



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อธุรกิจ
ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก

FACTORS AFFECTING THE WORK EFFICIENCY OF LOAN OFFICER
OF THE LARGE COMMERCIAL BANK IN ASOKE AREA

ชลธิศ ธรรมประภาส

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2563

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจ
ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

FACTORS AFFECTING THE WORK EFFICIENCY OF LOAN OFFICER
OF THE LARGE COMMERCIAL BANK IN ASOKE AREA



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

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจ

ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก

ของ

ชลธิศ ธรรมประภาส

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร. ณ์ักษ์ กุณิสร์)

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร. อรทัย เลิศวรรณวิทย์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณ์ฐญา ประดิษฐ์

สุวรรณ)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าเชื่อธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก
ผู้วิจัย	ชลธิศ ธรรมประภาส
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฏฐ์ กุฬิสร์

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ทำงานในสายสินค้าเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานสายสินค้าเชื่อที่ทำงานภายในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก จำนวน 400 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์เชิงถดถอยแบบพหุคูณ ผลวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มีอายุ 30-37 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี อัตรารายเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ผลวิเคราะห์ปัจจัยเชิงใจและค้ำจุนที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ทำงานในสายสินค้าเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศกทั้ง 12 ด้าน โดยมีปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด 5 ด้าน และมีระดับปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมากจำนวน 7 ด้าน ผลวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับดีมากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า 1) พนักงานสายสินค้าเชื่อธุรกิจที่มีอัตราเงินเดือนและตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลา แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) ปัจจัยเชิงใจและค้ำจุนด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบาย มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านประสิทธิภาพรวม มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่า Adjusted R² เท่ากับ 21%

คำสำคัญ : ปัจจัยเชิงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ประสิทธิภาพในการทำงาน

Title	FACTORS AFFECTING THE WORK EFFICIENCY OF LOAN OFFICER OF THE LARGE COMMERCIAL BANK IN ASOKE AREA
Author	CHOLLATIS THAMPAPAS
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2020
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Nak Gulid

The objective of this research is to study the factor levels affecting the work performance of business loan officers in a large commercial bank in the Asok area. This research collected data with a questionnaire. The data analysis employed descriptive statistics, average, percentage, standard deviation, and statistical hypothesis by analyzing t-tests, One-Way ANOVA and Multiple Regression Analysis. The results found the most officers in the sample group were female, aged 30-37, single, had a Bachelor's degree, less or equal to five years of work experience at the operational level position and a salary rate of less than or equal 25,000 Baht. The analysis results of the 12 motives and maintenance factors affected the work performance of business loan officers in the large commercial banks in the Asok area. The five aspects of the motive factors and seven aspects of maintenance factors were at the much level, and the work performance analysis in four aspects at a very good level. The results of the hypothesis testing of this research revealed the following: (1) business loan officers with different salary rates and job positions had different working time efficiency and with a statistical significance level of 0.5; and (2) motive and maintenance factors in the aspect of work description, work achievement, to be respected, receive compensation, get support from supervisors, and policy affecting work performance, including work quality, work quantity, time, work cost, and overall efficiency. The statistical significance level was at 0.5 and an adjusted R^2 equal to 21%

Keyword : Motivation factor Maintenance factor Work performance

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุณิศร์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำวิจัย ตลอดจนตรวจแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์จากคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคมและคณาจารย์พิเศษทุกท่านที่ได้มอบความรู้ให้แก่ผู้วิจัย อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้ เกิดผลสำเร็จในการศึกษาและการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ และรองศาสตราจารย์ ดร.อรทัย เลิศวรรณวิทย์ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพของแบบสอบถาม รวมถึงให้คำแนะนำ ต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือ และสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา, มารดา, ครอบครัว และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือและคอยให้กำลังใจที่มีคุณค่าอย่างยิ่งแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจเกี่ยวกับหัวข้อสารนิพนธ์หากผลงานวิจัยมีสิ่งดีงามเป็นประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยขออุทิศสิ่ง ดีงามเหล่านี้แก่ บิดา มารดา ผู้มีพระคุณทุกท่าน ตลอดจนบูรพคณาจารย์ที่ได้อบรมสั่งสอนชี้แนะ แนวทางที่ดีมีประโยชน์มีคุณค่าตลอดมาจนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง

