



แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ
สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง

MOTIVATION TOWARD PERFORMANCE EFFICIENCY
OF IMPORT AND EXPORT OFFICER IN A BANK

เพทชาย ทรัพย์กะสินธุ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2563

แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ
สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

MOTIVATION TOWARD PERFORMANCE EFFICIENCY
OF IMPORT AND EXPORT OFFICER IN A BANK



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University
2020
Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ
สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง

ของ

เพทชาย ทรัพย์กะสินธุ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุลตะตา)

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.รสิตา สังข์บุญนาคน)

ชื่อเรื่อง	แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ
ผู้วิจัย	สหายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งประเทศไทย
ปริญญา	เพทาย ทรัพย์กะสินธุ์
ปีการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	2563
	รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สหายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สหายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยแยกเป็นปัจจัยจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ และด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับดีทุกด้าน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี โดยแยกเป็นด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน และอายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แรงจูงใจ ในส่วนของปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สหายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งประเทศไทย ในทิศทางเดียวกัน ส่วนแรงจูงใจ ส่วนของปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สหายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งประเทศไทย ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 38.5

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Title	MOTIVATION TOWARD PERFORMANCE EFFICIENCY OF IMPORT AND EXPORT OFFICER IN A BANK
Author	PAYTAII SUBKASIN
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2020
Thesis Advisor	Associate Professor Supada Sirikutta

The objective of this research is to study the motivation toward performance efficiency of import and export officers in a bank. The sample consisted of import and export officers in a bank. A questionnaire was constructed and used as a tool to collect the data. The motivation factors were at a good level, separated as the motivators, which consisted of achievement, recognition, the work itself, responsibility and the possibility of growth. The maintenance factors consisted of company policy and administration, supervision, interpersonal relations with peers, working conditions, compensations, career status and job security. With an overall performance efficiency of import and export officers and each performance efficiency factor was at a good level, which consist of quantity of work, quality of work and time of work. The results of the hypotheses testing revealed that import and export officers of different ages, monthly income and work period had performance efficiency differently, at a statistically significant level of 0.05. The motivation factors in terms of the achievement and responsibility influencing the performance efficiency of import and export officers in a bank in the same direction. The maintenance factors in terms of working conditions influencing the performance efficiency of import and export officers in a bank in the opposite direction at a statistically significant level of 0.05 and at 38.5%.

Keyword : Motivation, Performance efficiency

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความกรุณาตลอดเวลาอันมีค่า ยิ่ง ในการอนุเคราะห์ให้คำปรึกษา ให้ความรู้ ข้อเสนอแนะ และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ตลอดจน การตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่องในจุดต่าง ๆ เพื่อให้สารนิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์ และสำเร็จลุล่วง ไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์ ที่กรุณามาเป็นประธาน ในการสอบสารนิพนธ์ ขอบพระคุณอาจารย์ ดร.รสิตา สังข์บุญนาค และอาจารย์ ดร.อัชนีรยา ศักดิ์ ณรงค์ ที่กรุณาตรวจแบบสอบถาม และให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคมทุกท่าน ที่ได้กรุณาอบรม สั่งสอน ทั้งในภาคทฤษฎี และในภาคปฏิบัติ จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้จริงได้ในชีวิตการทำงาน และการ ดำเนินธุรกิจส่วนตัว ตลอดจนขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนที่สละเวลาอันมีค่าทำให้งานวิจัยนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น Executive MBA รุ่น 18 ทั้งสาขาการจัดการและสาขาการตลาดทุก คน ที่ได้ให้การช่วยเหลือ และมิตรภาพที่ดีงาม ในทุกช่วงระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ ขอบคุณที่แบ่งปัน ประสบการณ์ทั้งในส่วนงานระดับหัวหน้างาน ไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง ลักษณะการทำงานใน องค์การทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้เข้าใจและสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัวที่สนับสนุน ให้กำลังใจจนสำเร็จการศึกษา ท่ามกลาง สภาวะของโรคระบาด เศรษฐกิจที่แย่ลง และสภาวะแวดล้อมที่ไม่แน่นอนตลอดเวลา ตลอดจน ขอบคุณหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่เป็นกำลังใจ และเข้าใจ รวมถึงการให้คำแนะนำในการศึกษา ตลอดจนการทำสารนิพนธ์นี้ด้วย

เพทชาย ทรัพย์กะสินธุ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญรูปภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	33

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ	48
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	109
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	111
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	111
สมมติฐานของการวิจัย.....	111
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	112
อภิปรายผล	118
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	124
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	128
บรรณานุกรม	131
ภาคผนวก.....	136
ภาคผนวก ก	137
ภาคผนวก ข	145
ประวัติผู้เขียน.....	148

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงประชากรกลุ่มตัวอย่าง	34
ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แผนกที่ปฏิบัติงาน และอายุงาน	50
ตาราง 3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงาน	53
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	54
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน	55
ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	56
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยจูงใจ	57
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ	58
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้า	59
ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านนโยบายและการบริหาร	60
ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านการปกครองบังคับบัญชา	61
ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	62

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยคำจุน ด้านสภาพการทำงาน.....	63
ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยคำจุน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน.....	64
ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยคำจุน ด้านสถานะอาชีพ.....	65
ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยคำจุน ด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	66
ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	67
ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน.....	68
ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน	69
ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา	70
ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบ Levene's Test.....	72
ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สาย ธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ	72
ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's Test.....	74

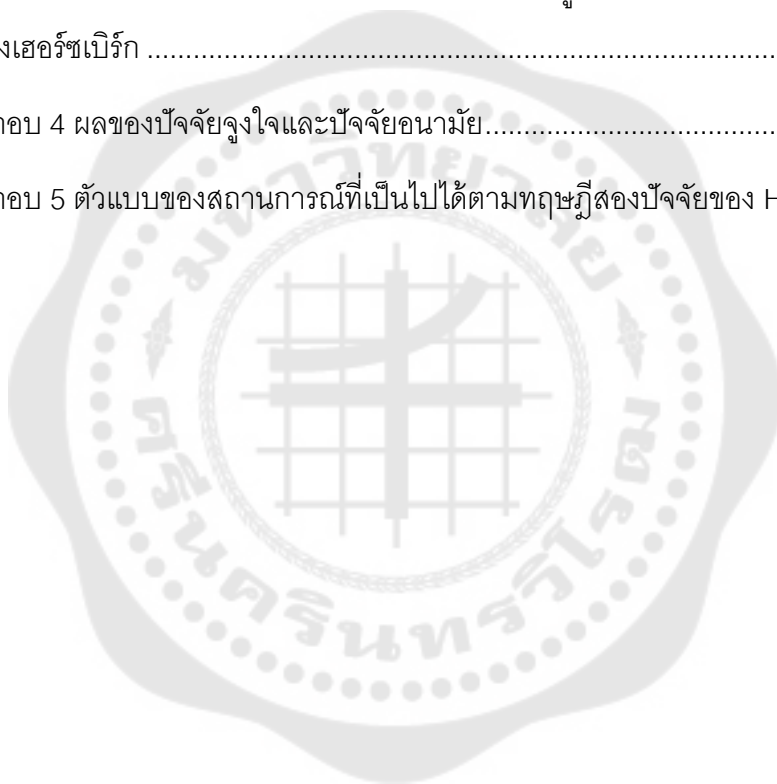
ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยใช้ สถิติ Brown-Forsythe test.....	75
ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ โดยใช้ สถิติ Dunnett's T3.....	76
ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้การ ทดสอบ Levene's Test.....	77
ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ	78
ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ การทดสอบ Levene's Test	79
ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ	80
ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามรายได้ โดยใช้ Levene's Test.....	82
ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามรายได้ โดยใช้ สถิติ Brown-Forsythe test.....	82
ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามรายได้ โดยใช้ สถิติ Dunnett's T3.....	83

ตาราง 33 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's Test.....	85
ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ F-test.....	86
ตาราง 35 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน โดยใช้ Levene's Test.....	87
ตาราง 36 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน โดยใช้ สถิติ Brown-Forsythe test	88
ตาราง 37 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน โดยใช้ สถิติ Dunnett's T3	89
ตาราง 38 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศในภาพรวม สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Linear Regression	92
ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งในภาพรวม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression).....	92
ตาราง 40 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Linear Regression.....	96
ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของ	

ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธีการเลือกตัวแปร โดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression).....	97
ตาราง 42 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของ ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Linear Regression	100
ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของ ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธีการเลือกตัวแปร โดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression).....	101
ตาราง 44 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของ ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Linear Regression	105
ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของ ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธี นำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression).....	106
ตาราง 46 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล	109
ตาราง 47 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	110

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริคเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's dual factor theory, 1990).....	18
ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ของความพอใจที่เกิดจากแรงจูงใจตามองค์ประกอบของทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮอริชเบอร์ก	21
ภาพประกอบ 4 ผลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย.....	22
ภาพประกอบ 5 ตัวแบบของสถานการณ์ที่เป็นไปได้ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg.....	23



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบัน สภาวะแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี ด้านวัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ ตลอดจนวิถีชีวิตของคนในสังคม ส่งผลกระทบโดยตรงกับภาคธุรกิจที่ต้องมีการปรับตัว ซึ่งในภาคธุรกิจเองนั้นก็มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ต่างก็พยายามสร้างจุดแข็งเพื่อให้สามารถชนะคู่แข่งและอยู่รอดได้ เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะพบว่าในทุกวันนี้องค์กรต่าง ๆ ไม่ได้แข่งขันกันแต่กับคู่แข่งในประเทศเท่านั้น ยังต้องแข่งขันให้อยู่รอดได้ในระดับโลกด้วยเช่นกัน จึงส่งผลให้ทุกองค์กรต้องมีการเรียนรู้และหาวิธีการต่าง ๆ ในการพัฒนาประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่อสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน ต้องมีการวางแผนกลยุทธ์เพื่อรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ และมีการวางแผนเพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดอีกด้วย

ท่ามกลางการแข่งขันอย่างรุนแรง องค์กรจำเป็นต้องหาทางปรับตัวเพื่อความอยู่รอด และความเป็นผู้นำทางธุรกิจ ในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กรนั้น “ทรัพยากรมนุษย์” เป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร และเป็นปัจจัยที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในการดำเนินงานหรืออาจแพ้ต่อคู่แข่ง ในธุรกิจธนาคารก็เช่นเดียวกัน เพราะนอกจากจะถูกกดดันด้วยคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันแล้ว ยังถูกคุกคามจากกระแสโลกาภิวัตน์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทกับการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไปจากการติดต่อธุรกรรมธนาคารที่ต้องเห็นหน้า เป็นการทำธุรกรรมออนไลน์แทน ซึ่งส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารต้องปรับเปลี่ยนไปด้วยเช่นกัน กล่าวได้ว่าเทคโนโลยีทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่กับธุรกิจธนาคาร

เมื่อทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำรงอยู่ขององค์กร งานสำคัญสำหรับผู้บริหารคือการกำกับดูแล และกระตุ้นให้พนักงานทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดและขับเคลื่อนพฤติกรรมและผลงานคือ “แรงจูงใจ” ซึ่งในการสร้างแรงจูงใจนั้น สิ่งสำคัญคือ “ปัจจัยจูงใจ” ต่าง ๆ ในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของนโยบายการสนับสนุนด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ส่วนของการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนของลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนของความรับผิดชอบรวมถึงอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และส่วนของความก้าวหน้าในการทำงานที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคล และการที่องค์กรจะสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น ผู้บริหารจะต้องสร้าง กระตุ้น และควบคุมให้บุคลากรใน

องค์การมีความตั้งใจ มีกำลังใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในทางกลับกันหากผู้บริหารไม่คำนึงถึงในเรื่องดังกล่าวนี้ แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรจะลดลงไปเรื่อย ๆ และอาจส่งผลให้สูญเสียบุคลากรที่มีความสามารถไปให้กับองค์กรที่ดีกว่า จึงกล่าวได้ว่า การจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ถ้าหากบุคลากรที่ได้รับแรงจูงใจที่ถูกต้องตามความต้องการ จะทุ่มเททำงานเต็มกำลังความสามารถที่มี และมีความเต็มใจตลอดจนมีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุดในนามซึ่งการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย (อรุณวรรณ กุลนิล, 2558)

ด้วยเหตุนี้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ถูกต้องและเหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญในยุคนี้ การเข้าใจถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องรักษาไว้ ดังนั้น วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยต้องการทราบถึง ปัจจัยแรงจูงใจในมิติต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง และนำเสนอแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประสบความสำเร็จในศตวรรษที่ 21 เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาแก้ไขและปรับปรุงบทบาทของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในธนาคารให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และที่กำลังจะติดตามมาในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้นี้ไปปรับแผนการบริหารงานและวางแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
2. ใช้เป็นแหล่งข้อมูลและเป็นประโยชน์ทางการศึกษา ให้แก่ผู้สนใจที่ต้องการศึกษาค้นคว้าต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 360 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธนาคาร ณ เดือนมกราคม 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริงโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% (ประคอง กรรณสูตร, 2542, น. 10) แทนค่าในสูตรจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 190 คนและผู้วิจัยเพิ่มจำนวน 5% ของกลุ่มตัวอย่าง คิดเป็นจำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) สุ่มตัวอย่างจากพนักงานในแต่ละฝ่ายโดยวิธีกำหนดสัดส่วนประชากรพนักงานฝ่ายนั้น ๆ (Proportional stratified random sampling) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) สุ่มตัวอย่างในฝ่ายต่าง ๆ ตามจำนวนตัวอย่างในชั้นที่ 1 ครอบคลุม 200 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

- ชาย
- หญิง

1.1.2 อายุ

- 21-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- 51 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพ

- ไลด์
- สมรส/อยู่ด้วยกัน
- หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
- 15,001 – 30,000 บาท
- 30,001 – 45,000 บาท
- 45,001 – 60,000 บาท
- 60,001 บาทขึ้นไป

1.1.6 อายุงาน

- อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี
- อายุงาน 11-20 ปี
- อายุงาน 21-30 ปี
- อายุงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป

1.1.7 แผนกที่ปฏิบัติงาน

- นำเข้า
- ส่งออก
- ฝ่ายสนับสนุน

1.2 แรงจูงใจ

1.2.1 ปัจจัยจูงใจ

- ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- ด้านลักษณะของงาน
- ด้านความรับผิดชอบ
- ด้านความก้าวหน้า

1.2.2 ปัจจัยค้าจุน

- ด้านนโยบายและการบริหาร
- ด้านการปกครองบังคับบัญชา
- ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- ด้านสภาพการทำงาน
- ด้านผลประโยชน์ตอบแทน
- ด้านสถานะอาชีพ
- ด้านความมั่นคงในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1.1 คุณภาพงาน

2.1.2 ปริมาณงาน

2.1.3 เวลาในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1.ธนาคารแห่งหนึ่ง หมายถึง สถาบันการเงินที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย บริษัทมหาชนจำกัด โดยใช้คำแสดงชื่อนำหน้าว่าธนาคาร ตั้งอยู่ในประเทศไทย ซึ่งมีการทำธุรกรรมในส่วนของสายธุรกิจนำเข้าและส่งออก

2.สายธุรกิจนำเข้าและส่งออก หมายถึง หน่วยงานหนึ่งของธนาคาร ที่ให้บริการให้คำปรึกษาบริการการค้าต่างประเทศแบบครบวงจรที่ครอบคลุมทั้งบริการด้านส่งออกและบริการด้านนำเข้า โดยเจ้าหน้าที่ธนาคารที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์เฉพาะด้านบริการการค้าระหว่างประเทศ

3. แรงจูงใจ หมายถึง พลังผลักดันให้เจ้าหน้าที่ต่างประเทศมีพฤติกรรมการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง และยังเป็นสิ่งที่กำหนดทิศทาง ตลอดจนเป้าหมายของพฤติกรรมในการทำงานนั้นด้วย เช่น หากเจ้าหน้าที่ต่างประเทศมีแรงจูงใจทางบวกจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ ทำให้ธนาคารได้ผลงานที่มีคุณภาพด้วยเช่นกัน เป็นต้น

4. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นการแรงผลักดันให้เจ้าหน้าที่ต่างประเทศของธนาคารชอบและรักในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1 ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ครบถ้วน รวดเร็ว มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง เจ้าหน้าที่ต่างประเทศคาดหวังว่าจะได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน รวมถึงการยอมรับความคิดเห็นซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ แสดงความยินดี หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่บ่งบอกให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

4.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง คุณสมบัติของงาน รายละเอียดเกี่ยวกับงาน ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน รูปแบบงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่สามารถทำเพียงคนเดียวได้ตั้งแต่ต้นจนจบ

4.4 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่องาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพสามารถของตนเองเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

4.5 ด้านความก้าวหน้า หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ต่างประเทศได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมและศึกษาเพิ่มเติม

5. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศมีอยู่ตลอดเวลา ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานสิ่งที่เป็น และตัวชี้วัดความรู้สึกส่วนบุคคลในด้านต่าง ๆ ขององค์การในการทำงาน

5.1 ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง แนวทางในการจัดการภายในหน่วยงานสายธุรกิจนำเข้าและส่งออก รวมไปถึงการจัดการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานด้วยเช่นกัน

5.2 ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง แนวทางในการควบคุมการทำงาน ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ในการดำเนินงานและบริหารงาน

5.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกผูกพัน เกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มบุคคลของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ เป็นไปในทิศทางที่ดี สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

5.4 ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของที่ทำงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

5.5 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง สิ่งที่เขาเห็นว่าที่ต่างประเทศจะได้รับ ทั้งเป็นในรูปแบบเงิน เช่น เงินเดือน โบนัส ในรูปของสวัสดิการ เช่น เงินกู้ดอกเบี้ยพิเศษ การรักษาพยาบาล หรือการได้รับการดูแลในรูปแบบอื่น ๆ

5.6 ด้านสถานะอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกที่เขาเห็นว่าที่ต่างประเทศรับรู้ถึงการยอมรับนับถือในสังคม รู้สึกถึงเกียรติและศักดิ์ศรีเมื่อได้ปฏิบัติงาน

5.7 ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เขาเห็นว่าที่ต่างประเทศรับรู้ถึงความยั่งยืนในการทำงาน ความยั่งยืนในการทำงานในตำแหน่งงาน ความมั่นคงเมื่อปฏิบัติงานในธนาคาร

6. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

6.1 คุณภาพงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานสำเร็จอย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด เป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างานและลูกค้าได้รับงานตามข้อตกลงในการให้บริการว่าจะทำการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับลูกค้า เช่น ต้องตรวจเอกสารเพื่อการส่งออกและแจ้งลูกค้าภายใน 3 ชั่วโมง เป็นต้น

6.2 ปริมาณงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จอย่างสม่ำเสมอ ทั้งตามปริมาณงานที่ได้รับจากหัวหน้างาน และตามปริมาณที่พนักงานตั้งใจไว้ว่าต้องทำให้สำเร็จ

6.3 เวลา หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาหรือก่อนเวลาที่หน่วยงานกำหนด รวมทั้งความสม่ำเสมอของเวลาในการเข้าทำงานและปฏิบัติงานตามข้อกฎระเบียบขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด ที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- รายได้
- แผนกที่ปฏิบัติงาน
- อายุงาน

แรงจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ

- ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- ด้านลักษณะของงาน
- ด้านความรับผิดชอบ
- ด้านความก้าวหน้า

