมายแรงจูงใจสรุปได้ ดังนี้คือ ความต้องการหรือแรงผลักดันหรือกำลังใจให้บุคคลมีพฤติกรรมกระทำนั้น ให้เป็นไปตามทิศทางและ เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยความต้องการของแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน ดังนั้นแรงจูงใจจึงไม่เท่ากันเช่นกัน (2) ทฤษฎีของ แรงจูงใจ (2.1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการตามของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need Theory) (วิลลร จันทรินทร์, 2552) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการมนุษย์ทุกชนชั้น ตั้งแต่ต้องการพื้นฐานไปสู่ขั้นสูงสุดของมนุษย์เช่น ความต้องการพื้นฐาน ความปลอดภัย ด้านสังคม ด้านเกียรติยศชื่อเสียง จุดสูงสุดในชีวิต (2.2) ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory) (John B. Miner, 2015) เป็นที่ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจ และปัจจัยอนามัย (อ้างถึงใน วินิต วิไลวงษ์วัฒนกิจ,2551, หน้า 12) ประกอบด้วย ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two Factor Theory) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย 1)ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา และแนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคงในงาน (2.3) ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG theory) (Jonathan Law, 2009) เป็นทฤษฎีคล้ายทฤษฎีมาสโลว์ที่เกี่ยวกับความต้องการดำรงชีวิต ความสัมพันธ์ และความเจริญเติบโต (2.4) ทฤษฎีแรงจูงใจไฟ สัมฤทธิ์ของแมกคลีลแลนด์ (McClelland's Needs Theory) (John B. Miner, 2015) เป็นที่ ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการอำนาจ ความผูกพัน ความต้องการสำเร็จ (2.5) ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's expectancy theory) (Fred C. Lunenburg, 2011) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับ ผลลัพธ์เครื่องมือ วัตถุประสงค์ ความคาดหวังที่ได้รับ เป็นแรงจูงใจ (2.7) ทฤษฎีความคาดหวังของพอร์เตอร์และลอร์เรอร์

(Porter and Lawler's Expectancy Theory) สมยศ นาวิกการ (2551 : 117) เป็นรูปแบบประสิทธิภาพในการผลิตและการตอบสนองความพอใจโดยพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ได้พัฒนารูปแบบของพวกเขาขึ้นมาเพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการจูงใจ

