



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม



โดย
นายพิสิฐ นัคสูงวงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ กรณีศึกษา
จังหวัดนครปฐม



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

FACTORS INFLUENCING THE EMPLOYEE'S WORK PERFORMANCE OF
BANGKOK BANK IN NAKHON PATHOM



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2018

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

59602318 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, ความพึงพอใจ, ประสิทธิภาพการทำงาน

นาย พิสิฐ นัคสูงวงศ์: ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพ กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อาจารย์ ดร. กฤษฎา พรประภา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ 2) เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ประชากร ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดนครปฐม จำนวน 300 คน สืบหาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของเครซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 169 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ สถิติพื้นฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติ t-test และการวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานสาขา มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-30,000 บาท มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน แรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจด้านการประเมินผลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพในงานที่ทำ ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย ความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงาน ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ ความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

59602318 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Motivation, Satisfaction, Efficiency

MR. PISIT NADSOONGWONG : FACTORS INFLUENCING THE EMPLOYEE'S WORK PERFORMANCE OF BANGKOK BANK IN NAKHON PATHOM THESIS ADVISOR : KRISADA PORNPRAPA

The purposes of this research were 1) to study motivation level Job satisfaction level And the performance of Bangkok Bank employees 2) to study personal information affecting the performance of Bangkok Bank employees 3) to study the relationship between motivation and performance of Bangkok Bank employees and 4) to study the relationship between job satisfaction and the performance of Bangkok Bank employees. The populations for this research are Bangkok Bank employees 300 people in Nakhon Pathom Province. Follow stratified sampling method, by Krejcie And Morgan get at least 169 for appropriate amount of sample. Use the Questionnaire as a tool for data collecting and then apply with basic statistic One-Way Anova T-Test and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. The research summary result found that the samples were mainly female, aged between 30-39 years old, single, and education of bachelor's degree. Most of them are operational staff with the average salary per month at 15,001-30,000 baht, and working experience between 1-5 years. The results of the hypothesis test found that Sex, Age, Status, Education, Working position, Average salary and period of working time of Bangkok Bank employees has different effects on performance. Motivation about progress in the job, Relationship motivation and collaborative work, Motivation about promotion and learning in the workplace, Evaluation motivation were correlated with employee performance. The satisfaction of salary, The advancement of professionalism in their work, The relationship with colleagues, respect, job Challenge, The freedom in working, Job participation, Job importance and Job development were correlated with employee performance.

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.กฤษฎา พรประภา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ช่วยติดตามดูแลงานวิจัยอย่างใกล้ชิด รวมไปถึงให้คำปรึกษา คำแนะนำ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยได้อย่างเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ณฤทธิ์พล บุญเกียรติ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิพงศ์ อัจฉริยะกิจ ที่รับเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณผู้ประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม และขอขอบคุณ บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดนครปฐม ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาใช้สำหรับงานวิจัยในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณคณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่สนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำการวิจัย

พิสิฐ นัตสูงวงศ์

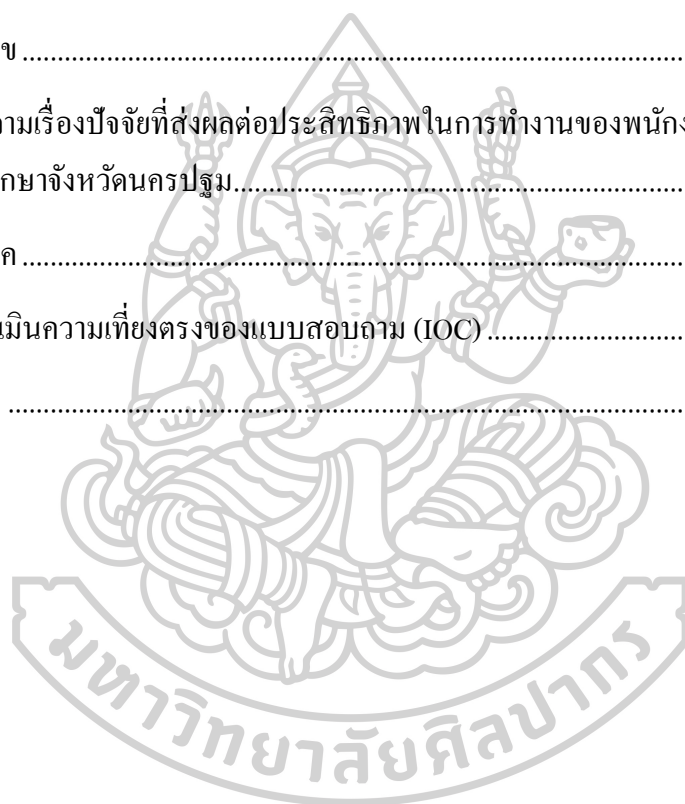


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
2.วัตถุประสงค์การวิจัย	2
3.สมมติฐานการวิจัย	3
4.ขอบเขตการวิจัย.....	3
5.กรอบแนวคิด	4
6.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
7.นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2	6
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	6
2.แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	16
3.แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	25
4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33

บทที่ 3	40
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	40
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	43
4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
6. การวิเคราะห์ข้อมูล	44
7. งบประมาณในการดำเนินการ	45
บทที่ 4	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	52
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	56
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	57
5. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ แตกต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.....	61
6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2	85
7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3	94
บทที่ 5	115
สรุปอภิปราย และข้อเสนอแนะ	115
1. สรุปผลการวิจัย	115

2. อภิปรายผล	121
3. ข้อเสนอแนะ	126
รายการอ้างอิง	127
ภาคผนวก	132
ภาคผนวก ก	133
รายชื่อสาขาธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม	133
ภาคผนวก ข	137
แบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม	137
ภาคผนวก ค	146
ตารางประเมินความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)	146
ประวัติผู้เขียน	154



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีแรงจูงใจเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์.....	15
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง.....	41
ตารางที่ 3 แสดงระยะเวลาดำเนินงาน	44
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุจำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง.....	47
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานจำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง.....	48
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับรายได้ต่อเดือนจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่าง.....	49
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานของกลุ่ม ตัวอย่าง.....	50
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนของกลุ่ม ตัวอย่าง.....	51
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพที่มีต่อแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน.....	52
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพที่มีต่อแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน.....	53
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพที่มีต่อแรงจูงใจในการส่งเสริม และการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน.....	54
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพที่มีต่อแรงจูงใจในการประเมินผล	55
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	56
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน	57

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	58
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	59
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน	60
ตารางที่ 18 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ.....	62
ตารางที่ 19 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ (ANOVA).....	64
ตารางที่ 20 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ (LSD).....	65
ตารางที่ 21 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพ (ANOVA)	69
ตารางที่ 22 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา (ANOVA)	71
ตารางที่ 23 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามตำแหน่งงาน (ANOVA).....	73
ตารางที่ 24 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามตำแหน่งงาน (LSD).....	74
ตารางที่ 25 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ANOVA).....	81
ตารางที่ 26 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน (ANOVA).....	83
ตารางที่ 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	86

ตารางที่ 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือ ของผู้ร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน.....	88
ตารางที่ 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ใน การปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	90
ตารางที่ 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านการประเมินผลกับประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงาน	92
ตารางที่ 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการกับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	95
ตารางที่ 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	97
ตารางที่ 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพใน งานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	99
ตารางที่ 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	101
ตารางที่ 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	103
ตารางที่ 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้า ทายกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	105
ตารางที่ 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	107
ตารางที่ 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการ ปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	109
ตารางที่ 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่ รับผิดชอบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	111
ตารางที่ 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	113

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	14
ภาพที่ 3 แสดงปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค	21



บทที่ 1

บทนำ

1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และการแข่งขันด้านธุรกิจที่สูงขึ้น ทำให้ธุรกิจธนาคารได้รับผลกระทบในเรื่องของการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ผลประกอบการของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในปี 2561 มีกำไรสุทธิรวมจำนวน 2.02 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้น 8.62% จากปีก่อน (MONEY2KNOW, 2019) แม้ว่าผลประกอบการจะดีขึ้นกว่าปี 2560 แต่ก็ต้องแลกมาด้วยการบริหารจัดการต้นทุนเชิงรุก ทั้งการลดรายจ่ายดอกเบี้ย และรายจ่ายจากดำเนินงานอื่น ๆ เพื่อให้สามารถลดทอนผลกระทบจากอัตราดอกเบี้ยโตของรายได้ที่ชะลอลง นอกจากนี้ค่าใช้จ่ายในการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญของธนาคารพาณิชย์ที่ยังคงอยู่ในระดับสูงต่อเนื่อง

ปัจจุบันสภาพการแข่งขันในการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากมีชาวต่างชาติเข้ามาร่วมดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก การแข่งขันระหว่างสถาบันทางการเงินจึงทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทุกธนาคารต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการแข่งขัน และเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้สูงขึ้น โดยมีการวางแผนธุรกิจและปรับเปลี่ยนนโยบายในด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน

ธนาคารจะมีความเจริญก้าวหน้า และประสบความสำเร็จได้นั้น ปัจจัยหนึ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญ คือ พนักงานภายในองค์กร เพราะ พนักงานมีส่วนสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้เจริญก้าวหน้า องค์กรต้องคิดหาวิธีที่ทำให้บุคลากรภายในองค์กรมีแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากแรงจูงใจดังกล่าวเปรียบเสมือนแรงผลักดันที่ทำให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถแสดงศักยภาพในการทำงานออกมาได้อย่างเต็มที่ การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีทำให้คนมีความพึงพอใจในงาน ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญ และกำลังใจที่ดี เกิดความผูกพันต่อองค์กร (กรรณิกา เทพนวล, 2552)

แรงจูงใจในการทำงานเป็นความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน ผลจากความพึงพอใจจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และ

ประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรที่ได้วางไว้

ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร จึงมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร เพื่อตอบสนองต่อผลงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารได้วางไว้ การที่พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทุกระดับโดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กร และมีส่วนช่วยสนับสนุน และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา และความก้าวหน้าต่อองค์กร ต้องมาจากการทำงานอย่างทุ่มเทแรงกาย และแรงใจในการทำงานอย่างมาก (จตุรรัตน์ ศรีไย, 2554)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะพนักงานธนาคารกรุงเทพได้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีความสำคัญ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยตรง ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ข้อมูลและผลการศึกษาที่ได้จากการทำการวิจัยในครั้งนี้เป็นประโยชน์กับตัวพนักงานของธนาคาร และสามารถนำข้อมูลผลการวิจัยที่ได้จากการทำการวิจัยไปปรับใช้ในด้าน การวางแผนคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร ทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ ตลอดจนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรให้มีประสิทธิภาพในการแข่งขันทางด้านธุรกิจในอนาคต

2.วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

2.2 ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

2.4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

3.สมมติฐานการวิจัย

- 3.1 ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
- 3.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน
- 3.3 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

4.ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยพัฒนา (Research and Development) ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ จังหวัดนครปฐม ธนาคารกรุงเทพมีจำนวนทั้งหมด 23 สาขา (รายงานประจำปี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน : 2559)

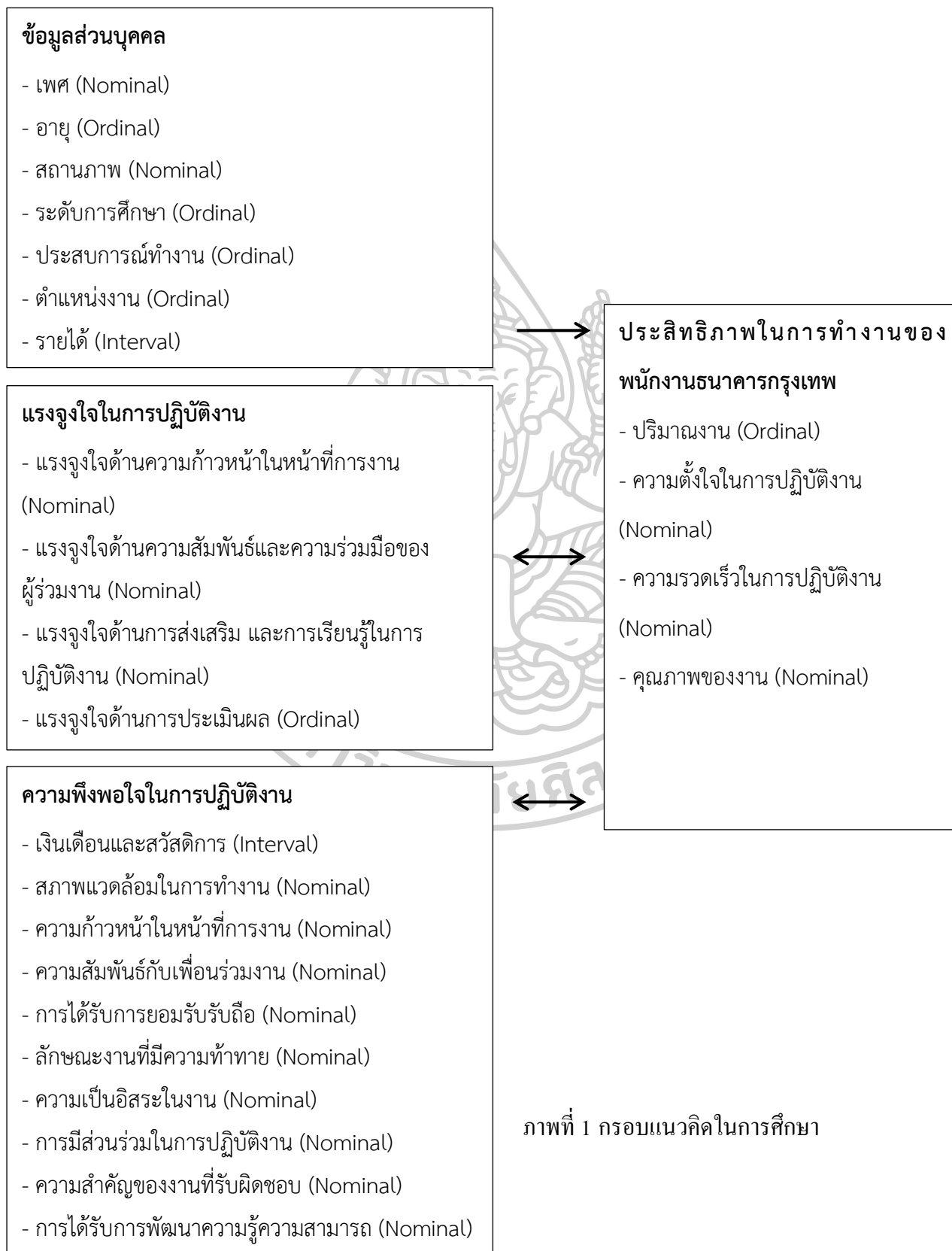
4.3 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดนครปฐม จำนวน 300 คน สุ่มข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (Sample) โดยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 169 คน

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2560 ถึง เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2561 เป็นระยะเวลา 13 เดือน

5.กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทราบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

6.2 ทราบข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

6.3 ทราบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

6.4 ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 แรงจูงใจ หมายถึง พลังงานที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำ หรือ เคลื่อนไหว หรือมีพฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย (Walters, 1978)

7.2 แรงจูงใจภายใน หมายถึง สิ่งที่ผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ

7.3 แรงจูงใจภายนอก หมายถึง สิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การได้รับการยอมรับยกย่อง

7.4 ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรในกระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อบรรลุจุดหมายขององค์กรได้ดี (Drucker, 1967)

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ กรณีศึกษา : จังหวัดนครปฐม ได้นำวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของแรงจูงใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลลงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (Domjan, 1996) การจะเกิดแรงจูงใจได้ต้องอาศัยแรงจูงใจที่เกิดจากภายนอก หรือแรงจูงใจที่เกิดจากภายในตนเองที่มากระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม โดยได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2543) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นพลังที่ริเริ่มกำกับ และค้ำจุนพฤติกรรม การกระทำส่วนบุคคล และกระบวนการทางจิตวิทยาที่ให้ความมุ่งหมาย หรือทิศทางแก่พฤติกรรม นอกจากนี้ได้กล่าวถึงคุณลักษณะพื้นฐานของแรงจูงใจไว้ 3 ประการ คือ ความพยายาม ความไม่หยุดยั้ง และทิศทาง

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2544) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นองค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดหมาย

สมใจ ลักษณะ (2548) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นแรงที่กระตุ้นผลักดันซึ่งนำไปสู่บุคคลทำพฤติกรรมหรืออดวันไม่ทำพฤติกรรม สิ่งเร้าที่เป็นปัจจัยทำให้เกิดแรงจูงใจจะเรียกว่า สิ่งจูงใจ เช่น เงิน เกียรติยศ เป็นต้น

สมใจ บุญทานนท์ (2551) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการในการกระตุ้น หรือสร้างให้เกิดความรู้สึกแก่มนุษย์ในการใช้ความพยายามให้มากขึ้น เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ที่แต่ละบุคคลต้องการ และผลของการบรรลุจุดประสงค์ของแต่ละบุคคลนี้ส่งผลดีให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานที่บุคคลนั้นสังกัดอยู่

Koontz (1997) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่กระตุ้นเพื่อพยายามให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ แรงจูงใจเป็นแรงกระตุ้นที่จะได้ผลลัพธ์ออกมา

Certo (2000) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เร้าที่ทำให้บุคคลเกิดความคิด ริเริ่ม ควบคุม รักษา พฤติกรรม และการกระทำ หรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าสามารถบรรลุเป้าหมายได้