ปัจจัยค้ำจุน

- ด้านนโยบายและการบริหาร
- ด้านการปกครองบังคับบัญชา
- ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- ด้านสภาพการทำงาน
- ด้านผลประโยชน์ตอบแทน
- ด้านสถานะอาชีพ
- ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สาย
ธุรกิจนำเข้าและส่งออกของ
ธนาคารแห่งหนึ่ง

- คุณภาพงาน
- ปริมาณงาน
- เวลาในการปฏิบัติงาน

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ แผนกที่ปฏิบัติงาน และอายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
2. แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง” มีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2529, น. 312-315) ได้กล่าวว่า ลักษณะของผู้รับสารนั้น เมื่อวิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยจะมีความแตกต่างกันไปตามปัจเจกบุคคล ซึ่งความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้น จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารตามปัจจัยต่อไปนี้ ได้แก่

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์แล้วว่า เพศที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะบางอย่างที่ต่างกัน และมีผลทำให้การสื่อสารต่างกันด้วยเช่นกัน เช่น งานวิจัยเรื่องภาพยนตร์ กลุ่มวัยรุ่นชายให้ความสนใจแนวสงครามมากที่สุด ขณะที่กลุ่มวัยรุ่นหญิงจะสนใจแนววิทยาศาสตร์ และมีงานวิจัยอีกหลายงานที่แสดงว่าเพศที่ต่างกันมีการรับสารและส่งสารที่แตกต่างกัน

2. อายุ สิ่งที่จะทำให้ผู้ที่มีอายุต่างกันได้รับฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นแตกต่างกัน ยิ่งอายุมากกว่ายิ่งจะทำให้รับฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นจะมีความยากยิ่งขึ้น

3. การศึกษา เป็นตัวแปรที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อความเข้าใจในเนื้อหาของสาร ที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องการแลกเปลี่ยนกัน ซึ่งมีงานวิจัยหลายชิ้นชี้ว่า การศึกษานั้นทำให้ผู้รับสารมีการกระทำ ความเข้าใจ ตลอดจนพฤติกรรมต่างกันอย่างออกไป เช่น ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีการคิดวิเคราะห์ มีกระบวนการตัดสินใจ ไม่เชื่อง่าย สนใจข่าวสาร และมักเปิดรับสื่อได้มากกว่า

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ คือ อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ รวมไปถึงภูมิหลังของครอบครัว เป็นสิ่งที่มีผลต่อทัศนคติ และมีอิทธิพลต่อการแสดงออก ซึ่งมีการทำรายงานเพื่อพิสูจน์แล้วว่า ทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์นั้น ได้รับอิทธิพลมากจากฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, น. 47-48) กล่าวว่า ในหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก โดยในแต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป โดยลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน สามารถแบ่งตามลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลจะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยถอยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้น จะถือว่าเป็นผู้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงาน หรือย้ายงาน แต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้ เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, น. 47)

2. เพศกับการทำงาน (Gender and job performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปพบว่าระหว่างเพศชายและหญิงไม่มีความแตกต่างกัน ในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นเมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า ผู้หญิงจะมีความรู้สึกล้อลอยตามมากกว่า ในขณะที่ผู้ชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, น. 48)

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and job performance) พบว่าอัตราการลาออกจากงานของพนักงานที่แต่งงานแล้วมีน้อยกว่าคนโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, น. 48)

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูง

ปรมะ สตะเวทิน (2546, น. 112-113) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันไป เพราะผู้รับสารแต่ละคนต่างก็มีลักษณะเฉพาะตัวของตนเอง เช่น เพศ อายุ อาชีพ สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ เป็นต้น

1. อายุ คือ ปัจจัยที่สร้างความแตกต่างกันในด้านความคิดและการกระทำของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว อายุมีน้อยกว่ามีแนวคิดเสรีนิยม รวมทั้งยังถืออุดมการณ์มากกว่า ใจร้อนกว่า และมองโลกในแง่ดีกว่าคนที่อายุมาก ส่วนบุคคลที่อายุมากมักจะมีอารมณ์ระมัดระวังมากกว่า ชอบยึดถือการปฏิบัติ มีความคิดอนุรักษ์นิยม และมองโลกในแง่ร้าย นอกจากนี้ คนที่อยู่ในรุ่นต่างกันยังมีประสบการณ์ของชีวิตที่แตกต่างกันไป ทำให้ทัศนคติของคนรุ่นต่างวัยไม่เหมือนกัน และอายุยังเป็นสิ่งที่กำหนดความแตกต่างในการคล้อยตามด้วย กล่าวคือ เมื่ออายุเพิ่มขึ้น โอกาสที่จะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงจะน้อยลง นอกจากนี้โดยปกติแล้ว คนที่มีอายุที่แตกต่างกัน จะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย (ปรมะ สตะเวทิน, 2546, น. 112-113)

2. เพศ การวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่อง ได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในด้านความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้หญิงถูกชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย (ปรมะ สตะเวทิน, 2546, น. 113)

3. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ จากการวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์ ชี้ให้เห็นว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ รายได้ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัวนั้นมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อปฏิกริยาตอบสนองที่มีต่อผู้ส่งสารและสาร รวมทั้งยังทำให้คนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน นอกจากนี้ คนที่มีอาชีพต่างกันก็ย่อมมองโลกมีแนวความคิด อุดมการณ์ ค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป แม้แต่คนที่ประกอบอาชีพเดียวกัน ก็มีความคิดเห็นและค่านิยม ตลอดจนพฤติกรรมที่แตกต่างกันด้วย ส่วนรายได้ของคนนั้น ย่อมเป็นเครื่องกำหนดความต้องการของคน ตลอดจนกำหนดความคิดเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ และพฤติกรรมต่าง ๆ (ปรมะ สตะเวทิน, 2546, น. 114-115)

4. การศึกษา คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน ในสาขาวิชาที่ต่างกัน มักจะมีความรู้สึกรู้คิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูง หรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดีทั้งนี้ เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่องและมีความเข้าใจสารได้ดี นอกจากนี้ คนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ในขณะที่คนที่มีการศึกษาดำกว่ามักจะใช้สื่อประเภทวิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์ (ปรมะ สตะเวทิน, 2546, น. 116-117)

ยุบล เบญจรงค์กิจ (2542, น. 44-52) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชานิยม เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล โดยมีการกล่าวไว้ว่า พฤติกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นจากการกระตุ้นจากแรงบังคับภายนอก มนุษย์ที่มีคุณสมบัติแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม หรือ Social Categories Theory (Defleur & Bcill-Rokeach. (1996, อ้างถึงในยุบล เบญจรงค์กิจ, 2542)) ที่อธิบายว่า พฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่าง ๆ หรือลักษณะทางประชากร เช่น บุคคลที่มีลักษณะคล้ายกัน หรือมีพฤติกรรมคล้ายกันมักเป็นคนที่รวมอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้น บุคคลที่อยู่ในลำดับขั้นทางสังคมเดียวกันจะเลือกรับและตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสารในแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) เป็นแนวคิดที่พัฒนาจากแนวคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R Theory) ในสมัยก่อนและได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่า ผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่ต่างกัน จะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, น. 47-48) ซึ่งสอดคล้องกับตัวแปรอิสระ ด้านลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของงานวิจัยได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุงาน โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งที่แตกต่างกัน ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

เฟร็ด ลูธาน (Fred Luthans, 1985, p.183, อ้างถึงในสร้อยตระกูล (ตีพานนท์) อรรถมานะ, 2542, น. 83) กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motivation) เป็นคำซึ่งมาจากภาษาละติน ว่า Movere หมายถึง อันหมายถึงการเคลื่อนไหว (to move) ซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึกซึ่งไม่หยุดนิ่ง อันยังผลให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำ

ดันแคน (Duncan, 1975, p. 115) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจนั้นสัมพันธ์กับสิ่งเร้าที่บุคคลได้รับ และขึ้นอยู่กับลักษณะที่เขาหรือเธอประมวลผลข้อมูลออกมา แรงจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความต้องการที่แท้จริงอยู่ภายในร่างกาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งมันเป็นเรื่องเกี่ยวกับความต้องการไม่พอใจของแต่ละบุคคล

กลูเอ็ค (Glueck, 1982, p. 138 อ้างถึงในเพ็ญพรรณ มุลมงคล, 2548, น. 19) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะข้างใน ที่มนุษย์ใช้เป็นสิ่งกำหนดทิศทาง และกำหนดระดับของพฤติกรรม ทำให้บุคคลทำงานแตกต่างกันไปและมีพลังงานมากขึ้นและดำเนินเรื่อยไปอย่างต่อเนื่องจนบรรลุความต้องการของตนเอง

พอล โทมัส ยัง (Paul Thomas Young, 1936, อ้างถึงในณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551, น. 78) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจเป็นกระบวนการของการกระตุ้นให้เกิดการกระทำ เพื่อสนับสนุนความก้าวหน้าของงานที่กระทำ และกำหนดแบบแผนของกิจการที่กระทำ

แชมเมอร์ฮอร์น (Schermerhorn & others, 2000, p.7 อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545, น. 305) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งขับเคลื่อนภายในของบุคคล ซึ่งจะส่งผลกับระดับขั้นในการกำหนดทิศทาง และระดับของการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

สตีเฟน ร็อบบินส์ (2007, อ้างถึงในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2557, น. 210) ได้ให้คำจำกัดความของการจูงใจว่า เป็นกระบวนการที่เป็นสาเหตุให้บุคคลมีการใช้ความพยายามของตนเองอย่างทุ่มเท (Intensity) อย่างอดทนต่อเนื่อง (Persistence) และมีจุดมุ่งหมาย (Direction) ไปยังเป้าหมายที่ตนเองต้องการ สำหรับความหมายโดยทั่วไปแล้ว ร็อบบินส์ กล่าวว่า การจูงใจ คือการใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อบรรลุเป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง แต่หากมุ่งประเด็นไปยังความหมายของการบรรลุเป้าหมายขององค์การ คำสำคัญ (Key words) ที่ร็อบบินส์ได้เน้นความสำคัญไว้ในการให้ความหมายของการจูงใจคือ Intensity สื่อถึงว่าบุคคลจะใช้ความพยายามอย่างหนักเพียงใด อย่างไรก็ตาม หากการใช้ความพยายามนั้นไม่ได้เป็นไปใน Direction หรือทิศทาง (ช่องทาง) ที่มุ่งไปสู่ประโยชน์ขององค์การ ก็จะไม่เกิดประโยชน์ และการจูงใจจะต้องมีการทำอย่างต่อเนื่อง (ทนทาน) หรือ Persistence นั่นคือ จะต้องรักษาระดับของการจูงใจเอาไว้ จนกระทั่งบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

เสนาะ ดิยาว (2553, ออนไลน์, อ้างถึงในโชติกา ระโส, 2555, น. 22) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือ แรงกระตุ้นที่ผลักดันให้แสดงพฤติกรรมต่อความต้องการเพื่อตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นขององค์การ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานด้วยความเต็มใจเพื่อบรรลุเป้าหมายตามต้องการและส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

กรองแก้ว อยู่สุข (2537, น. 71) ได้กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึงพฤติกรรมที่แสดงบางอย่าง ซึ่งทำให้บุคคลที่ถูกจูงใจแสดงความสามารถที่จะทำงานมากกว่าบุคคลที่ไม่ได้ถูกจูงใจ หรือคือความเต็มใจที่จะทำบางสิ่งบางอย่างโดยมีเงื่อนไขว่าการกระทำนั้น สามารถนำความพึงพอใจมาสู่บุคคลนั้นได้

กรองกาญจน์ ทองสุข (2554) กล่าวว่า การจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะมนุษย์ต้องมีแรงจูงใจที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งแรงจูงใจจะเป็นแรงขับหรือแรงผลักดันให้มีความรู้สึก เกิดความต้องการที่จะทำ โดยเฉพาะด้านการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผลผลิตที่ได้ หรือคุณภาพที่ดีของงาน โดยประสิทธิภาพของงานขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ความตั้งใจ และความกระตือรือร้น ดังนั้นการบริหารจัดการ ต้องแสดงหรือตอบสนองให้ถูกว่าแรงจูงใจแบบไหนที่พนักงานต้องการ

มัลลิกา ต้นสอน (2544, น. 194, อ้างถึงในโชติกา ระโส, 2555, น. 10) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง การบุคคลเกิดยินดีที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรมที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, น. 107-108) กล่าวว่าแรงจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้หรือแสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้มีผู้อื่นมาบังคับ ไม่ได้ถูกชักจูงหรือบังคับหรือมีสิ่งล่อใจใด ๆ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานด้วยความรู้สึกใฝ่รู้ด้วยความตั้งใจส่วนบุคคล การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

1.1 ความต้องการ (Need) โดยทั่วไปแล้ว ความต้องการที่อยู่ภายในเป็นสิ่งที่ทุกคนมีอยู่ ซึ่งความต้องการนั้น ๆ ทำให้เกิดแรงขับ และจะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น จนไปสู่การบรรลุเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, น. 107)

1.2 ทศคติ (Attitude) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะช่วยเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น พนักงานพอใจผู้จัดการและพอใจวิธีการทำงาน ทำให้เขามีความตั้งใจทำงานเป็นเป็นพิเศษ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, น. 108)

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special Interest) จัดว่าเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ ตัวอย่างคือ หากพนักงานมีความสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ก็จะทำให้เกิดการแสวงหาความรู้ ใช้เวลาว่างในการฝึกให้สำเร็จได้

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง แรงกระตุ้นจากภายนอกที่ทำให้บุคคลมองเห็นเป้าหมาย หรือจุดหมายที่จะเดินไปให้ถึง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจเหล่านี้ได้แก่

2.1 เป้าหมาย คนที่มีเป้าหมายย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ ส่งผลให้เกิดรูปแบบการกระทำที่เหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงานทำงานอย่างเต็มศักยภาพ เพราะต้องการให้บริษัทรับเข้าทำงาน เป็นต้น

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าเมื่อตนมีพฤติกรรมนั้น แล้วจะได้รับผลอย่างไร จะเป็นสิ่งสร้างแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดการกระทำนั้นขึ้นมาได้ เช่น เมื่อเพื่อนร่วมงานประสบความสำเร็จ เพราะทำงานอย่างเต็มที่ แก้ไขปัญหาได้ทันเวลา เกิดความก้าวหน้าจากการทำงาน ก็จะพยายามให้เป็นเช่นนั้นได้บ้าง ทำให้มีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

2.3 บุคลิกภาพ พฤติกรรมที่เกิดจากบุคลิกภาพที่น่าประทับใจ เช่น นักการเมือง ผู้จัดการ จะต้องมียุทธศาสตร์ของนักบริหาร หรือผู้นำที่ดี เป็นต้น

2.4 เครื่องล่อใจอื่น ๆ ที่สามารถก่อให้เกิดพฤติกรรมขึ้น เช่น การให้รางวัล อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำ หรือการลงโทษ ซึ่งจะกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง

วิเชียร วิทย์อุดม (2556, น. 6-2 - 6-4) กล่าวถึง ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ว่า ในทัศนะความคิดของมาสโลว์ มีความเห็นว่า มนุษย์มีความต้องการหลายระดับ โดยเรียงจากลำดับต่ำสุดไปหาลำดับที่สูงกว่า ซึ่งเมื่อใดความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์ก็จะเขยิบไปมีความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไป ลำดับความต้องการจะมีอยู่ด้วยกัน 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในระดับต่ำสุด เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ฯลฯ ตามทฤษฎีมาสโลว์ที่ความต้องการชนิดนี้จะมาก่อนสิ่งอื่นใด ผู้จัดการควรคำนึงถึงความต้องการทางกายภาพก่อน เพื่อให้พนักงานเกิดความยอมรับในงานที่ทำ (วิเชียร วิทย์อุดม, 2556, น. 6-2)

2. ความต้องการความมั่นคงความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่มีความคล้ายกับความต้องการของร่างกาย กล่าวคือ จะทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น มีความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนได้รับความคุ้มครองปกป้องจากการคุกคามทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงมีความมั่นคงในการทำงานด้วย ผู้จัดการจึงควรสร้างความปลอดภัยใน

งานและผลประโยชน์ที่ได้รับจากความมั่นคงในงาน และสร้างกฎเกณฑ์รักษาความปลอดภัยขึ้นมา เพื่อป้องกันความเสียหายให้กับพนักงานเหล่านั้นด้วย (วิเชียร วิทย์อุดม, 2556, น. 6-3)

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่ได้ผ่านความต้องการขั้นที่ 1 และที่ 2 ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเริ่มมีความต้องการในขั้นนี้ ต้องการทำให้เป็นที่ยอมรับของสังคม เช่น เป็นความต้องการเพื่อน ต้องการความรัก และความรู้สึกมีพรรคพวก ความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ ผู้จัดการจึงควรให้โอกาสพนักงานในการสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วมและการอยู่ร่วมกัน เพื่อให้สังคมตอบสนองความต้องการของตน

4. ความต้องการได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความรู้สึกที่มีในตัวบุคคลที่ต้องการการยอมรับจากบุคคลรอบข้างในความสามารถของตน ผู้จัดการที่มองเห็นความสำคัญในเรื่องนี้จะมีความพยายามโดยการให้รางวัลต่อหน้าที่สาธารณะชนเกี่ยวกับการบริหารในรูปของถ้วยรางวัล ใบประกาศเกียรติคุณ ขึ้นชื่อไว้ที่บอร์ดและประกาศต่อหน้าพนักงานทุกคนในที่ทำงาน ซึ่งบางคนก็อาจชอบที่จะได้รับการยกย่องโดยส่วนตัวจากผู้จัดการก็ได้ เพราะจะทำให้เกิดความมั่นใจและภาคภูมิใจในความรู้ความสามารถของตนมากขึ้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย คือความต้องการที่ได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดหรือนึกฝันที่อยากจะประสบความสำเร็จ ซึ่งความต้องการขั้นสูงสุดท้ายที่บุคคลแต่ละคนอาจจะไปสู่จุดมุ่งหมาย แต่บางคนอาจจะไปไม่ถึงก็เป็นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคลนั้นเป็นสำคัญ

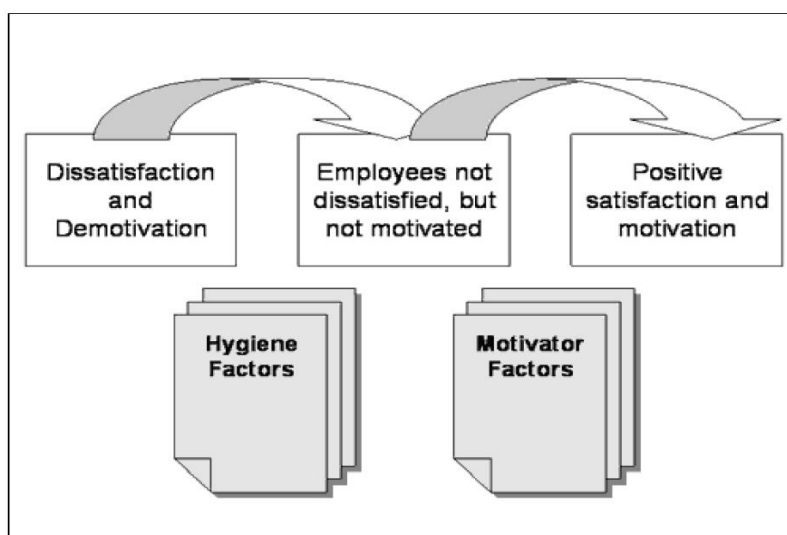
สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544, น. 119-122) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีอิอาร์จีของ Clayton Alderfer โดยจัดระดับความต้องการ 3 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (E = Existence Needs) ในระดับนี้เป็นความต้องการการตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ ที่สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 เป็นการตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่เป็นวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทำงาน

