

บทความวิจัย (Research Article)

ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงาน
ของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
Work Satisfaction Influencing Self-Development at
Work among Commercial Bank Employees in Muang
District, Phitsanulok Province

มนทกานต์ พุ่มโม^{1*} ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ¹ และประสิทธิ์ชัย นรากรณ์¹
Montakan Pummo^{1*}, Thamathina Srisuphan¹, and Prasittichai Narakorn¹

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์งานวิจัยนี้คือ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุน และการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ และ (3) เพื่อการศึกษาความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ โดยใช้การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 273 คน ที่เป็นพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยการสุ่มแบบหลายชั้น (Multi Stage Sampling) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ผลการศึกษาเชิงพรรณนาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี โดยเป็นพนักงานธนาคารออมสินจำนวน 35 คน ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 113 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป ผลการวิเคราะห์พบว่า (1) ความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจในประเด็นโอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ และการได้รับการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R^2 = 0.344$) (2) ความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุนในประเด็นเงื่อนไขในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกมั่นคงในงาน และเงินเดือนหรือค่าตอบแทนส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R^2 = 0.648$)

คำสำคัญ: ธนาคาร พนักงานธนาคาร การพัฒนาตนเองในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ

¹ สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Program in Applied Management, Faculty of Management Science, Pibulsongkram Rajabhat University

*Corresponding author; email: Montakan.P@psru.ac.th

(Received: 15 November 2019; Revised: 25 January 2020; Accepted: 7 April 2020)

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the work satisfaction in terms of motivation factors, hygiene factors, and self-development at work among commercial bank employees, (2) to study the satisfaction in terms of motivation factors influencing self-development at work among the sample employees, and (3) to study the satisfaction in terms of hygiene factors influencing self-development at work among the sample employees. A questionnaire was used with 273 samples who work as commercial bank employees in Muang District, Phitsanulok province. The samples were selected based on a multi-stage sampling. This study was a quantitative research. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation (S.D.), and multiple regression analysis. The results of descriptive data analysis showed that most of the samples were females aged 36-45 years old, working as Government Savings Bank employees with 35 people; performing in the position of operation officer with 113 people, and their average monthly income of 35,001 baht up. The results of this research indicated that (1) motivation factors in terms of achievement and recognition influenced self-development of the samples with statistical significance level of .05 ($R^2 = 0.344$), and (2) hygiene factors in terms of work conditions, relationship with co-workers, work security, and salary and compensation influenced self-development of the samples with statistical significance level of .05 ($R^2 = 0.648$).

Keywords: Commercial bank, Bank employees, Work satisfaction, Self - development in the Working, Supporting factor, Motivation factor

บทนำ

บุคลากรนับว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญแผนกหนึ่งในองค์กร การพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับคู่แข่ง ถึงแม้องค์กรจะประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ หลายประการเช่น เครื่องจักร เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนวัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ ทุนทรัพย์ และเทคโนโลยีในการดำเนินงานที่ทันสมัยเพียงใดก็ตามแต่ ถ้าขาดบุคลากรที่เป็นผู้ใช้เครื่องจักร เครื่องมือเหล่านั้น ก็ไม่อาจจะก่อให้เกิดการผลิตหรือผลการประกอบการที่ดีได้ แต่อย่างใดก็ตาม บุคลากรจึงเป็นศูนย์กลางของกิจกรรมทั้งหมดขององค์กรและเป็นผู้ผลักดันให้องค์กรมีชีวิต สามารถปฏิบัติการกิจขององค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เนื่องจากศักยภาพของบุคลากรมีความแตกต่างกัน ศักยภาพจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องก็ต่อเมื่อมีสภาพแวดล้อม สถานการณ์ที่เอื้ออำนวย และมีปัจจัยด้านโอกาสที่เหมาะสม จึงเป็นความท้าทายอย่างยิ่งขององค์กรที่จะคิดค้นหาวิธีที่จะสร้างสภาพแวดล้อม สถานการณ์และโอกาสให้บุคลากรได้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่แต่ละบุคลากรมีอยู่มากที่สุด (ชนะ เกษโกศล, 2552: 1-2)