ชลธิศ ธรรมประภาส

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์.....	10
1.1 ความหมายของประชากรศาสตร์.....	10
1.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะด้านประชากรศาสตร์.....	11
2. แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน	14

2.1 ความหมายของแรงจูงใจ	14
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน	15
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	20
3.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน	20
3.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน	21
4. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารในประเทศไทย	24
4.1 ความหมายของธนาคาร	24
4.2 ประวัติความเป็นมาของธนาคารในประเทศไทย	24
4.3 ประวัติธนาคารแห่งหนึ่งย่านอโศก	25
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
3.1 การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	31
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	31
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	31
วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง	32
ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง	32
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.4 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	38
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 4 ผลวิเคราะห์ข้อมูล	44
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน.....	51
การทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก	51
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน	57
การทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก	57
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	65
สายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก	65
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้	70
สมมติฐานข้อที่ 2	90
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	111
บทที่ 5.....	120
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	120
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	120
ความมุ่งหมายของการวิจัย	120
สมมติฐานในการวิจัย	120
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	120
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	120
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	121
การเก็บรวบรวมข้อมูล	121
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	122
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	122
การอภิปรายผล	137

ข้อเสนอแนะ	143
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	145
บรรณานุกรม	146
ภาคผนวก.....	152
ประวัติผู้เขียน.....	165



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบันการแข่งขันในทางธุรกิจมีแต่จะทวีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจจึงต้องการที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อขึ้นไปเป็นผู้นำของตลาด แต่การจะไปถึงตรงจุดนั้นเริ่มต้นของกิจการจะต้องมีแหล่งเงินทุนสำหรับใช้ในการลงทุนให้กิจการมีความก้าวหน้าเพื่อแข่งขันกับคู่แข่งได้ ซึ่งแหล่งเงินทุนส่วนใหญ่มักจะมาได้จากสองทางหลักคือ เงินทุนของตนเอง และเงินทุนจากการกู้ยืม โดยการกู้ยืมมักจะหนีไม่พ้นจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ธนาคารพาณิชย์จึงมีบทบาทสำคัญในการตอบสนองของความต้องการเงินทุนของธุรกิจ ซึ่งอยู่ในรูปของวงเงินสินเชื่อหมุนเวียนหรือกู้ยืมสำหรับธุรกิจ และธนาคารจะได้รับผลตอบแทนโดยเป็นดอกเบี้ยจากการกู้ยืม นั่นจึงส่งผลให้บทบาทสำคัญในการหารายได้เข้าธนาคารตกไปอยู่กับพนักงานสินเชื่อธุรกิจ ที่มีหน้าที่ปล่อยสินเชื่อ ดังนั้น พนักงานสินเชื่อธุรกิจถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบส่วนสำคัญ เนื่องจากพนักงานที่ดีต้องมีทักษะในการเจรจา ต้องมีความรู้และความเข้าใจในการเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินให้แก่ธุรกิจ มีความรู้ที่ดีด้านสินเชื่อสามารถแนะนำวงเงินที่เหมาะสมให้แก่ธุรกิจได้ อีกทั้งยังต้องคำนวณความเสี่ยงทั้งฝั่งของธุรกิจและฝั่งของธนาคารเพื่อให้มีความสมดุลกัน ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ความเข้าใจและทักษะขั้นสูง จึงจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ธนาคารเกียรตินาคิน (2563) ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีวิธีการจัดการกับพนักงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งตัวพนักงานและองค์กรให้ได้มากที่สุด

