

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น**
**Factors Affecting Job Performance Motivation of Government Saving Bank
(GSB) Officers in Muang Khon Kaen District, Khon Kaen Province**

ธีรพงศ์ บุญญรัตน์¹ รุ่งนภา กิตติลาภ² รัชดา ภักดิ์ยิ่ง³

Teerapong Bunyarat ¹, Rungnapa Kittilap², Ratchada Phakdeeying³

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ¹

^{2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วันที่รับบทความ (Received) 24 ม.ค. 2562

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 22 ก.พ. 2562

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 22 มี.ค. 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานธนาคารออมสิน จำนวน 92 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับ 4-6 มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 12,000 -15,000 บาท สภาพทั่วไปในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านลักษณะงาน รองลงมาเป็นด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่ามี 11 ปัจจัย ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น รองลงมาเป็นปัจจัย ด้านความเท่าเทียม ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและล่วงเวลา ด้านระเบียบปฏิบัติ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านความร่วมมือ ด้านความเสมอภาคของผู้บังคับบัญชา ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ตามลำดับ

คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีอิทธิพล, แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ธนาคารออมสิน

Abstract

The objectives of this study were to study the general situation and job performance motivation of Government Saving Bank officers and to analyze factors affecting job performance

motivation of Government Saving Bank (GSB) officers in Muang Khon Kaen district, Khon Kaen Province. The sample group included 92 GSB officers. The instrument used in this research was questionnaire. The statistics used to analyze data comprised mean, percentage, standard deviation and exploratory factor analysis.

The research results were found that: Most respondents were female, aged less than 25 years, marital status was married, educational level was bachelor degree, working duration was between 5-10 years, position level was 4-6, salary was between 12,000 – 15,000 baht per month. The general situation of GSB officers, in overall, was rated at a high level in aspect of Job characteristics, followed by job freedom and job environment. Job performance motivation of GSB officers, in overall, was rated at a high level in all aspects. The factors affecting GSB officers' job performance motivation revealed that there were 11 factors and 36 issues. The most important factor was the relationship with other sectors, followed by equality, colleagues, compensation and overtime, regulations, performance characteristics, collaboration, privacy, job advancement and promotion in higher position respectively.

Keywords: Affecting Factors, Job Performance Motivation, Government Saving Bank

บทนำ

การบริหารงานขององค์การใดก็ตามเป็นที่ยอมรับกันว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่ทำให้้องค์การมีความเจริญรุ่งเรืองหรือไม่ประสบผลสำเร็จได้เนื่องจากมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีหน้าที่รวบรวมปัจจัยอื่น ๆ ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเงินหรืองบประมาณ วัตถุดิบวัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ลูกค้า การจัดการเกี่ยวกับเวลาและเทคนิควิธีการบริหารงานเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารขึ้น กล่าวคือการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยอาศัยปัจจัยที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งถ้าหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นตั้งใจและเต็มใจทำงาน และการจะบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน การร่วมมือในการทำงานอย่างสมานฉันท์นั้นจะบังเกิดได้ก็ต่อเมื่อผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงความต้องการของบุคลากรในองค์การของตน เกิดความรู้สึกเสียสละเพื่องาน พุ่มเทกำลังใจ กำลังใจ ความคิด สติปัญญา หาทางปรับปรุงให้งานนั้นๆ เจริญก้าวหน้า ด้วยเหตุนี้ทุกองค์การจึงต้องการให้บุคลากรของตนเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ และสิ่งที่จะทำให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและพุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่นั้นก็คือ แรงจูงใจในการทำงาน (สมาน รังสิโยภักฤษณ์, 2540)

ธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นมีทั้งหมด 7 สาขา มีพนักงานทั้งหมด 120 คน ตามโครงสร้างได้แบ่งสายงานความรับผิดชอบตามตำแหน่งต่างๆ ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา อธิการ เทลเลอร์ การเงิน/บัญชี สินเชื่อ และลูกจ้างชั่วคราว การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเป็นงานที่ต้องให้บริการลูกค้าที่หลากหลายอาชีพ และต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ กับกลุ่มลูกค้า กลุ่มผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ซึ่งการทำงานในปัจจุบันจำเป็นต้องทำงานภายใต้เป้าหมายที่ธนาคารกำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการ

ดำเนินงาน (Key Performance Indicator : KPI) ของแต่ละสำนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นตัวควบคุมกระบวนการทำงานของพนักงานให้เกิดความกระตือรือร้น และเกิดความกดดันในการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานเป็นไปเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ส่งผลกระทบต่อจิตใจและร่างกายที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้นๆ โดยแรงจูงใจในการทำงานเป็นเรื่องที่สำคัญส่งผลต่อการให้บริการลูกค้า เป็นสิ่งที่แสดงถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานกับลูกค้าใช้บริการในทุกระดับ พนักงานธนาคารเป็นแกนสำคัญที่จะทำให้ธนาคาร สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยการปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบ ความสนใจ ความกระตือรือร้นและแรงกระตุ้นอื่นๆ อีกส่วนหนึ่งก็เกิดจากการสนับสนุนจากธนาคารเป็นสำคัญ ผู้บริหารต้องคำนึงถึงการสร้างแรงจูงใจซึ่งเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาพบว่า พนักงานต้องมีการปรับตัวในการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้นจากการกำหนดนโยบายขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งทำให้เกิดการบั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงแรงจูงใจในการทำงาน และการปฏิบัติงานให้ได้ผลเต็มที่ อีกทั้งภาระหน้าที่ในปัจจุบันที่หนัก และความยากลำบากในการทำงานต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งองค์กร ได้มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงาน และการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษา ฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้าน เตรียมการเพื่อปรับปรุง ภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น

จากความเป็นมาข้างต้นผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานคนหนึ่งของธนาคารจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพื่อนำมาเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการวางแผนงาน แนวทางในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานร่วมกันทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงาน ที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจและพรรณนา (Survey and Descriptive Research) โดยมีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ทั้งหมด 12 สาขา จำนวน 7 ฝ่าย ตามโครงสร้าง ดังนี้ 1) ผู้จัดการสาขา 2) ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

3) ชุรการ 4) เทลเลอร์ 5) การเงิน/บัญชี 6) สินเชื่อ และ 7) ลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งสิ้น 120 คน (ธนาคารออมสิน, 2560)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ตำแหน่ง ตั้งแต่ เจ้าหน้าที่ระดับ 2 – เจ้าหน้าที่ระดับ 7 รวมทั้งสิ้น 92 คน โดยใช้วิธีการวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสุ่มของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างถึงใน นราศรีไววนิชกุล, 2551) ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) แบ่งการดำเนินการออกเป็นขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ประชากรมีจำนวน 120 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน

ขั้นที่ 2 กำหนดสัดส่วนที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลของแต่ละตำแหน่งโดยคิดสัดส่วนร้อยละ 50 หรือมากกว่า

ขั้นที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลาก จากพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ทั้งหมด 12 สาขา จำนวน 7 ฝ่าย ตามโครงสร้าง ดังนี้ 1) ผู้จัดการสาขา 2) ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 3) ชุรการ 4) เทลเลอร์ 5) การเงิน/บัญชี 6) สินเชื่อ และ 7) ลูกจ้างชั่วคราว ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ชื่อฝ่ายงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. ผู้จัดการสาขา	12	9
2. ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	24	18
3. ชุรการ	12	9
4. เทลเลอร์	26	20
5. การเงิน/บัญชี	12	9
6. สินเชื่อ	22	17
7. ลูกจ้างชั่วคราว	12	9
รวม	120	92

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายปิดดังต่อไปนี้

2.1 ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง อัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 สภาทั่วไปในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีของ ริน ลิเคิร์ท Likert, Rensis A. (1961)

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย 8 ด้าน ด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา ด้านระเบียบปฏิบัติในองค์กร ด้านสภาพทั่วไปในการทำงาน ด้านทรศนะต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับการดำรงชีพ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีของ ริน ลิเคิร์ท Likert, Rensis A. (1961)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

2.2 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

2.2.1 ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารข้อความทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อทางอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากทฤษฎีและตำราต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อทำการตรวจสอบและแนะนำเพื่อการแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสมถูกต้อง

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงแล้ว ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้ แล้วนำมาคำนวณ ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาโดยความเห็นพ้องต้องกันของผู้ทรงคุณวุฒิมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา (Alpha-reliability Coefficient) ได้เท่ากับ 0.92