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ความเต็มใจของพนักงานที่ใช้ความพยายาม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

วิเชียร วิทย์อุดม (2549) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นการกระตุ้นปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถในองค์กรธุรกิจการจูงใจนั้นมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลาเต็มกำลัง มีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุด ซึ่งส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในองค์กรและความสำเร็จของตนเอง

Jerald and Baron (1997) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการของการกระตุ้น (Arousal) ให้พนักงานทำงานให้ดีขึ้น ทุ่มเทความพยายามมากขึ้นโดยทำงานอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุสู่เป้าหมายที่ต้องการ

Robbins (2003) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นแรงกระตุ้น (Arousol) หรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมี ทิศทาง (Direction) เพื่อให้คนปฏิบัติงานโดยแรงจูงใจเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่เกิดจากแรงกระตุ้นภายในจิตใจของมนุษย์ที่เป็นพลังกระตุ้นให้มนุษย์ได้แสดงพฤติกรรมการทำงานให้มุ่งสู่เป้าหมายที่นำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ ส่วนแรงจูงใจในการทำงานเป็นกระบวนการที่มากกระตุ้นและชี้แนะให้แต่ละบุคคลเกิดพฤติกรรม และการกระทำด้วยความเต็มใจที่ทุ่มเทความพยายามอย่าง

เต็มที่ในการทำงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

ประเภทของแรงจูงใจในการทำงาน วิเชียร วิทย์อุดม (2549) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากแรงจูงใจ แบ่งแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Motive Intrinsic) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งที่อยู่ในใจของบุคคลเกิดขึ้นมาจากความต้องการ และเป็นผลกระทบมาจากสิ่งแวดล้อม หรือสังคมภายนอก แรงจูงใจแบบนี้แตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล เราจะเรียกอีกอย่างว่าแรงจูงใจส่วนบุคคล โดยเฉพาะ ได้แก่ ความตั้งใจ ความทะเยอทะยาน ความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ เจตคติ ความคาดหวังของแต่ละบุคคล เป็นต้น

2. แรงจูงใจภายนอก (Motive Extrinsic) แรงจูงใจภายนอกเกิดจากสิ่งเร้าภายนอก หรือสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นตัวคอยกระตุ้น รวมทั้งการถูกหล่อหลอมจากวัฒนธรรมประเพณี ความเชื่อ และค่านิยมของสังคม ได้แก่ อำนาจ เกียรติยศ ความต้องการความรัก ความต้องการนับถือยกย่องจากสังคม ความสำเร็จ การแข่งขัน สภาพและบรรยากาศของการทำงาน เป็นต้น

ความสำคัญของการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงานในองค์กรที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

นรา สมประสงค์ (2544) กล่าวว่า ความสำคัญของการจูงใจต่อการบริหารมีหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์กร
2. ช่วยเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจที่ดีในการทำงาน
3. ช่วยเสริมสร้างให้บุคคลในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร
4. ช่วยเสริมสร้างความสามัคคี ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบุคคลในองค์กร
5. ช่วยให้การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น
6. ช่วยให้เกิดความเชื่อถือในองค์กรที่ทำงานอยู่ บุคคลมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
7. ช่วยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้า ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน
8. ช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงขึ้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารใช้เพื่อทำการวิเคราะห์แรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชา และวิเคราะห์ระบบการจูงใจขององค์การให้เหมาะสมกับความต้องการและแรงจูงใจของคน เนื่องจากคนมีความซับซ้อนในภาวะอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น และความคาดหวังต่างๆ (สุพานิ สฤกษ์วานิช, 2549) สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการสองปัจจัยของเฟรดริก เฮอร์สเบิร์ก (Frederick Herzberg)

Herzberg (1959) ได้วิจัยเกี่ยวกับเรื่องทฤษฎีแรงจูงใจ โดยการทำแบบสอบถามนักบัญชี และวิศวกร 200 คน ด้วยการสัมภาษณ์ในสิ่งที่ผู้ตอบคำถามรู้สึกชอบและไม่ชอบในการทำงานให้ผู้ตอบคำถามอธิบายรายละเอียดเมื่อรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจเกี่ยวกับงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน และความไม่พึงพอใจเกิดจากสิ่งแวดล้อมของงานสิ่งทำให้เกิดความพอใจนี้เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และสิ่งทำให้เกิดความไม่พอใจ และควรกำจัดความไม่พอใจนั้นออกไป เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)

เฟรดริก เฮอร์สเบิร์ก ได้ทำการศึกษาค้นคว้าการตอบสนองความต้องการของพนักงาน และผลของแรงจูงใจอันเกิดจากการตอบสนองนั้นๆ ได้ข้อสรุปว่า

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานเป็นสาเหตุของความพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง และโอกาสเจริญในงาน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานเป็นสาเหตุของความพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และเงินเดือน
3. ปัจจัยที่เป็นสาเหตุแห่งความพอใจในการทำงาน เรียกว่า สิ่งจูงใจ (Motivators) เพราะถ้าเป็นไปได้ทางบวกทำให้ความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้รับการตอบสนอง สำหรับปัจจัยที่เป็นสาเหตุแห่งความไม่พอใจในการทำงาน เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เพราะ ถ้าเป็นไปได้ในทางบวกก็เป็นปัจจัยที่รักษาสภาพพฤติกรรมไว้

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดริก เฮิร์ซเบิร์ก ประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยมากระตุ้นจูงใจที่มีประสิทธิภาพที่จะทำให้พนักงานใช้ความพยายามที่จะทำให้เกิดผลงาน และปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและดียิ่งขึ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานโดยตรง และสร้างความรู้สึที่ดีกับงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จของงานที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับ หรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการยกย่อง ชื่นชม เชื่อถือ ไว้วางใจในผลงาน หรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลอื่น ๆ

1.3 ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะของงานที่น่าสนใจ และท้าทายในความสามารถเป็นงานที่ต้องใช้ความคิด งานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ พนักงานจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น

1.6 โอกาสเจริญในงาน (Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่กำจัดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลาประกอบด้วย 7 ประการ คือ

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงานทำให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การบริหารงานการจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหาร

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor) หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาในเรื่องความเป็นธรรม ความรู้ความสามารถในการบริหารงาน และการปกครองโดยผู้บังคับบัญชาสามารถแนะนำวิชาการ หรือเทคนิคใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้ในองค์การได้

2.3 สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน บรรยากาศ ท่าเลที่ตั้งของที่ปฏิบัติงาน วัสดุครุภัณฑ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจนความสะดวกในการปฏิบัติงาน

2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ ในด้านการช่วยเหลือ ความสนิทสนมเป็นกันเอง ความอบอุ่น และการปรึกษาหารือ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ

2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในองค์การในด้านการปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน ตลอดจนการปรึกษารือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันเอง

2.6 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates) หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้ใต้บังคับบัญชาศรัทธาเชื่อถือ รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ ส่งเสริมความเจริญของหน่วยงาน และเป็นผู้มีส่วนสร้างความพอใจในการทำงาน

2.7 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ พนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ได้เงินแตกต่างกันพอเหมาะพอควร การเลื่อนขั้นขึ้นเงินเดือนและตำแหน่งที่เหมาะสมเป็นผลให้เกิดความพอใจในองค์การ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าเป็นทฤษฎีที่ให้ความสนใจในเรื่องของตัวบุคคล และสภาพแวดล้อมภายในองค์การ โดยเฮอร์ซเบิร์กได้แยกการจูงใจออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจที่กระตุ้นให้พนักงานขององค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง และโอกาสเจริญในงาน ปัจจัยที่สอง คือ ปัจจัยค้ำจุนที่กำจัด ความไม่พึงพอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ ประกอบด้วยนโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และเงินเดือน

2. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Need)

มาสโลว์เป็นผู้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในเรื่อง ความต้องการตามลำดับขั้น (Pyramid of Requirements หรือ Hierarchy of Needs) ขึ้นในปี 1943 โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น (Maslow, 1954) ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ก็ให้ความสำคัญกับความ ต้องการในลำดับขั้นนั้นน้อยลง

2. ความต้องการของมนุษย์มีความซับซ้อน และเป็นสิ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

3. ความต้องการระดับต่ำต้องได้รับการตอบสนองก่อน ทำให้แสดงพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความ ต้องการในระดับที่สูงขึ้น

4. มีหลายวิธีการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับสูงมากกว่าความ ต้องการในระดับต่ำ

มาสโลว์แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้น พื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการด้าน ร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรม ของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีความ ปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพการงาน มั่นคง การทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะมีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานต่อไปอันจะเป็น ข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่แต่ตราบดีที่ความต้องการด้าน ร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทั้ง 2 ประการได้รับการ ตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความ ต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดีความมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน องค์การสามารถตอบสนองความ

ต้องการของพนักงานได้โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น ให้ลูกจ้างทำงานเป็น
กระบวนการกลุ่ม (Group Process) และมีลักษณะเป็นการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ในการ
ทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน (Competition) ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของบุคลากร
ยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้นด้วยการยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาส

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายถึง ความเชื่อมั่น
ในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการ
ทำงาน ตลอดจนเป็นที่ยอมรับนับถือ

5. ความต้องการสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง
4 ระดับ มนุษย์จะทำงานเพื่องาน คือ พยายามพัฒนาศักยภาพของตนเอง การทำงาน ทำเพราะได้มี
โอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเอง

มาสโลว์ได้จำแนกความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ ๆ คือ ระดับต่ำ (Lower-
order) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคง สำหรับความต้องการใน
ระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง
และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งความแตกต่างของความต้องการทั้ง 2 ระดับ คือความ
ต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ขณะที่ความต้องการในระดับต่ำ เป็น
ความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก เช่น ค่าตอบแทน แสดงให้เห็นดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : เจนนิศา กราบเครือ (2546) แรงจูงใจในการทำงานของลูกจ้างในสถานประกอบการอุตสาหกรรม

โดยสาร. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ (McClelland)

แมคเคลแลนด์ กล่าวว่า แรงจูงใจของมนุษย์ คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล มนุษย์มีความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ (Needs for Achievement : N Act) ความต้องการความรักความผูกพัน (Needs for Affiliation: N Aff) ความต้องการอำนาจ (Needs for Power: N Power) (McClelland, 1961)

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ได้เน้นสาระสำคัญด้านแรงจูงใจ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จต้องมีแรงจูงใจเป็นสำคัญ แมคเคลแลนด์ได้สรุปทฤษฎีของแรงจูงใจไว้ว่า ความต้องการของบุคคลสามารถกระตุ้นได้ บุคคลที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล สามารถให้ประสบการณ์เรียนรู้ ทำให้ความต้องการด้านนี้สูงขึ้นได้ โดยการกระตุ้นให้คนมีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงขึ้น

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ทฤษฎีชั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก และทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของแมคเคลแลนด โดยศึกษาความต้องการของมนุษย์ ทำให้สามารถปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อสร้างพฤติกรรมที่เหมาะสมในการทำงาน โดยเปรียบเทียบทฤษฎีต่าง ๆ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีแรงจูงใจเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

	มาสโลว์	เฮิร์ชเบอร์ก	แมคเคลแลนด
ความต้องการ ระดับสูง	ความต้องการความสำเร็จ (Self - Actualization)	ปัจจัยจูงใจ (Motivations)	ความต้องการ ความสำเร็จ (Achievement)
	ความต้องการการยกย่อง (Esteem)		ความต้องการอำนาจ (Power)
ความต้องการ ระดับล่าง	ความต้องการทางสังคม (Social)	ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)	ความต้องการ ความสัมพันธ์ (Affiliation)
	ความต้องการความมั่นคง (Safety)		
	ความต้องการทางร่างกาย (Physiological)		

ที่มา : จีรวรรณ ศิริบุญ (2554) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน.
มหาวิทยาลัยบูรพา.

2.แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน (Applewhite, 1965) ผู้วิจัยได้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” สรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญา ให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

เพ็ญแข ช่อมณี (2544) กล่าวว่า ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

สันติ ธรรมชาติ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ความเครียดน้อยลง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ จากคำนิยามของ Morse ทำให้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายไปในทิศทางที่คล้ายคลึงกัน โดยเน้นว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนอง เช่น Hoy and Miskel กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีต่องานซึ่งมักเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของบุคคลด้วย Dessler อธิบายความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกต่องานเพื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น ความมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่องาน

ประภาภรณ์ สุรปภา (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่าง ๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เพ็ญแข ซ่อมณี (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Oskamps ประภาภรณ์ สุรภา (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

ความหมายและแนวความคิดของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับความพึงใจในการปฏิบัติงาน

ทัศนคติมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน เพราะทัศนคติเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการทำงาน ส่งผลไปสู่ผลการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยวิธีการทำงานที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล (วิภาดา คุปตานนท์, 2544) อย่างไรก็ตาม ในการทำงานสามารถแบ่งทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 เรื่อง คือ

1. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความพึงพอใจในงาน คือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ ถ้ามีความพึงพอใจสูง บุคคลนั้นจะมีทัศนคติบวกต่องานที่ทำ หากระดับความพึงพอใจในงานที่ทำต่ำ บุคคลนั้นจะมีทัศนคติลบต่องานที่ทำ ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องานโดยการจัดระบบงานที่มีความยุติธรรม

2. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Job Involvement) การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นการให้พนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วิธีการทำงาน แนวคิดดังกล่าวจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีความผูกพัน ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของกิจการ พนักงานที่มีส่วนร่วมในการทำงานเกิดความพอใจ มีอัตราการลาออกและขาดงานน้อย

3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ความผูกพันต่อองค์กร คือ การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรับผิดชอบโดยรวมที่มีต่อทีมงาน และองค์กรในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันระหว่างคนกับองค์กรมีหลายประการ ดังนี้

- 3.1 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)
- 3.2 เพื่อนร่วมงานที่ดี (Supportive Colleagues)
- 3.3 ความผูกพันกับกลุ่มเพื่อนสนิท (Friendship Group)
- 3.4 ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (High Performance)
- 3.5 ความศรัทธา และความสามารถของผู้บังคับบัญชา (Trust And Confidence In The Boss)
- 3.6 ชื่อเสียงและภาพพจน์ขององค์กร (Reputation And Image)
- 3.7 ผลตอบแทนต่อการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นเงินและไม่ใช่งาน (Financial And Non-financial Rewards)
- 3.8 วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)
- 3.9 การยอมรับนับถือทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร (Recognition)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วีรूप พรหมเทวี (2542) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต ดวงหส์ตี (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ จะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สมหมาย เปียณอม (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความพึงพอใจ}$$

หมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น แรงจูงใจต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใด เป็นผลที่เกิดจากทัศนคติต่อองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่คาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ มีผลทำให้มีความรู้สึกพึงพอใจสูง ในทางกลับกันถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ความรู้สึกพอใจก็ต่ำ

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

Parasuraman (1988) กล่าวว่า การกำหนดคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจมี 5 ด้าน เรียกว่า SERVQUAL Dimension หรือ RATER มีรายละเอียดดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Tangible) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการแสดงผลงาน และการให้บริการตามที่ได้ตกลงไว้อย่างมีคุณภาพ และถูกต้อง มีความตรงต่อเวลาเพื่อแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ และตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

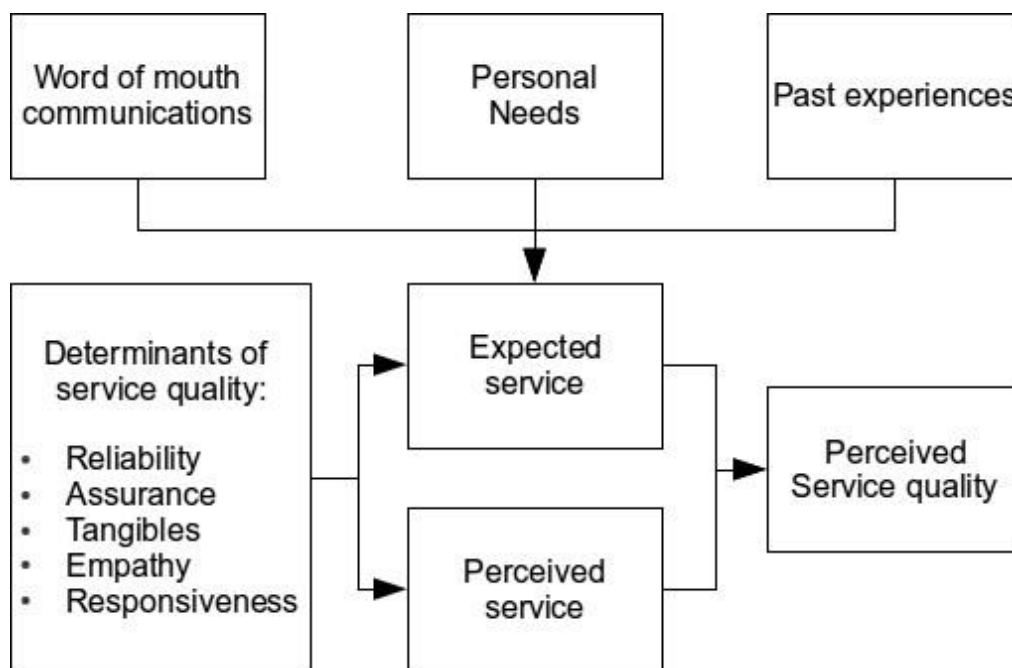
3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการอย่างทันท่วงที

4. การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) ความรู้และมนุษยสัมพันธ์ที่แสดงออกทำให้เกิดความเชื่อมั่น

5. การเอาใจใส่ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่ และความสนใจที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจ

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการกำหนดการรับรู้ต่อคุณภาพของการบริการ เป็นผลมาจากตัวแปรสำคัญ ระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ต่อการบริการ Parasuraman (1988) โดยความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการ มีค่ามากกว่าการรับรู้คุณภาพบริการ ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ หากความคาดหวังมีค่าเท่ากับการรับรู้จากการบริการ ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากการรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวัง ($ES < PS$) ก็เป็นการบริการที่มีคุณภาพ และ ผู้บริโภครู้สึกพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นดังภาพที่ 3





ภาพที่ 3 แสดงปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค

ที่มา : Parasuraman (1988) SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 12-40.

ทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวายน์ของแม็คเกรเกอร์ (McGregor's theory X and theory Y)

ทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลแสดงในข้อสมมติ 2 ประการ โดย Douglass McGregor เป็นที่รู้จักในชื่อของ ทฤษฎีเอกซ์ และทฤษฎีวายน์ แม็คเกรเกอร์ ได้ศึกษาวิธีการที่ผู้บริหารมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545) ดังนี้

1. ข้อสมมติทฤษฎีเอกซ์ (X Theory)

- 1.1 โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการทำงานและจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้
- 1.2 จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงาน คนส่วนใหญ่ต้องถูกบังคับควบคุมสั่งการ และใช้วิธีการลงโทษเพื่อให้ใช้ความพยายามให้เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 1.3 มนุษย์โดยเฉลี่ยไม่พอใจกับการถูกบังคับ ต้องการเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความปลอดภัย

2. ข้อสมมติทฤษฎีวายน์ (Y Theory)

- 2.1 การใช้ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการทำงาน
- 2.2 การควบคุมภายนอกไม่ใช่วิธีการที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลใช้การควบคุมตัวเองเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้
- 2.3 การบรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ
- 2.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสม ไม่แต่เพียงการยอมรับความผิดชอบ แต่มีการแสวงหาด้วย
- 2.5 ภายใต้สภาพของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพที่เฉลียวฉลาดของมนุษย์โดยเฉลี่ยมีการใช้ประโยชน์บางส่วน

ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory)

ทฤษฎีการรับรู้สามารถนำมาเชื่อมโยงกับเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้ได้ เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรม สรุปได้ว่าการเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ คือถ้ามีความรู้ ความเข้าใจดี ทัศนคติก็เปลี่ยนแปลง และเมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลง ก็มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Zimbardo, 1977) การเรียนรู้เป็นวัฏจักรของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 ตัว คือ สิ่งเร้า (Stimulus) ระบบการทำงานของร่างกาย (Organism) และการตอบสนอง (Response) สิ่งเร้ามีความสำคัญต่อการเรียนรู้ และผลของการสื่อสารมักจะปรากฏในรูปของการเปลี่ยนแปลงระดับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของคน เมื่อเกิดสิ่งเร้าจากความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแล้ว การตอบสนองที่ได้ คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าแนวความคิดที่เป็นทฤษฎีที่นำมาเชื่อมโยงกับเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การเน้นความสำคัญของความรู้ ความเข้าใจ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกส่วนบุคคล ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือทางลบ ความพึงพอใจในการทำงานก่อให้เกิดแรงผลักดันต่อการทำงาน (อุทัยพรรณ สุดใจ, 2545) จากการศึกษา พบว่า ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพอใจในการทำงานได้โดยอาศัยปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงานที่ท้าทาย (Mentally Challenging Work) โดยทั่วไปพนักงานชอบทำงานที่ท้าทาย เพราะเปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะด้านอย่างเต็มที่ มีอิสระในการปฏิบัติงาน และมีโอกาสรับรู้การปฏิบัติงานว่าได้ผลดีมากน้อยเพียงใด งานที่ท้าทายส่งผลให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน และสนุกกับงาน

2. ระบบการให้รางวัลที่ยุติธรรม (Equitable Rewards) ระบบการจ่ายค่าตอบแทนต่อการปฏิบัติงานและนโยบายการส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าที่ยุติธรรม ระบบการจ่ายค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อความพอใจในงาน ผู้บริหารควรพิจารณาจัดระบบการให้รางวัลโดยใช้หลักเกณฑ์ต่อไปนี้

2.1 การพิจารณาปริมาณงาน ความเสียสละในงาน ความทุ่มเทเสียสละให้องค์กร

2.2 การพิจารณาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบุคคล

2.3 การพิจารณาการให้ผลตอบแทนต่อผลงานที่ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการนโยบายส่งเสริมการทำงานที่มีความยุติธรรม เพราะเปิดโอกาสให้บุคคลมีความก้าวหน้าในหน้าที่ เพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน และเพิ่มสถานะภาพทางสังคม

3. สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน (Supportive Working Conditions) พนักงานโดยทั่วไปจะมีความพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อุณหภูมิ แสง เสียง สี และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ โดยทั่วไปพนักงานพึงพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เพราะจะทำให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. เพื่อนร่วมงานที่ดี (Supportive Colleagues) ความสามัคคี และมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่เพิ่มระดับความพึงพอใจในงานให้พนักงาน นอกจากนี้พบว่าระดับความพึงพอใจจะเพิ่มสูงขึ้นเมื่อหัวหน้างานแสดงให้เห็นดังต่อไปนี้

4.1 มีความเข้าใจลูกน้อง (Understanding And Friendly)

4.2 ยกย่องเมื่อปฏิบัติงานมีผลงานดี (Praise For Good Performance)

4.3 รับฟังความเห็นของลูกน้อง (Listens To The Other's Opinions)

4.4 แสดงความสนใจ (Interest In)

4.5 มีความจริงใจ (Sincere Of Honest)

4.6 อื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นบวก (Other Positive Feelings)

5. ลักษณะงานตรงกับบุคลิกภาพ (Personality Job-Fit) โดยทั่วไปบุคคลมักเลือกงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เพราะความรู้ทำให้งานสำเร็จได้ด้วยดี หากงานที่เลือกสอดคล้องกับบุคลิกภาพของตนก็มีแนวโน้มทำให้งานประสบความสำเร็จ และมีความพอใจในงานสูงกว่าบุคคลที่ขาดความสอดคล้องระหว่างบุคลิกภาพกับลักษณะงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า มีองค์ประกอบหลายประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบพื้นฐานมีดังต่อไปนี้ (อารี เพชรผุด, 2530)

1. งาน (Job) คือ งานที่ทำอยู่ หมายความว่า มีความชอบ ความถนัด ความสนใจในงานนั้นหรือไม่ หากมีความชอบ ความสนใจก็มีความพึงพอใจใน มีความรับผิดชอบในงานนั้นๆสูง ในขณะที่ทำงาน โอกาสที่ได้รับจากการเรียนรู้งานก็มีเพิ่มมากขึ้น

2. ค่าจ้าง (Wage) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบที่ทำให้อยากทำงานในหน่วยงานนั้น การให้ค่าจ้างแรงงานในอัตราที่เหมาะสม ทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจได้ นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงานต้องมีความยุติธรรม

3. โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ผู้บังคับบัญชาต้องมีวิธีการที่ดีในการพิจารณาเพื่อความยุติธรรม เพราะกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานได้

4. การได้รับการยอมรับ (Recognition) ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน หากมีการยอมรับ มีผลทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น การให้เกียรติ ให้การยอมรับ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน รับฟังความคิดเห็นต่อบุคคลทำให้เกิดความพึงพอใจได้

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) เป็นสภาพโดยทั่วไปของสถานที่ทำงาน เช่น สะอาด เป็นระเบียบ กว้างขวาง สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกัน

6. ผลประโยชน์ (Benefit) และสวัสดิการ (Services) หมายถึง สิ่งที่ได้รับตอบแทน นอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าน้ำมันรถ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจในงานได้เช่นกัน

7. หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้ามีอิทธิพลมากเช่นกัน เช่น ลักษณะของหัวหน้าเป็นแบบใด มีทักษะในการบริหารงานมากน้อยเพียงใด รู้หลักจิตวิทยา หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงใด และเมื่อมีปัญหา หัวหน้ามีความสามารถที่จะแก้ปัญหา หรือให้คำแนะนำได้หรือไม่

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ย่อมส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

9. องค์กรและการจัดการ (Organization) หมายถึง องค์กรที่มีชื่อเสียงการทำงาน ย่อมทำให้เกิดการยอมรับ ทำให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในองค์กร ส่วนการจัดการ หากองค์กรมีวิธีการจัดระบบการบริหารดี ย่อมสร้างความพึงพอใจในงานได้เช่นกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล คือ คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ประสบการณ์ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ความรับผิดชอบ อายุเวลาในการทำงาน การศึกษา ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้าน และที่ทำงาน สภาพภูมิศาสตร์ และโครงสร้างของงาน เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน และความรับผิดชอบ เป็นต้น

จากองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคคล งาน และการบริหารจัดการต้องมีความสัมพันธ์กัน

3.แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร (สิริวดี ชูเชิด, 2556) มีผู้ทรงคุณวุฒิให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

ณัฐธัญ ณัฏธบ (2545) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถ และความพร้อมพยายามในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็วถูกต้อง มีคุณภาพ และมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ และ

เอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร รวมทั้งกรณีของ ดิน ปรัชญพฤทธิ (2542) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบกลางในขณะที่ยพยายามเพิ่มความเร็วและความราบเรียบ

ไม่แตกต่างกับกรณีของ กชกร เอ็นดูราษฏร์ (2547) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพงาน (Quality) ต้องมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ และมีความพึงพอใจ
 2. ปริมาณงาน (Quantity) งานต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร
 3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่มีความเหมาะสมกับงาน
 4. ค่าใช้จ่าย (Costs) การดำเนินการต้องเหมาะสมกับงาน ต้องลงทุนน้อย และได้กำไรมาก
- ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลที่กระทำให้ดีที่สุดภายใต้มาตรฐานที่กำหนด หรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ประสิทธิภาพการทำงานวัดจากความรู้สึกพึงพอใจ ดังที่ วิชัย แหวนเพชร (2543) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ยอดการผลิตตกต่ำในองค์กรธุรกิจ ทั้ง ๆ ที่คนทำงานเท่าเดิมคนงานขาดงานเปลี่ยนงานบ่อย หรือมาทำงานแต่ทำไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้มีสาเหตุมาจากความพึงพอใจ ดังนั้นความพึงพอใจมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขนโยบายการบริหารเมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน
3. เป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
4. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
5. ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานระดับสูงย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดหาลักษณะประกอบต่าง ๆ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจใน

งาน และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี และความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานและองค์กรมีดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ มีความตั้งใจในงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ และความสามัคคีต่อองค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี ทำให้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร
4. ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามซับซ้อน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจ และมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรมากขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่างๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กร ลดภาวะการลาออก หรือโยกย้ายงาน

อย่างไรก็ตาม บุคลากรเป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการ และดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงที่สุดส่งผลให้งานของหน่วยงานมีทั้งปริมาณ และคุณภาพ ความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้หากบุคลากรขององค์กรปราศจากความตั้งใจ และเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การที่บุคลากรปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจเป็นกระบวนการหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจ กล่าวได้ว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นการสร้างการผลักดัน ชักนำ หรือโน้มน้าวให้บุคลากรได้ปฏิบัติงาน และสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จากความสำคัญของบุคลากรที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ และมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่ลดต่ำลง

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา ทรัพยากร และทุกคนพึงพอใจโดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้

คน เป็นทรัพยากรหลัก และสำคัญที่สุด การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมืองนั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ฉะนั้น การปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ หรือเอกชนนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่ปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ

ต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

ชาริณี จันท์แสงศรี (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สติปัญญา การศึกษา และบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยลักษณะส่วนบุคคลเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรที่ต่างกันออกไป สอดคล้องกับ วรจิตร หนองแก (2540) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนถูกกำหนดโดยคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ เชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์

2. Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล คุณลักษณะเหล่านี้จะได้อาจมาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

3. Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน (2550) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรต้องประกอบไปด้วย ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน สำหรับแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่น่าสนใจประกอบด้วย

2.1 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ เสนาะ ตีเยาว์ (2534) กล่าวว่า ลักษณะงานที่ทำให้มีความหมายทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ภาคภูมิใจ ต่างกับแนวคิดของ ธวัชชัย เมฆกระจ่าย (2547) ได้กล่าวว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน และความรับผิดชอบ ในการบังคับบัญชาของงานใดงานหนึ่ง หรือได้รับมอบหมายงานว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้าง หน้าที่หลัก หน้าที่รอง และความสัมพันธ์กับสายงานอื่น ๆ ภายใต้อาณาเขตการปฏิบัติงานที่พนักงานต้องปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยการประเมินคุณลักษณะการปฏิบัติงาน

2.2 โอกาส และความก้าวหน้าในการทำงาน เสนาะ ดีเยอร์ (2534) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การมีตำแหน่งงานที่สำคัญทำให้มีอำนาจมากขึ้น มีความเป็นอิสระในการทำงาน ถูกควบคุมน้อยลง และสถานที่ทำงานดีกว่าเดิม การเลื่อนตำแหน่งเป็นที่ต้องการของทุกคน และเป็นทางหนึ่งแสดงถึงความก้าวหน้า และเป็นความสำเร็จในการทำงาน สังคมถือเอา การเลื่อนตำแหน่งแสดงฐานะบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ เชี่ยวบุญย์ ทิซิงพงศ์ (2541) กล่าวว่า องค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน รวมทั้งกรณีของ Gilmer (1966) กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน คือ การมีโอกาสได้ตำแหน่งการงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เพศชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง แต่ความต้องการนี้ลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น ไม่แตกต่างกับกรณีของ ฐิติตา ศรีมงคล (2540) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรโดยใช้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ในการเปลี่ยนแปลง เน้นวิธีประสานความต้องการความก้าวหน้าของบุคคลเข้ากับความต้องการความสำเร็จขององค์กร

2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน กิติมา ปริติติติก (2539) กล่าวว่า อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน สภาพการทำงานที่ดีและสถานที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับองค์กร และความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์กรด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ นาวิการ (2543) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพ และจิตใจที่อยู่รอบงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์ทันสมัย พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้ามพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย พนักงานไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกับของ ธัญญา ผลอนันต์ (2547) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญที่กระทบกับความพึงพอใจของพนักงานโดยตรง พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพราะต้องการความสะดวกสบายทางร่างกาย นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงานยังมีผลกระทบต่อชีวิตนอกเวลาทำงานของพนักงานด้วย เช่น ถ้าทำงานในสถานที่มืดสลัวนาน ๆ หรือมีเสียงก้องตลอดเวลา ก็อาจทำให้ตาหรือหูเสียไปในอนาคตได้ด้วย ดังนั้นหากสภาพแวดล้อมไม่เป็นไปตามความคาดหวังของพนักงาน ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงานก็ย่อมลดลง

2.4 ความสัมพันธ์ภายในองค์กร บุคลากรในบริษัทส่วนใหญ่ ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร และพนักงาน บุคลากรเหล่านี้มีอารมณ์ ความสนใจ ความต้องการที่แตกต่างกันถึงแม้ว่าบริษัทจะมีสายงานบังคับบัญชา แบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งก็ตาม แต่สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่ง คือ ความเข้าใจ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในบริษัท เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดต่าง ๆ ดังนี้ เสถียร เหลืองอร่าม (2519) กล่าว

ว่า เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่สร้างมนุษย์สัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน ช่วยสร้างความเจริญมั่นคงให้กับหน่วยงาน การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ในหน่วยงานควรมีการวางแผนเป็นสำคัญ คือ การสร้างความเข้าใจในตัวบุคคล การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดมนุษย์สัมพันธ์ การใช้สิ่งจูงใจ การประสานข้อขัดแย้งในหน่วยงาน การใช้ความเป็นกันเอง การใช้สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและโอกาสต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของงาน โดยใช้ระบบ คุณธรรม การสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร ไม่ว่าจะป็นระหว่างพนักงานด้วยกันเอง หรือหัวหน้างานกับลูกน้อง รวมไปถึงจนถึงความสัมพันธ์กับองค์กรสะท้อนให้เห็นการทำงานของคนในองค์กรที่มีหรือไม่มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน องค์กรทางธุรกิจสามารถประสบความสำเร็จได้ ไม่ใช่เพียงแค่มีสินค้าและบริการ แต่ต้องมาจากความร่วมมือของคนในองค์กร การจัดการสร้างความผูกพันระหว่างคนกับองค์กร และเหมือนกับกรณีของ จินดารัตน์ ศุภนคร (2545) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กร เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นสื่อ นำความต้องการความคิด ความรู้สึกนำไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกันหรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับจุดประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ผู้บริหารต้องใช้การติดต่อสื่อสารในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น สร้างความเข้าใจในความ ต้องการของพนักงานเพื่อสร้างบรรยากาศจูงใจในการทำงาน รวมทั้งช่วยให้สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพเพื่อช่วยให้องค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