ปัจจุบันแม้ว่าธนาคารพาณิชย์หลายแห่งกำลังทยอยลดจำนวนพนักงานธนาคารลงเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการเข้ามาของ Internet Banking ช่วยลดความยุ่งยากในการทำธุรกรรมระหว่างลูกค้ากับธนาคารให้มีความสะดวกมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงานสาขาเป็นหลัก อย่างไรก็ตามไม่ได้มีกระทบกับพนักงานสายสินเชื่อของธนาคาร เนื่องจากระบบไม่สามารถวิเคราะห์ปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากตัวเลขได้ จำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า จึงทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ยังไม่สามารถเข้ามาแทนที่ของคนในตอนนี้ได้ ส่งผลให้ปัจจุบันธนาคารยังคงประสบปัญหาขาดอัตรากำลังของพนักงานสินเชื่อธุรกิจเป็นจำนวนมาก (ข้อมูลจาก JobDB.com) ประกอบกับพนักงานปัจจุบันที่มีอยู่นั้น ส่วนมากจะมีประสบการณ์น้อย ประสิทธิภาพในการทำงานค่อนข้างต่ำ ส่งผลกระทบต่อหลายธนาคารเสียโอกาสในการเจรจาปล่อยสินเชื่อให้แก่ธุรกิจ รวมถึงหนี้เสียที่เพิ่มขึ้นสูงมากเกิดจากการวิเคราะห์ความเสี่ยงของธุรกิจของลูกค้าที่ไม่ดีพอ ทำให้ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งมีแนวโน้มผลประกอบการต่ำกว่าการได้รับ

ดอกเบี้ยลดลง และมีหนี้เสียที่เพิ่มมากขึ้น ส่วนหนึ่งของปัญหานี้เกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งมีประสบการณ์น้อย ขาดแรงจูงใจในการทำงาน และผลตอบแทนที่ต่ำเมื่อเทียบกับความรู้และความสามารถในการทำงาน

ในการพัฒนาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นนั้น สามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ แต่มีรูปแบบหลัก ๆ ที่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเลือกที่จะปรับปรุงเป็นสำคัญ คือ การสร้างแรงจูงใจในการการทำงาน ซึ่งจะเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เมื่อพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานซึ่งจะส่งผลให้พนักงานทุ่มเทร่างกาย แรงใจ ความคิดและช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน ผลงานก็จะมีประสิทธิภาพ

แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่พนักงานควรประพฤติอันจะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และยังเป็นปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ที่พึงประสงค์ด้วยความเต็มใจและพอใจ (Promkan, 2018) เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน เช่น การจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในงานที่ทำ ผลตอบแทนหรือความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานกับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทั้งสองฝ่าย

จากปัจจัยดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก เพื่อนำผลสำรวจที่ได้จากการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ไปศึกษาวิเคราะห์และใช้ในการวางแผนและพัฒนาให้เกิดประโยชน์สำหรับองค์กร ตลอดจนช่วยสร้างปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ขาดประสิทธิภาพในการทำงานให้มีประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก

ความสำคัญของการวิจัย

1. ใช้แนวทางในการพัฒนา รวมถึงปรับปรุงการทำงานและการบริหารงานองค์กร ในการแก้ไขปัญหของพนักงานได้อย่างเหมาะสมขึ้น
2. ใช้แนวทางให้ผู้บริหารนำไปพัฒนาในการบริหารงาน รวมถึงเสริมสร้างแรงจูงใจให้พนักงานสายสินค้าเพื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน รวมถึงเพื่อดำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับธนาคาร
3. ใช้ข้อมูลพื้นฐานและเป็นประโยชน์ทางวิชาการแก่ผู้ที่สนใจในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าเพื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง โดยสามารถนำไปปรับปรุง สร้างสรรค์ และใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาวางแผนงานในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานสายสินค้าเพื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก มีจำนวน 1,900 คน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานสายสินค้าเพื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบถึงจำนวนประชากรแน่นอน จึงใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ ± 5 ศิริพงษ์ พฤทธิพันธ์ (2016) ทั้งหมด 400 คน ที่นำมาใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนตามจำนวนประชากรออกเป็นตามส่วนงานต่าง ๆ ภายในสายสินค้าธุรกิจดังนี้ ฝ่ายการตลาดสินเชื่อ ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อ ฝ่ายประเมินราคา ฝ่ายพิธีสินเชื่อ ฝ่ายติดตามคุณภาพสินเชื่อ ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อ ฝ่ายกลยุทธ์ และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ประชากรที่ลักษณะคล้ายกันอยู่ในชั้นภูมิเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่ม ตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนของที่กำหนดได้ในขั้นตอนที่ 1

ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้า
ธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก” มีตัวแปรที่นำมาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่

ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 22 ปี

1.2.2 23 – 30 ปี

1.2.3 31 – 38 ปี

1.2.4 39 – 46 ปี

1.2.5 47 – 54 ปี

1.2.6 มากกว่า 55 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพ

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 ปริญญาโท

1.4.4 ปริญญาเอก

1.5 ประสบการณ์ทำงาน

1.5.1 ต่ำกว่า 5 ปี

1.5.2 6-10 ปี

1.5.3 11-15 ปี

1.5.4 16-20 ปี

1.5.5 21 ปีขึ้นไป

1.6 อัตราเงินเดือน

1.6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท

1.6.2 20,001 - 25,000 บาท

1.6.3 25,001 - 30,000 บาท

1.6.4 30,001 - 35,000 บาท

1.6.5 35,000 บาทขึ้นไป

1.7 ตำแหน่งงาน

1.7.1 ระดับพนักงานปฏิบัติงาน

1.7.2 ระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน

1.7.3 ระดับผู้อำนวยการ

2. ปัจจัยจูงใจ

2.1 ด้านความสำเร็จของงาน

2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

2.3 ด้านลักษณะของงาน

2.4 ด้านความรับผิดชอบ

2.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน

3. ปัจจัยค้ำจุน

3.1 ด้านค่าตอบแทน

3.2 ด้านผู้บังคับบัญชา

3.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.4 ด้านนโยบายในการบริหาร

3.5 ด้านสภาพการทำงาน

3.6 ด้านความมั่นคงในงาน

3.7 ด้านตำแหน่งงาน

4. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงานพนักงานสาย

สินเชื่อบริการธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่

นิยามศัพท์เฉพาะ

ลักษณะประชากรศาสตร์หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ รายได้ อายุ ประสบการณ์การทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ แห่งหนึ่ง (CREDIT & COLLECTION) ได้แก่ พนักงานฝ่ายการตลาด (Relationship Officer) พนักงานฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อ (Credit Analysis) พนักงานฝ่ายประเมินราคา (Appraisal) พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ (Business Lending Center) พนักงานฝ่ายติดตามคุณภาพสินเชื่อ (Switcher) พนักงานฝ่ายอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval)

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นแรงกระตุ้น หรือเป็นแรงผลักดันที่ทำให้พนักงานเกิดกำลังใจในการทำงาน มุ่งมั่นในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้บรรลุผล ประกอบด้วย

1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด และตามสิ่งที่เป้าหมายกำหนดไว้ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย

2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่พนักงานได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลร่วมในหน่วยงาน ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีทั้งในด้านความคิดเห็นและการทำงาน

3 ลักษณะงาน หมายถึง ปริมาณงานที่เหมาะสม คุณภาพงานที่เหมาะสมกับความสามารถงานที่ท้าทายกับความรู้ความสามารถ และลักษณะกระบวนงานที่ชัดเจน

4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่ชัดเจน สามารถรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่และงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับพนักงาน

5 ความก้าวหน้าในอาชีพงาน หมายถึง พนักงานได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งงาน หรือการรับการฝึกอบรม พัฒนาความรู้และความสามารถ รวมถึงโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง โดยการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยประกอบไปด้วยปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

1 ค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งที่แสดงถึงค่าตอบแทนของพนักงาน โดยสิ่งนี้อาจจะจ่ายในรูปแบบตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้ ได้แก่ สวัสดิการ ค่าดูแลสุขภาพพยาบาล ค่าอุปกรณ์สื่อสาร ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าจ้าง

2 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในการปฏิบัติงานโดยตรง ได้แก่ การมอบหมายให้ปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษา การประเมินผลในการทำงาน

3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง สิ่งที่แสดงถึงความสัมพันธ์ ระหว่างพนักงานกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความไว้วางใจ ความสามัคคี และการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร

4 นโยบายในการบริหาร หมายถึง หลักและวิธีปฏิบัติตามแนวทางโดยอ้างอิงจากนโยบายในการบริหาร ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ผู้บริหารมักจะใช้ในการตัดสินใจเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย

5 สภาพการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบของสิ่งที่อยู่รอบตัวเกี่ยวกับสภาพการทำงาน ได้แก่ บรรยากาศการทำงาน ความสะดวกสบายในการทำงาน

6 ความมั่นคงในงาน หมายถึง สิ่งที่สะท้อนความมั่นใจและความมั่นคงในงานที่ทำ ได้แก่ การถูกปรับลดเงินเดือน การถูกเชิญให้ออก การต่อสัญญาจ้างในการทำงานต่อ