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness Needs) ในขั้นนี้สามารถตอบสนองได้ด้วยการแลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึก เป็นระดับความต้องการที่ใกล้เคียงกับความต้องการเป็นสมาชิกของสังคมและบางส่วนขอขั้นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตามทฤษฎีของมาสโลว์ แต่แอลเดอเฟอร์เน้นการตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ด้วยการมีปฏิสัมพันธ์อย่างเปิดเผยถูกต้องและซื่อสัตย์ต่อกันมากกว่าดูที่ความถูกต้อง

3. ความต้องการด้านความงอกงาม (G = Growth Needs) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ รวมทั้งได้มีสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ในประเด็นที่เกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จดังใจปรารถนา กับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในแง่การได้รับความสำเร็จและได้รับผิตชอบ

ในปี 1959 Herzberg, Bausners & Snyderman (1959, pp. 113-115, อ้างถึงใน สุวรรณี ทับทิมอ่อน, 2548, น. 12-14) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้ทฤษฎี 2 องค์ประกอบ ของเฟรดริก เฮิร์ชเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) หรือที่มีชื่อเรียกว่า Motivation – Hygiene Theory หรือ Motivation Maintenance Theory, Dual Factor Theory เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้สัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมือง Pittsburg รัฐ Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกชอบหรือไม่ชอบงาน” และได้ข้อสรุปว่ามีปัจจัยอยู่ 2 ประเภทที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริกเฮิร์ชเบอร์ก (Herzberg's dual factor theory, 1990)

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายใน ที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานโดยตรง เป็นกลุ่มที่เป็นตัวกระตุ้นให้ทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559, น. 179) ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

1.1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การทำงานได้เสร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงาน สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การรู้จักป้องกันปัญหาก่อนที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จนั้น เช่น การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถจากบุคคลรอบข้าง รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เช่น การถูกกล่าววยกย่องชมเชยหรือการได้รับการยอมรับจากคนภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ ได้ทำอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) คือ การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับโอกาสให้ฝึกอบรม

1.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่มีความสำคัญ มีคุณค่า มีความท้าทาย การได้รับมีอิสระในการทำงาน เป็นงานที่ตรงกับความถนัด และความรู้ที่ได้ศึกษามา

1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การมีส่วนร่วมในงาน ให้อิสระในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถ ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจให้รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายงานสำคัญ

2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559, น. 180) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) คือ แผนงานหรือการจัดการขององค์กร รวมถึงระบบการติดต่อสื่อสารภายใน ไม่ว่าจะเป็นนโยบายต่าง ๆ ทั้งวิธีการทำงาน ระบบขั้นตอนในการทำงาน วิธีการบริหารงาน การให้รางวัล บทลงโทษที่ชัดเจน มีความเป็นธรรม มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจน และมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

2.2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) คือ ลักษณะการกำกับดูแลของหัวหน้างาน ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การสั่งงาน การให้คำแนะนำ การมอบหมายงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความชัดเจน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision) คือ กิริยาหรือวาทะที่แสดงออกถึงความปรองดองต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลและหัวหน้างาน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) หมายถึง การติดต่อ ปฏิสัมพันธ์ที่ดี มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) หมายถึง การติดต่อทั้งภาษากาย วาจาที่แสดงออก ได้รับความร่วมมือ และได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

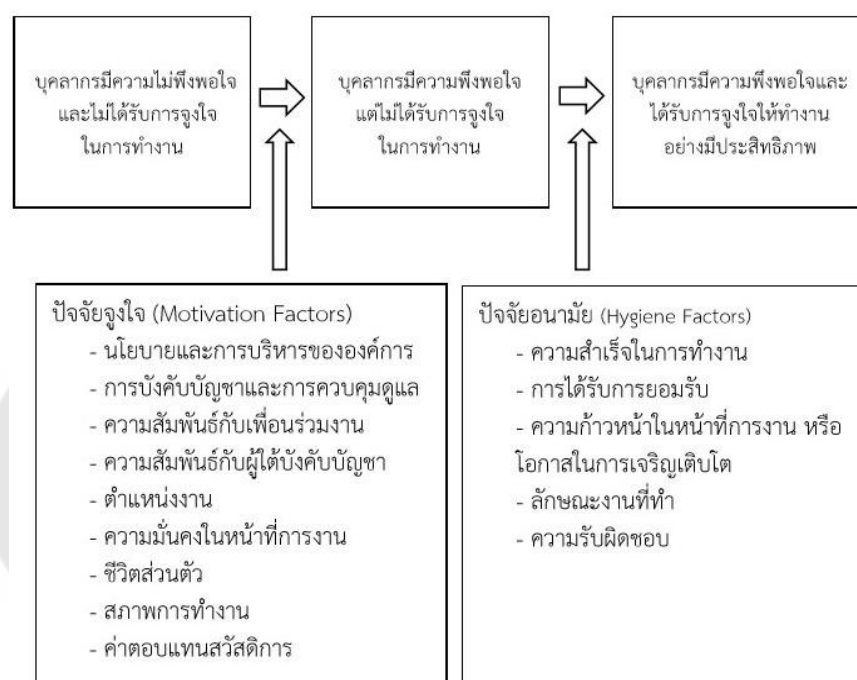
2.6 ตำแหน่งงาน (Status) คือ อาชีพที่เป็นที่ยอมรับในสังคม ว่ามีเกียรติและศักดิ์ศรี ได้รับการยอมรับนับถือ มีความสำคัญต่อองค์กร

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความรู้สึกยั่งยืนจากการทำงาน เป็นอาชีพที่ทำให้รู้สึกมั่นคง รวมไปถึงภาพพจน์ ภาพลักษณ์ต่าง ๆ ตลอดจนขนาดขององค์กร

2.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ ความรู้สึกที่ได้รับจากการทำงาน หรือจากหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกเชิงบวก หรือเชิงลบก็ตาม เช่น ความแออัดของสถานที่พัก ความสะดวกสบายขณะเดินทางไปกลับที่ทำงาน

2.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ขนาดของสถานที่ เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศ ชั่วโมงในการปฏิบัติงาน รวมถึงสิ่งอื่น เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือสำนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อผู้ทำงานและเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเช่นกัน

2.10 ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือ ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากร เงินเดือน ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เหมาะสม เป็นไปอย่างเป็นธรรม เป็นที่พอใจของบุคลากร นอกจากนี้ ยังรวมถึงรางวัลที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่ได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้าง เช่น สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักร้อน เงินช่วยค่าครองชีพ เงินโบนัส เป็นต้น



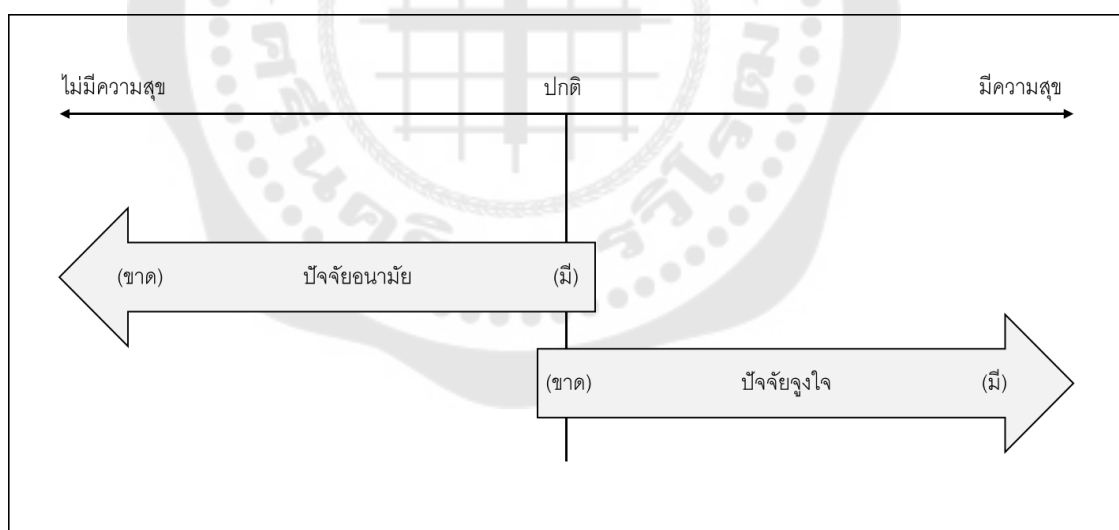
ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ของความพอใจที่เกิดจากแรงจูงใจตามองค์ประกอบของทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮอริชเบิร์ก

ที่มา: http://newnyninew.blogspot.com/p/blog-page_85.html

जेष्णा नगनोय (2560, न. 117-121) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีนี้เริ่มพัฒนาขึ้นครั้งแรกในช่วงปลายทศวรรษที่ 1950 และเพิ่มเติมรายละเอียดมากขึ้นในช่วงทศวรรษที่ 1960 และ 1970 Herzberg ได้พัฒนาทฤษฎีของเขาด้วยกระบวนการนิรนัยโดยการพิจารณางานเขียนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและกระบวนการอุปนัยโดยการพิจารณารายงานของพนักงานที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Herzberg, 1976 อ้างถึงใน เจष्णा नगनोय (2560, न.117))

Herzberg มีประวัติการทำงานเกี่ยวกับสุขภาพจิต และเขาสังเกตเห็นว่าความเจ็บป่วยทางจิตมีปัญหามากขึ้น เขาสันนิษฐานว่ากิจกรรมในที่ทำงานมีผลต่อความพึงพอใจ โดยขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของสถานที่ทำงานที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่ ซึ่ง Herzberg ใช้ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เพื่อระบุปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ทำให้คนงานมีความพึงพอใจและมีความสุข และใช้ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เพื่อระบุปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ทำให้คนงานเกิดความไม่พึงพอใจหรือไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน (Herzberg, 1976)

Herzberg ได้พยายามพัฒนารายละเอียดของปัจจัยจูงใจกับปัจจัยอนามัย โดยสิ่งที่อยู่ในปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ได้แก่ ความรับผิดชอบ การได้รับการยกย่อง การประสบความสำเร็จ งานที่ท้าทาย และความก้าวหน้าในองค์กรการ ถ้าปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ในงานพนักงานก็จะมีความสุขและความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่วนสิ่งที่อยู่ในปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน ประโยชน์เกื้อกูล นโยบายบริษัท Herzberg เชื่อว่าหากขาดปัจจัยเหล่านี้ไปจะทำให้คนงานไม่มีความสุข และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Herzberg, 1976)



ภาพประกอบ 4 ผลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย

ที่มา: Newstrom, 2014. (อ้างถึงในเจษฎา นกน้อย, 2560, น. 118)

Herzberg ได้กล่าวว่าปัจจัยจูงใจสามารถมีได้แม้จะขาดปัจจัยอนามัย และปัจจัยอนามัยสามารถมีได้แม้จะขาดปัจจัยจูงใจไปก็ตาม โดยได้เสนอตัวแบบตามภาพประกอบ 5

	มีปัจจัยจูงใจ	ขาดปัจจัยจูงใจ
มีปัจจัยอนามัย	สถานการณ์ที่ 1 มีความสุขและไม่มีความสุข	สถานการณ์ที่ 2 ไม่มีความสุขแต่ก็ไม่มีความสุข
ขาดปัจจัยอนามัย	สถานการณ์ที่ 3 มีความสุขแต่ก็มีความสุข	สถานการณ์ที่ 4 ไม่มีความสุขและมีความสุข

ภาพประกอบ 5 ตัวแบบของสถานการณ์ที่เป็นไปได้ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

ที่มา: Herzberg, 1976. (อ้างถึงใน เจษฎา นกน้อย, 2560, น. 119)

สถานการณ์ที่ 1 มีปัจจัยอนามัย เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานที่สะอาดเงินเดือนดี หัวหน้ามีความสามารถ และมีปัจจัยจูงใจ เช่น งานที่ท้าทาย ความรับผิดชอบ โอกาสในการเจริญก้าวหน้า ในสถานการณ์นี้คนควรจะมีทั้งความสุขและไม่มีความสุข

สถานการณ์ที่ 2 งานที่มีปัจจัยอนามัยแต่ไม่มีปัจจัยจูงใจ พนักงานจะมีความสุขแต่ก็ไม่มีความสุข ตัวอย่างเช่น พนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนที่ดี มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และมีหัวหน้าที่มีความสามารถ แต่งานน่าเบื่อและซ้ำซากมาก ในสถานการณ์นี้คนจะมีความสุขไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ขณะเดียวกันพวกเขาก็จะไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน

สถานการณ์ที่ 3 งานที่มีปัจจัยจูงใจแต่ไม่มีปัจจัยอนามัย สถานการณ์แบบนี้เรียกว่าอยู่ในสถานการณ์เช่นเดียวกับ “ศิลปินตกยาก” เพราะงานท้าทายแต่สภาพแวดล้อมการทำงานแย่ง พนักงานมีความสุขแต่ก็มีความสุข

สถานการณ์ที่ 4 งานนี้ไม่มีทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย เป็นสถานการณ์ที่แย่ที่สุดที่อาจเกิดขึ้น เพราะพนักงานจะมีความสุขและยังมีความสุขอีกด้วยถึงแม้ว่าความแตกต่างของ “ความสุข” และ “ความสุข” อาจฟังดูสับสน แต่ก็ชัดเจนว่าลักษณะงานสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ผู้ที่มีความพึงพอใจและได้รับการจูงใจ กับผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจและถูกทำให้หดหู่ใจ แต่ยังมีข้อสงสัยว่าลักษณะงานจะส่งผลกระทบต่อเช่นนั้นจริงหรือไม่ มีงานวิจัยที่

สนับสนุนความแตกต่างระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับปัจจัยอนามัยของ Herzberg หรือไม่ และมีหลักฐานเชิงประจักษ์ในการตอบโต้การวิจัยของ Herzberg หรือไม่ ทั้งนี้เพราะจากการทดลองนำทฤษฎีนี้ไปใช้ไม่พบความแตกต่างของทั้งสองปัจจัยอย่างชัดเจนตามที่ Herzberg สรุปไว้

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ คือ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) เป็นปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่ม ดังนี้คือ

- ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ 1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) 2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) 3. ด้านลักษณะของงาน (Work Itself) 4. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) 5. ด้านความก้าวหน้า (Advancement)

- ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors หรือ Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ 1. ด้านนโยบายและการบริหาร 2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา 3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4. ด้านสภาพการทำงาน 5. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน 6. ด้านสถานะอาชีพ 7. ด้านความมั่นคงในการทำงาน

มาใช้เป็นแนวทางและสร้างเครื่องมือในการดำเนินการวิจัยในส่วนของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศซึ่งสอดคล้องตามที่ อรุณวรรณ กุลนิล (2558) กล่าวว่า การจูงใจ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัย “ปัจจัยจูงใจ” ทั้งในแง่ของนโยบายการสนับสนุนด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในการทำงานที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของบุคลากรและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์การ และปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอยู่ตลอดเวลา ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงานและความมั่นคง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D. Millet, 1954, p. 4 อ้างถึงในพิชญา แก้วสระแสน, 2559, น. 38) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

รตนา อัทธภูมิสุวรรณ (2547, น. 33) ได้สรุปความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตจริงที่ได้ผ่านกระบวนการบริหาร อาจเป็นสินค้า หรือบริการ เปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรการบริหาร หากปัจจัยนำเข้ามีน้อยกว่าผลผลิตที่ได้ แสดงว่ามีความประหยัดในการใช้ทรัพยากร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539, น. 9) ได้สรุปความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2531, น. 11) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพคือ การสามารถสร้างผลสำเร็จออกมาโดยที่ได้ผลงานที่มีคุณค่าสูงกว่าทรัพยากรที่เสียไป หรือคือ การจัดอัตราส่วนของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย

ทิพาดี เมฆสุวรรณ และ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2540) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลผลิตภาพ โดยสามารถวัดได้หลายมิติ คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน ลูกค้ำพอใจการบริการ

3. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิมทำให้งานสำเร็จได้เร็วขึ้น

เชมมารี รักษ์ชูชีพ (2553, น. 23) ได้กล่าวว่า ความหมายของประสิทธิผลขององค์การมีความหมายที่แตกต่างจากคำว่าประสิทธิภาพขององค์การ (Organization Effectiveness) โดยองค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์การที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย

ส่วนคำว่าประสิทธิภาพขององค์กร จึงเป็นการพิจารณาถึงอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออก องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง คือ องค์กรที่สามารถผลิตปัจจัยนำออกได้มากที่สุด จากการใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยที่สุด ในขณะที่ประสิทธิผลเป็นการพิจารณาถึงความสำเร็จในการดำเนินการขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย (Goal Achievement)

ติน ปรัชญ พุทธิ และไกรยุทธ ธีรตยา คีแนนท์ (2534, น. 12-14) กล่าวว่า "ประสิทธิภาพ" อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย คือ การใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการทำให้มากขึ้นโดยลดการสูญเสียให้น้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร คือ การทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกมากขึ้น
3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ คือ การทำงานที่มีผลกำไร ทันเวลา หรือมีคุณภาพ หรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปีเตอร์สัน และโพลวแมน (Peterson & Plowman, 1953 อ้างถึงในวนิดา ลิ้มจิตสมบุญ, 2536, น. 48) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต ส่วนความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิต วนิดา ลิ้มจิตสมบุญ (2536, น. 78) การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูง ทำเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้ตามที่ต้องการ ทั้งในด้านของปริมาณ และด้านคุณภาพ ในเวลาที่เหมาะสม และใช้ต้นทุนให้ต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยอยู่ภายใต้เงื่อนไขในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ เช่น ข้อตกลงทางการเมือง ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

กิบสัน และคณะ (Gibson; et al. 1988, p 37 อ้างอิงในสมใจ ลักษณะ, 2549, น. 6) กล่าวว่า เมื่อกล่าวถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of outputs to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost)

3. อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร

4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

เมื่อกล่าวถึงประสิทธิภาพ จะถูกกล่าวถึงในมุมมองเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับ ผลลัพธ์ที่ได้อาจแสดงค่าในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น อาจไม่แสดงเป็นค่าผลลัพธ์เชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ

ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล
2. ประสิทธิภาพขององค์การ

แคมเบลล์ (Campbell. 1977, pp. 36-39 อ้างถึงในวลัยพร พรไพศาล, 2557, น. 19-22) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานขององค์การและกล่าวถึงบรรทัดฐานขององค์การที่มีประสิทธิภาพดังนี้

1. ประสิทธิภาพโดยรวม (Overall efficiency) เป็นการประเมินผลภาพใหญ่ในองค์การโดยใช้หลักเกณฑ์หลายหลักเกณฑ์เท่าที่จะประเมินได้ โดยทั่วไปจะประเมินและวัดผลโดยรวมโดยอาศัยผลการปฏิบัติงานบันทึกอย่างสม่ำเสมอในเอกสาร และใช้การตัดสินจากบุคคลที่มีความรู้ในองค์การ

2. ผลผลิต (Productivity) เป็นปริมาณ หรือจำนวนของผลิตภัณฑ์หรือการบริการหลัก ๆ ที่องค์การดำเนินอยู่ โดยวัดได้ 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ โดยมีการเก็บข้อมูลโดยการบันทึก

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) อัตราส่วนของผลปฏิบัติงานของตัวบ่งชี้หนึ่งกับต้นทุนที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น