### แนวความคิดงานวิจัยครั้งนี้

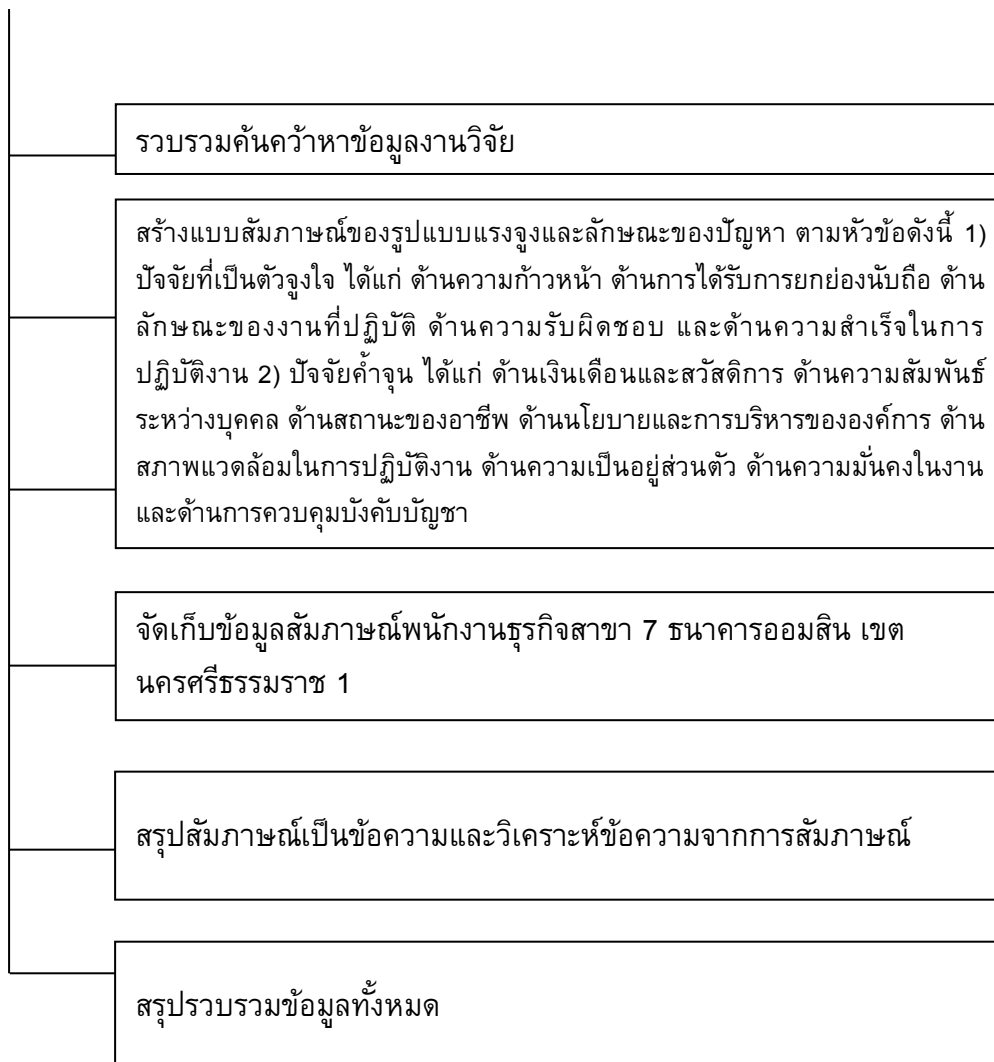
ตารางที่ 2 สรุปแนวคิดรูปแบบแรงจูงใจ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	Herzberg, 1959 : 113-115 ; อ้างถึงใน ปริญญา อิศวาท , 2552 : 32	สมพงษ์ เกษมสิน (2558)	Cooper.1958:31	ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544:252)	จรรย์ ชาติตัน, 2560 (อ้างใน ไพรินทร์ เจริญ (ปานทิพย์ บุญยะสุด.2540:13	ทิมิกา ทิมเนตร, 2558)	งานวิจัยชิ้นนี้
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	✓	✓			✓		✓
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	✓		✓		✓		✓
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	✓		✓		✓	✓	✓
ความมั่นคงในงาน	✓	✓			✓		✓
การได้รับการยอมรับนับถือ	✓	✓			✓		✓
สภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน	✓	✓	✓				✓
รายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ	✓	✓	✓	✓	✓		✓
นโยบายบริษัท	✓				✓	✓	✓
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน	✓				✓	✓	✓
การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา	✓		✓		✓	✓	✓

### ขั้นตอนการวิจัย

ภาพที่ 1 ขั้นตอนงานวิจัย

การศึกษาแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา:  
ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1



## วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยนำเอาข้อมูลทางด้านคุณภาพซึ่งเป็นข้อมูลที่ไม่เป็นตัวเลขแต่จะเป็นข้อความบรรยาย หรืออธิบายวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อประเมินผลหรือสรุปผล อันประกอบไปด้วยกระบวนการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และกระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มตัวอย่างที่สัมพันธ์กับจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คำนี้การเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพิจารณาจากสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างภายใต้ตำแหน่งหน้าที่ จำนวน 10 ท่าน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ทำการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว โดยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ในการศึกษานี้

จำนวน 10 คนตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธุรกิจสาขา 7 ธนาคารออมสิน เขต นครศรีธรรมราช 1 โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตัวแทนของพนักงานธุรกิจสาขา 7 ธนาคารออมสิน เขต นครศรีธรรมราช 1 เท่าๆ โดยการศึกษาเอกสาร ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา และการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) จากนั้นทำการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการแจกแจงค่าความถี่ (f-frequencies) เมื่อได้ค่าความถี่ของแต่ละหัวข้อแล้ว จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสรุป รูปแบบแรงจูงใจและปัญหาของแรงจูงใจ จากนั้นนำเสนอข้อมูลจากผลวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอในรูปแบบของ ตารางค่าความถี่ และการพรรณนาตามลักษณะของข้อมูล

## ผลการวิจัย

การศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขต นครศรีธรรมราช 1 ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขากรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขต นครศรีธรรมราช 1 ได้ ดังนี้

### สรุปผลการศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขต นครศรีธรรมราช 1

รูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขต นครศรีธรรมราช 1 ประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่ 1 ความสำเร็จในการทำงาน ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขต นครศรีธรรมราช 1 คือสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบที่ 2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขต นครศรีธรรมราช 1 คืองานนั้น ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานต่อไป

องค์ประกอบที่ 3 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขต นครศรีธรรมราช 1 คือมีความก้าวหน้าที่กำหนดตามโครงสร้าง