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเนื้อหาอีกครั้ง แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลในช่วยเดือน มีนาคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ.2561 โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 92 ชุด ซึ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 แบบ

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1.1 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบคุณภาพแล้วไปแจกพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ทั้งหมด 12 สาขา จำนวน 7 ฝ่าย ตามโครงสร้าง ดังนี้ 1) ผู้จัดการสาขา 2) ผู้

ช่วยผู้จัดการสาขา 3) ธุรการ 4) เทลเลอร์ 5) การเงิน/บัญชี 6) สินเชื่อ และ 7) ลูกจ้างชั่วคราว โดยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองแล้วรอรับคืน

3.1.2 หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์เพื่อความต้องการสมบูรณ์

3.1.3 นำผลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวบรวมจากงานวิจัย เอกสาร สถิติในรายงานต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาได้แล้ว นำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ จากนั้นนำมาตรวจการให้คะแนนและนำผลคะแนนมาทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาจัดเป็นหมวดหมู่โดยแยกตามปัจจัยได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง อัตราเงินเดือน โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 “เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น” โดยนำข้อมูลมาหาค่ามัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเลขคณิตกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ดังนี้

สภาพทั่วไปในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่

คะแนนตั้งแต่	4.50 - 5.00	ระดับปฏิบัติมากที่สุด
คะแนนตั้งแต่	3.50 - 4.49	ระดับปฏิบัติมาก
คะแนนตั้งแต่	2.50 - 3.49	ระดับปฏิบัติปานกลาง
คะแนนตั้งแต่	1.50 - 2.49	ระดับปฏิบัติน้อย
คะแนนตั้งแต่	1.00 - 1.49	ระดับปฏิบัติน้อยที่สุด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

คะแนนตั้งแต่	4.50 - 5.00	ระดับแรงจูงใจมากที่สุด
คะแนนตั้งแต่	3.50 - 4.49	ระดับแรงจูงใจมาก
คะแนนตั้งแต่	2.50 - 3.49	ระดับแรงจูงใจปานกลาง
คะแนนตั้งแต่	1.50 - 2.49	ระดับแรงจูงใจน้อย
คะแนนตั้งแต่	1.00 - 1.49	ระดับแรงจูงใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น” การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) โดยวิธี Principal Component Analysis และใช้วิธีหมุนแกนอโรทอนอลแบบวาริเมกซ์ (Varimax Orthogonal Rotation) ใช้เกณฑ์ในการเลือกตัวแปรที่เกี่ยวข้องมาสร้างปัจจัยองค์ประกอบ ที่เกิดขึ้นจากการหมุนแกน ตัวแปรสำคัญและองค์ประกอบต้องมีค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ

(Factor Loading) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารออมสิน จำนวน 92 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับ 4-6 อัตราเงินเดือนระหว่าง 12,000 -15,000 บาท