4. กำไร (Profit) ผลรวมรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์หลังหักลบกับต้นทุน และพันธะต่าง ๆ ที่ต้องชำระ

5. คุณภาพ (Quality) ลักษณะดีที่มีอยู่ประจำบุคคล หรือสิ่งของเบื้องต้นของผลิตภัณฑ์

6. อุบัติเหตุ (Accident) ความถี่ในการเกิดเหตุไม่คาดฝันในขณะทำงาน ซึ่งทำให้เสียเวลาในการทำงาน

7. การเติบโต (Growth) เป็นการเปรียบเทียบค่าปัจจุบันกับค่าในอดีตของตัวเลขเพิ่มขึ้นที่เป็นสามารถวัดตัวแปรต่าง ๆ ได้ เช่น สิ้นทรัพย์ ยอดขาย ตัวเลขทางบัญชี กำลังการผลิตของโรงงาน เป็นต้น

8. การขาดงานเสมอ (Absenteeism) การขาดงานที่ไม่มีการขอล่วงหน้า สามารถวัดโดยความถี่ของการเกิดการขาดงานเปรียบเทียบกับเวลาทั้งหมดที่ขาดงาน

9. การลาออก (Turnover) จำนวนบุคลากรที่ลาออกจากงานเทียบกับจำนวนคนทั้งหมด

10. ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) มาจากการวิเคราะห์ เช่น การวัดความพอใจจากจำนวนงานที่ได้ทำอยู่ การวัดความพอใจจากคุณภาพงานที่สำเร็จ

11. การจูงใจ (Motivation) วิธีการเพื่อโน้มน้าวให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ไปในทิศทางเดียวกัน และไปในทิศทางที่กำหนด

12. การจัดการด้านสื่อสารข้อมูล (Information management communication) การวิเคราะห์และการกระจายข้อมูลสำคัญ ๆ ขององค์การอย่างเกิดประสิทธิผล ครบถ้วน สมบูรณ์ และถูกต้อง

13. การอบรมและการพัฒนา (Training and development emphasis) ความพยายามขององค์การที่จะเอาใจใส่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ

สจิวต (Stewart, 1983, pp. 11-12) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของการทำงานที่มีแนวโน้มลดต่ำลง (จุฬารัตน์ ชันแก้ว และวรวิษณุณี เครือวรรณ , 2552) ดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quantity of work) มีการวิเคราะห์ปริมาณงานที่ทำได้ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของหน่วยงานนั้น ๆ โดยพิจารณาจากความเร็ว และความเสี่ยงของงานนั้น ๆ

2. คุณภาพงาน (Quality of work) วิเคราะห์ว่าผลงานที่ปฏิบัติหรือผลผลิตออกมาเหมาะสมกับมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่

3. การขาดงาน (Absenteeism) วิเคราะห์ว่ามีการขาดงานบ่อยแค่ไหน มีหลักฐานหรือไม่ เช่น กรณีลาป่วย แขนงใบรับรองแพทย์ที่น่าเชื่อถือได้หรือไม่ รวมทั้งการขาดงานที่ตรงกับเทศกาลหรือกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ

4. การทะเลาะวิวาท (Conflict) มีการร้องเรียนพฤติกรรมส่วนบุคคลหรือไม่ หรือมีจำนวนบุคคลที่ทะเลาะวิวาทกับเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าเพิ่มหรือไม่

6. ความไม่ซื่อสัตย์ (Dishonesty) มีการขโมยสิ่งของ ใช้โทรศัพท์ในเรื่องส่วนตัว ขวยโอกาสจากลูกค้า

7. การไม่สมัครใจทำงาน (Refusal to volunteer) ทำงานให้แก่พอดีกับเกณฑ์มาตรฐานเท่านั้น ไม่พยายามพัฒนาให้ดีขึ้น หรือหาแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน (วลัยพร พรไพศาล, 2557, น. 21)

8. ไม่ยอมมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ (Lack of delegation) หัวหน้าที่ไม่ให้ความเชื่อใจไม่กระจายความรับผิดชอบ จะส่งต่อเฉพาะงานที่คิดว่าตนเองไม่มีเวลาพอจะทำเองเท่านั้น

9. ตั้งเป้าหมายไม่สมจริง (Unrealistic target) เป็นการตั้งเป้าหมายที่ง่ายเกินไป เพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ง่าย โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก หรือตั้งเป้าหมายยากมากจนไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมาย

10. การบิดเบือนข้อมูล (Information distortion) บอกแต่ข้อมูลข่าวสารที่ดีหรือเกิดประโยชน์ และเพิกเฉยหรือกล่าวโทษคนที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ดี

11. การตัดสินใจช้า (Slow decision) การพยายามหลีกเลี่ยงที่จะตัดสินใจ

12. ทำตามอำเภอใจ (Capriciousness) เน้นพูดแต่เรื่องตลก หรือคุยแต่เรื่องผู้อื่น หรือมีพฤติกรรมเที่ยวกลางคืน จนมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้แนวคิดของปีเตอร์สันและโพลวแมน (Peterson & Plowman, 1953) มาใช้เป็นแนวทางและสร้างเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย โดยเลือกองค์ประกอบ 3 อย่าง ในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ คุณภาพ ปริมาณ และเวลา ตามที่ (พิชญา แก้วสระแสน, 2559) กล่าวว่า ในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ คุณภาพ ปริมาณ และเวลา สามารถวัดประสิทธิภาพในการทำงานได้ชัดเจนที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุพรรณษา แสนทวิสุข (2557) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณ

งาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านเวลามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประสิทธิภาพทำงานด้านค่าใช้จ่ายมีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีปัจจัยจูงใจโดยรวมและปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับดี และด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และปัจจัยค่าจูงโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

พิชญา แก้วสระแสน (2559) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง และต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ไจนวน พรหมมณี (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูของข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 439 คน โดยผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครู มีค่าเท่ากับ 0.648 ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครู ในด้านการพัฒนาตนเอง, ด้านความผูกพันต่อองค์กร, ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง และด้านแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญ เท่ากับ 0.303 , 0.200 , 0.160 , 0.142 ตามลำดับ ซึ่งส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วงเดือน จงไพบูลย์ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการโดยกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ ปีพ.ศ.2543 จำนวน 277 คน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 5 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ บรรยากาศการทำงาน วุฒิการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว (ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ) หน่วยงานที่ปฏิบัติที่กองนโยบายและแผน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ปราการ กุฎีคง (2544) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีต จำกัด ใช้กลุ่มตัวอย่าง พนักงานฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทที่พีไอคอนกรีต จำกัด ซึ่งมี 3 แผนกคือ แผนกรับงาน-จัดส่ง แผนกธุรการ และแผนกสโตร์คอนกรีตที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ภายในปี 2544 จำนวน 70 คน โดยมีระดับผู้จัดการแผนก 3 คน ระดับหัวหน้าโซน 6 และระดับปฏิบัติการ 61 คนพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองของพนักงานมีความแตกต่างกัน ตามปัจจัย เชวาร์ อารมณ์ ทัศนคติ อายุ และเพศ ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานและการประเมินโดยหัวหน้างาน ไม่พบความแตกต่าง

สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บี.ที. เอนจิเนียริง จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของฝ่ายผลิต จำนวน 90 คน

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านอัตราผลผลิต และผลผลิตเสียต่อเดือน แต่พบว่าพนักงานที่มีสถานะภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลผลิตเสียต่อเดือนแตกต่างกัน ความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานทั้งด้านอัตราผลผลิต และผลผลิตเสียต่อเดือน ส่วนในด้านของทัศนคติของพนักงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในด้านอัตราผลผลิต และผลผลิตเสียต่อเดือน ในระดับค่อนข้างต่ำ

อรสุตา ดุสิตรัตนกุล (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ส่วนกลางจำนวน 270 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคล ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 360 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธนาคาร ณ เดือนมกราคม 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริงโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโรยามาเน (Taro Yamane) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 หรือเท่ากับ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% (ประคอง กรวรรณสูตร, 2535, น. 10) แทนค่าในสูตรจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 190 คนและผู้วิจัยเพิ่มจำนวน 5% ของกลุ่มตัวอย่าง คิดเป็นจำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน แทนค่าในสูตร ดังนี้

$$\text{จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (n)} = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 0.05

ดังนั้นจึงแทนค่าได้ ดังนี้

$$n = \frac{360}{1+360(0.05)^2}$$

$$= 190 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้นจากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 190 คน และเพิ่มตัวอย่างอีก 5% ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 10 คน รวมทั้งสิ้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างคือ 200 คน โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยแบ่งตามแผนก และกำหนดขนาดตัวอย่างของพนักงานในแต่ละแผนกตามสัดส่วนในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงประชากรกลุ่มตัวอย่าง

แผนก	จำนวนประชากร (คน)	สัดส่วนเมื่อเทียบกับประชากรทั้งหมด	จำนวนตัวอย่าง (คน)
นำเข้า	141	$141/360 = 39\%$	$39\% * 200 = 78 \text{ คน}$
ส่งออก	188	$188/360 = 52\%$	$52\% * 200 = 104 \text{ คน}$
ฝ่ายสนับสนุน	31	$31/360 = 9\%$	$9\% * 200 = 18 \text{ คน}$
รวม	360	100%	200

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามขั้นที่ 1 และเพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างครบตามที่กำหนดไว้ ทำการแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่สะดวกให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามจนครบ 200 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูล ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะของภาษาของแบบสอบถามที่ง่ายต่อการเข้าใจ เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพงาน แผนก โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) มีคำตอบหลายตัวเลือก จำนวน 6 ข้อ (Multiple Choice Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1.1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดการแบ่งช่วงอายุ ซึ่งการคำนวณการแบ่งอัตราภาคชั้น (ยุทธ ไกยวรรณ, 2544, น. 17) ได้ดังนี้ อ้างอิงจากแผนบุคคล อายุ 21 ปี คืออายุที่ต่ำสุด และอายุ 60 ปี คืออายุที่สูงสุดรับบุคคลเข้ามาทำงาน (ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธนาคาร ณ เดือนมกราคม 2563)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{60 - 21}{4} \\
 &= 9.75 \\
 &\approx 10
 \end{aligned}$$

1.2.1 21 - 30 ปี

1.2.2 31 - 40 ปี

1.2.3 41 - 50 ปี

1.2.4 51 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.3.3 หม้าย/แยกกันอยู่/หย่าร้าง

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

1.5.2 15,001 – 30,000 บาท

1.5.3 30,001 – 45,000 บาท

1.5.4 45,001 – 60,000 บาท

1.5.5 60,001 บาทขึ้นไป

1.6 อายุงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดการแบ่งช่วงอายุ ซึ่งการคำนวณการแบ่งอันตรภาคชั้น (ยุทท ไกยวรรณ์, 2544, น. 17) ได้ดังนี้ อ้างอิงจากแผนกบุคคล อายุงานน้อยกว่า 1 ปี คืออายุที่ต่ำสุด และอายุงาน 40 ปี คืออายุงานที่สูงสุดของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ (ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธนาคาร ณ เดือนมกราคม 2563)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{40 - 1}{4} \\
 &= 9.75 \\
 &\approx 10
 \end{aligned}$$

1.6.1 อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี

1.6.2 อายุงาน 11-20 ปี

1.6.3 อายุงาน 21-30 ปี

1.6.4 อายุงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป

1.7 แผนกที่ปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1.7.1 นำเข้า

1.7.2 ส่งออก

1.7.3 ฝ่ายสนับสนุน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดแรงจูงใจในการทำงาน โดยดัดแปลงจากแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ทั้ง 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และในส่วนของปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยเป็นแบบสอบถามในรูปแบบ Likert Scale เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน		ระดับความคิดเห็น
5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เกณฑ์การประเมินผลในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น (วิทยา จูฬัตถการสาริต, 2552, น. 29) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4.21 – 5.00	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับไม่ดีอย่าง มาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 3 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามในรูปแบบ Likert Scale เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน		ระดับความคิดเห็น
5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยการอภิปรายผลในส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เกณฑ์การประเมินผลในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของแต่ละอันดับชั้น ดังนี้ (พิชญา แก้วสระแสน, 2559, น. 53)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันดับชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4.21 – 5.00	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับไม่ดีย่อย่างมา

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมในครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งที่การสร้างขั้นตอนเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น เอกสาร ตำรา ทฤษฎี บทความและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของงานวิจัย
2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามแนวคิดของงานวิจัย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม เพียงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่างจากนั้นนำมาปรึกษากับคณะกรรมการ เพื่อปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มาใช้ตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่า

สัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's alpha Coefficient) ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยงานวิจัยนี้กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 จึงจะยอมรับได้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2555) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ปัจจัยเชิงใจ

ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.800
ด้านการยอมรับนับถือ	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.849
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.829
ด้านความรับผิดชอบ	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.710
ด้านความก้าวหน้า	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.886

ปัจจัยค้ำจุน

ด้านนโยบายและการบริหาร	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.908
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.948
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.878
ด้านสภาพการทำงาน	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.866
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.893
ด้านสถานะอาชีพ	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.816
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.898

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ

ด้านคุณภาพงาน	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.855
ด้านการปริมาณงาน	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.792
ด้านเวลา	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.715

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงาน ตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด คือ 200 คน แล้วรวบรวมให้ครบถ้วน
3. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม
4. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 200 ชุดแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามมาดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) เป็นการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลมา และแยกแบบสอบถามเพื่อคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) การนำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้
3. การประมวลข้อมูล (Processing) เป็นการนำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกและประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Statistical Package for Social Science หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยแจกแจงความถี่แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน แผนก ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน แผนก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแตกต่าง คือ t-test และ ONE Way ANOVA

2.2 วิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และในส่วนของปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยมีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้สถิติพื้นฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555, น. 44) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{f}{n} (100)$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

$$S.D = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

โดยใช้สูตรดังนี้

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555)

$$\text{Cronbach's alpha } \alpha = \frac{k \text{ covariance} / \text{variance}}{1 + (k+1) \text{ covariance} / \text{variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	Covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
	variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ซึ่งใช้ในการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

3.1 ค่าสถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มในกรณีทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานจำนวน 1 ข้อ ในข้อที่ 1 ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ในด้านเพศ และแผนก (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544, น. 178)

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}$$

$$df = \left[\frac{\frac{s_1^2}{n_1}}{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}} + \frac{\frac{s_2^2}{n_2}}{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}} \right]$$

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่ม เท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

โดย	df	แทน	ค่าองศาอิสระ
เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
X_1 แทน			ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
X_2 แทน			ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2 แทน			ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2 แทน			ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1 แทน			ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2 แทน			ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2555, น. 293) ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ซึ่งจะใช้สถิติวิเคราะห์จากสถิติ (F) หรือค่า Brown-Forsythe (B) เพื่อทดสอบสมมติฐานด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน โดยใช้สูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square between error)
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) ภายในกลุ่ม (n-k)

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (วิเชียร เกศสิงห์, 2543, น. 116 อ้างถึงในพิชญา แก้วสระแสน, 2559, น. 61) เขียนสูตรได้ดังนี้

$$B = \frac{MS_B}{MS_w}$$

โดยค่า

$$MS_w = \sum_{i=1}^k (1 - \frac{n_i}{N}) S_i^2$$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	S_B	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม สำหรับ สถิติ Brown-Forsythe
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference: LSD หรือ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม

ตัวอย่างใช้สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556, น.332-333) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MES \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

ในกรณีที่	$n_i \neq n_j$	
เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = n-k
MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (Kapple. (1982). pp.153-155 อ้างถึงในกิตติยา ยุทธนาปกรณ์, 2558, น. 52) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ	$\overline{d_D}$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
	q_D	แทน	ค่าจากตาราง Critical Values of the Dunnett test
	$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

จากสมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) และตัวแปรอิสระ (X) ของประชากรจะเห็นว่า กลุ่มตัวแปรอิสระ ($\alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรตามได้ส่วนหนึ่ง ในส่วนของการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถอธิบายได้นี้เรียกว่า ค่าความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (Error : ϵ) การวิเคราะห์เชิงถดถอยแบบพหุคูณจะเป็นการพยากรณ์หาค่าสัมประสิทธิ์ α และ β_1 จากค่าสถิติ a และ b ที่ได้จากการคำนวณโดยกลุ่มตัวอย่าง โดยหลักการวิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ จะต้องเป็นค่าสัมประสิทธิ์ที่ทำ

ให้สมการดังกล่าว มีค่าความคาดเคลื่อนกำลังสองรวมกันน้อยที่สุด (Ordinary Least Square :OLS)

สมการถดถอยเชิงพหุคูณของประชากร

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + \varepsilon$$

สมการถดถอยเชิงพหุคูณของกลุ่มตัวอย่าง

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_k X_k$$

โดยที่ X คือ ตัวแปรอิสระ

Y คือ ตัวแปรตาม

K คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

เมื่อ α และ a เป็นจุดตัดแกน Y ของสมการถดถอย หรือ ค่าของ Y เมื่อให้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าเท่ากับศูนย์ ส่วน β และ b เป็นสัมประสิทธิ์ถดถอย (Partial regression coefficient) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ซึ่งหมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม (Y) เมื่อตัวแปรอิสระนั้น เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยตัวแปรอิสระตัวอื่นมีค่าคงที่

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ a และ b สามารถคำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$a = Y - b_1 X_1 - b_2 X_2 - \dots - b_k X_k$$

การวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณมีเงื่อนไขที่สำคัญ คือ

$$b_i = \frac{\sum X_i Y_i - \left[\sum X_i \sum Y_i \right]}{n \sum X_i^2 - \left(\sum X_i \right)^2}$$

1. ความผิดพลาด (error) ต้องเป็นตัวแปรสุ่ม และมีการแจกแจงแบบโค้งปกติ
2. ความแปรปรวนของตัวแปรตาม (Y) ในทุกค่าของตัวแปรอิสระ (X) จะต้องเท่ากัน
3. ค่าความผิดพลาดของตัวแปรตาม (Y) แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน
4. ตัวแปรอิสระที่นำมาวิเคราะห์จะต้องเป็นอิสระต่อกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ศึกษา “แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง” ในการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อเพื่อให้เข้าใจและสื่อความหมายได้ตรงกัน ดังนี้

H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ชั้นของความอิสระ (Degree of Freedom)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยแจกแจงความถี่แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แผนกที่ปฏิบัติงาน และอายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยแจกแจงความถี่แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แผนกที่ปฏิบัติงาน และอายุงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แผนกที่ปฏิบัติงาน และอายุงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	44	22.00
หญิง	156	78.00
รวม	200	100.00
อายุ		
21 – 30 ปี	18	9.00
31 – 40 ปี	47	23.50
41 - 50 ปี	22	11.00
51 ปีขึ้นไป	113	56.50
รวม	200	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	130	65.00
สมรส/อยู่ด้วยกัน	65	32.50
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	2.50
รวม	200	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	1.00
ปริญญาตรี	173	86.50
สูงกว่าปริญญาตรี	25	12.50
รวม	200	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	19	9.50
15,001 - 30,000 บาท	19	9.50
30,001 - 45,000 บาท	26	13.00
45,001 - 60,000 บาท	70	35.00
60,001 บาท ขึ้นไป	66	33.00
รวม	200	100.00
แผนกที่ปฏิบัติงาน		
นำเข้า	78	39.00
ส่งออก	104	52.00
ฝ่ายสนับสนุน	18	9.00
รวม	200	100.00
อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	66	33.00
อายุงาน 11-20 ปี	1	0.50
อายุงาน 21-30 ปี	99	49.50
อายุงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป	34	17.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2 สามารถสรุปข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คนได้ดังนี้