7 ตำแหน่งงาน หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก โดยมีตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพในการทำงานอยู่สองด้าน ดังนี้

1 คุณภาพงาน หมายถึง ความถูกต้องและครบถ้วนของเนื้อหาในงานที่ได้รับมอบหมาย งานที่มีคุณภาพนั้นต้องไร้ซึ่งข้อผิดพลาด ตรงกับความต้องการผู้บังคับบัญชาและไม่ขัดกับหลักปฏิบัติงาน โดยสามารถทำงานสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

2 ปริมาณงาน หมายถึง พนักงานสายสินเชื่อบริษัทแห่งหนึ่งย่านอโศกจะต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลงานเป็นไปตามที่องค์กรกำหนดไว้

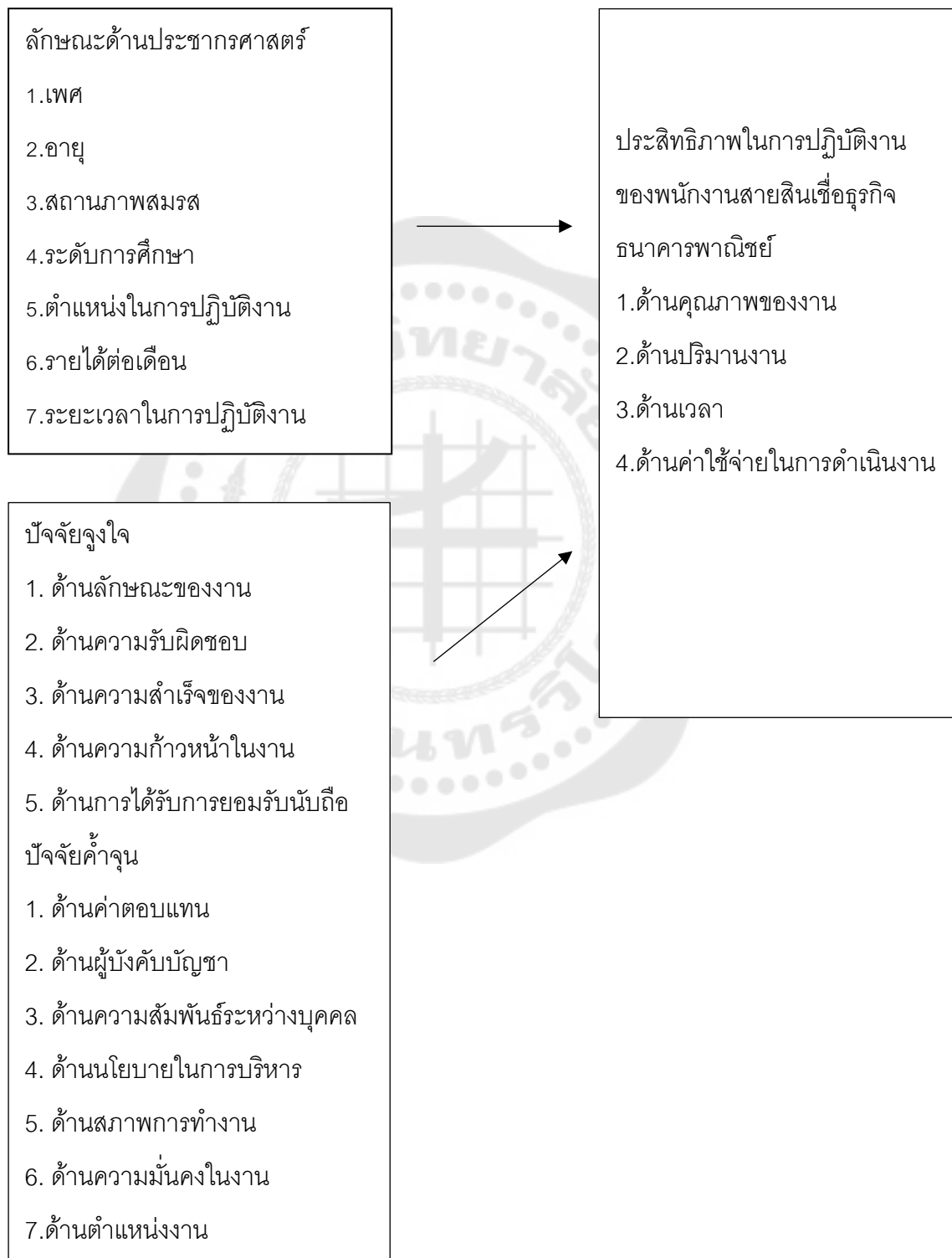
3 เวลา หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานสายสินเชื่อบริษัทแห่งหนึ่งย่านอโศกต้องปฏิบัติงานให้งานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