ความสำเร็จสูงสุดขององค์กรเกิดขึ้นได้ด้วยการพัฒนาหลาย ๆ ปัจจัยประกอบขององค์กร ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ ความพร้อมในการทำงานร่วมกัน สร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพ ตลอดจนความผูกพันในความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้น สำหรับแนวความคิดที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานนั้นมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่าง ๆ ได้ 4 ด้าน ได้แก่

1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล

สมใจ สวดยสม (2542) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน นอกจากนั้นยังมีปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ สามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่สร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุข และพอใจใน

การทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ และประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ ประสิทธิภาพของบุคคล และ ประสิทธิภาพขององค์กร

ประสิทธิภาพขององค์กรและบุคลากรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1.1 สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินและการธนาคาร กำลังซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เป็นต้น

1.2 สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนดทิศทางของการดำเนินงานในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

1.3 ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยมการมีจุดประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิต และการทำงานความสามารถในการสำรวจตนเองความสามารถในการพิชิต อุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

1.4 กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญ กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่ทำให้เกิดการผลิต และการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งไม่แตกต่างกับของ Ryan (1954) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงาน

2. ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

2.1 ประสิทธิภาพในค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2.2 ประสิทธิภาพในกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน ถูกต้อง และรวดเร็ว

2.3 ประสิทธิภาพในผลผลิต ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับของ แนวคิด สว่าง ฉวีวรรณ (2536) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่าง แคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการ ผลิต และการดำเนินทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการใน ปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพัน ด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการ ผลิต

3. กระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น ได้มี นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิด ดังนี้

สมใจ สวยสม (2542) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัย และกระบวนการใน การดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน โดยแสดง ค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไร พบว่าผล กำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไร ก็แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพไม่แสดงเป็นค่า ประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะ การใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการ ปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า แตกต่างกับของแนวคิด ศิริวรรณ เสรีรัตน์(2545) ได้เน้นการจัดสรรทรัพยากร โดยยอมรับการบริหารจัดการ แบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายของ องค์กร (Organization's Structure and Its Goals) กล่าวคือ

3.1 กำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึง สิ่งที่ต้องการ เพื่อลดความไม่แน่นอน

3.2 ใช้หลักการและเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องสร้างความแตกต่าง โดยค้นหาความรู้ คำแนะนำต่างๆ

3.3 คำแนะนำ (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น

3.4 วินัย (Discipline) ผู้บริหารกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามกฎ และระเบียบวินัยต่าง ๆ

3.5 ความยุติธรรม (Fair Deal) ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรมและความเหมาะสม

3.6 มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ว่าเป็นปัจจุบัน และถูกต้อง (Reliable, Immediate, Accurate and Permanent Records)

3.7 ความรวดเร็วของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนเพื่อให้
องค์กรบรรลุจุดมุ่งหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3.8 มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนา
วิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่

3.9 สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อม
ให้ดี

3.10 การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ผู้บริหารควรรักษา
รูปแบบการปฏิบัติงานที่ดี

3.11 มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written Standard-Practice
Instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

3.12 การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัล
พนักงานสำหรับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฑารัตน์ ศรีใย (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
แรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย และ
เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่
ทำงานในธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย โดยเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิจากการออก
แบบสอบถามพนักงานธนาคารกสิกรไทยจังหวัดเชียงรายจำนวน 147 ชุดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดย
ใช้ค่าเฉลี่ยร้อยละ จากการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพ
การทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจังหวัดเชียงราย คือ ด้านรายได้และค่าตอบแทน ร้อยละ
4.30 รองลงมาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ร้อยละ 4.02 และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หรือ
แสดงเป็นร้อยละ 3.94 ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการ
ทำงานนั้น จากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมากที่สุด
อันเนื่องมาจากพนักงานมีภาระงานเยอะเกินกว่าอัตรากำลังทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานให้เสร็จ
ได้ทันในเวลาทำการ และพนักงานมีความกดดันในส่วนของเป้าหมายของธนาคารที่เพิ่มขึ้น เช่น
ประกันชีวิต กองทุน บัตรเครดิต และสินเชื่อ ฯลฯ

ธีรพันธ์ บุญตันสา (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทย
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการ
ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาถึง

ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามกับประชากรที่เป็นพนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 22 สาขา จำนวนทั้งสิ้น 221 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน การใช้เทคนิคการวัดความเห็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ตสเกล ได้แก่ ปัจจัยทางด้านการทำงาน ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยทางด้านสวัสดิการ และทำการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของแต่ละปัจจัยรวมทั้งการใช้การทดสอบแบบไคสแควร์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กับระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคใช้การวัดแบบการเรียงอันดับในการศึกษา ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งอยู่ในระดับพนักงาน อัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการทำงาน ด้านเศรษฐกิจ และด้านสวัสดิการ ที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความมั่นคงของงาน การขึ้นเงินเดือน และเงินบำเหน็จพิเศษ ผลการทดสอบไคสแควร์ พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยทางสถิติที่ 0.05 กับปัจจัยด้านสวัสดิการและตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน ประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยทางสถิติที่ 0.05 กับปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยด้านสวัสดิการ ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรค คือ ปัญหาด้านสังคม ดังนี้ การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพอใจในลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ดังนี้ ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน ค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทน ด้านสวัสดิการ ตามลำดับ

จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง จำนวน 390 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ

เพียร์สัน สำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-29 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-30,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี ความคิดเห็นของพนักงาน ด้านวัฒนธรรมแบบครอบครัว ด้านวัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา ด้านวัฒนธรรมแบบราชการ และด้านวัฒนธรรมแบบการตลาด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจด้านเงินเดือน และสวัสดิการของพนักงาน และด้านความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อย ส่วนด้านความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง และ ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับบ่อยครั้ง ด้านการโยกย้ายงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับนาน ๆ ครั้ง และด้านการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับเหนือกว่า และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน มีระดับของความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พิมพ์วัลลุย์ กิจการนนท์ (2554) ศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักงานใหญ่ จำนวน 496 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันโดยได้กำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเพศชายร้อยละ 51.2 เป็นพนักงานเพศหญิงร้อยละ 48.8 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป ผลการศึกษาการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรอยู่ใน

ระดับปานกลาง ผลการศึกษาการเปิดรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย พบว่า การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย พบว่า การเปิดรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ประภา สังขพันธ์ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เก็บข้อมูลโดยวิธีกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ตรวจสอบภายในของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีทั้งหมด โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน ครั้งนี้ไม่รวมถึงพนักงานระดับผู้บริหาร และได้รับการตอบกลับมาทั้งหมด 116 คน คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 78.26 จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งานและการได้รับสนับสนุนจากฝ่ายบริหารจะส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน บมจ.ธนาคารกรุงไทย มากที่สุด รองลงมา คือ แรงจูงใจด้านการประเมินผล และการส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือในสายงาน แรงจูงใจด้านโอกาสในการทำงาน และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ แรงจูงใจด้านงบประมาณ การอบรม และส่วนปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญสำหรับผู้ตรวจสอบภายใน บมจ.ธนาคารกรุงไทย คือ ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในระบบปฏิบัติงานใหม่ๆ รองลงมา คือ ผู้รับตรวจไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบตามวัตถุประสงค์และขอบเขตการตรวจ และสุดท้าย คือ เครื่องมือที่ใช้ในการเลือกสุ่มตรวจสอบรายการที่ไม่เหมาะสม จึงไม่ทำให้ได้มาซึ่งข้อตรวจพบตามลำดับ

กรรณิกา ทักขพาณิชย์ (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดชลบุรี จำนวน 115 คน โดยใช้

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครินทร์ จำกัด (มหาชน) เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดชลบุรี ไว้ทั้งหมด 6 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงของงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน และความยุติธรรมในหน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติต่อปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.87 และเมื่อพิจารณาทัศนคติของพนักงานต่อปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงของงาน ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน และด้านนโยบาย และการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35,3.35,3.06,2.69,2.59 ตามลำดับ) ส่วนทัศนคติของพนักงานต่อปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.20

สุชาร์ตน์ บุญอยู่ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตภาคตะวันตก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตภาคตะวันตก เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตภาคตะวันตก โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตภาคตะวันตก การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานทุกระดับของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตภาคตะวันตก จำนวน 194 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-Test F-Test และเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือน 30,000 – 45,000 บาท ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในเขต 27 โดยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ภายใต้ปัจจัยจูงใจ พนักงานมีแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานในระดับปานกลาง และด้านอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด ภายใต้ปัจจัยค้ำจุน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านเงินเดือน มีแรงจูงใจในระดับปานกลาง และด้านอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด และพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และเขตที่ทำงานมีระดับแรงจูงใจจากปัจจัยจูงใจ

และปัจจัยคำจูงใจไม่แตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานมีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจจากปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน

Chai (2016) ศึกษาปัจจัยในด้านการบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารในประเทศมาเลเซีย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ นวัตกรรม เทคโนโลยี และความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศมาเลเซียจำนวน 319 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18-25 ปี ตำแหน่งพนักงานทั่วไป โดยพบว่า คุณภาพการบริการ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์อย่างมากกับผลการดำเนินงานของธนาคารที่ระดับนัยสำคัญ 1% ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการเพิ่มขึ้นของตัวแปรเหล่านี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคาร

Saner (2015) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในไซปรัสเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในไซปรัสเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารในไซปรัสเหนือจำนวน 679 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามความพึงพอใจของมินนิโซตาแบบสั้น (MSQ) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาเพื่อตรวจสอบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 65 สถานภาพแต่งงานคิดเป็นร้อยละ 61 มีอายุระหว่าง 31-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 42 โดยพบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอกของพนักงานธนาคารมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า 3.5 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารในไซปรัสเหนือ

Güngör (2011) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบการจัดการผลตอบแทนและการปฏิบัติงานของพนักงานกับบทบาทการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษาเชิงปริมาณเกี่ยวกับธนาคารทั่วโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบการจัดการรางวัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกับธนาคารทั่วโลกในอิสตันบูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารในอิสตันบูลจำนวน 116 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบไคสแควร์ การวิเคราะห์เชิงถดถอย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า การทดสอบทางสถิติสมมติฐานแรกโดยการวิเคราะห์การถดถอย พบว่ารางวัลด้านการเงินมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การทดสอบทางสถิติสมมติฐานที่สองมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าแรงจูงใจภายนอก และแรงจูงใจภายในมีผลต่อ

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และการทดสอบทางสถิติสมมติฐานสุดท้ายเกี่ยวข้องกับตัวแปรของแอปพลิเคชันระบบการจัดการผลตอบแทนและแรงจูงใจ พบว่าแรงจูงใจภายนอกสามารถอธิบายโดยตัวแปรของรางวัลทางการเงิน และแรงจูงใจภายในสามารถอธิบายได้จากตัวแปรของรางวัลที่ไม่ได้มาจากเงิน

Çetin (2012) ศึกษาผลกระทบของรูปแบบภาวะผู้นำและความสามารถในการสื่อสารของผู้จัดการธนาคารต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ของตุรกี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของรูปแบบการเป็นผู้นำและความสามารถในการสื่อสารของผู้จัดการธนาคารมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศตุรกีจำนวน 225 คน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงถดถอยเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53 มีอายุต่ำกว่า 40 คิดเป็นร้อยละ 83 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยคิดเป็นร้อยละ 58 มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 56 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพบว่าความเป็นผู้นำแบบโต้ตอบและความสามารถในการสื่อสารส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าการปฏิรูปและการเป็นผู้นำที่มุ่งเน้นผลที่รายบุคคลไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ กรณีศึกษา : จังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการศึกษาข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสำรวจใช้การออกแบบสอบถาม และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทความจากหนังสือต่างๆ และทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษามีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระเบียบ การสำรวจในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยขั้นตอนและวิธีการวิจัยมีดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดนครปฐม มีจำนวน 300 คน (รายงานประจำปี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน : 2559)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณวิธีของเครจซี่และมอร์แกน (สุวิมล ติรกานันท์, 2545) จากสูตร

$$n = \frac{x^2 N p (1-p)}{e^2 (N-1) + x^2 p (1-p)}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

x^2 คือ ค่าไคสแควร์ที่ขึ้นของความเป็นอิสระเท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($x^2=3.841$)

p คือ สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$)

$$\text{แทนค่าได้ } n = \frac{3.841 \times 300 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (300-1) + (3.841 \times 0.5) \times 0.5}$$

$$= 169$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ มีจำนวน 169 คน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อสาขา	จำนวนประชากร	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
สาขานครปฐม	35	20
สาขาถนนทรงพล	50	28
สาขาอ้อมใหญ่	40	23
สาขากำแพงแสน	12	7
สาขาคลองโยง ศาลายา นครปฐม	10	6
สาขาเซ็นทรัล พลาซ่า ศาลายา	10	6
สาขาดอนตูม	12	7
สาขาเทสโก้ โลตัส กำแพงแสน	8	5
สาขาเทสโก้ โลตัส นครปฐม	5	3
สาขาเทสโก้ โลตัส ศาลายา	6	3
สาขาเทสโก้ โลตัส สามพราน	5	3
สาขานครชัยศรี	10	6
สาขาบางเลน	11	6
สาขาบึงสี นครปฐม	6	3
สาขาบึงสีอ้อมใหญ่	5	3
สาขาพุทธมณฑล	10	6
สาขาพุทธมณฑลสาย 4 นครปฐม	11	6
สาขาพุทธมณฑลสาย 5	10	6
สาขามหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา	8	5
สาขาสยามแม่โคโร นครปฐม	5	3
สาขาสามพราน	11	6
สาขาหน้า ม.ศิลปากร นครปฐม	8	5
สาขาอ้อมน้อย	12	7
รวม	300	169

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาจากแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สี่ลม แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เป็นต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานเป็นคำถามแบบ Rating Scale (ศิริกัลยา พิจิตรธรรม, 2551) มาตรฐานวัดที่ใช้เลือกคำตอบมี 5 ระดับความสำคัญ คือ

คะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มาก

คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง น้อย

คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เป็นคำถามแบบ Rating Scale มาตรฐานวัดที่ใช้เลือกคำตอบมี 5 ระดับความสำคัญ คือ

คะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มาก

คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง น้อย

คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความถี่ของพฤติกรรมในการทำงาน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้

3.การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ขั้นที่ 1 สร้างแบบสอบถามโดยศึกษาจากเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

ขั้นที่ 2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง มีกระบวนการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพ โดยสร้างคำถามตามกรอบประเด็นที่กำหนด และตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ผู้ชำนาญจำนวน 3 คน

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วทำการตรวจสอบความสอดคล้อง และประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้วิธีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตลอดจนตรวจสอบความเหมาะสมของภาษา (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) ผลการคำนวณค่า IOC พบว่า มีค่าระหว่าง 0.7-1.00 โดยไม่มีข้อคำถามใดที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 จากนั้นจึงทำการปรับปรุงแก้ไขความชัดเจนของภาษาตามข้อเสนอแนะของผู้ชำนาญการ และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์คุณภาพด้านความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 ค่าความเชื่อมั่นด้านแรงจูงใจในการทำงานเท่ากับ 0.89 ค่าความเชื่อมั่นด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.91 และค่าความเชื่อมั่นด้านประสิทธิภาพในการทำงานเท่ากับ 0.86 แสดงว่าแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นนี้เป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพทั้งความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และความเชื่อมั่นในระดับที่ใช้ได้ดีเนื่องจากมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540)

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่ได้มาหาจุดบกพร่อง และปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

ขั้นที่ 6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

ขั้นที่ 7 รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลอภิปรายผลการวิจัย และสรุปผล

4.ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2560 ถึง กรกฎาคม 2561 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงระยะเวลาดำเนินงาน

รายการ	2560					2561							
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.
ศึกษาความเป็นมาและความสำคัญ	←————→												
ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง					←————→								
เก็บและรวบรวมข้อมูล										←————→			
วิเคราะห์ข้อมูล											←————→		
สรุปผลการวิจัย											←————→		
นำเสนอผลงานวิจัย											←————→		
ทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์	←————→												

5.การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถที่จะตอบคำถาม และแสดงความคิดเห็น แนวคำถามจะเกี่ยวข้องกับเหตุผล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดนครปฐม

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วาสาร วิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการ และบทความต่าง ๆ เพื่อทบทวนศึกษาวิจัยในประเด็นนี้

6.การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง แล้วดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

6.1 นำแบบสอบถามที่คัดเลือกทั้งหมดลงหมายเลขประจำฉบับ

6.2 จัดทำคู่มือลงรหัส (Code Book)

6.3 นำข้อมูลทั้งหมดมาลงรหัสเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

6.4 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.5 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายถึงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

6.6 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

6.7 สรุปผลการศึกษา ตลอดจนเสนอคำแนะนำ และการจัดทำเป็นรูปเล่มเพื่อรายงานผลการศึกษาต่อไป

7.งบประมาณในการดำเนินการ

ค่าถ่ายเอกสาร	5,000 บาท
ค่าน้ำมันในการเดินทาง	7,000 บาท
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	5,000 บาท
รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น	17,000 บาท