ด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 และเพศชายจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ

23.50 ช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

ด้านสถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 86.50 รองลงมาคือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ด้านรายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 - 60,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รายได้ต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 รายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50

ด้านแผนกที่ปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในแผนกที่ปฏิบัติงานด้านส่งออก จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือด้านนำเข้า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 และด้านสนับสนุน 11-20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

ด้านอายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน อายุงาน 21-30 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาคืออายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 อายุงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และอายุงาน 11-20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

เนื่องจากพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงาน มีจำนวนความถี่ค่อนข้างน้อยในบางกลุ่ม ผู้วิจัยจึงได้ทำการยุบรวมกลุ่ม แสดงข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานต่อไปดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	135	67.50
สมรส/อยู่ด้วยกัน	65	32.50
รวม	200	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี	175	87.50
สูงกว่าปริญญาตรี	25	12.50
รวม	200	100.00
อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	66	33.00
อายุงาน 11-30 ปี	100	50.00
อายุงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป	34	17.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คนได้ดังนี้

ด้านสถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 และมีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ด้านอายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน อายุงาน 11-30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคืออายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และอายุงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยจูงใจ			
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.93	0.54	ดี
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.78	0.61	ดี
ด้านลักษณะของงาน	3.79	0.65	ดี
ด้านความรับผิดชอบ	4.04	0.48	ดี
ด้านความก้าวหน้า	3.50	0.75	ดี
รวมปัจจัยจูงใจ	3.81	0.52	ดี
ปัจจัยคำจูง			
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.50	0.71	ดี
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.88	0.79	ดี
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.40	0.54	ดีมาก
ด้านสภาพการทำงาน	3.80	0.68	ดี
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.48	0.82	ดี
ด้านสถานะอาชีพ	3.96	0.63	ดี
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.08	0.67	ดี
รวมปัจจัยคำจูง	3.87	0.50	ดี
รวม	3.84	0.50	ดี

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

เมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 3.93 3.79 3.78 3.68 และ 3.50 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาปัจจัยค้ำจุนเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับดี ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 3.96 3.88 3.80 3.50 และ 3.48 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน			
งานที่ท่านได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เสมอ	4.30	0.54	ดีมาก
ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จทุกครั้ง	4.04	0.66	ดี
ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.99	0.79	ดี
ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	3.54	0.81	ดี
ท่านมีความภูมิใจกับหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้	3.77	0.86	ดี
รวม	3.93	0.54	ดี

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีโดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก คือ ข้องานที่ท่านได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ส่วนข้อท่านสามารถแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จทุกครั้ง ข้อท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ข้อท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน และข้อท่านมีความภูมิใจกับหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 3.99 3.77 และ 3.54 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.79	0.73	ดี
ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.79	0.73	ดี
ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ	3.82	0.75	ดี
ท่านมักจะได้รับความไว้วางใจและได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ	3.74	0.90	ดี
จากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ			
เมื่องานของท่านบรรลุผลสำเร็จ เพื่อนร่วมงาน จะแสดงความยินดี ในความสำเร็จนั้นด้วย	3.67	0.80	ดี
งานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านเป็นคนที่สำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงาน	3.87	0.74	ดี
รวม	3.78	0.60	ดี

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ข้องานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านเป็นคนที่สำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงาน ข้อผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ ข้อผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน ข้อท่านมักจะได้รับความไว้วางใจ

และข้อได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ และเมื่องานของท่านบรรลุผลสำเร็จ เพื่อนร่วมงาน จะแสดงความยินดี ในความสำเร็จนั้นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 3.82 3.79 3.74 และ 3.67 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยจูงใจ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ			
ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	3.94	0.85	ดี
ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ทำท้าทาย และน่าสนใจ	3.79	0.94	ดี
ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก	3.78	0.83	ดี
ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ	3.67	1.09	ดี
ท่านมีอิสระเต็มที่ในการทำงาน	3.77	0.69	ดี
รวม	3.79	0.65	ดี

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ข้อลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ทำท้าทายและน่าสนใจ ข้อท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก ข้อท่านมีอิสระเต็มที่ในการทำงาน และข้อลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 3.79 3.78 3.77 และ 3.67 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยงูใจด้านความรับผิดชอบ

แรงงูใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยงูใจ ด้านความรับผิดชอบ			
ท่านรู้สึกว่ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถทุกครั้ง	4.09	0.65	ดี
ท่านพึงพอใจว่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้	3.86	0.92	ดี
ท่านพึงพอใจว่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติงานมาก่อน	4.09	0.63	ดี
ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่	3.83	0.79	ดี
ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมใกล้ชิด	4.30	0.54	ดี
รวม	4.04	0.48	ดี

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยงูใจ ด้านความรับผิดชอบ พบว่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยงูใจ ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อท่านสามารถทำงานให้สำเร็จได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมใกล้ชิด ข้อท่านรู้สึกว่ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถทุกครั้ง ข้อท่านพึงพอใจว่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติงานมาก่อน ข้อท่านพึงพอใจว่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ และข้อท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 4.09 4.09 3.86 และ 3.83 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยงูใจด้านความก้าวหน้า

แรงงูใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยงูใจ ด้านความก้าวหน้า			
ท่านมีโอกาสศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้	3.75	0.86	ดี
ท่านมีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมเท่าเทียมคนอื่น	3.31	0.95	ปานกลาง
ท่านได้รับโอกาสเป็นตัวแทนหน่วยงานในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ	3.39	0.96	ดี
องค์กร หรือหน่วยงานมีการกำหนดนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน	3.47	0.93	ดี
ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงานตามความรู้ความสามารถ	3.54	0.88	ดี
รวม	3.50	0.75	ดี

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยงูใจด้านความก้าวหน้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยงูใจด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อท่านมีโอกาสศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ข้อท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงานตามความรู้ความสามารถ ข้อองค์กรหรือหน่วยงานมีการกำหนดนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน และข้อท่านได้รับโอกาสเป็นตัวแทนหน่วยงานในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 3.54 3.47 และ 3.39 ตามลำดับ

ส่วนข้อท่านมีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมเท่าเทียมคนอื่น มีแรงงูใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยคำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยคำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร			
องค์การของท่านมีการกำหนดแนวทางและนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.38	0.80	ดี
หน่วยงานมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	3.58	0.75	ดี
นโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	3.43	0.84	ดี
ท่านเชื่อว่าการจัดการและการบริหารขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.34	0.94	ปานกลาง
องค์การของท่านมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน	3.75	0.91	ดี
รวม	3.50	0.71	ดี

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยคำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยคำจุน ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อองค์การของท่านมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน ข้อหน่วยงานมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ข้อนโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ข้อองค์การของท่านมีการกำหนดแนวทางและนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 3.58 3.43 และ 3.38 ตามลำดับ

ส่วนข้อท่านเชื่อว่าการจัดการและการบริหารขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีแรงจูงใจในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยคำจุน
ด้านการปกครองบังคับบัญชา

แรงงูใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยคำจุน ด้านการปกครองบังคับบัญชา			
ผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ ท่านปรารถนา	3.54	0.98	ดี
ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการ วิเคราะห์ความสามารถที่แตกต่างกันของ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้	4.07	0.93	ดี
ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดย เท่าเทียมกัน	3.62	0.99	ดี
ผู้บังคับบัญชาของท่านปกป้องท่านจากปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเป็นผู้รับผิดชอบปัญหาเองหรือหาทางช่วยแก้ไข ปัญหา	4.03	0.85	ดี
ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะของท่านเสมอ	4.11	0.71	ดี
รวม	3.88	0.79	ดี

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยคำจุน ด้านการ
ปกครองบังคับบัญชา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงงูใจในการปฏิบัติงาน
ปัจจัยคำจุน ด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อผู้บังคับบัญชารับฟัง
ข้อเสนอแนะของท่านเสมอ ข้อผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการวิเคราะห์
ความสามารถที่แตกต่างกันของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ข้อผู้บังคับบัญชาของท่านปกป้องท่านจาก
ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเป็นผู้รับผิดชอบปัญหาเองหรือหาทางช่วยแก้ไขปัญหา ข้อผู้บังคับบัญชาให้
ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน และข้อผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของ
ความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 4.07 4.03 3.62 และ 3.54 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

แรงงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน			
บรรยากาศในการทำงาน มีความอบอุ่นเป็นกันเอง	4.41	0.57	ดีมาก
เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.43	0.63	ดีมาก
เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน	4.48	0.63	ดีมาก
ผู้บังคับบัญชาของท่านปกป้องท่านจากปัญหาที่เกิดขึ้นมีการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงานระหว่างท่านและเพื่อนร่วมงาน	4.43	0.71	ดีมาก
ท่านมีการพบปะพูดคุยสุขทุกข์กับเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.27	0.74	ดีมาก
รวม	4.40	0.54	ดีมาก

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ข้อเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ข้อเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ข้อผู้บังคับบัญชาของท่านปกป้องท่านจากปัญหาที่เกิดขึ้นมีการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงานระหว่างท่านและเพื่อนร่วมงาน ข้อบรรยากาศในการทำงานมีความอบอุ่นเป็นกันเอง และข้อท่านมีการพบปะพูดคุยสุขทุกข์กับเพื่อนร่วมงานเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 4.43 4.43 4.41 และ 4.27 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน
ด้านสภาพการทำงาน

แรงงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงาน			
หน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็น สัดส่วนเหมาะสมและมีอุปกรณ์เครื่องใช้อำนวยความสะดวก สะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ	3.66	0.89	ดี
สภาพการทำงานของท่านมีความปลอดภัยเพียงพอ	3.65	0.94	ดี
สถานที่ทำงานเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน	4.09	0.66	ดี
รวม	3.80	0.68	ดี

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน ด้าน
สภาพการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงงใจในการปฏิบัติงาน
ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อสถานที่ทำงานเพียงพอต่อจำนวน
พนักงาน ข้อหน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมและมีอุปกรณ์
เครื่องใช้อำนวยความสะดวกสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ และข้อสภาพการทำงานของท่านมีความ
ปลอดภัยเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 3.66 และ 3.65 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยคำจุน
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

แรงงูใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยคำจุน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน			
เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความ รับผิดชอบ	3.28	1.05	ดี
เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานของท่าน	3.31	0.99	ดี
เงินเดือนของท่านเพียงพอแก่ค่าใช้จ่ายในครอบครัว	3.24	1.18	ดี
ท่านพอใจในการให้สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ในเรื่องการเบิก ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น	3.78	0.87	ดี
มีกฎระเบียบในการลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อนที่เป็นธรรม	3.79	0.92	ดี
รวม	3.48	0.82	ดี

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยคำจุน ด้าน
ผลประโยชน์ตอบแทน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงงูใจในการปฏิบัติงาน
ปัจจัยคำจุน ด้านผลประโยชน์ตอบแทนในอยู่ระดับดี ได้แก่ ข้อที่มีกฎระเบียบในการลา กิจ ลาป่วย
ลาพักผ่อนที่เป็นธรรม ข้อท่านพอใจในการให้สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ในเรื่องการเบิกค่า
รักษาพยาบาล เป็นต้น ข้อเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถในการ
ปฏิบัติงานของท่าน ข้อเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ และข้อ
เงินเดือนของท่านเพียงพอแก่ค่าใช้จ่ายในครอบครัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 3.78 3.31 3.28
และ 3.24 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน
ด้านสถานะอาชีพ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยค้ำจุน ด้านสถานะอาชีพ			
ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม	4.05	0.71	ดี
ท่านคิดว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี	4.02	0.67	ดี
ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้	3.82	0.83	ดี
รวม	3.96	0.63	ดี

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน ด้าน
สถานะอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน
ด้านสถานะอาชีพอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม ข้อ
ท่านคิดว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี และข้อท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานใน
หน่วยงานนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 4.02 และ 3.82 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยคำจุน ด้านความมั่นคงในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยคำจุน ด้านความมั่นคงในการทำงาน			
ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีความมั่นคง ไม่ถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย	4.09	0.77	ดี
ท่านเชื่อว่าการปฏิบัติงานในองค์กรก่อให้เกิดความมั่นคงในชีวิตได้	4.01	0.77	ดี
องค์กรของท่านมีความมั่นคงเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น	4.14	0.69	ดี
รวม	4.08	0.63	ดี

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยคำจุน ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยคำจุน ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อองค์กรของท่านมีความมั่นคงเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ข้อท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีความมั่นคง ไม่ถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย และข้อท่านเชื่อว่าการปฏิบัติงานในองค์กรก่อให้เกิดความมั่นคงในชีวิตได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 4.09 และ 4.01 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับของ ประสิทธิภาพ
ด้านคุณภาพงาน	4.07	0.58	ดี
ด้านปริมาณงาน	4.11	0.47	ดี
ด้านเวลา	4.21	0.46	ดีมาก
รวม	4.13	0.50	ดี

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งอยู่ในระดับดีมาก คือ ด้านเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และ 4.07 ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับของ ประสิทธิภาพ
ด้านคุณภาพงาน			
งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้องแม่นยำ	3.89	0.72	ดี
ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้า และเพื่อน ร่วมงาน	3.96	0.70	ดี
ท่านต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็ม ความสามารถ	4.35	0.56	ดีมาก
รวม	4.07	0.58	ดี

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน พบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและ
ส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับดีมาก
คือ ข้อท่านต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.35 และผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สาย
ธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อผลงานของ
ท่านเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้า และข้อเพื่อนร่วมงาน และงานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้องแม่นยำ
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 3.89 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับของ ประสิทธิภาพ
ด้านปริมาณงาน			
ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จครบถ้วน อย่างสม่ำเสมอ	4.14	0.55	ดี
ในแต่ละวัน ท่านสามารถทำงานเสร็จในปริมาณที่ หน่วยงานกำหนด และปริมาณที่ท่านตั้งใจไว้	4.00	0.67	ดี
ท่านสามารถบริหารจัดการงานของท่านให้เสร็จได้ เมื่อมี งานฉุกเฉินเพิ่มขึ้นมา	4.17	0.53	ดี
รวม	4.11	0.47	ดี

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน พบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและ
ส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับดี
ได้แก่ ข้อท่านสามารถบริหารจัดการงานของท่านให้เสร็จได้เมื่อมีงานฉุกเฉินเพิ่มขึ้นมา ข้อท่าน
สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จครบถ้วนอย่างสม่ำเสมอ และข้อในแต่ละวัน ท่านสามารถ
ทำงานเสร็จในปริมาณที่หน่วยงานกำหนด และปริมาณที่ท่านตั้งใจไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17
4.14 และ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับของ ประสิทธิภาพ
ด้านเวลา			
ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาที่กำหนด	4.20	0.58	ดี
เสมอ			
ท่านเข้าทำงานตรงตามเวลาที่องค์กรกำหนดเสมอ	4.16	0.58	ดี
ในแต่ละวัน ท่านทำงานเต็มเวลาตามข้อกำหนดของ องค์กร	4.28	0.57	ดีมาก
รวม	4.21	0.46	ดี

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา พบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและ
ส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลาอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่
ข้อในแต่ละวัน ท่านทำงานเต็มเวลาตามข้อกำหนดขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนข้อ
ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาที่กำหนดเสมอ และข้อท่านเข้าทำงานตรงตามเวลาที่
องค์กรกำหนดเสมอมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ 4.16 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ แผนกที่ปฏิบัติงาน และอายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.1 เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่าง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติวิเคราะห์ค่าที่ (Independent sample t-test) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบ Levene's Test

Levene's Test for Equality of Variances	Levene's Statistics	sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่		
ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	0.194	0.660

จากตารางที่ 21 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ พบว่า ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.660 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ

t-test for Equality of Means	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ชาย	4.16	0.45	0.510	198	0.611
ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	หญิง	4.12	0.46			

จากตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.611 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.2 เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ทั้งนี้จะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's Test

Levene's Test for Equality of Variances	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	7.925*	3	196	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้น จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe test ในการทดสอบ

ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe test

Brown-Forsythe Test for not Equality of Variances	Brown-Forsythe Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	3.326*	3	129.219	0.022

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยใช้ สถิติ Brown-Forsythe test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ดังตารางที่ 25

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ โดยใช้
สถิติ Dunnett's T3

อายุของเจ้าหน้าที่ ต่างประเทศ สายธุรกิจ นำเข้าและส่งออก ธนาคารแห่งหนึ่ง	$\bar{X}$	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21 - 30 ปี	3.975	-	-0.084 (0.905)	0.081 (0.960)	-0.225* (0.049)
31 - 40 ปี	4.059	-	-	0.003 (1.00)	-1.141 (0.280)
41 - 50 ปี	4.056	-	-	-	-1.144 (0.507)
51 ปีขึ้นไป	4.200	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนก
ตามอายุ โดยใช้ สถิติ Dunnett's T3 พบว่า

เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป
บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุ 21 –
30 ปี กับเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุ 21 – 30 มีประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 0.225

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 1.3 เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่าง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติวิเคราะห์ค่าที่ (Independent sample t-test) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้การทดสอบ Levene's Test

Levene's Test for Equality of Variances	Levene's Statistics	sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่		
ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออก	1.603	0.207
ธนาคารแห่งหนึ่ง		

จากตารางที่ 26 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.027 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีความแปรปรวนเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ

t-test for	สถานภาพ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig.
Equality of Means						
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4.12	0.444	-0.585	198	0.559
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.16	0.478			

จากตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.559 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติวิเคราะห์ค่าที่ (Independent sample t-test) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบ Levene's Test

Levene's Test for Equality of Variances	Levene's Statistics	sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่		
ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	0.925	0.337

จากตารางที่ 28 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.337 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีความแปรปรวนเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ

t-test for						
Equality of	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig.
Means						
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี	4.14	0.44	0.746	198	0.456
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.07	0.53			

จากตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.456 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.5 เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ทั้งนี้จะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามรายได้ โดยใช้ Levene's Test

Levene's Test for Equality of Variances	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	4.291*	4	195	0.002

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามรายได้ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามรายได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้น จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe test ในการทดสอบ

ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe test

Brown-Forsythe Test for not Equality of Variances	Brown-Forsythe Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	3.613*	4	140.436	0.008

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามรายได้ โดยใช้ สถิติ Brown-Forsythe test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามรายได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ดังตารางที่ 32

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามรายได้ โดยใช้ สถิติ Dunnett's T3

รายได้ของ เจ้าหน้าที่ ต่างประเทศ สาย ธุรกิจนำเข้าและ ส่งออกของ ธนาคารแห่งหนึ่ง	X	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000	15,001- 30,000 บาท	30,001- 45,000 บาท	45,001- 60,000 บาท	60,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000	3.976	-	-0.106 (0.874)	-0.0584 (1.000)	-0.110 (0.846)	-0.299* (0.007)
15,001-30,000 บาท	4.082	-	-	0.479 (1.000)	0.004 (1.000)	-0.193 (0.204)
30,001-45,000 บาท	4.034	-	-	-	-0.052 (1.000)	-0.241 (0.313)
45,001-60,000 บาท	4.086	-	-	-	-	-0.189 (0.204)
60,001 บาทขึ้นไป	4.275	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามรายได้ โดยใช้ สถิติ Dunnett's T3 พบว่า

เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท กับเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท กับเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.299

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.6 เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ทั้งนี้จะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

หรือใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 33 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's Test