4 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หมายถึง พนักงานสายสินเชื่อบริษัทแห่งหนึ่งย่านอโศกจะต้องปฏิบัติงานให้ได้ตามผลนั้นๆ โดยไม่สิ้นเปลืองงบประมาณ รวมถึงทรัพยากรขององค์กรเกินกว่าที่กำหนดหรือที่คาดหวังไว้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศกที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์การธนาคารในประเทศไทย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์

1.1 ความหมายของประชากรศาสตร์

ราชบัณฑิตยสถาน (2554, 703)ให้ความหมายว่าประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาทางสถิติเกี่ยวกับประชากรในแง่ของอัตราการเกิด การตายการย้ายถิ่น และการกระจาย เป็นต้น รวมทั้งผลกระทบที่มีต่อสภาวะทางสังคมและเศรษฐกิจ

ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับประชากร เพราะคำว่า “Demo” หมายถึง “People” ซึ่งแปลว่า “ประชาชน” หรือ “ประชากร” ส่วนคำว่า “Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” ซึ่งแปลว่า “ลักษณะ” ดังนั้นถ้าแยกพิจารณาออกจากรากศัพท์คำว่า “Demography” น่าจะมีความหมายตามที่กล่าวข้างต้นคือวิชาที่เกี่ยวกับประชากรนั่นเอง ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และ ณรงค์ เทียนสง (2521)

สุวสา ชัยสุรัตน์ (2543)กล่าวว่า ประชากรศาสตร์(Demographic) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นหลักเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรในส่วนบุคคลนั้น ๆ ได้แก่ อายุ เพศ รายได้ การศึกษา ครอบครัว ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติและสถานภาพทางสังคม (Social class)

(Hanna และ Wozniak, 2001)ได้ให้ความหมายของลักษณะ ทางประชากรศาสตร์ไว้คล้ายคลึงกัน โดยกล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์หมายถึง ข้อมูล เกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนาและเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปแล้วใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณาการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยเชื่อมโยงกับความต้องการ ความชอบ และอัตราการใช้สินค้าของผู้บริโภค

1.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ด้านประชากรศาสตร์ คือความหลากหลายของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้าง อายุในการทำงาน เป็นต้น โดยแสดงถึง ความเป็นมาในอดีตจนถึงปัจจุบัน โดยประกอบด้วยพนักงานและบุคลากรในแต่ละระดับ โดยมีลักษณะพฤติกรรมและการแสดงออกที่แตกต่างกัน มีสาเหตุจากความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ของบุคคลนั่นเอง

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) ของBall-Rokeach และ DeFleur (1976) ได้เสนอ หลักการที่เกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่าง ระหว่าง ปัจเจกบุคคล ดังต่อไปนี้

1. มนุษย์มีความแตกต่างกันอย่างมากในทางจิตวิทยาบุคคล
2. ความแตกต่างบางส่วนมาจากความแตกต่างทางชีวภาคและสภาพของร่างกายของแต่ละคน แต่โดยส่วนใหญ่แล้วพบความแตกต่างกัน ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกเลี้ยง ตามแต่ละสถานการณ์ที่ต่างกัน จะทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป
4. สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดความเชื่อถือและค่านิยม รวมถึงลักษณะ จิตวิทยาของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆประกอบด้วยบุคลากร แต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน ทั้งบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย ดังนี้ อายุ เพศ สถานภาพ อายุงานการปฏิบัติงานในองค์กร โดยพฤติกรรมของการทำงานแต่ละคนจะเป็นดังนี้

1. อายุ กับ การทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคล จะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามคนที่มีความอายุนั้น เป็นคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก และยังปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่า คน ที่อายุมากจะไม่ลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้นด้วย