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ กรณีศึกษา จังหวัดนครปฐม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถแบ่งออกได้เป็น 7 หัวข้อ ได้แก่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
5. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1
6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2
7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีจำนวนทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกมาตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุจำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ		เพศ		รวม
		ชาย	หญิง	
20-29 ปี	จำนวน	12	40	52
	ร้อยละ	7.1	23.7	30.8
30-39 ปี	จำนวน	18	48	66
	ร้อยละ	10.7	28.4	39.1
40-49 ปี	จำนวน	13	10	23
	ร้อยละ	7.7	5.9	13.6
50 ปีขึ้นไป	จำนวน	19	9	28
	ร้อยละ	11.2	5.3	16.6
รวม	จำนวน	62	107	169
	ร้อยละ	36.7	63.3	100.0

ตารางที่ 4 ผลการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 แบ่งเป็นเพศชาย 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และเพศหญิง 48 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 20-29 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 แบ่งเป็นเพศชาย 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และเพศหญิง 40 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานจำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งงาน		ระดับการศึกษา		รวม
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
พนักงานสินเชื่อ	จำนวน	29	19	48
	ร้อยละ	17.2	11.2	28.4
พนักงานสาขา	จำนวน	57	23	80
	ร้อยละ	33.7	13.6	47.3
พนักงานศูนย์เงินสด	จำนวน	4	0	4
	ร้อยละ	2.4	0	2.4
พนักงานส่วนหลักประกัน	จำนวน	6	2	8
	ร้อยละ	3.6	1.2	4.7
ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค	จำนวน	12	17	29
	ร้อยละ	7.1	10.1	17.2
รวม	จำนวน	108	61	169
	ร้อยละ	63.9	36.1	100.0

ตารางที่ 5 ผลการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานสาขา มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 57 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 และจบการศึกษาระดับปริญญาโท 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 รองลงมา คือ พนักงานสินเชื่อ มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 29 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และจบการศึกษาระดับปริญญาโท 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับรายได้ต่อเดือนจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับรายได้ต่อเดือน		ระยะเวลาในการทำงาน					รวม
		ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท	จำนวน	0	1	0	0	0	1
	ร้อยละ	0	0.6	0	0	0	0.6
15,001-30,000 บาท	จำนวน	1	57	20	0	0	78
	ร้อยละ	0.6	33.7	11.8	0	0	46.2
30,001-45,000 บาท	จำนวน	0	1	22	10	1	34
	ร้อยละ	0.	0.	13.0	5.9	0.6	20.1
45,001-80,000 บาท	จำนวน	0	0	8	11	30	49
	ร้อยละ	0	0	4.7	6.5	17.8	29.0
80,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	0	0	0	0	7	7
	ร้อยละ	0	0	0	0	4.1	4.1
รวม	จำนวน	1	59	50	21	38	169
	ร้อยละ	0.6	34.9	29.6	12.4	22.5	100.0

ตารางที่ 6 ผลการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-30,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 โดยมีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งงาน		ระยะเวลาในการทำงาน					รวม
		ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	
พนักงานสินเชื่อ	จำนวน	1	19	10	10	8	48
	ร้อยละ	0.6	11.2	5.9	5.9	4.7	28.4
พนักงานสาขา	จำนวน	0	35	33	5	7	80
	ร้อยละ	0	20.7	19.5	3.0	4.1	47.3
พนักงานศูนย์เงินสด	จำนวน	0	3	1	0	0	4
	ร้อยละ	0	1.8	0.6	0	0	2.4
พนักงานส่วนหลักประกัน	จำนวน	0	2	1	3	2	8
	ร้อยละ	0	1.2	0.6	1.8	1.2	4.7
ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค	จำนวน	0	0	5	3	21	29
	ร้อยละ	0	0	3.0	1.8	12.4	17.2
รวม	จำนวน	1	59	50	21	38	169
	ร้อยละ	0.6	34.9	29.6	12.4	22.5	100.0

ตารางที่ 7 ผลการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานสาขา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 โดยมีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งงาน		ระดับรายได้ต่อเดือน					รวม
		ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 45,000 บาท	45,001- 80,000 บาท	80,001 บาทขึ้นไป	
พนักงานสินเชื่อ	จำนวน	1	20	8	18	1	48
	ร้อยละ	0.6	11.8	4.7	10.7	0.6	28.4
พนักงานสาขา	จำนวน	0	52	20	7	1	80
	ร้อยละ	0	30.8	11.8	4.1	0.6	47.3
พนักงานศูนย์เงิน สด	จำนวน	0	3	1	0	0	4
	ร้อยละ	0	1.8	0.6	0	0	2.4
พนักงานส่วน หลักประกัน	จำนวน	0	3	4	1	0	8
	ร้อยละ	0	1.8	2.4	0.6	0	4.7
ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	จำนวน	0	0	1	23	5	29
	ร้อยละ	0	0	0.6	13.6	3.0	17.2
รวม	จำนวน	1	78	34	49	7	169
	ร้อยละ	0.6	46.2	20.1	29.0	4.1	100.0

ตารางที่ 8 ผลการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานสาขา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 โดยมีระดับรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 มีระดับรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 มีระดับรายได้ต่อเดือน 45,001-80,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และมีระดับรายได้ต่อเดือน 80,001 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ แรงจูงใจด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน แรงจูงใจด้านการส่งเสริม และการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจด้านการประเมินผล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพที่มีต่อแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

แรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
- สายงานมีการจัดโครงสร้างองค์กรตามตำแหน่งงานที่ชัดเจน และเหมาะสม	3.68	.601	มาก
- เกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งงานปัจจุบันมีความชัดเจน และเหมาะสม	3.79	.599	มาก
- ท่านมีโอกาสเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานเพื่อช่วยพัฒนางานของสายงานให้มีประสิทธิภาพ	3.71	.735	มาก
- ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้งานในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ	3.80	.583	มาก
- ท่านมีความก้าวหน้าในสายงาน	3.67	.696	มาก
รวม	3.73	.490	มาก

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้วิจัยพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้งานในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ รองลงมา คือ เกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งงานปัจจุบันมีความชัดเจน และเหมาะสม และอันดับสุดท้าย คือ ท่านมีความก้าวหน้าในสายงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 3.79 และ 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน

แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
- เพื่อนร่วมงานของท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อผลงานที่ดี และมีคุณภาพ	3.70	.521	มาก
- ท่านได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน	3.76	.583	มาก
- เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามารถ และมีศักยภาพในการทำงานเพื่อความสำเร็จของงาน	3.74	.526	มาก
- ท่านคิดว่าพนักงานในสายงานมีความสามัคคี ร่วมใจกันทำงาน	3.67	.641	มาก
รวม	3.72	.422	มาก

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้วิจัยพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามารถ และมีศักยภาพในการทำงานเพื่อความสำเร็จของงาน และอันดับสุดท้าย คือ ท่านคิดว่าพนักงานในสายงานมีความสามัคคี ร่วมใจกันทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 3.74 และ 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อแรงจูงใจในด้านการส่งเสริม และการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจด้านการส่งเสริม และการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
- งานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันทำให้ท่านได้พัฒนาตนเอง และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ	3.75	.567	มาก
- ท่านได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับความรู้ในด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งเพียงพอสำหรับการทำงานของท่านในปีที่ผ่านมา	3.67	.632	มาก
- หลักสูตรที่ท่านได้เข้ารับการอบรมมีประโยชน์ต่อการทำงานของ ท่าน	3.78	.531	มาก
- ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานสนับสนุนให้ท่านเรียนรู้ และพัฒนาตนเองเพื่อให้ความก้าวหน้าอยู่เสมอ	3.72	.629	มาก
รวม	3.73	.440	มาก

ตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อแรงจูงใจในด้านการส่งเสริม และการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในด้านการส่งเสริม และการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้วิจัยพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ หลักสูตรที่ท่านได้เข้ารับการอบรมมีประโยชน์ต่อการทำงานของ ท่าน รองลงมา คือ งานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันทำให้ท่านได้พัฒนาตนเอง และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ และอันดับสุดท้าย คือ ท่านได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับความรู้ในด้านการปฏิบัติงาน ซึ่ง

เพียงพอสำหรับการทำงานของท่านในปีที่ผ่านมา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 3.75 และ 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อแรงจูงใจในด้านการประเมินผล

แรงจูงใจด้านการประเมินผล	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
- เป้าหมายการดำเนินงาน (KPI) ของท่านเป็นตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.51	.647	มาก
- ผู้บังคับบัญชามีการติดตาม และเสนอแนะทางการทำงานตามเป้าหมาย (KPI) อย่างสม่ำเสมอ	3.70	.653	มาก
- เกณฑ์ในการปรับขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานในปัจจุบันมีความโปร่งใส ชัดเจน และเหมาะสม	3.58	.695	มาก
- เกณฑ์การจ่ายโบนัสให้กับพนักงานมีความโปร่งใส ชัดเจน และเหมาะสม	3.65	.656	มาก
รวม	3.61	.531	มาก

ตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อแรงจูงใจในด้านการประเมินผล ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในด้านการประเมินผลโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้วิจัยพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชามีการติดตาม และเสนอแนะทางการทำงานตามเป้าหมาย (KPI) อย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ เกณฑ์การจ่ายโบนัสให้กับพนักงานมีความโปร่งใส ชัดเจน และเหมาะสม และอันดับสุดท้าย คือ เป้าหมายการดำเนินงาน (KPI) ของท่านเป็นตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 3.65 และ 3.51 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ และด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
- เงินเดือนและสวัสดิการ	3.53	.627	มาก
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.68	.524	มาก
- ความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน	3.73	.583	มาก
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.71	.547	มาก
- การได้รับการยอมรับนับถือ	3.79	.538	มาก
- ลักษณะงานที่มีความท้าทาย	3.92	.567	มาก
- ความมีอิสระในการทำงาน	3.58	.712	มาก
- การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	3.71	.557	มาก
- ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ	3.92	.500	มาก
- การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.73	.564	มาก
รวม	3.73	.390	มาก

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้วิจัยพบว่า ด้านที่มีระดับ

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย และด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.79 และ 3.53 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
- ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด	3.75	.557	มาก
รวม	3.75	.557	มาก

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
- ท่านเต็มใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน	3.82	.549	มาก
- ถึงแม้ท่านจะไม่ได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ท่านก็จะทำงานอย่างเต็มที่	3.36	.659	ปานกลาง
รวม	3.59	.502	มาก

ตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้วิจัยพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านเต็มใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน และข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ถึงแม้ท่านจะไม่ได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ท่านก็จะทำงานอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และ 3.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
- ท่านทำงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย เสร็จทันเวลา	3.82	.458	มาก
- ท่านสามารถลดความซับซ้อนในการปฏิบัติงานได้	3.72	.567	มาก
รวม	3.77	.436	มาก

ตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้วิจัยพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านทำงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลา รองลงมา คือ ท่านสามารถลดความซับซ้อนในการปฏิบัติงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และ 3.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
- ท่านมีการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.89	.468	มาก
- ผลงานที่ท่านทำมีความถูกต้อง สมบูรณ์ และ น่าเชื่อถือ	3.81	.511	มาก
- ท่านสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่เกิดปัญหา ตามมาภายหลัง	3.78	.509	มาก
รวม	3.82	.411	มาก

ตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับ ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ซึ่งมี ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้วิจัยพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ผลงานที่ ท่านทำมีความถูกต้อง สมบูรณ์ และน่าเชื่อถือ และอันดับสุดท้าย คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้โดย ไม่เกิดปัญหาตามมาภายหลัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 3.81 และ 3.78 ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานที่ 1.1

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H₀ : พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H₁ : พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (**H₀**) ก็ต่อเมื่อค่า (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว จะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H₀ : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและหญิงไม่แตกต่างกัน

H₁ : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและหญิงแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถแสดงผลได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 18 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
ในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ

Independent Samples Test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
ปริมาณงาน	5.413	.021	1.665	167	.098	.147	.088	-.027	.322
			1.671	128.941	.097	.147	.088	-.027	.321
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.328	.568	4.279	167	.000	.32642	.07628	.17582	.47703
			4.198	120.160	.000	.32642	.07776	.17246	.48039
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.469	.036	2.147	167	.033	.14795	.06892	.01188	.28402
			2.179	133.394	.031	.14795	.06790	.01364	.28226
คุณภาพของงาน	5.381	.022	2.446	167	.015	.15838	.06474	.03057	.28619
			2.566	146.317	.011	.15838	.06172	.03640	.28036

ตารางที่ 18 ตัวแปรที่ศึกษามีด้านปริมาณงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงาน ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านปริมาณงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยพบว่า มีค่า (P) เท่ากับ .097 มีค่ามากกว่า 0.05 กล่าวคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพเพศชาย และเพศหญิงที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยพบว่า มีค่า (P) เท่ากับ .000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 กล่าวคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพเพศชาย และเพศหญิงที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยพบว่า มีค่า (P) เท่ากับ .031 มีค่าน้อยกว่า 0.05 กล่าวคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพเพศชาย และเพศหญิงที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านคุณภาพงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยพบว่า มีค่า (P) เท่ากับ .031 มีค่าน้อยกว่า 0.011 กล่าวคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพเพศชาย และเพศหญิงที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 19 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
ในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ (ANOVA)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปริมาณ งาน	Between Groups	6.413	3	2.138	7.727	.000
	Within Groups	45.646	165	.277		
	Total	52.059	168			
ความ ตั้งใจใน การ ปฏิบัติงา น	Between Groups	5.853	3	1.951	8.826	.000
	Within Groups	36.475	165	.221		
	Total	42.328	168			
ความ รวดเร็ว ในการ ปฏิบัติงา น	Between Groups	4.642	3	1.547	9.332	.000
	Within Groups	27.358	165	.166		
	Total	32.000	168			
คุณภาพ ของงาน	Between Groups	11.326	3	3.775	11.818	.000
	Within Groups	52.707	165	.319		
	Total	64.033	168			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 20 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ (LSD)

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std.Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ปริมาณงาน	20-29 ปี	30-39 ปี	-.307*	.098	.002	-.50	-.11
		40-49 ปี	-.563*	.132	.000	-.82	-.30
		50 ปีขึ้นไป	-.412*	.123	.001	-.66	-.17
	30-39 ปี	20-29 ปี	.307*	.098	.002	.11	.50
		40-49 ปี	-.256*	.127	.046	-.51	.00
		50 ปีขึ้นไป	-.105	.119	.377	-.34	.13
	40-49 ปี	20-29 ปี	.563*	.132	.000	.30	.82
		30-39 ปี	.256*	.127	.046	.00	.51
		50 ปีขึ้นไป	.151	.148	.310	-.14	.44
	50 ปีขึ้นไป	20-29 ปี	.412*	.123	.001	.17	.66
		30-39 ปี	.105	.119	.377	-.13	.34
		40-49 ปี	-.151	.148	.310	-.44	.14
ความตั้งใจ ในการ ปฏิบัติงาน	20-29 ปี	30-39 ปี	-.29983*	.08718	.001	-.4720	-.1277
		40-49 ปี	-.38085*	.11774	.001	-.6133	-.1484
		50 ปีขึ้นไป	-.52060*	.11021	.000	-.7382	-.3030
	30-39 ปี	20-29 ปี	.29983*	.08718	.001	.1277	.4720
		40-49 ปี	-.08103	.11385	.478	-.3058	.1438
		50 ปีขึ้นไป	-.22078*	.10604	.039	-.4301	-.0114
	40-49 ปี	20-29 ปี	.38085*	.11774	.001	.1484	.6133
		30-39 ปี	.08103	.11385	.478	-.1438	.3058
		50 ปีขึ้นไป	-.13975	.13231	.292	-.4010	.1215
	50 ปีขึ้นไป	20-29 ปี	.52060*	.11021	.000	.3030	.7382
		30-39 ปี	.22078*	.10604	.039	.0114	.4301
		40-49 ปี	.13975	.13231	.292	-.1215	.4010

ความ รวดเร็วใน การ ปฏิบัติงาน	20-29 ปี	30-39 ปี	-.32721*	.07550	.000	-.4763	-.1781
		40-49 ปี	-.29724*	.10197	.004	-.4986	-.0959
		50 ปีขึ้นไป	-.43544*	.09545	.000	-.6239	-.2470
	30-39 ปี	20-29 ปี	.32721*	.07550	.000	.1781	.4763
		40-49 ปี	.02997	.09860	.762	-.1647	.2246
		50 ปีขึ้นไป	-.10823	.09184	.240	-.2896	.0731
	40-49 ปี	20-29 ปี	.29724*	.10197	.004	.0959	.4986
		30-39 ปี	-.02997	.09860	.762	-.2246	.1647
		50 ปีขึ้นไป	-.13820	.11459	.230	-.3644	.0881
	50 ปีขึ้นไป	20-29 ปี	.43544*	.09545	.000	.2470	.6239
		30-39 ปี	.10823	.09184	.240	-.0731	.2896
		40-49 ปี	.13820	.11459	.230	-.0881	.3644
คุณภาพ ของงาน	20-29 ปี	30-39 ปี	-.50787*	.10480	.000	-.7148	-.3009
		40-49 ปี	-.66597*	.14153	.000	-.9454	-.3865
		50 ปีขึ้นไป	-.55495*	.13248	.000	-.8165	-.2934
	30-39 ปี	20-29 ปี	.50787*	.10480	.000	.3009	.7148
		40-49 ปี	-.15810	.13685	.250	-.4283	.1121
		50 ปีขึ้นไป	-.04708	.12747	.712	-.2988	.2046
	40-49 ปี	20-29 ปี	.66597*	.14153	.000	.3865	.9454
		30-39 ปี	.15810	.13685	.250	-.1121	.4283
		50 ปีขึ้นไป	.11102	.15905	.486	-.2030	.4251
	50 ปีขึ้นไป	20-29 ปี	.55495*	.13248	.000	.2934	.8165
		30-39 ปี	.04708	.12747	.712	-.2046	.2988
		40-49 ปี	-.11102	.15905	.486	-.4251	.2030