Levene's Test for Equality of Variances	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	0.472	2	197	0.625

จากตาราง 33 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.625 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้น จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ F-test

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	0.223	0.112	0.538	0.585
ภายในกลุ่ม	197	40.865	0.207		
รวม	199	41.088			

จากตาราง 34 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.585 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่อยู่แผนกที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.7 เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ทั้งนี้จะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 35 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน โดยใช้ Levene's Test

Levene's Test for Equality of Variances	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	7.789*	2	197	0.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน

พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้น จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe test ในการทดสอบ

ตาราง 36 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน โดยใช้ สถิติ Brown-Forsythe test

Brown-Forsythe Test for not Equality of Variances	Brown-Forsythe Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง	4.140*	2	101.663	0.019

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน โดยใช้ สถิติ Brown-Forsythe test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ดังตารางที่ 37

ตาราง 37 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน โดยใช้ สถิติ Dunnett's T3

อายุของงานเจ้าหน้าที่ ต่างประเทศ สายธุรกิจ นำเข้าและส่งออกของ ธนาคารแห่งหนึ่ง	$\bar{X}$	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 10 ปี	อายุงาน 11 - 30 ปี	อายุงาน มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	4.038	-	-0.093 (0.385)	-0.277* (0.020)
อายุงาน 11 - 30 ปี	4.130	-	-	-0.184 (0.203)
อายุงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป	4.314	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน โดยใช้ สถิติ Dunnett's T3 พบว่า

เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี กับเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี กับเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.277

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง

โดยกำหนดให้

X_1 แทน ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน

X_2 แทน ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

X_3 แทน ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน

X_4 แทน ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ

X_5 แทน ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า

X_6 แทน ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร

X_7 แทน ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา

X_8 แทน ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

X_9 แทน ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน

X_{10} แทน ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

X_{11} แทน ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านสถานะอาชีพ

X_{12} แทน ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน

Y แทน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจ
นำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งโดยภาพรวม

Y_1 แทน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจ
นำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน

Y_2 แทน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจ
นำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน

Y_3 แทน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจ
นำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

ตาราง 38 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศในภาพรวม สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Linear Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	17.333	12	1.444	11.370*	0.000
Residual	23.755	187	0.127		
Total	41.088	199			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งได้ และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งในภาพรวม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression)

แรงจูงใจ	B	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.321	0.359		6.467*	0.000
ปัจจัยจูงใจ					
ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1)	0.439	0.119	0.520	3.697*	0.000

ตาราง 39 (ต่อ)

แรงจูงใจ	B	SE	Beta	t	Sig.
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2)	-0.090	0.100	-0.116	-0.899	0.370
ด้านลักษณะของงาน (X_3)	0.104	0.100	0.147	1.036	0.302
ด้านความรับผิดชอบ (X_4)	0.277	0.099	0.295	2.810*	0.005
ด้านความก้าวหน้า (X_5)	-0.088	0.089	-0.145	-0.987	0.325
ปัจจัยคำจูง					
ด้านนโยบายและการบริหาร (X_6)	-0.027	0.063	-0.042	-0.427	0.670
ด้านการปกครองบังคับบัญชา (X_7)	0.062	0.060	0.106	1.023	0.308
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_8)	-0.077	0.064	-0.091	-1.207	0.229
ด้านสภาพการทำงาน (X_9)	-0.233	0.074	-0.350	-3.154*	0.002
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน (X_{10})	0.147	0.101	0.265	1.453	0.148
ด้านสถานะอาชีพ (X_{11})	-0.125	0.075	-0.172	-1.656	0.099
ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_{12})	0.069	0.062	0.103	1.126	0.262
r = 0.649			AdjustedR ² = 0.385		
R ² = 0.422			SE = 0.356		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1) ด้านความรับผิดชอบ (X_4) และด้านสภาพการทำงาน (X_9) มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1) ด้านความรับผิดชอบ (X_4) และด้านสภาพการทำงาน (X_9) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการวิเคราะห์พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สามารถอธิบายถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 38.5 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.385$) โดยสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง (Y) ได้ดังนี้

$$Y = 2.321 + 0.439 (x_1) + 0.277 (x_4) - 0.233 (X_9)$$

จากสมการสามารถสรุปได้ ดังนี้ ถ้าไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง (Y) จะมีค่าอยู่ที่ 2.321 หน่วย

ถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง (Y) เพิ่มขึ้น 0.439 หน่วย กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานดีขึ้น จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศเพิ่มขึ้น

ถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความรับผิดชอบ (X_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง (Y) เพิ่มขึ้น 0.277 หน่วย กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบดีขึ้น จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศเพิ่มขึ้น

ถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านสภาพการทำงาน (X_9) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง (Y) ลดลง 0.233 หน่วย กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านสภาพการทำงาน จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศลดลง เนื่องจากผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของนโยบายทางด้านเทคโนโลยีของ โดยให้พนักงานลดการทำงานด้วยมือหรือการทำงานบนกระดาษลง มีการปรับโครงสร้างกระบวนการทำงานให้เป็นระบบ อยู่บน

ระบบคอมพิวเตอร์ และบนหน่วยจัดเก็บข้อมูลออนไลน์มากขึ้น มีการให้ใช้คอมพิวเตอร์ 2 หน้าจอต่อ 1 บุคลากร ทำให้เกิดความไม่คุ้นชิน ไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน ทำให้ใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น และเป็นช่วงที่เกิดการระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งโดยตรง โดยธนาคารแห่งหนึ่งมีนโยบายการเปลี่ยนแปลงสถานที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และควบคุมความเสี่ยงต่อการติดเชื้อของบุคลากรของธนาคาร จึงส่งผลทำให้ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งลดลง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ในส่วนของปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2) ด้านลักษณะของงาน (X_3) และด้านความก้าวหน้า (X_5) เป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง และในส่วนของปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร (X_6) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (X_7) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_8) ด้านผลประโยชน์ตอบแทน (X_{10}) ด้านสถานะอาชีพ (X_{11}) และด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_{12}) เป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานข้อย่อยที่ 2.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง **ด้านคุณภาพงาน**

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง **ด้านคุณภาพงาน**

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

ตาราง 40 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Linear Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	33.900	12	2.825	16.134*	0.000
Residual	32.742	187	0.175		
Total	66.642	199			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งด้านคุณภาพงานได้ และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression)

แรงจูงใจ	B	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.190	0.421		5.199*	0.000
ปัจจัยจูงใจ					
ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1)	0.266	0.140	0.247	1.904	0.058
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2)	0.107	0.117	0.111	0.911	0.364
ด้านลักษณะของงาน (X_3)	-0.151	0.117	-0.168	-1.285	0.200
ด้านความรับผิดชอบ (X_4)	0.281	0.116	0.236	2.432*	0.016
ด้านความก้าวหน้า (X_5)	0.116	0.105	0.149	0.104	0.271
ปัจจัยค้ำจุน					
ด้านนโยบายและการบริหาร (X_6)	0.048	0.074	0.059	0.642	0.522
ด้านการปกครองบังคับบัญชา (X_7)	0.070	0.071	0.095	0.989	0.324
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_8)	-0.044	0.075	-0.041	-0.584	0.324
ด้านสภาพการทำงาน (X_9)	-0.237	0.087	-0.280	-2.739*	0.007
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน (X_{10})	0.259	0.119	0.368	2.183*	0.030
ด้านสถานะอาชีพ (X_{11})	-0.069	0.088	-0.075	0.777	0.438
ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_{12})	-0.124	0.072	-0.145	-1.722	0.087
			$r = 0.713$	Adjusted $R^2 = 0.477$	
			$R^2 = 0.509$	SE = 0.418	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความรับผิดชอบ (X_4) ด้านสภาพการทำงาน (X_9) และด้านผลประโยชน์ตอบแทน (X_{10}) มีค่า Sig

เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความรับผิดชอบ (X_4) ด้านสภาพการทำงาน (X_9) และด้านผลประโยชน์ตอบแทน (X_{10}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการวิเคราะห์พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สามารถอธิบายถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 50.9 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.509$) โดยสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน (Y_1) ได้ดังนี้

$$Y_1 = 2.190 + 0.281 (x_4) + 0.259 (x_{10}) - 0.237 (X_9)$$

จากสมการสามารถสรุปได้ ดังนี้ ถ้าไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน (Y_1) จะมีค่าอยู่ที่ 2.190 หน่วย

ถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความรับผิดชอบ (X_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน (Y_1) เพิ่มขึ้น 0.281 หน่วย กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งพิจารณาถึง ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านคุณภาพงานเพิ่มขึ้น

ถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_{10}) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน (Y_1) เพิ่มขึ้น 0.259 หน่วย กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งพิจารณาถึง ปัจจัยค่าจ้าง ด้านผลประโยชน์ตอบแทน จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านคุณภาพงานเพิ่มขึ้น

ถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านสภาพการทำงาน (X_9) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน (Y_1) เพิ่มขึ้น 0.237 หน่วย กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งพิจารณาถึง ปัจจัยค่าจ้าง ด้านสภาพการทำงาน จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านคุณภาพงานลดลง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ในส่วนของปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2) ด้านลักษณะของงาน (X_3) และด้านความก้าวหน้า (X_5) เป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออก ของธนาคารแห่งหนึ่ง และในส่วนของปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหาร (X_6) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (X_7) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_8) ด้านสถานะอาชีพ (X_{11}) และด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_{12}) เป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพงาน

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง **ด้านปริมาณงาน**

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง **ด้านปริมาณงาน**

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

ตาราง 42 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Linear Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	16.154	12	1.346	8.890*	0.000
Residual	28.317	187	0.151		
Total	44.471	199			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 42 ผลการวิเคราะห์พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงานได้ และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression)

แรงจูงใจ	B	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.730	0.392		4.416*	0.000
ปัจจัยจูงใจ					
ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1)	0.483	0.130	0.550	3.722*	0.000
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2)	-0.247	0.109	-0.317	-2.273*	0.024
ด้านลักษณะของงาน (X_3)	0.305	0.109	0.417	2.796*	0.006
ด้านความรับผิดชอบ (X_4)	0.459	0.108	0.471	4.268*	0.000
ด้านความก้าวหน้า (X_5)	-0.407	0.097	-0.644	-4.184*	0.000
ปัจจัยค้ำจุน					
ด้านนโยบายและการบริหาร (X_6)	-0.015	0.069	-0.023	-0.224	0.823
ด้านการปกครองบังคับบัญชา (X_7)	0.069	0.066	0.115	1.056	0.292
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_8)	-0.008	0.070	-0.009	-0.109	0.914
ด้านสภาพการทำงาน (X_9)	-0.269	0.081	-0.389	-3.334*	0.001
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน (X_{10})	0.156	0.110	0.271	1.416	0.158
ด้านสถานะอาชีพ (X_{11})	-0.123	0.082	-0.163	-1.489	0.138
ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_{12})	-0.150	0.067	0.213	2.226*	0.027
			$r = 0.603$	Adjusted $R^2 = 0.322$	
			$R^2 = 0.363$	SE = 0.389	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2) ด้านลักษณะของงาน (X_3)

ด้านความรับผิดชอบ (X_4) ด้านความก้าวหน้า (X_5) ด้านสภาพการทำงาน (X_9) และด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_{12}) มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2) ด้านลักษณะของงาน (X_3) ด้านความรับผิดชอบ (X_4) ด้านความก้าวหน้า (X_5) ด้านสภาพการทำงาน (X_9) และด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_{12}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการวิเคราะห์พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สามารถอธิบายถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 32.2 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.322$) โดยสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน (Y_2) ได้ดังนี้

$$Y_2 = 1.730 + 0.483 (x_1) + 0.459 (x_4) + 0.305 (x_3) + 0.150 (x_{12}) - 0.247 (X_2) - 0.269 (x_9) - 0.407 (x_5)$$

จากสมการสามารถสรุปได้ ดังนี้ ถ้าไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน (Y_2) จะมีค่าอยู่ที่ 1.730 หน่วย

ถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน (Y_2) เพิ่มขึ้น 0.483 หน่วย กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งพิจารณาถึง ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านปริมาณงานเพิ่มขึ้น

ถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความรับผิดชอบ (X_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจ

ถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความก้าวหน้า (X_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน (Y_2) ลดลง 0.407 หน่วย กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งพิจารณาถึง ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้า จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านปริมาณงานลดลง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ในส่วนของปัจจัยจูงใจ ด้านนโยบายและการบริหาร (X_6) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (X_7) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_8) ด้านผลประโยชน์ตอบแทน (X_{10}) และด้านสถานะอาชีพ (X_{11}) เป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงาน

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง **ด้านเวลา**

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง **ด้านเวลา**

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะ

อาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

ตาราง 44 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Linear Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	17.093	12	1.424	10.327*	0.000
Residual	25.792	187	0.138		
Total	42.885	199			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 44 ผลการวิเคราะห์พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งด้านเวลาได้ และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression)

แรงจูงใจ	B	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.043	0.374		8.138*	0.000
ปัจจัยจูงใจ					
ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1)	0.565	0.124	0.655	4.563*	0.000
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2)	-0.451	0.104	-0.156	-1.155	0.249
ด้านลักษณะของงาน (X_3)	0.157	0.124	0.655	4.563	0.133
ด้านความรับผิดชอบ (X_4)	0.085	0.103	0.088	0.825	0.410
ด้านความก้าวหน้า (X_5)	0.022	0.093	0.036	0.237	0.813
ปัจจัยค้ำจุน					
ด้านนโยบายและการบริหาร (X_6)	-0.113	0.066	-0.0174	-1.717	0.088
ด้านการปกครองบังคับบัญชา (X_7)	0.041	0.063	0.070	0.659	0.511
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_8)	-0.176	0.067	-0.204	-2.646*	0.009
ด้านสภาพการทำงาน (X_9)	-0.194	0.077	-0.285	-2.518*	0.013
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน (X_{10})	0.029	0.105	0.051	0.272	0.786
ด้านสถานะอาชีพ (X_{11})	-0.176	0.079	-0.238	-2.240*	0.026
ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_{12})	0.180	0.064	0.261	2.800*	0.006
			$r = 0.664$		
			Adjusted $R^2 = 0.360$		
			$R^2 = 0.399$		
			SE = 0.371		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_8) ด้านสภาพการทำงาน

(X_9) ด้านสถานะอาชีพ (X_{11}) และด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_{12}) มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_8) ด้านสภาพการทำงาน (X_9) ด้านสถานะอาชีพ (X_{11}) และด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_{12}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา (Y_3) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการวิเคราะห์พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สามารถอธิบายถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 36.0 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.360$) โดยสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่สามารถรวมทำนายมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา (Y_3) ได้ดังนี้

$$Y_3 = 3.043 + 0.565 (x_1) + 0.180 (x_{12}) - 0.176 (X_8) - 0.176 (x_{11}) - 0.194 (x_9)$$

จากสมการสามารถสรุปได้ ดังนี้ ถ้าไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา (Y_3) จะมีค่าอยู่ที่ 3.043 หน่วย

ถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา (Y_3) เพิ่มขึ้น 0.565 หน่วย กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งพิจารณาถึง ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านเวลาเพิ่มขึ้น

ถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_{12}) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา (Y_3) เพิ่มขึ้น 0.180 หน่วย กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งพิจารณาถึง ปัจจัยค่าจ้าง ด้าน

ผลประโยชน์ตอบแทน จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านเวลาเพิ่มขึ้น

ถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_8) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา (Y_3) ลดลง 0.176 หน่วย กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งพิจารณาถึง ปัจจัยค่าจ้าง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านเวลาลดลง

ถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านสถานะอาชีพ (X_{11}) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา (Y_3) ลดลง 0.176 หน่วย กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งพิจารณาถึง ปัจจัยค่าจ้าง ด้านผลประโยชน์ตอบแทน จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านเวลาลดลง

ถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านสภาพการทำงาน (X_9) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา (Y_3) ลดลง 0.194 หน่วย กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งพิจารณาถึง ปัจจัยค่าจ้าง ด้านสภาพการทำงาน จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านเวลาลดลง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ในส่วนของปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2) ด้านลักษณะของงาน (X_3) ด้านความรับผิดชอบ (X_4) และด้านความก้าวหน้า (X_5) เป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออก ของธนาคารแห่งหนึ่ง และในส่วนของปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหาร (X_6) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (X_7) และด้านผลประโยชน์ตอบแทน (X_{10}) เป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

ตาราง 46 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง
เพศ	X
อายุ	✓
สถานภาพสมรส	X
ระดับการศึกษา	X
รายได้ต่อเดือน	✓
แผนกที่ปฏิบัติงาน	X
อายุงาน	✓

หมายเหตุ ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน

X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง

ตาราง 47 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของ ธนาคารแห่งหนึ่ง
ปัจจัยจูงใจ	
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	✓
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	X
ด้านลักษณะของงาน	X
ด้านความรับผิดชอบ	✓
ด้านความก้าวหน้า	X
ปัจจัยค้ำจุน	
ด้านนโยบายและการบริหาร	X
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	X
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	X
ด้านสภาพการทำงาน	✓
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	X
ด้านสถานะอาชีพ	X
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	X

หมายเหตุ ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
 X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ศึกษา “แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง” โดยมีประเด็นสำคัญที่นำมาสรุปอภิปรายผล และการนำเสนอได้ ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ แผนกที่ปฏิบัติงาน และอายุงาน
2. เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ แผนกที่ปฏิบัติงาน และอายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
2. แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาค้นคว้าเรื่อง “แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง” โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 200 คน สามารถสรุปได้ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แผนกที่ปฏิบัติงาน และอายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 ช่วงอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 มีการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 มีรายได้ต่อเดือน 45,001 - 60,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ปฏิบัติงานที่แผนกด้านส่งออก จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และมีอายุงาน 11-30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นแยกเป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน พบว่า

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับดีมาก คือ งานที่ได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เสมอ ในระดับดี ได้แก่ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จทุกครั้ง ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน และมีความภูมิใจกับหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านการได้รับการยอมรับนับถือในการทำงานในระดับดี คือ งานที่ทำอยู่ทำให้เป็นคนที่สำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นเสมอ ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถได้รับความไว้วางใจและได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ และเพื่อนร่วมงานจะแสดงความยินดีเมื่อบรรลุผลสำเร็จ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในระดับดี คือ มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำท้าทายและน่าสนใจ สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกยากลำบาก มีอิสระเต็มที่ในการทำงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านความรับผิดชอบในระดับดี คือ สามารถทำงานให้สำเร็จได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมใกล้ชิด ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถทุกครั้ง พึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติงานมาก่อน พึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ และมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่

ด้านความก้าวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านความก้าวหน้าในระดับดี คือ มีโอกาสศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงานตามความรู้ความสามารถ องค์กรหรือหน่วยงานมีการกำหนดนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน และได้รับโอกาสเป็นตัวแทนหน่วยงานในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านนโยบายและการบริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านนโยบายและการบริหารในระดับดี คือ องค์กรมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน หน่วยงานมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง นโยบายในการบริหารของ

หน่วยงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ องค์การมีการกำหนดแนวทางและนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และการจัดการและการบริหารขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการปกครองบังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านการปกครองบังคับบัญชาในระดับดี คือ ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะเสมอ ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ความสามารถที่แตกต่างกันของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บังคับบัญชาปกป้องจากปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเป็นผู้รับผิดชอบปัญหาเองหรือหาทางช่วยแก้ไขปัญหา ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน และผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ผ่านปรารถนา