อดีตที่ผ่านมาองค์กรจะมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่ภายนอก กล่าวคือ มุ่งเน้นการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) หรือพฤติกรรม (Behavior) มากกว่าการพัฒนาแก่นแท้ของบุคลากร ซึ่งหมายถึง ด้านทัศนคติ (Attitude) แรงจูงใจ (Motivation) หรืออุปนิสัย (Trait) จึงทำให้การพัฒนาบุคลากรไม่ได้ผล ในปัจจุบันแนวทางการพัฒนาบุคลากรจึงเปลี่ยนจากการพัฒนาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมไปสู่การพัฒนาทัศนคติ แรงจูงใจ และอุปนิสัย เพื่อให้ค้นหาความรู้ พัฒนาทักษะด้วยตัวเอง รวมถึงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามทัศนคติที่เปลี่ยนไป องค์กรทุกองค์กรจำเป็นต้องเข้าไปพัฒนาจิตใจของบุคลากรมากขึ้น ถ้าบุคลากรมีแผนการบริหารชีวิตที่ดี ย่อมสามารถเชื่อมโยงเป้าหมายชีวิตเข้าสู่เป้าหมายในการทำงานขององค์กร ส่งผลให้การบริหารงานภายในองค์กรก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไป (เทียมรัตน์ คงทนดี, 2554) ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความต้องการพัฒนาตนเอง คือแรงจูงใจ ดังที่ Morgan 1970 (อ้างถึงใน บวรวิช นนทะวงษ์, 2553) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงปรารถนาเพื่อมุ่งความสำเร็จ เป็นการพัฒนาความเป็นเลิศ อันเป็นแรงขับส่วนบุคคลที่ทำให้ ผลงานดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล สุขชื่น (2556) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการความสำเร็จที่จะแข่งขันเอาชนะตามเกณฑ์มาตรฐานบุคคล ที่มีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ดีขึ้น หาวิธีการสร้างความก้าวหน้าในอาชีพของตนและมีความรู้สึกพึงพอใจกับความสำเร็จ อีกทั้ง วรรณวิสา แยมเกตุ (2559) ได้กล่าวถึง ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ที่ประกอบด้วย การชอบงานที่ทำ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม ส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนายิ่งขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมจากนักวิชาการต่าง ๆ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการและความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และ ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับ การตอบสนองความต้องการ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ประกอบด้วยปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors)

ธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank) เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในระบบ การเงินและเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการระดมเงินทุนจากผู้ที่มีเงินทุนไปยังผู้ที่ขาดแคลนเงินทุน โดยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์สามารถประกอบธุรกิจต่าง ๆ ได้แก่ ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นประชาชนทั่วไป บริษัท ห้างร้าน หรือหน่วยงานราชการได้ เช่น การรับฝากเงิน การชำระเงิน และโอนเงิน การให้สินเชื่อ การซื้อขายตั๋วแลกเงิน การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560) ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ เปิดให้บริการและขยายสาขาเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ลูกค้ามีทางเลือกในการเลือกใช้บริการทางการเงินได้จากหลากหลายธนาคาร ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ อยู่ในภาวะที่ต้องมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทั้งในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการให้บริการให้อยู่ในระดับที่เหนือกว่าคู่แข่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รวมทั้งเพื่อให้ผู้ที่

มาใช้บริการทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าเดิมเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารต่อไป (ชุดนิพนธ์ เชาว์เจริญ, 2559)

จังหวัดพิษณุโลกเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และก่อให้เกิดการยกระดับศักยภาพของจังหวัด ให้มีการเจริญเติบโตได้ในระยะยาว การพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจของจังหวัดพิษณุโลกช่วงปี พ.ศ. 2560 อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 14.98 เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากจากปี พ.ศ. 2559 ที่ขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 3.27 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ส่งผลให้มีหน่วยงานราชการสถาบันการศึกษา บริษัทห้างร้าน และธุรกิจต่าง ๆ จำนวนมากจึงถือเป็นพื้นที่ที่มีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ อีกทั้งธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญของผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภคที่เป็นบุคคลทั่วไป นิติบุคคล องค์กรธุรกิจ ภาครัฐและภาคเอกชน ที่ประชาชนส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยในการใช้บริการ มีความเข้าใจและยอมรับปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ระเบียบวิธีที่ธนาคารกำหนด สาขาของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก มีจำนวน 64 สาขา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560) และมีการให้บริการหลากหลายครบวงจร อาทิเช่น บริการด้านเงินฝาก บริการด้านสินเชื่อ บริการด้านบัตร บริการโอนเงินต่างประเทศ สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการทางการเงินได้ดี ธุรกิจธนาคาร เผชิญกับภาวะการแข่งขันสูงขึ้น (Red Zone) ซึ่งจากสภาพการแข่งขันของธนาคารที่สูงขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์คิดกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ให้เกิดความกระตือรือร้นและสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมาย กระตุ้นให้บุคลากรภายในองค์กรเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรต้องมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง องค์กรจะต้องพยายามส่งเสริมให้พนักงานของธนาคารมีการพัฒนาตนเองในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนจัดให้มีการเรียนรู้ผ่านระบบอีเทรนนิ่ง (E-Training) ระบบอินทราเน็ต (Intranet) และระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) การได้แลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน จะเป็นสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ อันจะนำไปสู่องค์กรแห่งความคิดสร้างสรรค์ และเป็นการสร้างทุนทางปัญญาให้แก่พนักงาน ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการพัฒนา ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจของธนาคาร มีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การส่งพนักงานเข้ารับการอบรมโดยส่วนใหญ่จะเป็นระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างาน ทำให้พนักงานขาดความรู้และทักษะที่จะได้รับการอบรม เพื่อนำไปพัฒนาตนเองและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานอย่างแท้จริง ส่งผลให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จากปัญหาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยตั้งคำถามการวิจัย (Research Question) ได้ว่า 1) ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ จริงหรือไม่ 2) ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ จริงหรือไม่

สมมติฐานในการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการพัฒนาตนเองการทำงานของพนักงานธนาคารฯ

2. ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ

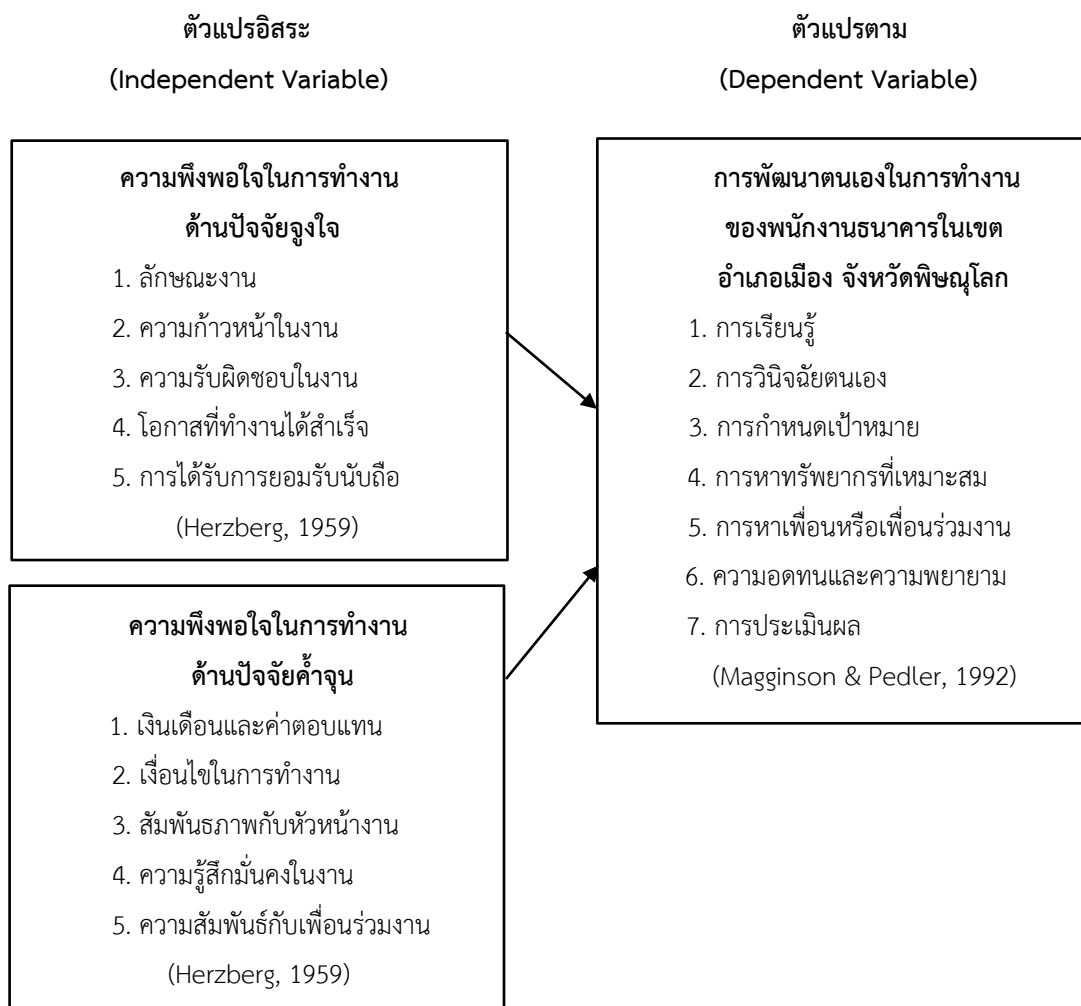
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้าง และการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้าง ที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิเคราะห์โดยการสุ่มแบบหลายชั้น (Multi Stage Sampling) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 18 ธนาคาร ประกอบด้วย ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย ธนาคารอิสลามฯ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมฯ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย ธนาคารธนชาต ธนาคารทีสโก็ ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย ธนาคารเกียรตินาคิน ธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ ธนาคารไทยเครดิต และธนาคารยูโอบี จำนวน 862 คน (ชมรมธนาคาร จังหวัดพิษณุโลก, 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 18 ธนาคาร จำนวน 273 คน