องค์ประกอบที่ 4 ความมั่นคงในงาน ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความมั่นคงในงานในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขต นครศรีธรรมราช 1 คือเป็นอาชีพที่เป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม

องค์ประกอบที่ 5 การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การได้รับการยอมรับนับถือในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขต นครศรีธรรมราช 1 คือการได้รับการยกย่องยอมรับทั้งโดยทางวาจา

องค์ประกอบที่ 6 สภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขต นครศรีธรรมราช 1 คือสภาพแวดล้อม

ทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีการจัดสภาพการทำงานที่ดี เช่น ห้องทำงาน จัดให้มีอุณหภูมิ ที่เหมาะสม และเอื้ออำนวยประโยชน์ในการทำงานของพนักงาน

องค์ประกอบที่ 7 รายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่ารายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือ มีการจัดระบบเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกื้อกูลที่เหมาะสม

องค์ประกอบที่ 8 นโยบายบริษัท ผู้วิจัยสรุปได้ว่านโยบายบริษัทในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือ มีการกำหนดนโยบายและการบริหารงานที่เหมาะสม เช่น นโยบายไม่เลิกจ้างพนักงานแม่เศรษฐกิจไม่อำนวยความสะดวก

องค์ประกอบที่ 9 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือ มีการพบปะ สนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา

องค์ประกอบที่ 10 การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือ ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน

การศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขากรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ได้ ดังนี้

### **สรุปผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขาธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1**

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรค ด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือ การไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานใหม่ๆ

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรค ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือ รู้สึกต่อ การตีความระเบียบหลักเกณฑ์ คลาดเคลื่อน ไม่ถูกต้อง

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรค ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น ไม่มีการพิจารณาตามความเหมาะสมกับตำแหน่ง

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรค ด้านความมั่นคงในงาน ในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือ ต้องโยกย้ายตำแหน่งไกลจากภูมิลำเนา



ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรค ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในการทำงานของ พนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือรู้สึกไม่ได้รับการยกย่องยอมรับ

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรค ด้านสภาพแวดล้อมที่ดี ในการทำงานของ พนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือมีอุปสรรคไม่เพียงพอต่อการใช้งาน/อุปกรณ์อยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้งาน

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรค ด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คืออัตราค่าตอบแทนนอกเวลาไม่ได้พิจารณาจากความยากของงาน ไม่จัดสรรผลประโยชน์เกี่ยวกับและสวัสดิการให้แก่พนักงานตามความเหมาะสม

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรค ด้านนโยบายบริษัทในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือรูปแบบการจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรค ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือความคิดเห็นไม่ตรงกันกับเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรค ด้านการควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา ในการทำงาน of พนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือผู้บังคับบัญชามีการควบคุมดูแลที่ไม่ทั่วถึง

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) รูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่ 1 ความสำเร็จในการทำงาน ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับแนวคิดของวินิต วิไลวงษ์วัฒนกิจ(2551, หน้า 12) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ เฮิร์ซเบิร์ก พบว่า ความต้องการทางด้านงานบุคคล สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้ กลุ่มแรกเฮิร์ซเบิร์ก เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดขึ้นจากงานที่ทำ เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ฯลฯ ปัจจัยจูงใจเหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความชื่นชม ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ (วินิต วิไลวงษ์วัฒนกิจ, 2551, หน้า 12) ความสำเร็จของงาน

(Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรลักษณ์ วงษ์กรด (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ พบว่า ด้านแรงจูงใจมากที่สุด คือ ด้านประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน

2) รูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่ 2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คืองานนั้น ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลิศ จันทร์โท (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในข้อลักษณะของงานมีความท้าทายให้ต้องลงมือทำ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำลายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดได้โดยลำพัง

3) รูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่ 3 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือมีความก้าวหน้าที่กำหนดตามโครงสร้าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลากร สิมพรหม(2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลตำบลวิเชียร อำเภอมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุดในด้านการได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรม การได้รับการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร

4) รูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่ 4 ความมั่นคงในงาน ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความมั่นคงในงานในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือเป็นอาชีพที่เป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม สอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพวารินทร์ กลิ่นไชยสุคนธ์ (2552) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินเป็น สิ่งจูงใจที่ตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สถานะขององค์กรอยู่ในระดับที่มีความมั่นคง และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อำนาจชัย บุญศรี (2556) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีของ เฮอริช เบออร์ก (Herzberg and other.) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

5) รูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่ 5 การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การได้รับการยอมรับนับถือในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือการได้รับการยกย่องยอมรับทั้งโดยทางวาจา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรานิธิ์ นุกูลอั้งอารี (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่พนักงานมี

ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก คือ การได้รับการยกย่องนับถือ และการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

6) รูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่ 6 สภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีการจัดสภาพการทำงานที่ดี เช่น ห้องทำงานจัดให้มีอุณหภูมิ ที่เหมาะสม และเอื้ออำนวยประโยชน์ในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบุญเลิศ จันทร์โท (2555) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงในชีวิต และทรัพย์สิน ภายหลังจากที่ร่างกายได้รับการตอบสนองมนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากจะมี ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของค้ำประกันสัญญาจากฝ่ายนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง หรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว และสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์ (2552) ที่กล่าวว่า บุคคลผู้มีระดับอาชีพสูงมักจะมี ความพึงพอใจในงานของเขา เนื่องจากเขาจะได้ค่าจ้างดีและมีสภาพการทำงานที่ดีด้วย และงานของเขาก็มีเกียรติและต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ล้วนเป็นเหตุผลที่ดีที่ทำให้เขามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

7) รูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่ 7 รายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่ารายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือมีการจัดระบบเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เอื้ออำนวย สอดคล้องกับแนวคิดของ อำนวยชัย บุญศรี (2556) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของ เฮอิร์ชเบิร์ก (Herzberg and other.) เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู สุขกฤตภัก (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีการจัดระบบเงินเดือนหรือค่าจ้างให้สอดคล้องกับสภาพของตลาดแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

8) รูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่ 8 นโยบายบริษัท ผู้วิจัยสรุปได้ว่านโยบายบริษัทในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือมีการกำหนดนโยบายและการบริหารงานที่เหมาะสม เช่น นโยบายไม่เลิกจ้างพนักงานแม้เศรษฐกิจไม่อำนวย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตติภา ขาวอ่อน (2557) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา โดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงเป้าหมาย นโยบาย มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การวางแผนและพัฒนา ได้รับการยอมรับและมี

ความเป็นกันเอง สิ่งเหล่านี้เป็นแนวทางการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกและมีความพึงพอใจในงาน

9) รูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่ 9 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือ มีการพบปะ สนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับ แนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland) ที่กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์ ส่วนบุคคลอย่างใกล้ชิดและเป็นมิตร บุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูง จะพอใจจากการเป็นที่รักและมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคมเขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พยายามให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

10) รูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่ 10 การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาในการทำงานของพนักงานธุรกิจสาขา กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 คือผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1971) ที่กล่าวว่า การควบคุมบังคับบัญชามีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การควบคุมที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำงานให้ช้าลงและลาออกจากงาน

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสาขากรณีศึกษา : ธนาคารออมสิน เขตนครศรีธรรมราช 1 ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก อาจารย์ดร. สุรเชษฐ์ โชวเกียรติรุ่ง ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของงานวิจัยนี้ ที่กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาให้กับผู้วิจัย รวมทั้งสละเวลาให้คำแนะนำ และให้ความคิดที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับแนวทางการทำวิจัย ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง

## เอกสารอ้างอิง

เกรียงศักดิ์ ปรีชา. (2553). การพัฒนาการท่องเที่ยว เรื่องกลยุทธ์การท่องเที่ยวเชิง อนุรักษ์. กรุงเทพฯ : สมบัติไทย.

- กุสุมา จ้อยข้างเนียม. (2547). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ขนิษฐา บุรณพันธ์ศักดิ์. (2548). แนวทางการพัฒนาความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วินิต วิไลวงษ์วัฒนพิจ. (2551). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัยระดับตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). "การจัดการและพฤติกรรมองค์กร". (พิมพ์ ครั้งที่3) กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ์.
- วัลลภ จันทเรนทร์. (2552) ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง . มหาวิทยาลัยรามคำแหง/กรุงเทพฯ.
- Alderfer, Clayton P. (1972) Existence, Relatedness and Growth. New York : Free Press
- Glissun, C.,and Durick, M. (2009). Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organizations. Administrative Science Quarterly.
- Herzberg, Frederick.(1967). Work and the Nature of Man. New York : The World Publishing Company.
- John B Miner. Organizational Behavior 1.
- McClelland, David C. (1962). "Business Drive and National Achievement". Harvard Business Review.
- Maslow, Abraham H. (1954). Motivation and Personality. New York : Harper & Brothers.