สภาพทั่วไปในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกตามรายด้านดังนี้ ด้านลักษณะงาน ในเรื่อง มีการกำหนดความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน รองลงมาเป็นลักษณะงานที่สามารถใช้ความรู้ ความสามารถได้อย่างเต็มที่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน เรื่อง งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ รองลงมาเป็น งานที่ทำจะมีความสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เรื่อง หน่วยงานมีเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน รองลงมาเป็นในหน่วยงานไม่มีความสะดวกในการจัดซื้อจัดจ้าง ตามลำดับ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น เรื่อง ระบบงานมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกหน่วยงาน รองลงมาเป็น งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีโอกาสเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอก ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เรื่อง มีระบบการเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้น รองลงมาเป็นการได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา เรื่อง ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาเป็นผู้บังคับบัญชากระจายอำนาจความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม ด้านระเบียบปฏิบัติในองค์กร เรื่อง หน่วยงานมีแบบแผนที่เป็นแนวปฏิบัติ รองลงมาเป็นหน่วยงานมีการประเมินการปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ ด้านระเบียบปฏิบัติในองค์กร เรื่อง กฎระเบียบและระบบงานของธนาคารยังล้าสมัย รองลงมาเป็นระบบงานทำให้ปฏิบัติงานประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพและธนาคารมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมสามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ด้านทรศนะต่อเพื่อนร่วมงาน เรื่อง เพื่อนร่วมงานมีส่วนสนับสนุนให้ท่านประสบความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาเป็นเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถการทำงานของท่าน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม เรื่อง มีรายได้ที่เพียงพอกับรายจ่ายในครอบครัว รองลงมาเป็นสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับการดำรงชีพ เรื่อง พอใจกับการมีเวลาให้ครอบครัวสังคมและการมีเวลาเป็นส่วนตัว รองลงมาเป็นลักษณะงานในปัจจุบันทำให้ไม่สามารถมีเวลาเป็นของตนเอง ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบที่มีคะแนน Factor Loading ตั้งแต่ .50 ขึ้นไปที่ใช้เป็นเกณฑ์พิจารณาให้เป็นตัวแปรสำคัญเพื่อนำไปสร้างเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วยทั้งหมด 36 ประเด็นสำคัญ จัดกลุ่มได้ทั้งหมด 11 กลุ่มปัจจัย และตั้งชื่อแต่ละปัจจัยใหม่ด้วยการใช้องค์ประกอบภายในปัจจัยเป็นส่วนประกอบโดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ปัจจัย	ค่าน้ำหนัก
1. ด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น	22.200
2. ด้านความเท่าเทียม	13.565
3. ด้านเพื่อนร่วมงาน	7.206
4. ด้านค่าตอบแทนและล่วงเวลา	5.922
5. ด้านระเบียบปฏิบัติ	5.502
6. ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	4.647
7. ด้านความร่วมมือ	4.268
8. ด้านความเสมอภาคของผู้บังคับบัญชา	3.595
9. ด้านความเป็นส่วนตัว	2.890
10. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	2.792
11. ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่ง	2.500

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับ 4-6 มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 12,000 -15,000 บาท ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

สภาพทั่วไปในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะงาน เรื่อง มีการกำหนดความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน ด้านความมีอิสระในการทำงาน เรื่อง งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เรื่อง หน่วยงานมีเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน รองลงมาเป็นหน่วยงานมีความสะดวกในการจัดซื้อจัดจ้าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เห็นด้วยมากที่สุดอันดับหนึ่งคือด้านความรับผิดชอบและลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีผลต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานและรูปแบบการทำงานที่เป็นอิสระไม่ถูกบังคับหรือควบคุมจนเกินไป

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น เรื่อง ระบบงานมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เรื่อง การเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้นเป็นไปได้ยาก ด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา เรื่อง ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ด้านระเบียบปฏิบัติในองค์กร เรื่อง หน่วยงานของท่านมีแบบแผนที่เป็นแนวปฏิบัติ รองลงมาเป็นหน่วยงานมีการประเมินการปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้และนำมาใช้ในการให้คุณให้โทษ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิชัย ศรีศิริโชคชัย (2557) ได้จัดทำงานการค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานการค้นคว้าอิสระของ วิรุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามรายด้าน ทั้ง 15 ด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการใส่ใจคุณภาพ ด้านการรักษาความลับสัญญา ด้านการมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ และ ด้านการพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับปานกลาง ด้านระเบียบปฏิบัติในองค์กร เรื่อง กฎระเบียบและระบบงานของธนาคารยังล้าสมัยไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน ด้านทรศนะต่อเพื่อนร่วมงาน เรื่อง เพื่อนร่วมงานมีส่วนสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม เรื่อง มีรายได้ที่เพียงพอจากรายจ่ายในครอบครัว ด้านความสมดุลระหว่างงานกับการดำรงชีพ เรื่อง พอใจกับการมีเวลาให้ครอบครัวสังคมและการมีเวลาเป็นส่วนตัว รองลงมาเป็นลักษณะงานในปัจจุบันทำให้ไม่สามารถมีเวลาเป็นของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัด นกอยู่ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานระดับปานกลาง และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนหรือรายได้ พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนหรือรายได้ระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า 11 ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น รองลงมาเป็น ด้านความเท่าเทียม ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและล่วงเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ ศรีเกรียงทอง และ ประสพชัย พสุนนท์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลในงานขายของพนักงานที่ปรึกษางานขาย (PC) และพนักงานที่ปรึกษาความงาม (BA) ของบริษัทโมเดิร์นคาสเตอร์ในชั้นเนลคอสเมติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ใช้ในการบริหารบุคคลหรือพนักงานโดยมีวัตถุประสงค์ คือ ต้องการเพิ่ม ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการทำงานให้ดีขึ้น บุคคลที่ได้รับแรงจูงใจจะมีพลังความพยายามในการแสดงออก เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นยิ่งสำหรับผู้บริหารที่จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ และเทคนิคในการสร้างแรงจูงใจ พบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลทางด้านงานขาย มีปัจจัยเข้มข้นอยู่ 3 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) ซึ่งพนักงานขายให้ความสำคัญต่อการได้รับการแก้ปัญหาจากองค์กรอย่าง