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานธนาคาร อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างและได้ใช้วิธีการคำนวณตามสัดส่วนประชากร เนื่องจาก ผู้ทำการวิจัยทราบถึงจำนวนประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษาในพื้นที่ คือ 862 คน จึงนำสูตรของ Yamane (1973) มาใช้ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยกำหนดความเชื่อมั่นไว้ที่ 95 % และค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างไว้ที่ 5 % = 273.217 หรือ 273 คน

1.3 วิธีสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้น (Multi State Sampling)

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ในแต่ละระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน ซึ่งได้นำสูตรมาคำนวณหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาขาธนาคารโดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละสาขา} = \frac{(\text{จำนวนประชากรสุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละสาขา})}{\text{จำนวนประชากรพนักงานธนาคารทั้งหมด}}$$

เมื่อนำสูตรข้างต้นนำมาคำนวณหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาธนาคาร จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละสาขานำมาใช้ในการทำวิจัย ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ทำการวิจัยดำเนินการโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ให้ครบตามสัดส่วนประชากรกลุ่มตัวอย่างของแต่ละสาขา

2. เครื่องมือในการเก็บข้อมูลของงานวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ชื่อธนาคาร ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เป็นคำถามแบบปลายปิด

ซึ่งผู้ทำการวิจัย ได้แบ่งระดับการรับรู้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Likert) เป็น 5 ระดับ เช่นเดียวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เป็นคำถามแบบปลายปิด ซึ่งผู้ทำการวิจัย ได้แบ่งระดับการรับรู้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Likert) เป็น 5 ระดับเช่นเดียวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้ดำเนินการหาความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 การหาความเที่ยงตรง (validity) นำแบบสอบถามเสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา ความชัดเจนและเหมาะสมทางภาษาของข้อความ พร้อมนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของข้อความ ในส่วนของเนื้อหา รวมถึงความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อขอคำแนะนำ และนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ พร้อมนำผลการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจสอบเครื่องมือแล้วมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective congruence : IOC) พบว่า ข้อคำถามของแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปทุกข้อ แสดงถึงความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามมีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้ว โดยไม่ได้ตัดข้อความข้อใดออก ไปทดลองใช้กับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน และนำผลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ (coefficient) พบว่า มีค่าความน่าเชื่อถือ (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ค่าระดับความเชื่อมั่นยอมรับเท่ากับ 0.80 ขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) พบว่า จากการทดลองใช้กับพนักงานธนาคารกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมีค่าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้กับ ผู้จัดการธนาคารทั้ง 18 ธนาคาร ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยแบ่งแบบสอบถามกระจายแต่ละสาขาของธนาคาร ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างเบื้องต้น โดยก่อนมอบแบบสอบถามให้กับธนาคารทั้ง 18 ธนาคาร โดยผู้ทำการวิจัยอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย แนวทางการทำวิจัย และการชี้แจงทำความเข้าใจในแบบสอบถามให้กับผู้จัดการสาขาของแต่ละธนาคารทราบ โดยละเอียด และให้การเก็บรวบรวมเอกสารแบบสอบถามภายในระยะเวลา 1 สัปดาห์ ส่งคืนผู้ทำการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามว่าประชากรพนักงานธนาคารในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ได้กรอกข้อมูลครบถ้วนหรือไม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ครบถ้วนและถูกต้อง โดยในการเก็บข้อมูลครั้งนี้สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด 273 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100%