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 19 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์จากการเปรียบเทียบด้วย LSD ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มช่วงระดับอายุระหว่าง 20-29, 30-39 ปี, 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันโดยในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 30-39 ปี มีค่า P-value = 0.002 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง และในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 40-49 ปี มีค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง และในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value = 0.001 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง และในช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี และ 40-49 ปี มีค่า P-value = 0.046 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง ดังนั้นมีทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 19 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์จากการเปรียบเทียบด้วย LSD ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มช่วงระดับอายุระหว่าง 20-29, 30-39 ปี, 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันโดยในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 30-39 ปี มีค่า P-value = 0.001 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง และในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 40-49 ปี มีค่า P-value = 0.001 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง และในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง และในช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value = 0.039 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ

สมมติฐานรอง ดังนั้นมีทัศนคติปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 19 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์จากการเปรียบเทียบด้วย LSD ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มช่วงระดับอายุระหว่าง 20-29, 30-39 ปี, 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันโดยในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 30-39 ปี มีค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง และในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 40-49 ปี มีค่า P-value = 0.004 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง และในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง ดังนั้นมีทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 19 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์จากการเปรียบเทียบด้วย LSD ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มช่วงระดับอายุระหว่าง 20-29, 30-39 ปี, 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันโดยในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 30-39 ปี มีค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง และในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 40-49 ปี มีค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง และในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง ดังนั้นมีทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 21 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
ในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพ (ANOVA)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปริมาณ งาน	Between Groups	.400	1	.400	1.292	.257
	Within Groups	51.660	167	.309		
	Total	52.059	168			
ความ ตั้งใจใน การ ปฏิบัติงาน	Between Groups	.757	1	.757	3.043	.083
	Within Groups	41.571	167	.249		
	Total	42.328	168			
ความ รวดเร็วใน การ ปฏิบัติงาน	Between Groups	1.461	1	1.461	7.991	.005
	Within Groups	30.539	167	.183		
	Total	32.000	168			
คุณภาพ ของงาน	Between Groups	1.835	1	1.835	4.926	.028
	Within Groups	62.198	167	.372		
	Total	64.033	168			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม
สถานภาพ

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม
สถานภาพ

ตารางที่ 21 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.257 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานรอง สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพ

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพ

ตารางที่ 21 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.083 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานรอง สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพ

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพ

ตารางที่ 21 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.005 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพ

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพ

ตารางที่ 21 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.028 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 22 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
ในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา (ANOVA)

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ปริมาณงาน	Between Groups	1.862	1	1.862	6.196	.014
	Within Groups	50.197	167	.301		
	Total	52.059	168			
ความตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน	Between Groups	.297	1	.297	1.182	.279
	Within Groups	42.031	167	.252		
	Total	42.328	168			
ความรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน	Between Groups	.947	1	.947	5.095	.025
	Within Groups	31.053	167	.186		
	Total	32.000	168			
คุณภาพของงาน	Between Groups	2.862	1	2.862	7.813	.006
	Within Groups	61.171	167	.366		
	Total	64.033	168			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 22 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.014 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 22 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.279 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานรอง สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 22 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.025 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 22 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.006 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 23 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
ในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามตำแหน่งงาน (ANOVA)

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ปริมาณ งาน	Between Groups	2.176	4	.544	1.788	.134
	Within Groups	49.884	164	.304		
	Total	52.059	168			
ความ ตั้งใจใน การ ปฏิบัติงาน	Between Groups	4.422	4	1.106	4.783	.001
	Within Groups	37.906	164	.231		
	Total	42.328	168			
ความ รวดเร็วใน การ ปฏิบัติงาน	Between Groups	2.760	4	.690	3.870	.005
	Within Groups	29.240	164	.178		
	Total	32.000	168			
คุณภาพ ของงาน	Between Groups	5.472	4	1.368	3.831	.005
	Within Groups	58.561	164	.357		
	Total	64.033	168			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 24 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
ในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามตำแหน่งงาน (LSD)

Dependent Variable	(I) ตำแหน่งงาน	(J) ตำแหน่งงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
						Lower Bound	Upper Bound	
ปริมาณงาน	พนักงานสินเชื่อ	พนักงานสาขา	-.125	.101	.216	-.32	.07	
		พนักงานศูนย์เงินสด	-.375	.287	.193	-.94	.19	
		พนักงานส่วน หลักประกัน	-.500*	.211	.019	-.92	-.08	
		ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	-.168	.130	.197	-.42	.09	
		พนักงานสาขา	พนักงานสินเชื่อ	.125	.101	.216	-.07	.32
	พนักงานสาขา	พนักงานศูนย์เงินสด	-.250	.283	.378	-.81	.31	
		พนักงานส่วน หลักประกัน	-.375	.205	.069	-.78	.03	
		ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	-.043	.120	.719	-.28	.19	
		พนักงานศูนย์เงินสด	พนักงานสินเชื่อ	.375	.287	.193	-.19	.94
		พนักงานสาขา	.250	.283	.378	-.31	.81	
	พนักงานส่วน หลักประกัน	พนักงานส่วน หลักประกัน	-.125	.338	.712	-.79	.54	
		ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	.207	.294	.483	-.37	.79	
		พนักงานสินเชื่อ	.500*	.211	.019	.08	.92	
		พนักงานสาขา	.375	.205	.069	-.03	.78	
		พนักงานศูนย์เงินสด	.125	.338	.712	-.54	.79	
	ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	.332	.220	.134	-.10	.77	

	ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	พนักงานสินเชื่อ	.168	.130	.197	-.09	.42
		พนักงานสาขา	.043	.120	.719	-.19	.28
		พนักงานศูนย์เงินสด	-.207	.294	.483	-.79	.37
		พนักงานส่วน หลักประกัน	-.332	.220	.134	-.77	.10
	พนักงานสินเชื่อ	พนักงานสาขา	.13125	.08778	.137	-.0421	.3046
		พนักงานศูนย์เงินสด	-.03125	.25020	.901	-.5253	.4628
		พนักงานส่วน หลักประกัน	-.09375	.18360	.610	-.4563	.2688
	ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค		-.32004*	.11307	.005	-.5433	-.0968
	พนักงานสาขา	พนักงานสินเชื่อ	-.13125	.08778	.137	-.3046	.0421
		พนักงานศูนย์เงินสด	-.16250	.24632	.510	-.6489	.3239
		พนักงานส่วน หลักประกัน	-.22500	.17827	.209	-.5770	.1270
	ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค		-.45129*	.10421	.000	-.6571	-.2455
ความตั้งใจ ในการ ปฏิบัติงาน	พนักงานศูนย์เงินสด	พนักงานสินเชื่อ	.03125	.25020	.901	-.4628	.5253
		พนักงานสาขา	.16250	.24632	.510	-.3239	.6489
		พนักงานส่วน หลักประกัน	-.06250	.29441	.832	-.6438	.5188
	ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค		-.28879	.25643	.262	-.7951	.2175
	พนักงานส่วน หลักประกัน	พนักงานสินเชื่อ	.09375	.18360	.610	-.2688	.4563
		พนักงานสาขา	.22500	.17827	.209	-.1270	.5770
		พนักงานศูนย์เงินสด	.06250	.29441	.832	-.5188	.6438
	ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค		-.22629	.19200	.240	-.6054	.1528

	ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	พนักงานสินเชื่อ	.32004*	.11307	.005	.0968	.5433
		พนักงานสาขา	.45129*	.10421	.000	.2455	.6571
		พนักงานศูนย์เงินสด	.28879	.25643	.262	-.2175	.7951
		พนักงานส่วน หลักประกัน	.22629	.19200	.240	-.1528	.6054
ความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน	พนักงานสินเชื่อ	พนักงานสาขา	-.02083	.07709	.787	-.1731	.1314
		พนักงานศูนย์เงินสด	-.30208	.21974	.171	-.7360	.1318
		พนักงานส่วน หลักประกัน	-.55208*	.16125	.001	-.8705	-.2337
		ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	-.16415	.09931	.100	-.3602	.0319
	พนักงานสาขา	พนักงานสินเชื่อ	.02083	.07709	.787	-.1314	.1731
		พนักงานศูนย์เงินสด	-.28125	.21634	.195	-.7084	.1459
		พนักงานส่วน หลักประกัน	-.53125*	.15657	.001	-.8404	-.2221
		ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	-.14332	.09152	.119	-.3240	.0374
	พนักงานศูนย์เงินสด	พนักงานสินเชื่อ	.30208	.21974	.171	-.1318	.7360
		พนักงานสาขา	.28125	.21634	.195	-.1459	.7084
		พนักงานส่วน หลักประกัน	-.25000	.25857	.335	-.7606	.2606
		ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	.13793	.22521	.541	-.3068	.5826
พนักงานส่วน หลักประกัน	พนักงานสินเชื่อ	.55208*	.16125	.001	.2337	.8705	
	พนักงานสาขา	.53125*	.15657	.001	.2221	.8404	
	พนักงานศูนย์เงินสด	.25000	.25857	.335	-.2606	.7606	
	ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	.38793*	.16863	.023	.0550	.7209	

ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	พนักงานสินเชื่อ	.16415	.09931	.100	-.0319	.3602	
	พนักงานสาขา	.14332	.09152	.119	-.0374	.3240	
	พนักงานศูนย์เงินสด	-.13793	.22521	.541	-.5826	.3068	
	พนักงานส่วน หลักประกัน	-.38793*	.16863	.023	-.7209	-.0550	
คุณภาพงาน	พนักงานสินเชื่อ	พนักงานสาขา	-.17708	.10910	.106	-.3925	.0383
		พนักงานศูนย์เงินสด	-.58333	.31098	.062	-1.1974	.0307
		พนักงานส่วน หลักประกัน	-.70833*	.22820	.002	-1.1589	-.2578
		ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	-.37213*	.14054	.009	-.6496	-.0946
	พนักงานสาขา	พนักงานสินเชื่อ	.17708	.10910	.106	-.0383	.3925
		พนักงานศูนย์เงินสด	-.40625	.30616	.186	-1.0108	.1983
		พนักงานส่วน หลักประกัน	-.53125*	.22158	.018	-.9688	-.0937
		ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	-.19504	.12952	.134	-.4508	.0607
	พนักงานศูนย์เงินสด	พนักงานสินเชื่อ	.58333	.31098	.062	-.0307	1.1974
		พนักงานสาขา	.40625	.30616	.186	-.1983	1.0108
		พนักงานส่วน หลักประกัน	-.12500	.36593	.733	-.8475	.5975
		ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	.21121	.31872	.508	-.4181	.8405
พนักงานส่วน หลักประกัน	พนักงานสินเชื่อ	.70833*	.22820	.002	.2578	1.1589	
	พนักงานสาขา	.53125*	.22158	.018	.0937	.9688	
	พนักงานศูนย์เงินสด	.12500	.36593	.733	-.5975	.8475	
	ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	.33621	.23864	.161	-.1350	.8074	

ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	พนักงานสินเชื่อ	.37213*	.14054	.009	.0946	.6496
	พนักงานสาขา	.19504	.12952	.134	-.0607	.4508
	พนักงานศูนย์เงินสด	-.21121	.31872	.508	-.8405	.4181
	พนักงานส่วน หลักประกัน	-.33621	.23864	.161	-.8074	.1350

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 23 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.134 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานรอง สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์จากการเปรียบเทียบด้วย LSD ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มช่วงระดับตำแหน่งงานระหว่าง พนักงานสินเชื่อ, พนักงานสาขา, พนักงานศูนย์เงินสด, พนักงานส่วนหลักประกัน และผู้ช่วย ผู้จัดการ ผู้จัดการภาค มีความแตกต่างกันเพียง 1 คู่ โดยในช่วงกลุ่มตำแหน่งงานระหว่างพนักงานสินเชื่อ และพนักงานส่วนหลักประกัน มีค่า P-value = 0.019 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ดังนั้นมีทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 23 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.001 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์จากการเปรียบเทียบด้วย LSD ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มช่วงระดับตำแหน่งงานระหว่าง พนักงานสินเชื่อ, พนักงานสาขา, พนักงานศูนย์เงินสด, พนักงานส่วนหลักประกัน และผู้ช่วย ผู้จัดการ ผู้จัดการภาค มีความแตกต่างกันโดยในช่วงกลุ่มตำแหน่งงานระหว่าง พนักงานสินเชื่อ และผู้ช่วย ผู้จัดการ ผู้จัดการภาค มีค่า P-value = 0.005 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก และในช่วงกลุ่มตำแหน่งงานระหว่าง พนักงานสาขา และผู้ช่วย ผู้จัดการ ผู้จัดการภาค มีค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ดังนั้นมีทัศนคติปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 23 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.005 มีน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์จากการเปรียบเทียบด้วย LSD ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มช่วงระดับตำแหน่งงานระหว่าง พนักงานสินเชื่อ, พนักงานสาขา, พนักงานศูนย์เงินสด, พนักงานส่วนหลักประกัน และผู้ช่วย ผู้จัดการ ผู้จัดการภาค มีความแตกต่างกันโดยในช่วงกลุ่มตำแหน่งงานระหว่าง พนักงานสินเชื่อ และพนักงานส่วนหลักประกัน มีค่า P-value = 0.001 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก และในช่วงกลุ่มตำแหน่งงานระหว่าง พนักงานสาขา และพนักงานส่วนหลักประกัน มีค่า P-value = 0.001 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก และในช่วงกลุ่มตำแหน่งงานระหว่าง ผู้ช่วย ผู้จัดการ ผู้จัดการภาค และพนักงานส่วนหลักประกัน มีค่า P-value = 0.023 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ดังนั้นมีทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 23 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.005 มีน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์จากการเปรียบเทียบด้วย LSD ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มช่วงระดับตำแหน่งงานระหว่าง พนักงานสินเชื่อ, พนักงานสาขา, พนักงานศูนย์เงินสด, พนักงานส่วนหลักประกัน และผู้ช่วย ผู้จัดการ ผู้จัดการภาค มีความแตกต่างกันโดยในช่วงกลุ่มตำแหน่งงานระหว่าง พนักงานสินเชื่อ และพนักงานส่วนหลักประกัน มีค่า P-value = 0.002 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก และในช่วงกลุ่มตำแหน่งงานระหว่าง พนักงานสาขา และพนักงานส่วนหลักประกัน มีค่า P-value = 0.018 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก และในช่วงกลุ่มตำแหน่งงานระหว่าง ผู้ช่วย ผู้จัดการ ผู้จัดการภาค และพนักงานสินเชื่อ มีค่า P-value = 0.009 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ดังนั้นมีทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



ตารางที่ 25 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
ในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ANOVA)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปริมาณ งาน	Between Groups	7.250	4	1.812	6.633	.000
	Within Groups	44.809	164	.273		
	Total	52.059	168			
ความ ตั้งใจใน การ ปฏิบัติงาน	Between Groups	6.265	4	1.566	7.122	.000
	Within Groups	36.064	164	.220		
	Total	42.328	168			
ความ รวดเร็วใน การ ปฏิบัติงาน	Between Groups	3.662	4	.915	5.298	.000
	Within Groups	28.338	164	.173		
	Total	32.000	168			
คุณภาพ ของงาน	Between Groups	8.717	4	2.179	6.461	.000
	Within Groups	55.315	164	.337		
	Total	64.033	168			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับ
รายได้ต่อเดือน

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับ
รายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 25 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 25 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 25 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 25 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 26 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
ในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน (ANOVA)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปริมาณ งาน	Between Groups	5.609	4	1.402	4.951	.001
	Within Groups	46.450	164	.283		
	Total	52.059	168			
ความ ตั้งใจใน การ ปฏิบัติงาน	Between Groups	7.318	4	1.830	8.570	.000
	Within Groups	35.010	164	.213		
	Total	42.328	168			
ความ รวดเร็วใน การ ปฏิบัติงาน	Between Groups	3.181	4	.795	4.526	.002
	Within Groups	28.819	164	.176		
	Total	32.000	168			
คุณภาพ ของงาน	Between Groups	8.208	4	2.052	6.028	.000
	Within Groups	55.825	164	.340		
	Total	64.033	168			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม
ระยะเวลาในการทำงาน

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม
ระยะเวลาในการทำงาน

ตารางที่ 26 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.001 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านปริมาณแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ตารางที่ 26 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ตารางที่ 26 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.002 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

H_1 : ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ตารางที่ 26 ผู้วิจัยพบว่า ค่า P-value = 0.00 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของทัศนคติปัจจัยด้านคุณภาพงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดนครปฐม โดยแบ่งปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
2. แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน
3. แรงจูงใจด้านการส่งเสริม และการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน
4. แรงจูงใจด้านการประเมินผล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

6.1 แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

H_1 : แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน		
	R	P	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
ด้านปริมาณงาน	.444**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านความตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน	.341**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านความรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน	.404**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านคุณภาพของงาน	.377**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สามารถอธิบายตามตารางได้ดังนี้

แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยพบว่าค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .444 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .341 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .404 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านคุณภาพของงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .377 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

6.2 แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

H_1 : แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน		
	R	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านปริมาณงาน	.287**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.193*	.012	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	.278**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านคุณภาพของงาน	.275**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สามารถอธิบายตามตารางได้ดังนี้

แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .287 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .193 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .278 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านคุณภาพของงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.275 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

6.3 แรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : แรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

H_1 : แรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	แรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน		
	r	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านปริมาณงาน	.232**	.002	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.235**	.002	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	.252**	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านคุณภาพของงาน	.340**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สามารถอธิบายตามตารางได้ดังนี้

แรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยพบว่า มีค่า (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า แรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .232 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

แรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า แรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .235 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

แรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า แรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .252 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

แรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านคุณภาพของงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า แรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .340 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

6.4 แรงจูงใจด้านการประเมินผลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : แรงจูงใจด้านการประเมินผลไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

H_1 : แรงจูงใจด้านการประเมินผลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านการประเมินผลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	แรงจูงใจด้านการประเมินผล		
	r	p	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
ด้านปริมาณงาน	.412**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านความตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน	.373**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านความรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน	.344**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านคุณภาพของงาน	.281**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านการประเมินผลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สามารถอธิบายตามตารางได้ดังนี้

แรงจูงใจด้านการประเมินผลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
ด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยพบว่าค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมิต้าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า แรงจูงใจด้านการประเมินผลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .412 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

แรงจูงใจด้านการประเมินผลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า แรงจูงใจด้านการประเมินผลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .373 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

แรงจูงใจด้านการประเมินผลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า แรงจูงใจด้านการประเมินผลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .344 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

แรงจูงใจด้านการประเมินผลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านคุณภาพของงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า แรงจูงใจด้านการประเมินผลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .281 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก



7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดนครปฐม โดยแบ่งปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 10 ด้าน ดังนี้

1. เงินเดือนและสวัสดิการ
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. ความก้าวหน้าของอาชีพในงานที่ทำ
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
5. การได้รับการยอมรับนับถือ
6. ลักษณะงานที่มีความท้าทาย
7. ความมีอิสระในการทำงาน
8. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
9. ความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย
10. การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

7.1 ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ	ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ		
	R	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านปริมาณงาน	.254**	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.232**	.002	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	.299**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านคุณภาพของงาน	.264**	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สามารถอธิบายตามตารางได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .254 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .232 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .299 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านคุณภาพของงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .264 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

7.2 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน		
	R	p	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
ด้านปริมาณงาน	.125	.105	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน	.057	.465	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน	.070	.369	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านคุณภาพของงาน	.122	.113	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สามารถอธิบายตามตารางได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.105 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านปริมาณงาน

ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.465 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.369 ซึ่งมีความมากกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านคุณภาพของงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.113 ซึ่งมีความมากกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านคุณภาพของงาน

7.3 ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพในงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพในงานที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพในงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน



ตารางที่ 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพใน
งานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพในงานที่ทำ		
	r	p	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
ด้านปริมาณงาน	.230**	.003	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านความตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน	.094	.223	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน	.167*	.030	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านคุณภาพของงาน	.218**	.004	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของ
อาชีพในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สามารถอธิบายตามตาง
รางได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า
0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพในงาน
ที่ทำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านปริมาณงาน โดย
มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .230 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และ
มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.223 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพในงานที่ทำไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .167 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านคุณภาพของงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .218 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

7.4 ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		
	r	p	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
ด้านปริมาณงาน	.225**	.003	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านความตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน	.130	.092	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน	.223**	.004	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านคุณภาพของงาน	.200**	.009	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สามารถอธิบายตามตารางได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .225 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.092 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .223 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านคุณภาพของงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .200 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

7.5 ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ		
	R	p	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
ด้านปริมาณงาน	.498**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านความตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน	.395**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านความรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน	.403**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านคุณภาพของงาน	.461**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สามารถอธิบายตามตารางได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .498 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .395 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .403 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านคุณภาพของงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .461 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

7.6 ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย		
	R	p	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
ด้านปริมาณงาน	.164*	.033	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านความตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน	.328**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านความรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน	.253**	.001	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านคุณภาพของงาน	.265**	.001	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สามารถอธิบายตามตารางได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.033 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .164 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .328 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .253 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านคุณภาพของงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .265 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

7.7 ความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	ความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงาน		
	R	p	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
ด้านปริมาณงาน	.284**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านความตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน	.317**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านความรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน	.290**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก
ด้านคุณภาพของงาน	.282**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สามารถอธิบายตามตารางได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยพบว่า มีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .284 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .317 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .290 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านคุณภาพของงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .282 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

7.8 ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน		
	R	p	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
ด้านปริมาณงาน	.408**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านความตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน	.316**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านความรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน	.427**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านคุณภาพของงาน	.382**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สามารถอธิบายตามตารางได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .408 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .316 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .427 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านคุณภาพของงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .382 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

7.9 ความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	ความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ		
	r	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านปริมาณงาน	.229**	.003	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.301**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	.109	.158	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านคุณภาพของงาน	.194*	.011	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สามารถอธิบายตามตารางได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .229 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .301 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.158 ซึ่งมีความมากกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านคุณภาพของงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .194 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

7.10 ความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	ความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ		
	r	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านปริมาณงาน	.195*	.011	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.026	.741	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	.251**	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก
ด้านคุณภาพของงาน	.306*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สามารถอธิบายตามตารางได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .195 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.741 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .251 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านคุณภาพของงาน ผู้วิจัยพบว่ามีค่า (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .306 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ



บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยพบว่า ในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 มีสถานภาพโสด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 เป็นพนักงานสาขา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-30,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9

1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อ ผู้วิจัยพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้งานในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ รองลงมา คือ เกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งงานปัจจุบันมีความชัดเจน และเหมาะสม และอันดับสุดท้าย คือ ท่านมีความก้าวหน้าในสายงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้วิจัยพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามารถ และมีศักยภาพในการทำงานเพื่อความสำเร็จของงาน และอันดับสุดท้าย คือ ท่านคิดว่าพนักงานในสายงานมีความสามัคคี ร่วมใจกันทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อแรงจูงใจในด้านการส่งเสริม และการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในด้านการส่งเสริม และการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้วิจัยพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ หลักสูตรที่ท่านได้เข้ารับการอบรมมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน รองลงมา คือ งานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันทำให้ท่านได้พัฒนาตนเอง และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ และอันดับสุดท้าย คือ ท่านได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับความรู้ในด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งเพียงพอสำหรับการทำงานของท่านในปีที่ผ่านมา

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อแรงจูงใจในด้านการประเมินผล ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในด้านการประเมินผล เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้วิจัยพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชามีการติดตาม และเสนอแนวทางการทำงานตามเป้าหมาย (KPI) อย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ เกณฑ์การจ่ายโบนัสให้กับพนักงานมีความโปร่งใส ชัดเจน และเหมาะสม และอันดับสุดท้าย คือ เป้าหมายการดำเนินงาน (KPI) ของท่านเป็นตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบ

1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้วิจัยพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย และด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

1.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้วิจัยพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านเต็มใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน และข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ถึงแม้ท่านจะไม่ได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ท่านก็จะทำงานอย่างเต็มที่

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้วิจัยพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านทำงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลา รองลงมา คือ ท่านสามารถลดความซับซ้อนในการปฏิบัติงานได้

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้วิจัยพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ผลงานที่ท่านทำมีความถูกต้อง สมบูรณ์ และน่าเชื่อถือ และอันดับสุดท้าย คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่เกิดปัญหาตามมาภายหลัง

1.5 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 เปรียบเทียบปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 เปรียบเทียบปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยพบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 เปรียบเทียบปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 เปรียบเทียบปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.6 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยการวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถสรุปผลได้ดังนี้

แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

แรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

แรงจูงใจด้านการประเมินผลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.7 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 โดยการวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน แต่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน และด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน แต่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่แตกต่างกัน

แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของประภา สังข์พันธ์ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน และการได้รับสนับสนุนจากฝ่ายบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน บมจ.ธนาคารกรุงไทย มากที่สุด

แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ประภา สังข์พันธ์ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน บมจ.ธนาคารกรุงไทย

แรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภา สังข์พันธ์ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านการส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน บมจ.ธนาคารกรุงไทย

แรงจูงใจด้านการประเมินผลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภา สังข์พันธ์

(2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในกรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านการประเมิณผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ด้านปัจจัยค้ำจุน โดยเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน หากองค์กรมีค่าตอบแทนเงินเดือนและสวัสดิการที่จูงใจกับพนักงาน ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ไม่สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ด้านปัจจัยค้ำจุน โดยสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพในงานที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน แต่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ด้านปัจจัยค้ำจุน โดยเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน แต่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็วในการ

ปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ด้านปัจจัยค่าจูน โดยเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยเน้นไปที่ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน หากพนักงานได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยเน้นไปที่ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยหากงานเป็นงานที่น่าสนใจ เป็นงานที่สร้างความท้าทาย จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ด้านปัจจัยค่าจูน เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานของ

พนักงาน โดยหากผู้บังคับบัญชาให้อิสระกับพนักงานในการทำงาน จะเกิดความพึงพอใจ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยเน้นไปที่ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยหากพนักงานรู้สึกว่าการงานมีความสำคัญ เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์กร จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน แต่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน และด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยเน้นไปที่ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยหากพนักงานรู้สึกว่าการงานของตนเองมีความสำคัญ สามารถสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน แต่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ด้านปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจใน

การทำงานของพนักงาน โดยหากพนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และได้รับโอกาสในการฝึกอบรม จะเกิดความพึงพอใจ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการศึกษา

1. ผู้บริหารองค์กรควรแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมในการสนับสนุนการทำงานของพนักงาน เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องของการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน การทำงานร่วมกันภายในองค์กร และค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน
3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนภายในองค์กร โดยเฉพาะพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และความสามารถในการทำงานสูง เนื่องจากพนักงานดังกล่าวมีส่วนสำคัญทำให้องค์กรเจริญเติบโต สามารถแข่งขัน และสร้างผลกำไรให้กับองค์กรได้ในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงข้อมูลของกลุ่มพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยไม่สามารถดำเนินการวิจัยได้ครอบคลุม เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลา และกำลังคน การวิจัยครั้งต่อไปในการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างควรทำการสำรวจให้ครอบคลุม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพทุกสาขาในประเทศ
2. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ การวิจัยครั้งต่อไปสามารถศึกษาวิจัยตัวแปรด้านอื่น ๆ ได้อีก ทั้งนี้ เพื่อให้เห็นถึงภาพรวมในการวิเคราะห์ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- Applewhite, P. B. (1965). *Organization Behavior Englewood Cliffs*. Prentice Hall New York
- Certo, S. C. (2000). *Modern Management*. Prentice - Hall New York.
- Çetin, M. (2012). The Effects of Leadership Styles and the Communication Competency of Bank Managers on the Employee's Job Satisfaction: The Case of Turkish Banks. 58, 227-235.
- Chai, B. B.-H. (2016). Banking Services that Influence the Bank Performance 224, 401-407.
- Domjan. (1996). การจูงใจ. Retrieved from [http://www.gotoknow.org/posts/492000%20\(12](http://www.gotoknow.org/posts/492000%20(12)
- Drucker, P. (1967). ความหมายของประสิทธิภาพ. Retrieved from <https://www.im2market.com/2016/02/22/2992>
- Gilmer, B. V. H. (1966). *Applied Psychology : Problems in Living and Work*. McGraw-Hill New York
- Güngör, P. (2011). The Relationship between Reward Management System and Employee Performance with the Mediating Role of Motivation: A Quantitative Study on Global Banks. 24, 1510-1520.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation of Work*. John Wiley & Sons New York.
- Jerald and Baron, R. A. (1997). *Behavior in Organizations : Under Stanading and Managing the Human Side of Work*. 8th ed. Prentice Hall Englewood Cliffs, NJ
- Koontz, H. D. (1997). *Principle of Management*. McGraw-Hill New York
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality in the Classroom*. Harper & Brather New York.
- McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. D. Van Nostrand Company Ine New York
- MONEY2KNOW. (2019). ปี 61 แบงก์พาณิชย์กำไร 2.02 แสนล้าน. Retrieved from https://money2know.com/กำไรแบงก์-4/?fbclid=IwAR3q2_mn0JY2BBs3ZvDcNNLqdUDF61bcBc7Zd8eaYU3bsowVYw-47vUmHPg
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Robbins, S. P. (2003). *Organization Behavior*. Pearson Education New Jersey
- Ryan, T. A. a. S., P.C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. The Mcnanla Press Company New York

Saner, T. (2015). The Job Satisfaction of Bank Employees in North Cyprus 23, 1457-1460.

Walters. (1978). ความหมายของแรงจูงใจและการจูงใจ. Retrieved from

<http://www.novabizz.com/NovaAce/Motives.htm>

Zimbardo, P. G. E., E.B. and Maslach, C. (1977). *Influencing Attitudes and Changing Behavior*. McGraw-Hill New York

กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ ยาม จำกัด. มหาวิทยาลัยบูรพา.

กรรณิกา ทักขพาณิชย์. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กรรณิกา เทพนวล. (2552). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

กิติมา ปรีดีคิดก. (2539). ทฤษฎีบริหารองค์กร. ธนะการพิมพ์ กรุงเทพฯ.

คณิต ดวงหัตถ์. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จินดารัตน์ สุคนคร. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จิรวรรณ ศิริบุญ. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. มหาวิทยาลัยบูรพา.

จุฑารัตน์ ศรีไย. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกสิกรไทย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เจนนิศา กราบเครือ. (2546). แรงจูงใจในการทำงานของลูกจ้างในสถานประกอบการอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ชาริณี จันทร์แสงศรี. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เชี่ยวบุญย์ ทิชนพวงศ์. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูพลศึกษาในโรงเรียน

- มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
 จิติตา ศรีมงคล. (2540). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การ : ศึกษากรณีงานการพิมพ์องค์การคำ
 ของครูสภา. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐธัญ ถนอมรบ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการ
 ไฟฟ้าแห่งประเทศไทย. สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ดิน ปรัชญพททธี. (2542). ทฤษฎีองค์การ (Vol. 4). ไทยวัฒนาพานิช กรุงเทพฯ.
- ธวัชชัย เมฆกระจาย. (2547). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่าน
 ทางการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. สถาบันราชภัฏพระนคร.
- ชญญา ผลอนันต์. (2547). แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน (Vol. 3). อินโนกราฟฟิกส์
 กรุงเทพฯ.
- ธีรนนท์ บุญตันสา. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
 (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นรา สมประสงค์. (2544). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา.
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ. (2540). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Vol. 7). เจริญผล กรุงเทพฯ.
- ประภา สังข์พันธ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้
 ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประกาศภรณ์ สุรภา. (2544). Retrieved from www.ycharkarn.com/uploads/56/56921
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. สหมิตรออฟเซต กรุงเทพฯ
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (Vol. 7). สำนักทดสอบ
 ทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ.
- พิมพ์วัลลัญช์ กิจการนนท์. (2554). ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
 ธนาคารกสิกรไทย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพ็ญแข ช่อมณี. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. เอ็มพันธ์ มณี โปธิเสน กรุงเทพฯ
- ฤทัยพิพย์ โปธิอ่อน. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วิริยะชัยพลาย
 จำกัด. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วรจิตร หนองแก. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของ
 อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น □ น.
- วิชัย แหวนเพชร. (2543). มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. โรงพิมพ์ธรรมมกล กรุงเทพฯ
- วิเชียร วิทยอุดม. (2549). พฤติกรรมองค์การ (Vol. 3). วีระฟิล์มและไซเท็กซ์ กรุงเทพฯ.

- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต
กรุงเทพฯ
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
กรุงเทพฯ
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริกัลยา พิจิตรธรรม. (2551). การตลาดในยุคเศรษฐกิจใหม่ (Vol. 2). ทิปป์ปิ้งพอยท์ กรุงเทพมหานคร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). องค์กรและการจัดการ. โรงพิมพ์ธรรมสาร กรุงเทพมหานคร
- สมใจ บุญทานนท์. (2551). การบริหารการขาย. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมใจ ลักษณะ. (2548). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราช
ภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพฯ
- สมใจ สวยสม. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท
อมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมยศ นาวิการ. (2543). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. สำนักพิมพ์บรรณกิจ กรุงเทพฯ.
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครปฐม. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สว่าง ฉวีวรรณ. (2536). ปัจจัยที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษาเฉพาะ
กรณีจังหวัดนครราชสีมา. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สันติ ธรรมชาติ. (2545). สุขภาพจิตในการทำงาน พฤติกรรมสุขภาพ และความพึงพอใจในงาน ของ
ผู้บริหารธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. Retrieved from
<http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771>
- สุชาร์ตน์ บุญอยู่. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตภาคตะวันตก. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพานี สฤณภู่วานิช. (2549). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
กรุงเทพฯ
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2544). จิตวิทยาการศึกษา (Vol. 4). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ
- สุวิมล ทิรกันันท์. (2545). การประเมินโครงการ (Vol. 4). ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ กรุงเทพฯ
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2519). หลักมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์กร. แพร่พิทยา กรุงเทพฯ
- เสนาะ ดิยาวี. (2534). การบริหารแบบผู้นำ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ

อารี เพชรสุด. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. เนติกุลการพิมพ์ กรุงเทพฯ
อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ โทรศัพท์
แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.