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับดีมาก คือ เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ผู้บังคับบัญชาปกป้องจากปัญหาที่เกิดขึ้นมีการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในการทำงานมีความอบอุ่นเป็นกันเอง และมีการพบปะพูดคุยสุขทุกข์กับเพื่อนร่วมงานเสมอ

ด้านสภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านสภาพการทำงานในระดับดี คือ สถานที่ทำงานเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน หน่วยงานมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมและมีอุปกรณ์เครื่องใช้อำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ และสภาพการทำงานมีความปลอดภัยเพียงพอ

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านผลประโยชน์ตอบแทนในระดับดี คือ มีกฎระเบียบในการลาพัก ลาป่วย ลาพักผ่อนที่เป็นธรรม พอใจในการให้สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ และเงินเดือนเพียงพอแก่ค่าใช้จ่ายในครอบครัว

ด้านสถานะอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านสถานะอาชีพในระดับดี คือ

หน่วยงานเป็นที่ยอมรับของสังคม งานที่ทำเป็นงานที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี และรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้

ด้านความมั่นคงในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านความมั่นคงในการทำงานในระดับดี คือ องค์กรมีความมั่นคงเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น งานที่ทำมีความมั่นคง ไม่ถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย และการปฏิบัติงานในองค์กรก่อให้เกิดความมั่นคงในชีวิตได้

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านคุณภาพงานในระดับดีมาก คือ ต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และในระดับดี คือ ผลงานเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน และงานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้องแม่นยำ

ด้านปริมาณงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านปริมาณงาน ในระดับดี คือ สามารถบริหารจัดการงานให้เสร็จได้เมื่อมีงานฉุกเฉินเพิ่มขึ้นมา สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จครบถ้วนอย่างสม่ำเสมอ และในแต่ละวันสามารถทำงานเสร็จในปริมาณที่หน่วยงานกำหนดและปริมาณที่ตั้งใจไว้

ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านเวลาในระดับดีมาก คือ ในแต่ละวันทำงานเต็มเวลา ตามข้อกำหนดขององค์กร ทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาที่กำหนดเสมอ ในระดับดี คือ เข้าทำงานตรงตามเวลาที่องค์กรกำหนดเสมอ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ แผนกที่ปฏิบัติงาน และอายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกันโดยผลการวิจัยพบว่า

1.1 เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุ 21 – 30 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.225

1.3 เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท กับเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท กับเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.299

1.4 เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี กับเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี กับเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุน้อยกว่ามากกว่า 30 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.277

สมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ร้อยละ 38.5 ($\text{AdjustedR}^2 = 0.385$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถแบ่งออกเป็นรายด้าน โดยผลการวิจัยสามารถแยกเป็นประสิทธิภาพรายด้าน พบว่า

2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งประเทศไทย ด้านคุณภาพงาน ได้ร้อยละ 50.9 ($\text{AdjustedR}^2 = 0.509$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งประเทศไทย ด้านปริมาณงาน ได้ร้อยละ 32.2 ($\text{AdjustedR}^2 = 0.322$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านเวลา ได้ร้อยละ 36.0 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.360$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง” สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.1 เพศ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ธนาคารได้เปิดโอกาสให้ทั้งเพศชายและเพศหญิงได้แสดงศักยภาพในการทำงานได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ รวมทั้งยังมีนโยบายการให้ผลตอบแทนและโอกาสในการก้าวหน้าในการทำงานโดยไม่แบ่งแยกเพศสภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ โสธออำนวยโชค (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่า ความผูกพันขององค์กรที่ศึกษา ไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าเป็นพนักงานเพศชายหรือเพศหญิง เนื่องจาก องค์กรได้เปิดโอกาสให้ทุกเพศสามารถแสดงผลงาน และองค์กรมีแนวทางในการปฏิบัติต่อพนักงานเหมือนกัน

1.2 อายุ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุ 21 – 30 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป เมื่อศึกษาการทำงานในส่วนงานต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกนั้น พบว่า เป็นงานที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญในการทำงานสูงมาก เนื่องจากเกี่ยวเนื่องทั้ง

กฎหมายการขนส่งระหว่างประเทศ การค้าขายระหว่างธนาคารตัวแทนผู้ส่งออก ธนาคารตัวแทนผู้นำเข้า ผลิตภัณฑ์หลายชนิด และมีหลายประเภทงานที่มีเนื้อหาการทำงานที่แตกต่างกันออกไป เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไปมีการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานไว้มาก ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงตามประสบการณ์ที่ได้รับ สามารถเข้าใจระบบงานทั้งในภาพรวม และความรู้เฉพาะทางได้อย่างชัดเจน จนสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโทรศัพท์ จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้ที่มีอายุมาก อาจจะมีการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานไว้มาก ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีมาก เข้าใจในระบบการทำงานเป็นอย่างดี

1.3 สถานภาพ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า สถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ หรือสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี ลิ้มอนันตนนท์ (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า สถานภาพไม่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่เป็นโสด

1.4 ระดับการศึกษา เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศมีการแจกจ่ายงานตามความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ และลำดับขั้นความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล นอกจากนั้น ก่อนเริ่มการทำงานจะมีการสอบหลักสูตรพื้นฐานทั้งกฎเกณฑ์ธนาคารและกฎหมายระหว่างประเทศ ซึ่งเจ้าหน้าที่ต่างประเทศจะต้องมีความรู้เท่าเทียมกันก่อนเข้าปฏิบัติงาน และมีการสอบวัดผล ตลอดจนสอบเพื่อวัดระดับในการทำงานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิดา สมแสง (2554) เรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง พบว่า ไม่ว่าพนักงานมีการศึกษาระดับใดก็ตาม ทุกคนจะต้องเรียนรู้ลักษณะงานตั้งแต่แรกเริ่มตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

ของตน ซึ่งทำให้เกิดการสั่งสมของความรู้ ความชำนาญ จนกลายเป็นประสบการณ์ในการทำงาน จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.5 รายได้ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้ 60,001 บาทขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีรายได้มากกว่า 60,001 เป็นบุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบมากกว่า มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานมากกว่า ทั้งในส่วนของความรับผิดชอบของการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการค้าระหว่างประเทศ การเป็นผู้มีอำนาจอนุมัติเอกสารที่มีจำนวนเงินสูง ตลอดจนหน้าที่การให้คำปรึกษากับลูกค้าที่ต้องการทำธุรกิจระหว่างประเทศ ทำให้ต้องมีความรอบคอบ ระมัดระวังในการทำงาน จึงส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณวรรณ กุลนิล (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้มากกว่า มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครมากกว่า ซึ่งเป็นเพราะบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มนี้ อาจจะมีมากกว่า ซึ่งการจะกระทำการใด ๆ นั้นต้องคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นกับทั้งตนเอง ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยเช่นกัน

1.6 แผนกที่ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการทำงานในฝ่ายต่างประเทศแบ่งออกเป็นฝ่ายงานนำเข้า ฝ่ายงานส่งออก และฝ่ายงานสนับสนุน โดยในแต่ละฝ่ายมีหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกันไปตามลักษณะของงาน ตามลักษณะของผลิตภัณฑ์ของธนาคาร แต่ยังมีพื้นฐานเดียวกันที่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้เรื่องกฎเกณฑ์การค้าระหว่างประเทศ ดังนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานจึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริวัณณ จีระปัญญากุล (2558) เรื่อง การเปรียบเทียบการบริหารงานของหัวหน้าแผนกกับการบริหารงานที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติการด้านการพยาบาลในโรงพยาบาลนวนคร พบว่า ภาพรวมบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแผนกที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานภายในที่ปฏิบัติอยู่ และการบริหารงานที่พึง

ประสงค์ ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในแผนกที่แตกต่างกัน มีความต้องการให้การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

1.7 อายุงาน เจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศของธนาคาร เป็นงานที่ต้องใช้ความแม่นยำด้านกฎการค้าระหว่างประเทศ ใช้ภาษาต่างประเทศ ใช้ความระมัดระวังในการตรวจสอบความถูกต้องสอดคล้องกันของข้อมูล นอกจากนั้นยังเป็นงานด้านบริการ นอกจากจะต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งในแง่ของข้อมูลผลิตภัณฑ์ และข้อมูลทั่วไปที่อื่นจะเป็นประโยชน์กับการทำงานแล้ว สิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้ นั่นก็คือความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์จากการทำงานในแขนงนั้น ๆ โดยระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมีส่วนช่วยในการเพิ่มพูนความชำนาญในการทำงาน จนกลายเป็นประสบการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนทิพย์ คล่องพยาบาล (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 11 ปีขึ้นไปจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี โดยผู้ที่มีอายุงานมากอาจจะมีประสบการณ์ในการทำงานไว้มาก ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีมาก เข้าใจในระบบการทำงานเป็นอย่างดี

2. แรงจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ

2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก การที่เจ้าหน้าที่ต่างประเทศสามารถทำงานได้สำเร็จครบถ้วน รวดเร็ว ทันตาม Service Level Agreement ที่ตั้งไว้ตามเป้าหมาย หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ การได้แสดงความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจ รู้สึกภูมิใจในความสำเร็จนั้น ทั้งหมดนี้เป็น

ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสิ่งเร้าภายในหรือความต้องการภายใน จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ ส่งผลให้เกิดการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจงใจที่แท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จในการทำงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ได้รับโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่ ย่อมเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติงานนั้นได้สำเร็จทันเวลา และมีคุณภาพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยธิดา กวินภัทรเวช (2557) ที่ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่กล่าวว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และให้ความสนใจมากยิ่งขึ้น โดยเน้นให้พนักงานเห็นคุณค่าในตนเองมากยิ่งขึ้นเสมือนว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนมีส่วนช่วยให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพื่อสร้างแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

2.2 ด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ต่างประเทศในแต่ละระดับงาน แม้จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันไป แต่ในแต่ละระดับของงานนั้น จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานด้านการขนส่งระหว่างประเทศ โดยหลาย ๆ ประเภทงานจะต้องมีความรู้เฉพาะทาง เช่น ความรู้เกี่ยวกับเอกสารรับรองการขนส่ง ความรู้เกี่ยวกับประเภทของการจ่ายค่าสินค้าให้กับธนาคารต่างประเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานอื่นในธนาคาร หรือเป็นผู้ให้คำปรึกษากับลูกค้าที่ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศจะเป็นผู้ที่ต้องมีความรับผิดชอบในงานนั้น ๆ เมื่อเจ้าหน้าที่ต่างประเทศได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ หรือได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติงานมาก่อน โดยไม่ต้องมีการควบคุมใกล้ชิดให้อำนาจการตัดสินใจในงานตามขอบเขตตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะกลายเป็นแรงจูงใจให้บุคคลมีความตั้งใจปฏิบัติงาน ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ ดังนั้น การได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ย่อม

ทำให้เจ้าหน้าที่ต่างประเทศปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่องาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ใช้ความรู้ความสามารถของตนคิดหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถของตนเองเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และเพื่อให้งานที่รับมอบหมายสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณวรรณ กุลนิล (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน เนื่องมาจากการที่องค์การมีนโยบายการสนับสนุนให้พนักงานมีอำนาจและขอบเขตความรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ตลอดจนผู้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจและเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับผิดชอบในงานที่ผู้บังคับมองแล้วว่าสามารถรับผิดชอบภายใต้ขอบเขตที่ผู้บังคับบัญชาสามารถจัดการได้ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม รู้สึกเป็นส่วนสำคัญกับส่วนงานและองค์การ ทำให้พนักงานนั้นรู้สึกได้เป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบต่องานนั้น ๆ อย่างแท้จริง เพื่อแสดงให้ผู้บังคับบัญชาเล็งเห็นว่าตนมีความรู้ความสามารถและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่และบรรลุผลสำเร็จ

ปัจจัยคำจูน

2.3 ด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยคำจูนด้านสภาพการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยทางด้านสภาพการทำงานนั้น ถือว่าเป็นปัจจัยคำจูน หรือเป็นปัจจัยอิทธิพล ซึ่งจะเป็ปัจจัยภายนอก เป็นสภาพทางกายภาพของที่ทำงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ รวมถึงการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องใช้อำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ และมีความปลอดภัยเพียงพอ แต่ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ต่างประเทศได้รับอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งลดลง ดังนั้น จึงมีการศึกษาเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ต่างประเทศถึงรายละเอียดที่ทำให้ผลการวิจัยเป็นเชิงลบ พบว่า ในปีพ.ศ. 2563 นั้น ธนาคารแห่งหนึ่งมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายทางด้านเทคโนโลยี โดยให้พนักงานลดการทำงานด้วยมือหรือการทำงานบน

กระดาษลง มีการปรับโครงสร้างกระบวนการทำงานให้เป็นระบบ อยู่บนระบบคอมพิวเตอร์ และบนหน่วยจัดเก็บข้อมูลออนไลน์มากขึ้น มีการให้ใช้คอมพิวเตอร์ 2 หน้าจอต่อ 1 บุคลากร ทำให้เกิดความไม่คุ้นชิน ไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน ทำให้ใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น จึงเป็นที่มาของปัจจัยทางด้านอุปกรณ์เครื่องใช้อำนวยความสะดวกในการทำงานที่มากขึ้น ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งลดลง และในช่วงของการเก็บรวบรวมแบบสอบถามนั้น เป็นช่วงที่เกิดการระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งโดยตรง โดยธนาคารแห่งหนึ่งมีนโยบายการเปลี่ยนแปลงสถานที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และควบคุมความเสี่ยงต่อการติดเชื้อของบุคลากรของธนาคาร จึงส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานในหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ เมื่อเจ้าหน้าที่ต่างประเทศมีความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน จึงอาจทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรกฤษณ์ อัคคพิธิกุล (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทจัดการข้อมูลแห่งหนึ่ง ที่กล่าวไว้ว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานที่มีบรรยากาศในการทำงานดี จะมีความพึงพอใจและเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และการที่พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรจะต้องได้รับความต้องการพื้นฐานเป็นขั้นแรก เพราะการขาดเครื่องมือที่จำเป็นจะส่งผลให้คุณภาพงานลดลงได้ สภาพทางกายภาพของที่ทำงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารธนาคารสามารถวางแผนกลยุทธ์ด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยเจาะกลุ่มเจ้าหน้าที่ต่างประเทศที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีอายุงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่ง

หนึ่งมากที่สุด และนำมาเป็นต้นแบบในการพัฒนากลุ่มบุคลากรกลุ่มอื่น อันจะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ตั้งเป้าหมายไว้ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

2. ผู้บริหารธนาคารและฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ควรเพิ่มพูนความรู้ความสำคัญ และตระหนักถึงปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยด้านอื่นในด้านต่าง ๆ ที่จะมีผลทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง ดังนี้

2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน ธนาคารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพและได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่จนเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น ให้พนักงานสร้างและกำหนดเป้าหมายของตนเอง และให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้เกิดการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จนั้น เนื่องจาก ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยเชิงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง กล่าวคือ ถ้าสายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งพิจารณาถึงปัจจัยเชิงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน จะทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศเพิ่มขึ้น

2.2 ด้านความรับผิดชอบ ธนาคารควรมีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการทำงานด้วยการรับผิดชอบต่องานทั้งของส่วนรวมและของตนเองให้เสร็จตามเป้าหมาย นอกจากนั้นควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการทำงาน ดูความเหมาะสมของปริมาณงานกับเวลาการทำงาน ให้พนักงานรู้สึกถึงการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ พิจารณามอบหมายงานสำคัญให้เพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วม เนื่องจาก ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยเชิงใจด้านความรับผิดชอบในการทำงานของบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง กล่าวคือ ถ้าสายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งพิจารณาถึงปัจจัยเชิงใจด้านความรับผิดชอบในการทำงาน จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งเพิ่มขึ้น

2.3 ด้านสภาพการทำงาน ธนาคารและหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องพิจารณาความสำคัญและความจำเป็นของเครื่องมือเครื่องใช้ ว่ามีมากเกินความต้องการหรือไม่ หรือเกิดจากการเปลี่ยนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ หรือปรับกระบวนการทำงานต่าง ๆ ทำให้พนักงานเกิด

ความไม่คุ้นเคยจนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง นอกจากเครื่องมือเครื่องใช้แล้ว สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน เช่น ห้องทำงาน เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิการระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน ก็เป็นส่วนสำคัญที่ต้องเข้ามาพิจารณาถึงความเหมาะสมกับการทำงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นกับพนักงานว่าจะสามารถทำงานได้อย่างสะดวกราบรื่น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้วยเช่นกัน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ด้านสภาพการทำงานลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้า และส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งเพิ่มขึ้น

2.4 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ธนาคารควรมีการแสดงออกถึงการยกย่อง ชมเชย หรือแสดงการยอมรับเมื่อพนักงานทำงานมีประสิทธิภาพสูง เช่น หากมีการวัดผล ประสิทธิภาพที่ชัดเจน หรือได้รับคำชมจากลูกค้า ธนาคารควรกล่าวยกย่องต่อหน้าทั้ง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานเหล่านี้ มีแรงจูงใจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

2.5 ด้านลักษณะของงาน ธนาคารควรมีการสร้างเครือข่ายการรับข้อเสนอแนะในรูปแบบของการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ของธนาคารหรือหน่วยงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงาน จนไปถึงแนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานในด้านต่าง ๆ จะทำให้ผู้บริหารธนาคารรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ควรมีนโยบายการคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับลักษณะงานของแต่ละส่วนงาน เพื่อให้งานโดยภาพรวมมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.6 ด้านความก้าวหน้า ธนาคารควรมีการจัดอบรมและประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานได้รับทราบถึงนโยบายและระบบการทำงาน รวมถึงหลักเกณฑ์การประเมินผลและการเลื่อนตำแหน่งให้ทราบอย่างชัดเจน โดยมีการจัดทำเอกสารและคู่มืออย่างเหมาะสม ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานอยู่เสมอ และสร้างสิ่งแวดล้อมสนับสนุนการเรียนรู้ทางด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา และมีการทดสอบความรู้ความเข้าใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

2.7 ด้านนโยบายและการบริหาร ธนาคารควรมีการกำหนดนโยบายและการบริหารองค์การที่ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน การเขียนนโยบายที่ชัดเจน และมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง เช่น ทิศทางการดำเนินงานของธนาคารในอนาคตนั้นต้องมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานอย่างชัดเจน จะต้องมียุทธศาสตร์การติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มี

ประสิทธิภาพ ถึงกระบวนการ เวลา และแนวทาง หรือในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จะต้องมีการแบ่งงานไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม โดยจะต้องมีตัวเลขชัดเจน วัดผลได้ มีคู่มือในการทำงาน เป็นต้น ตลอดจนนโยบายการควบคุม ดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ต้องมีอย่างชัดเจนด้วยเช่นกัน เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน และองค์กรได้รับประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

2.8 ด้านการปกครองบังคับบัญชา ธนาครควรให้ความสำคัญกับผู้บริหารระดับต้น เนื่องจากเป็นบุคคลที่ทำงานใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมากที่สุด โดยผู้ปกครองบังคับบัญชาจะต้องมีความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความชัดเจนการสั่งงาน การมอบหมายงาน และติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ควรมีการรับฟังข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความชัดเจนในการประเมินผล ให้รางวัลและลงโทษอย่างสมเหตุสมผล เพราะพนักงานจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเมื่อได้รับการสนใจ และการจัดการที่ดีจากผู้บังคับบัญชา จะทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศเพิ่มขึ้น