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

- 1. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 2. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจำนวน 273 ชุด จำแนกผลการวิเคราะห์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 50.18 และเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 49.82 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 44.69 โดยเป็นพนักงานธนาคารออมสินจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.82 รองลงมาเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.45 ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 41.39 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 36.63

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการการทำงาน

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกโดยภาพรวม

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
ปัจจัยจูงใจ			
1. ด้านลักษณะงาน	3.65	0.68	มาก
2. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.46	0.76	มาก
3. ด้านความรับผิดชอบในงาน	3.49	0.73	มาก
4. ด้านโอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ	3.44	0.69	มาก
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.46	0.80	มาก
รวมปัจจัยจูงใจ	3.50	0.61	มาก
ปัจจัยค้ำจุน			
1. ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน	3.27	0.79	ปานกลาง
2. ด้านเงื่อนไขในการทำงาน	3.39	0.78	ปานกลาง
3. ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	3.47	0.72	มาก
4. ด้านความรู้สึกรับผิดชอบในงาน	3.35	0.52	ปานกลาง
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.41	0.70	มาก
รวมปัจจัยค้ำจุน	3.38	0.56	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.44	0.53	มาก

ปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ปัจจัยจำจน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านเงื่อนไขในการทำงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการพัฒนาดตนเองในการทำงาน

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับการพัฒนาดตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวม

การพัฒนาดตนเองในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ด้านการเรียนรู้	3.32	0.74	ปานกลาง
2. ด้านการวินิจัยตนเอง	3.42	0.57	มาก
3. ด้านการกำหนดเป้าหมาย	3.39	0.61	ปานกลาง
4. ด้านการหาทรัพยากรที่เหมาะสม	3.27	0.65	ปานกลาง
5. ด้านการหาเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน	3.48	0.59	มาก
6. ด้านความอดทนและพยายาม	3.37	0.63	ปานกลาง
7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.35	0.59	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.37	0.48	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับการพัฒนาดตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการหาเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการวินิจัยตนเองและด้านการกำหนดเป้าหมาย ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาดตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

H_0 : ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจไม่ส่งผลต่อการพัฒนาดตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

H_1 : ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการพัฒนาดตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการพัฒนาดตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
Regression	21.689	5	4.338	28.097	0.000*
Residual	41.375	268	0.154		
Total	63.064	273			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยได้ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ที่มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่านัยสำคัญทางสถิติ (α) เท่ากับ .05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าความพึงพอใจในการทำงาน

ด้านปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β)	SE	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย มาตรฐาน (Beta)	t-value	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	1.837	0.146		12.621	.000
ลักษณะงาน (X1)	0.068	0.057	0.096	1.204	.230
ความก้าวหน้าในงาน (X2)	-0.037	0.052	- 0.058	- 0.705	.481
ความรับผิดชอบในงาน (X3)	0.038	0.056	0.058	0.677	.499
โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ (X4)	0.275	0.057	0.397	4.831	.000*
การได้รับการยอมรับนับถือ (X5)	0.095	0.044	0.157	2.154	.032*
$R^2 = 0.344$					
$F = 28.097$					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านโอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ มีค่า Sig = .000 และการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่า Sig = .032 ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2 = 0.344$)

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

H_0 : ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจไม่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

H_1 : ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
Regression	40.887	5	8.177	98.822	0.000*
Residual	22.177	268	0.083		
Total	63.064	273			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยได้ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ที่มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่านัยสำคัญทางสถิติ (α) เท่ากับ .05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β)	SE	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta)	t-value	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	1.038	0.118		8.802	.000
เงินเดือนหรือค่าตอบแทน (X6)	0.076	0.027	0.126	2.787	.006*
เงื่อนไขในการทำงาน (X7)	0.125	0.033	0.204	3.805	.000*
สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน (X8)	0.026	0.035	0.039	0.747	.456
ความรู้สึกรับผิดชอบในงาน (X9)	0.164	0.049	0.177	3.317	.001*
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X10)	0.299	0.035	0.437	8.598	.000*
$R^2 = 0.648$					
$F = 98.822$					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้าง ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน มีค่า Sig = .006 ด้านเงื่อนไขในการทำงาน มีค่า Sig = .000 ด้านความรู้สึกรับผิดชอบในงาน มีค่า Sig = .001 และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า Sig = .000 ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2 = 0.648$)