1. ธนาคารกรุงเทพ สาขานครปฐม

ที่อยู่ : 58 ถนนทหารบก ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 034-251994-6

2. ธนาคารกรุงเทพ สาขาถนนทรงพล

ที่อยู่ : 447/2 ถนนทรงพล ตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 034-251092-5

3. ธนาคารกรุงเทพ สาขาอ้อมใหญ่

ที่อยู่ : 143/1 หมู่ 1 ตำบลยายชา อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 034-325010-4

4. ธนาคารกรุงเทพ สาขากำแพงแสน

ที่อยู่ : 112 หมู่ 1 ถนนพลตำรวจ ตำบลกำแพงแสน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 034-351368-70

5. ธนาคารกรุงเทพ สาขาคลองโยง ศาลายา นครปฐม

ที่อยู่ : 118/6-8 หมู่ 5 ตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 034-246293

6. ธนาคารกรุงเทพ สาขาเซ็นทรัล พลาซ่า ศาลายา

ที่อยู่ : 99/19-20 หมู่ 2 ถนนบรมราชชนนี ตำบลบางเตย อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 02-4296800-3

7. ธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนตูม

ที่อยู่ : 1 หมู่ 4 ถนนคงทอง ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 034-381006-9

8. ธนาคารกรุงเทพ สาขาเทสโก้ โลตัส กำแพงแสน

ที่อยู่ : 9/2 หมู่ 7 ถนนมาลัยแมน ตำบลทุ่งกระพังโหม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 034-352752

9. ธนาคารกรุงเทพ สาขาเทสโก้ โลตัส นครปฐม

ที่อยู่ : 1048 ถนนเพชรเกษม ตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 034-275310-2

10. ธนาคารกรุงเทพ สาขาเทสโก้ โลตัส ศาลายา

ที่อยู่ : 99/14 หมู่ 1 ถนนปิ่นเกล้า-นครชัยศรี ตำบลบางเตย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 02-4822069

11. ธนาคารกรุงเทพ สาขาเทสโก้ โลตัส สามพราน

ที่อยู่ : 20/10 หมู่ 1 ถนนเพชรเกษม ตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 034-312150-2

12. ธนาคารกรุงเทพ สาขานครชัยศรี

ที่อยู่ : 61/2 หมู่ 3 ถนนเพชรเกษม ตำบลท่าตำหนัก อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 034-228383

13. ธนาคารกรุงเทพ สาขาบางเลน

ที่อยู่ : 275 หมู่ 8 ถนนพลตำรวจ ตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 034-391036-8

14. ธนาคารกรุงเทพ สาขาบึงขี้นครปฐม

ที่อยู่ : 58 ถนนทหารบก ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 034-251994-6

15. ธนาคารกรุงเทพ สาขาบึงขี้อ้อมใหญ่

ที่อยู่ : 17/17 หมู่ 8 ตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 02-4206283

16. ธนาคารกรุงเทพ สาขาพุทธมณฑล

ที่อยู่ : 200/12-14 หมู่ 5 ถนนพุทธมณฑล ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 02-8893349-52

17. ธนาคารกรุงเทพ สาขาพุทธมณฑลสาย 4 นครปฐม

ที่อยู่ : 195/2-3 หมู่ 5 ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลกระทุ่มล้ม อำเภอสามพราน จังหวัด

นครปฐม

โทรศัพท์ : 02-4207157-9

18. ธนาคารกรุงเทพ สาขาพุทธมณฑลสาย 5

ที่อยู่ : 105/6-8 หมู่ 13 ถนนพุทธมณฑลสาย 5 ตำบลไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 02-4453804-6

19. ธนาคารกรุงเทพ สาขามหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

ที่อยู่ : 999 สิ่งแวดล้อมพัฒนาตล ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล
จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 02-4415205-8

20. ธนาคารกรุงเทพ สาขาสยามแม่โคโร นครปฐม

ที่อยู่ : 83 หมู่ 13 ถนนเพชรเกษม ตำบลโพรงมะเดื่อ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 034-378399-400

21. ธนาคารกรุงเทพ สาขาสามพราน

ที่อยู่ : 333 หมู่ 8 ถนนสุขาภิบาล ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 034-325016-17

22. ธนาคารกรุงเทพ สาขาหน้า ม.ศิลปากร นครปฐม

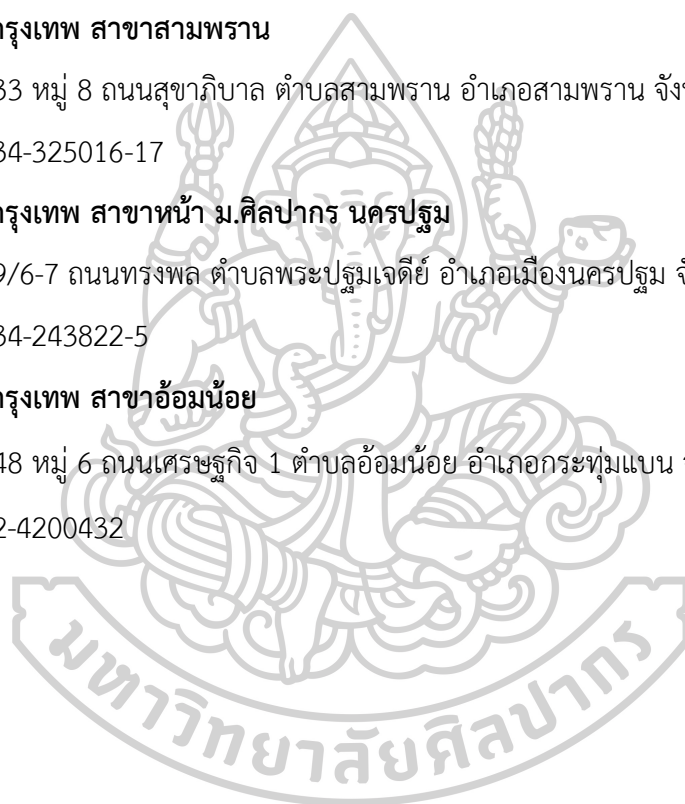
ที่อยู่ : 99/6-7 ถนนทรงพล ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ : 034-243822-5

23. ธนาคารกรุงเทพ สาขาอ้อมน้อย

ที่อยู่ : 248 หมู่ 6 ถนนเศรษฐกิจ 1 ตำบลอ้อมน้อย อำเภอกะทู้ม้าน จังหวัดสมุทรสาคร

โทรศัพท์ : 02-4200432





ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม

แบบสอบถาม

เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

กรณีศึกษา : จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
2. ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ
2. โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน
3. ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามในครั้งนี้จะเก็บเป็นความลับเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20-29 ปี 30-39 ปี
 40-49 ปี 50 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ โสด สมรส
 หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
5. ตำแหน่งงาน พนักงานสินเชื่อ พนักงานสาขา
 พนักงานศูนย์เงินสด พนักงานส่วนหลักประกัน
 ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค
6. ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท
 15,001-30,000 บาท
 30,001-45,000 บาท
 45,001-80,000 บาท
 80,001 บาทขึ้นไป
7. ระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี 1-5 ปี
 6-10 ปี 11-15 ปี
 มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ประเด็นคำถาม	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
A.แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
8. สายงานมีการจัดโครงสร้างองค์กรตามตำแหน่งงานที่ชัดเจน และเหมาะสม					
9. เกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งงาน ปัจจุบันมีความชัดเจน และเหมาะสม					
10. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน เพื่อช่วยพัฒนางานของสายงานให้มีประสิทธิภาพ					
11. ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้งานในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ					
12. ท่านมีความก้าวหน้าในสายงาน					
B.แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน					
13. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อผลงานที่ดี และมีคุณภาพ					
14. ท่านได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน					
15. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามารถ และมีศักยภาพในการทำงานเพื่อความสำเร็จของงาน					
16. ท่านคิดว่าพนักงานในสายงานมีความสามัคคี ร่วมใจกันทำงาน					
C.แรงจูงใจด้านการส่งเสริม และการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน					
17. งานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันทำให้ท่านได้พัฒนาตนเอง และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ					

ประเด็นคำถาม	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
18. ท่านได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับความรู้ในด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งเพียงพอสำหรับการทำงานของท่านในปีที่ผ่านมา					
19. หลักสูตรที่ท่านได้เข้ารับการอบรมมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน					
20. ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานสนับสนุนให้ท่านเรียนรู้ และพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอ					
D.แรงจูงใจด้านการประเมินผล					
21. เป้าหมายการดำเนินงาน (KPI) ของท่านเป็นตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
22. ผู้บังคับบัญชามีการติดตาม และเสนอแนะทางการทำงานตามเป้าหมาย (KPI) อย่างสม่ำเสมอ					
23. เกณฑ์ในการปรับขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานในปัจจุบันมีความโปร่งใส ชัดเจน และเหมาะสม					
24. เกณฑ์การจ่ายโบนัสให้กับพนักงานมีความโปร่งใส ชัดเจน และเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประเด็นคำถาม	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
E.เงินเดือนและสวัสดิการ					
25. ท่านพึงพอใจในเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ จากการปฏิบัติงานในปัจจุบัน					
F.สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
26. องค์กรของท่านมีสถานที่ทำงานที่ เหมาะสม สะอาด อุปกรณ์สำนักงาน อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี					
27. องค์กรของท่านมีแหล่งข้อมูล และ มีผู้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน ที่ท่านทำอยู่					
G.ความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน					
28. องค์กรที่ท่านทำงานอยู่เปิดโอกาส ให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพ เลื่อน ตำแหน่งสูงขึ้นตามที่ท่านคาดหวัง					
H.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
29. ท่านได้รับความร่วมมือในการ ปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากเพื่อน ร่วมงาน					
30. ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อ ท่านและเพื่อนร่วมงานทุกคนอย่าง เสมอภาคกัน					

ประเด็นคำถาม	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
I. การได้รับการยอมรับนับถือ					
31. เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงาน รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอต่าง ๆ ในการทำงานของท่าน					
32. ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานรวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นในงานที่มีความสำคัญ					
J. ลักษณะงานที่มีความท้าทาย					
33. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายด้าน ประกอบกันในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น					
K. ความมีอิสระในการทำงาน					
34. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีความคิดอิสระในการกำหนดวิธีการทำงานในความรับผิดชอบของตนเอง					
L. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน					
35. องค์กรของท่านส่งเสริมให้ท่านมีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
36. ท่านมีโอกาสในการกำหนดวิธีการปฏิบัติและวางเป้าหมายในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา					

ประเด็นคำถาม	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
M.ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ					
37. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้องค์กรดำรงอยู่ได้					
N.การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ					
38. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการศึกษาเพิ่มเติม ฝึกอบรม หรือดูงานทั้งในและต่างประเทศ					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประเด็นคำถาม	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
O.ปริมาณงาน					
39. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด					
P.ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน					
40. ท่านเต็มใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน					
41. ถึงแม้ท่านจะไม่ได้ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ท่านก็จะทำงานอย่างเต็มที่					

ประเด็นคำถาม	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
Q. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					
42. ท่านทำงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลา					
43. ท่านสามารถลดความซับซ้อนในการปฏิบัติงานได้					
R. คุณภาพของงาน					
44. ท่านมีการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
45. ผลงานที่ท่านทำมีความถูกต้อง สมบูรณ์ และน่าเชื่อถือ					
46. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่เกิดปัญหาตามมาภายหลัง					

ส่วนที่ 5 : ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านที่ให้ข้อมูลในครั้งนี้



ผลประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ กรณีศึกษาจังหวัด
นครปฐม

คำชี้แจง : แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม เพื่อ
 ประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็น
 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะทำการประเมินความเที่ยงตรงในตอน
 ที่ 1-4 โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง

+1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม

0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่

-1 = แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความ
 สอดคล้อง หรือถูกต้องเพียงใด

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม					
1.	เพศ	+1	+1	+1	1.0
2.	อายุ	+1	+1	+1	1.0
3.	สถานภาพ	+1	+1	+1	1.0
4.	ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	1.0
5.	ตำแหน่งงาน	+1	+1	+1	1.0
6.	ระดับรายได้ต่อเดือน	+1	+1	+1	1.0
7.	ระยะเวลาในการทำงาน	+1	+1	+1	1.0

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน					
A. แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
8.	สายงานมีการจัดโครงสร้างองค์กรตามตำแหน่งงานที่ชัดเจน และเหมาะสม	+1	+1	+1	1.0
9.	เกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งงานปัจจุบันมีความชัดเจน และเหมาะสม	+1	+1	+1	1.0
10.	ท่านมีโอกาสเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานเพื่อช่วยพัฒนาของสายงานให้มีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1.0
11.	ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้งานในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ	+1	+1	+1	1.0
12.	ท่านมีความก้าวหน้าในสายงาน	+1	+1	+1	1.0
B. แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน					
13.	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อผลงานที่ดี และมีคุณภาพ	+1	+1	+1	1.0
14.	ท่านได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	1.0
15.	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามารถ และมีศักยภาพในการทำงานเพื่อความสำเร็จของงาน	+1	+1	+1	1.0
16.	ท่านคิดว่าพนักงานในสายงานมีความสามัคคี ร่วมใจกันทำงาน	+1	+1	+1	1.0

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
C.แรงจูงใจด้านการส่งเสริม และการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน					
17.	งานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันทำให้ท่านได้พัฒนาตนเอง และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ	+1	+1	+1	1.0
18.	ท่านได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับความรู้ในด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งเพียงพอสำหรับการทำงานของท่านในปีที่ผ่านมา	+1	+1	+1	1.0
19.	หลักสูตรที่ท่านได้เข้ารับการอบรม มีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน	+1	+1	+1	1.0
20.	ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สนับสนุนให้ท่านเรียนรู้ และพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1.0
D.แรงจูงใจด้านการประเมินผล					
21.	เป้าหมายการดำเนินงาน (KPI) ของท่านเป็นตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	0	+1	+1	0.6
22.	ผู้บังคับบัญชามีการติดตาม และเสนอแนวทางการทำงานตามเป้าหมาย (KPI) อย่างสม่ำเสมอ	+1	0	+1	0.6
23.	เกณฑ์ในการปรับขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานในปัจจุบันมีความโปร่งใส ชัดเจน และเหมาะสม	+1	+1	+1	1.0
24.	เกณฑ์การจ่ายโบนัสให้กับพนักงานมีความโปร่งใส ชัดเจน และเหมาะสม	+1	+1	+1	1.0

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ตอนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน					
E.เงินเดือนและสวัสดิการ					
25.	ท่านพึงพอใจในเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนที่ท่าน ได้รับจากการปฏิบัติงานในปัจจุบัน	+1	+1	+1	1.0
F.สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
26.	องค์กรของท่านมีสถานที่ทำงานที่ เหมาะสม สะอาด อุปกรณ์ สำนักงานอยู่ในสภาพที่สามารถใช้ งานได้ดี	+1	+1	+1	1.0
27.	องค์กรของท่านมีแหล่งข้อมูล และ มีผู้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเกี่ยวกับ งานที่ท่านทำอยู่	+1	0	+1	0.6
G.ความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน					
28.	องค์กรที่ท่านทำงานอยู่เปิดโอกาส ให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพ เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามที่ท่าน คาดหวัง	+1	+1	+1	1.0
H.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
29.	ท่านได้รับความร่วมมือในการ ปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากเพื่อน ร่วมงาน	+1	+1	+1	1.0
30.	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อ ท่านและเพื่อนร่วมงานทุกคนอย่าง เสมอภาคกัน	+1	+1	+1	1.0

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
I.การได้รับการยอมรับนับถือ					
31.	เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงาน รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอต่าง ๆ ในการทำงานของท่าน	+1	+1	+1	1.0
32.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานรวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นในงานที่มีความสำคัญ	0	+1	+1	0.6
J.ลักษณะงานที่มีความท้าทาย					
33.	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายด้าน ประกอบกันในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	+1	+1	+1	1.0
K.ความมีอิสระในการทำงาน					
34.	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีความคิดอิสระในการกำหนดวิธีการทำงานในความรับผิดชอบของตนเอง	+1	+1	+1	1.0
L.การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน					
35.	องค์กรของท่านส่งเสริมให้ท่านมีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ	0	+1	+1	0.6
36.	ท่านมีโอกาสในการกำหนดวิธีการปฏิบัติและวางเป้าหมายในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	1.0

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
M.ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ					
37.	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้องค์กรดำรงอยู่ได้	+1	+1	+1	1.0
N.การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ					
38.	องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการศึกษาเพิ่มเติม ฝึกอบรม หรือดูงานทั้งในและต่างประเทศ	+1	+1	+1	1.0
ตอนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน					
O.ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน					
39.	ท่านขาดงานโดยเฉลี่ยประมาณ _____ ครั้ง/ปี	0	+1	+1	0.6
P.ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน					
40.	ท่านเต็มใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.0
41.	ท่านทำงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลา	0	+1	+1	0.6
42.	ถึงแม้ท่านจะไม่ได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ท่านก็จะทำงานอย่างเต็มที่	0	+1	+1	0.6
Q.การโยกย้ายงาน					
43.	ท่านต้องการย้ายไปปฏิบัติงานในแผนกอื่น เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับแผนกงานที่ทำอยู่	0	+1	+1	0.6
R.การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร					
44.	เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรแล้ว ท่านมีการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างไร	0	+1	+1	0.6



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	พิสิฐ นัดสูงวงศ์
วัน เดือน ปี เกิด	25 กันยายน 2535
สถานที่เกิด	จังหวัดราชบุรี
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สาขาธุรกิจวิศวกรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	25/227 หมู่ 2 ตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