2.9 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ธนาครควรมีกิจกรรมให้พนักงานได้ทำร่วมกัน เช่น การจัดกิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ จัดกิจกรรม Team working ตลอดจนการเพิ่มเข้าไปในหลักสูตรการปรับ Mindset เพราะจะช่วยให้เกิดความสามัคคีกัน และเพื่อให้เกิดทัศนคติด้านบวก เพื่อให้ตนเองทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งทำให้ลดความขัดแย้งในการทำงานลงได้ในทุก ๆ สถานการณ์ ต้องเข้าใจและยอมรับในความคิดและการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานโดยอาศัยหลักของเหตุผลและผลประโยชน์ส่วนรวมก่อนเสมอ เพราะสุดท้ายแล้วเมื่อเกิดความสัมพันธ์ที่ดี จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น จะทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศเพิ่มขึ้น

2.10 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ธนาครควรมีการพิจารณาการสนับสนุนในด้านผลประโยชน์ตอบแทนของพนักงานในทุกระดับให้เป็นไปอย่างเหมาะสมกับความสามารถ และมีการสร้างประเมินผลอย่างชัดเจนเป็นธรรมอย่างเปิดเผย โดยมีการเรียงลำดับผลประโยชน์และอาจมีการประกาศให้ชัดเจน มีการให้รางวัลสำหรับบุคคลที่ทำงานได้ดีเยี่ยม โดยการวัดผลงานจะต้องถูกต้อง วัดผลได้ชัดเจน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานในทุกระดับที่มีความทุ่มเทตั้งใจ เพราะเมื่อมีผลประโยชน์ตอบแทนที่เป็นธรรม มีการให้รางวัลตามความเหมาะสม จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ

2.11 ด้านสถานะอาชีพ ธนาคารควรมีการเน้นย้ำถึงความสำคัญของงานที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี สร้างความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกและรับรู้ถึงการยอมรับนับถือในสังคม รู้สึกถึงเกียรติและศักดิ์ศรีเมื่อได้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการทำงานเกี่ยวกับฝ่ายต่างประเทศ ซึ่งเป็นตำแหน่งงานที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะทาง ต้องมีการสอบวัดผล เพื่อให้ได้ไปรับรองการตรวจเอกสารระหว่างประเทศ เป็นตำแหน่งที่สามารถทำได้ในธนาคารทั่วโลก ใช้ภาษาที่สามในการทำงาน เมื่อพนักงานเกิดแรงจูงใจด้านสถานะอาชีพ จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ

2.12 ด้านความมั่นคงในการทำงาน ธนาคารควรมีนโยบายด้านการสื่อสารถึงแนวทางในการบริหารงานและรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน มีความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ความมั่นคง ภาพพจน์ชื่อเสียง โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบัน ที่อยู่ในสภาวะเศรษฐกิจหดตัว สภาวะโรคระบาด หากธนาคารตอกย้ำความมั่นใจ ให้พนักงานเกิดความมั่นคงในชีวิตได้ จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแผนเชิงกลยุทธ์ ดังต่อไปนี้

1. ธนาคารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพและได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่จนเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยปกตินั้นธนาคารแห่งหนึ่งมีการวางแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างชัดเจน ทั้งแผนระยะสั้นเป็นรายไตรมาส จนไปถึงแผนระยะยาว 1-3 ปี ซึ่งเป็นการวางแผนโดยผู้บริหาร และแจ้งแผนนั้นแก่บุคลากร (Top-Down) ดังนั้น โดยเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น ให้พนักงานสร้างและกำหนดเป้าหมายของตนเอง โดยเป้าหมายนั้นจะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายหลักของธนาคาร โดยมีการกำหนด KPIs โดยภาพรวมของหน่วยงาน และให้พนักงานกำหนด KPIs ของตนเองหรือของทีม เสนอกับผู้บริหารชั้นต้น โดย KPIs จะต้องชัดเจน วัดผลได้ มีระยะเวลาประเมินผลที่แน่นอน หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นวิธีการกำหนดตัวชี้วัดในแบบ OKR (Objective Key Results) นั่นเอง และให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้เกิดการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

2 ธนาคารควรจัดกิจกรรมสัมพันธ์ เช่น การทำ Team Building การจัดแข่งขันทางด้าน Performance ตามทีม หรือการจัดกีฬาสัมพันธ์ เป็นต้น เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้

บุคลากรมีจิตสำนึกในการทำงานด้วยการรับผิดชอบงานทั้งของส่วนรวมและของตนเองให้เสร็จตามเป้าหมาย นอกจากนั้นควรมีการมอบหมายงานหรือแบ่งงานในขอบเขตที่เจ้าหน้าที่ต่างประเทศสามารถทำได้ จะทำให้พนักงานรู้สึกถึงการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ยังสามารถพิจารณามอบหมายงานสำคัญให้เพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วม จะทำให้เกิดความร่วมมือ ความสามัคคีในทีมทำงาน ความสามัคคีในหน่วยงาน และจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นเพิ่มขึ้น บรรลุตามเป้าหมายและแผนงานที่ได้วางไว้

3 ธนาคารต้องมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน ในเรื่องของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อำนวยความสะดวกในการทำงาน หรือถ้าธนาคารจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายภาพรวมของธนาคาร ควรเพิ่มการฝึกอบรม หรือทำคู่มือ ให้พนักงานได้เข้าใจ และคุ้นเคยมากยิ่งขึ้น นอกจากเครื่องมือเครื่องใช้แล้ว สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน โดยเฉพาะในสภาวะแวดล้อมที่มีโรคระบาดอย่างเช่น COVID-19 การจัดสถานที่ทำงานโดยการเว้นระยะห่างของโต๊ะทำงาน การจัดซื้อคอมพิวเตอร์พกพาให้พนักงานสามารถ work from home ได้อย่างสะดวกราบรื่น ก็เป็นส่วนสำคัญที่ต้องเข้ามาพิจารณาถึงความเหมาะสมกับการทำงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นกับพนักงานว่าจะสามารถทำงานได้อย่างสะดวกราบรื่น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานองค์กรอื่นด้วยเช่นกัน ซึ่งอาจจะเป็คู่แข่ง หรือองค์กรที่มีลักษณะธุรกิจคล้ายกัน หรือใกล้เคียงกัน เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่าบริษัทที่ดำเนินกิจการอย่างเดียวกัน มีความแตกต่างกันอย่างไร มีอะไรที่ทำให้พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันไป เพื่อจะได้ทราบถึงความแตกต่าง และนำมาเปรียบเทียบ แก้ไขให้เกิดผลดีกับธนาคาร เพื่อจะได้ทราบจุดอ่อน จุดแข็งของแต่ละธนาคาร และนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

2. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ซึ่งหากมีการทำการวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ตามแต่ละสายงาน เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่แตกต่างกันมาศึกษาเปรียบเทียบกันได้อีกแนวทางหนึ่ง อันจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารมากขึ้น

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออก เพื่อให้ธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาความต้องการของพนักงานให้มีความละเอียดลึกซึ้ง โดยเฉพาะเรื่องความรับผิดชอบในการทำงาน ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทราบถึงความต้องการ และผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน และเป็นการป้องกัน และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

5. ควรศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน และสภาวะการเปลี่ยนแปลงการทำงานเข้าสู่ยุคดิจิทัล หรือในสภาวะ Technology disruption ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออก เพื่อให้ธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถกำหนดแนวทางและนโยบายให้ชัดเจนต่อไป

6. ควรใช้เทคนิคการเก็บข้อมูลแบบอื่น ๆ เช่น การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึก ซึ่งอาจจะทำให้การวัดแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่งได้อย่างครอบคลุมปัญหา มีประสิทธิภาพและตรงกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน

7. ควรศึกษาเพิ่มเติม หรือการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับอายุงานที่มากขึ้น เมื่อสภาพการทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลง ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง เพื่อให้ธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถกำหนดแนวทาง แผนงาน และนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

บรรณานุกรม

- Duncan, W. J. (1975). *Essentials of management*. USA: Hinsdale, Ill. : Dryden Press.
- Herzberg, F. o. (1959). *The Motivation to Work*. New York: McGraw-Hill.
- Stewart, V. S. a. A. (1983). *Managing The Poor Performance*. Hampshire: Gower Publishing.
- เชมมารี รัชชทุสิต. (2553). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- เจษฎา นกน้อย. (2560). พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญพรรณ มุลมงคล. (2548). แรงจูงใจในการเลือกเล่นกีฬาของนักกีฬาโรงเรียนกีฬาปีการศึกษา 2547. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ปริญญานิพนธ์ (กศ.ม. (พลศึกษา)) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.).
- โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ไฉนวล พรหมมณี. (2550). การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูของข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานคร. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550. (ปริญญานิพนธ์ (กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา))).
- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6(3), 175-183.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 20, [ฉบับพิมพ์ซ้ำ]). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้จัดจำหน่าย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 14, [ฉบับพิมพ์ซ้ำ]). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- กิตติยา ยุทธนาปกรณ์. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สารนิพนธ์ (บธ.ม. (การจัดการ)) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2558.
- คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2557). หลักการจัดการและองค์กร : *Principles of management and organization* (พิมพ์ครั้งที่ 2, (ฉบับปรับปรุง)). กรุงเทพฯ: ทริบเพิล เอ็ดดูเคชั่น.
- จักรกฤษณ์ อัครไพฑูริกุล. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทจัดการข้อมูลแห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- จุฬารัตน์ ชันแก้ว และวัชรฐนันท์ เครือวรรณ. (2552). ผลกระทบของการประยุกต์ใช้การจัดการคุณภาพ โดยรวมที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจ ปริทัศน์*, 31(4), หน้า 47-65.
- ชัยวัฒน์ โอสถอานวยโชค. (2555). ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทที่รักษาระบบคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษานักงานบริษัทที่รักษาระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้จัดจำหน่าย.
- ณัฐพันธ์ เขจรันนทน์. (2551). พฤติกรรมองค์กร = *Organizational behaviors*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดาริน ปฏิเมธีภรณ์. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สารนิพนธ์ (บธ.ม. (การจัดการ)) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2556.
- ติน ปรัชญพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์. (2534). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์.
- ถวิล เกื้อกูลวงศ์. (2528). การจูงใจเพื่อผลงาน. นครปฐม: ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์, และ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2540). ก้าวใหม่ของการ

- บริหารงานบุคคลภาครัฐ 2538-2540. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2531). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี. (วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์).
- ประมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์ (10). กรุงเทพฯ: หจก.ภาพพิมพ์.
- ประคอง กรรณสูตร. (2535). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประคอง กรรณสูตร. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3 (ฉบับปรับปรุงแก้ไข)). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรากฏ ภูกิจ. (2544). ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปริญญาโทบริหาร (กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ)) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2544.
- ปิยธิดา กวินภัทรเวช. (2557). แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. วารสารสหวิทยาการวิจัย:ฉบับบัณฑิตศึกษา, ปีที่ 3 ฉบับที่ 1.
- พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. (2529). การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชรี ลิ้มอนันตนนท์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. (สาร์นิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- พิชญา แก้วสระแสน. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2544). สถิติสำหรับการวิจัย = *Statistics for research*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือราชภัฏพระนคร.
- ยุบล เบ็ญจวงศ์กิจ. (2542). การวิเคราะห์ผู้รับสาร : = *Audience analysis* (พิมพ์ครั้งที่ 1.): กรุงเทพฯ: ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนา อัทธภูมิสุวรรณ. (2547). องค์การ และการจัดการ. กรุงเทพฯ: วี เจ พรีนติ้ง.

- วงเดือน จงไพบูลย์. (2543). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการใน
สำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ. (ปริญญานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต). ปริญญานิพนธ์ (กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา)) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2543.
- วนิดา ลิ้มจิตสมบุญ. (2536). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ
หมู่บ้าน : กรณีศึกษาหมู่บ้านสามทองและหมู่บ้านตลิ่งชัน อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี.
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วลัยพร พรไพศาล. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มอะไหล่รถยนต์ จังหวัดนครราชสีมา. (บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2556). พฤติกรรมองค์การ = *Organization behavior* (ฉบับแนวใหม่). นนทบุรี:
วิทยอุดมศาสตร์ ผู้จัดจำหน่าย.
- วิทยา จงหัตถการสาธิต. (2552). ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท
แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่น. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สารนิพนธ์ (บธ.
ม. (การจัดการ)) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2552.
- ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล. (2551). ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย. (สารนิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต). สารนิพนธ์ (บธ.ม. (การจัดการ)) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
2551.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ (2). กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (5). กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์ (3).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริรักษ์ จีระปัญญากุล. (2558). การเปรียบเทียบการบริหารงานของหัวหน้าแผนกกับการบริหารงานที่
พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติการด้านการพยาบาลในโรงพยาบาลนวนคร. วารสารความปลอดภัย
และสุขภาพ, ปีที่ 8 ฉบับที่ 29.
- สุเทพ พงศ์ศิริวัฒน์. (2544). ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. . เชียงราย: สถาบันราชภัฏเชียงราย.

สุทธิดา แก้วปลั่ง. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโทรศัพท์ จังหวัดลำปาง. (บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ. (สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา)).

สุทธิดา สมแสง. (2554). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บี.ที.เอ็นจีเนียริง จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สารนิพนธ์ (บธ.ม. (การจัดการ)) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.

สุพรรษา แสนทวีสุข. (2557). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สารนิพนธ์ (บธ.ม. (การจัดการ)) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2557.

สุวรรณีย์ ทับทิมอ่อน. (2548). แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทบางปะกง จำกัด. (ปริญญาโท ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ)). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา. , ชลบุรี.

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม)). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

อรุณวรรณ กุลนิล. (2558). ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามงานวิจัย





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ

สายธุรกิจนำเข้าและส่งออก ธนาคารแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาของนิสิตปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สาขาการจัดการ

จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงข้อมูล
และความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามมีทั้งหมด 7 หน้า ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียง

คำตอบเดียว

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 21-30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน

☐ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

☐ 15,001 - 30,000 บาท

☐ 30,001 - 45,000 บาท

☐ 45,001 - 60,000 บาท

☐ 60,001 บาท ขึ้นไป

6. อายุงาน

☐ น้อยกว่า 1 ปี

☐ อายุงาน 1-10 ปี

☐ อายุงาน 11-20 ปี

☐ อายุงาน 21-30 ปี

☐ อายุงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป

7. แผนก

☐ นำเข้า

☐ ส่งออก

☐ ฝ่ายสนับสนุน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความสำคัญในความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยจูงใจ					
ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล					
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เสมอ					
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จทุกครั้ง					
3. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
4. ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน					
5. ท่านมีความภูมิใจกับหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้					
ด้านการยอมรับนับถือ					
1. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
2. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ					
3. ท่านมักจะได้รับความไว้วางใจและได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ					
4. เมื่องานของท่านบรรลุผลสำเร็จ เพื่อนร่วมงาน จะแสดงความยินดี ในความสำเร็จนั้นด้วย					
5. งานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านเป็นคนที่สำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงาน					
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
1. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
2. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทาย และน่าสนใจ					
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกยากลำบาก					
4. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ					
5. ท่านมีอิสระเต็มที่ในการทำงาน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความรับผิดชอบ					
1. ท่านรู้สึกว่าคุณทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถทุกครั้ง					
2. ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้					
3. ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติงานมาก่อน					
4. ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่					
5. ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมใกล้ชิด					
ด้านความก้าวหน้า					
1. ท่านมีโอกาสศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้					
2. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมเท่าเทียมคนอื่น					
3. ท่านได้รับโอกาสเป็นตัวแทนหน่วยงานในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ					
4. องค์กร หรือหน่วยงานมีการกำหนดนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน					
5. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงานตามความรู้ความสามารถ					
ปัจจัยค้ำจุน					
ด้านนโยบายและการบริหาร					
1. องค์กรของท่านมีการกำหนดแนวทางและนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
2. หน่วยงานมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง					
3. นโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ					
4. ท่านเชื่อว่าการจัดการและการบริหารขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. องค์กรของท่านมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน					
ด้านการปกครองบังคับบัญชา					
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการวิเคราะห์ความสามารถที่แตกต่างกันของผู้ใต้บังคับบัญชาได้					
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านปกป้องท่านจากปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเป็นผู้รับผิดชอบปัญหาเองหรือหาทางช่วยแก้ไขปัญหา					
5. ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะของท่านเสมอ					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
1.บรรยากาศในการทำงาน มีความอบอุ่นเป็นกันเอง					
2. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
3. เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน					
4. มีการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงานระหว่างท่านและเพื่อนร่วมงาน					
5. ท่านมีการพบปะพูดคุยสุขทุกข์กับเพื่อนร่วมงานเสมอ					
ด้านสภาพการทำงาน					
1. หน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมและมีอุปกรณ์เครื่องใช้อำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ					
2. สภาพการทำงานของท่านมีความปลอดภัยเพียงพอ					
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน					
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ					
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน					
3. เงินเดือนของท่านเพียงพอแก่ค่าใช้จ่ายในครอบครัว					
4. ท่านพอใจในการให้สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น					
5. มีกฎระเบียบในการลาพัก ลาป่วย ลาพักผ่อนที่เป็นธรรม					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านสถานะอาชีพ					
1. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม					
2. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี					
3. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้					
ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
1. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีความมั่นคง ไม่ถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย					
2. ท่านเชื่อว่าการปฏิบัติงานในองค์กรก่อให้เกิดความมั่นคงในชีวิตได้					
3. องค์กรของท่านมีความมั่นคงเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
คุณภาพงาน					
1. งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้องแม่นยำ					
2. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน					
3. ท่านต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
ปริมาณงาน					
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จครบถ้วนอย่างสม่ำเสมอ					
2. ในแต่ละวัน ท่านสามารถทำงานเสร็จในปริมาณที่หน่วยงานกำหนด และปริมาณที่ท่านตั้งใจไว้					
3. ท่านสามารถบริหารจัดการงานของท่านให้เสร็จได้ เมื่อมีงานฉุกเฉินเพิ่มขึ้นมา					
เวลา					
1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาที่กำหนดเสมอ					
2. ท่านเข้าทำงานตรงตามเวลาที่องค์กรกำหนดเสมอ					
3. ในแต่ละวัน ท่านทำงานเต็มเวลา ตามข้อกำหนดขององค์กร					

—ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม—



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 15644

ที่ อว 8718.1/๒๕4

วันที่ 10 มีนาคม 2563

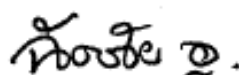
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

เนื่องด้วย นางสาวเพทาย ทรัพย์กะสินธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งประเทศไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.อัจฉริยา ศักดิ์นรงค์ และอาจารย์ ดร.รลิตา สังข์บุญนาท เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป และสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ 065 945 6163

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวเพทาย ทรัพย์กะสินธุ์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้



(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. อาจารย์ ดร.รลิตา สังข์บุญนาค อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.อัฉรียา ศักดิ์นรงค์ อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	เพทาย ทรัพย์กะสินธุ์
วัน เดือน ปี เกิด	2 มกราคม 2532
สถานที่เกิด	สมุทรสาคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2553 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการ เกียรตินิยมอันดับ 1 จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
	พ.ศ.2563 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	3/22 หมู่ 3 ถนนวัดโกรกกราก ตำบลบางหญ้าแพรก อำเภอเมือง จังหวัด สมุทรสาคร