สรุปและอภิปรายผล

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจ้างใจ ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้าง และการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงาน ธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก สรุปผลการอภิปรายดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D.= 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยจ้างใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D.= 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปัจจัยจ้างใจด้านลักษณะงานมากที่สุด ($\bar{X} = 3.65$, S.D.= 0.68) รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบในงาน ($\bar{X} = 3.49$, S.D.= 0.73) และด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.46$, S.D.= 0.76) ($\bar{X} = 3.46$, S.D.= 0.80) ตามลำดับ ตามลำดับ สอดคล้องกับกับทฤษฎีของ Herzberg (1959: 86) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยจ้างใจ (Motivation Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้านดังต่อไปนี้ ด้านลักษณะของงาน (Work itself) คืองานนั้นน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำท้าทายให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะท้าทายตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง ด้านความก้าวหน้า (Advancement) คือการได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ ๆ และมีอำนาจอย่าง

เต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด ด้านโอกาสและความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชยการให้กำลังใจ การแสดงความคิดเห็นการแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

ด้านปัจจัยค่าจูน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.38, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปัจจัยค่าจูน ด้านสัมพันธ์ภาพกับหัวหน้างาน มากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.47, S.D. = 0.72) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$ = 3.41, S.D. = 0.70) และด้านเงื่อนไขในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.39, S.D. = 0.78) ตามลำดับ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (1959: 86) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้นั้นจะต้องมีองค์ประกอบทางด้านปัจจัยจูงใจ เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะของงานที่น่าสนใจ ท้าทาย ทำแล้วมีโอกาสเกิดความก้าวหน้า (Advancement) ได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน บุคคลรู้สึกถึงความรับผิดชอบ (Responsibility) ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ทำงานแล้วได้รับโอกาสและความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) และได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) นอกจากนี้เกิดจากปัจจัยค่าจูน (Maintenance Factors) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย เงินเดือน (Salary) เงื่อนไขในการทำงาน (Working Condition) สัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation) ความมั่นคงในงาน (Job Security) และสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Peers Relation) เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ในระดับมาก จะทำให้พนักงานธนาคาร มีความรู้สึกพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับ นิสรารอดนุช (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย มีทั้งหมด 6 ปัจจัย โดย เรียงลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) จากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน ในส่วนของ โบนัส ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านเสรีภาพ ในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงาน

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก สรุปผลการอภิปรายดังนี้

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารใจเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วย ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบในงาน โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ และการได้รับการยอมรับนับถือ โดยปัจจัยทั้ง 5 ด้าน สามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ได้ร้อยละ 31.40 (R^2 = 0.344) เมื่อพิจารณาระดับ

นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Sig. < 0.05) พบว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจมีเพียง 2 ประเด็นเท่านั้น คือ โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ และการได้รับการยอมรับนับถือ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เมื่อพิจารณาขนาดอิทธิพล (Beta) แต่ละตัวแปรที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่าโอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ มีค่ามากที่สุด (Beta = 0.397) รองลงมา คือ การได้รับการยอมรับนับถือ (Beta = 0.157) ตามลำดับ โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิสา แยมเกตุ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคาร สายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานด้านการขอบงานที่ท้าทายความสามารถ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนด้านความมุ่งมั่นพยายาม ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน และด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การได้รับการยอมรับนับถือ มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิสา แยมเกตุ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคาร สายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานด้านการขอบงานที่ท้าทายความสามารถ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนด้านความมุ่งมั่นพยายาม ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน และด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจูง ที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก สรุปผลการอภิปรายดังนี้

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจูง ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจูงที่ประกอบด้วย เงินเดือนหรือค่าตอบแทน เงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธ์ภาพกับหัวหน้างาน ความรู้สึกมั่นคงในงาน และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยปัจจัยทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ได้ร้อยละ 64.80 ($R^2 = 0.648$) เมื่อพิจารณาระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Sig. < 0.05) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจูงมีเพียง 4 ประเด็นเท่านั้นที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก คือ เงินเดือนหรือค่าตอบแทน เงื่อนไขในการทำงาน ความรู้สึกมั่นคงในงาน และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนหรือค่าตอบแทน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจูงที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกฏาริน ตั้งสกุล (2558) ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง พบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเอง ใน