รวดเร็วมากที่สุด รองลงมาคือการที่ผู้บริหารหรือหัวหน้างานได้มอบความใกล้ชิดเมื่อตนเองประสบปัญหาในการทำงาน 2) ปัจจัยความรู้จักประสบผลสำเร็จ (Sense of Achievement) ซึ่งพนักงานขายได้ให้ความสำคัญที่ การได้ทราบถึงความก้าวหน้าของอาชีพการงานว่าจะไปถึงจุดไหนในองค์กร รองลงมาคือการได้รับจดหมายชื่นชมจากบริษัทเมื่อประสบความสำเร็จในการทำงาน 3) ปัจจัยนโยบายของบริษัท (Company Policy) ซึ่งพนักงานขายได้ให้ความสำคัญคือ ได้ทราบ ถึงเป้าหมายภาพรวมของบริษัทจากฝ่ายบริหาร

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นในครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย พบว่า ด้านสภาพการทำงานธนาคารควรวางนโยบายในเรื่องการจัดซื้ออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ด้านระเบียบปฏิบัติในองค์กรธนาคาร วางนโยบายในเรื่องระเบียบปฏิบัติในองค์กรให้มีความทันสมัยโดยการเพิ่มเติมหรือลดระเบียบต่าง ๆ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมธนาคารควรที่จะต้องปรับปรุงในเรื่องค่าตอบแทนที่มีความสมดุลและเหมาะสมให้กับพนักงาน โดยเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น ด้านความก้าวหน้าในการทำงานธนาคารควรแก้ไขปัญหาวัยและกำลังใจของพนักงานในเรื่องการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปอย่างจริงจัง ในลักษณะที่เหมาะสมกับความสามารถและเป็นธรรม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น ธนาคารควรจะต้องพิจารณาปรับกลยุทธ์ในการทำงานเรื่องเวลา เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการบริหารจัดการธนาคารที่สนองต่อความต้องการของพนักงานและลูกค้าที่ใช้บริการ

- 2.2 ทำการศึกษาความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจการตลาดของธนาคารพาณิชย์

3. ข้อเสนอแนะในการนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยอาจจะมาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบางส่วน ไม่ใช่จากพนักงานทั้งหมด ข้อมูลที่ได้ควรพิจารณาเองประกอบอื่นที่อยู่นอกขอบเขตของงานวิจัยนี้เข้ามาร่วมพิจารณาด้วยเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการวางแผนการดำเนินงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). *แรงจูงใจที่มีผลต่อกิจกรรมปฏิบัติงานกรณีศึกษาบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงาน จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ซัด นกอยู่. (2554). *การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษา นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง*. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- นราศรี ไวนิชกุล. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

- ณรงค์ ศรีเกียรียงทอง และประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลในงานขายของพนักงานที่ปรึกษางานขาย (PC) และพนักงานที่ปรึกษาความงาม (BA) ของบริษัทโมเดิร์นคาสอินเตอร์เนชั่นแนลคอสเมติกส์ จำกัด. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ และผู้แต่งคนอื่นๆ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามกลาสอินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ม.ป.ท.
- สมาน รังสียกฤษฎ์. (2540). การจัดโครงสร้างส่วนราชการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- สุทธิชัย ศรีศิริโชคชัย. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานระดับ ปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง. Nation University : ม.ป.ท.
- ธนาคารออมสิน. (2560). ข้อมูลทะเบียนบุคลากรธนาคารออมสินขอนแก่น. ขอนแก่น : ธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น.
- Likert, Rensis A. 1961. *New Patterns of Management*. New York : McGraw-Hill Book Company Inc.