ภาพรวมรายจ่าย เงินเดือนและค่าตอบแทน ที่เป็นแรงปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงาน เจริญในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการพัฒนาตนเองของ Magginson & Pedler (1992) เนื่องจาก การพัฒนาตนเองเริ่มต้นจากการเรียนรู้ ถ้าไม่มีความรู้ความเข้าใจก็ไม่สามารถที่จะพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าได้ มีการวิเคราะห์ตนเอง เพื่อให้ทราบถึงจุดเด่นจุดด้อย และข้อบกพร่องของตนเอง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วศกร พลเมืองดี (2556: 13) เพื่อให้เกิดการพัฒนา และการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นแนวทางและแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับความถนัด ความสนใจ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติของพนักงานแต่ละบุคลากร ความรู้สึกมั่นคงในงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยงยุทธ เกษสาคร (2544: 158 อ้างอิงใน French, 1959: 356) ได้กล่าวคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสถานภาพทางสังคมของคนดี ซึ่งก็หมายถึงการบริหารงานดี ทั้งนี้เพราะลักษณะงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของ คนเข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้แก่ความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือนหรือค่าจ้าง ความเป็นธรรม มนุษยสัมพันธ์ มีสวัสดิการและ ผลประโยชน์เกื้อกูลสภาพการทำงานดี มีความก้าวหน้า มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และ เพิ่มพูนคุณวุฒิ งานที่ทำเป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ก็ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการพัฒนาตนเองของ Magginson & Pedler (1992) เนื่องจากการหาเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน (Recruit of other People) การหาความช่วยเหลือ หรือการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงบุคคลรอบข้าง เป็นส่วนช่วยเพิ่มทักษะและความเชี่ยวชาญ ที่จะสามารถช่วยแนะนำการเรียนรู้อยู่เสมอและการพัฒนาตนเองในการทำงานเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ มีระดับมากที่สุด ผู้บริหารควรมีการทบทวนเกี่ยวกับการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน
2. ปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ มีระดับมากที่สุด ผู้บริหารควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดี
3. การพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ มีระดับปานกลาง โดยการหาเพื่อนร่วมงานมีระดับมากที่สุด องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมให้พนักงานในองค์กรได้รู้จักกันและงานทำร่วมกันเพื่อสร้าง

ความสามัคคี ความรักใคร่ในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดปฏิสัมพันธ์ สามารถถ่ายทอดความรู้ความสามารถให้เพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานธนาคารมีความต้องการการพัฒนาตนเองในการทำงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากร
2. ควรศึกษาปัญหาในการพัฒนาตนเองในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองในการทำงาน
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานและความต้องการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- กรกฎาริน ตั้งสกุล. (2558). *ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, กรุงเทพฯ.
- ชนะ เกษโกศล. (2552). *การบริหารทรัพยากรบุคคลกรทฤษฎีและแนวปฏิบัติ*. ปทุมธานี: คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาการรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ชุติมณีนธ์ เข้าเจริญ. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชมรมธนาคารจังหวัดพิษณุโลก. (2562). *จำนวนประชากรพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก*. พิษณุโลก: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- เทียมรัตน์ คงทนดี. (2554). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในบริษัท ทีเอสที เมทัลเวิร์ค จำกัด* (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- นฤมล สุขชื่น. (2556). *การศึกษาปัจจัยจูงใจในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, พิษณุโลก.
- นิสรา รอดนุช. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- บวรวิช นนทะวงษ์. (2553). *อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากร บริษัทโซติพัฒน์อุตสาหกรรมการผลิต จำกัด* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1 (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: 3K BOOKNET 929-6719.

- วรรณวิสา แยมเกตุ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้า บุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- วศกร พลเมืองดี. (2556). การพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัด ฝ่ายการธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, กรุงเทพฯ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). ผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ ปี 2557. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- _____. (2560). โครงสร้างระบบการเงินไทย. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Magginson, D., & Pedler, M. (1992). *Self development: A facilitator's guide*. London: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.