2. เพศ กับ การปฏิบัติงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาดังกล่าวในเรื่อง ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจในสังคมและการเรียนรู้ของเพศชายและเพศหญิง นั้นไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิง มีลักษณะคล้ายตามที่มีมากกว่าเพศชาย และมีความคิดด้านเชิงรุก ก้าวไกล และความคาดหวังในความสำเร็จที่มากกว่าเพศหญิง แต่ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของผลงาน และในเรื่องของความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพ กับ การปฏิบัติงาน (Marital Status and Job Performance) จากการศึกษาพนักงานที่สมรสแล้ว จะขาดงาน และมีโอกาสลาออกในงานที่น้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด นอกจากนี้จะมีความพึงพอใจในงานที่สูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด รวมถึงมีความรับผิดชอบในการทำงาน

4. ความอาวุโสในการทำงาน กับ การทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้ที่มีความอาวุโสในการทำงาน จะมีผลงานในการทำงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, 41) ได้กล่าวไว้ว่าตัวแปรของประชากรศาสตร์ จะประกอบด้วย เพศ อายุ ครอบครัว สถานภาพ การศึกษา อาชีพรวมถึงรายได้ โดยลักษณะสำคัญและสถิติที่วัดจากประชากรซึ่งจะช่วยกำหนดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมจะช่วยอธิบายถึงความคิด ความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรสามารถเข้าถึง และมีประสิทธิผลในการกำหนดตลาดเป้าหมาย โดยคนที่ลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะจิตวิทยาที่ต่างกันโดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศจะทำให้บุคคลมีการติดต่อสื่อสารต่างกัน หมายถึงเพศหญิงจะมีความต้องการที่จะส่งและรับสารได้มากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายนั้น ไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารอย่างเดียวกันแต่ต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิดค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดทั้งบทบาท รวมถึงกิจกรรมของทั้งสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม คนอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดอุดมการณ์และจะมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมากในขณะที่คนอายุมากมักมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม และมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อยเนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตแตกต่างกันลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกันคนที่อายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากสำหรับการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจสารได้ดี แต่อาจเป็นคนที่ไม่เชื่อเรื่องอะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลารว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์วิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง เชื้อชาติ อาชีพ รายได้และสถานภาพทางสังคมของบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนจะมี

วัฒนธรรมและประสบการณ์ด้านทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ซึ่งปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่นปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมจะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

การแบ่งส่วนตลาดตามลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographic segmentation) เป็นการแบ่งส่วนตลาดที่ใช้หลักด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งจะง่ายต่อการวัดผลมากกว่าตัวแปรอื่น ประกอบด้วย (ปณิศา ลัญญา นนท์, 2548)

1. อายุ (Age) ผลิตภณท์แต่ละประเภทจะสามารถตอบสนองของความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันทางด้านรสนิยมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามวัยตัวอย่าง เช่น วัยรุ่นส่วนใหญ่จะสนใจสินค้าตามแฟชั่น ส่วนผู้สูงอายุมักจะสนใจสินค้าด้านสุขภาพ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามตัวแปรชนิดนี้อาจเป็นตัวแปรหลงได้ ตัวอย่าง เช่น สินค้าที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นคนวัยหนุ่มสาว แต่กลับมีผู้สูงอายุมาซื้อแทน ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากจิตวิทยาภายในของคนเราที่คิดว่าตัวเองยังเป็นหนุ่มสาวอยู่ เป็นต้น

2. เพศ (Sex) ผู้หญิงกับผู้ชายมีแนวโน้มที่จะทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ตัวอย่าง เช่น ผู้หญิงมักจะมีอารมณ์อ่อนโยนกว่าผู้ชาย ส่วนผู้ชายมักจะมีความเป็นผู้นำมากกว่าผู้หญิง เป็นต้น จึงได้นำลักษณะความแตกต่างทางเพศมาประยุกต์กับผลิตภณท์บางประเภทในอดีตผู้หญิงจะเป็นกลุ่มเป้าหมายของผลิตภณท์ประเภทครีมบำรุงผิว น้ำหอม ครีมเปลี่ยนสีผิมาจะบังกลืนกาย แต่ปัจจุบันเห็นได้ว่าสินค้าเหล่านี้เจริญเติบโตสูงมากในส่วนตลาดชาย ซึ่งเป็นสินค้าที่สามารถใช้ได้ทั้งสองเพศ (Unisex)

3. วงจรชีวิตของครอบครัว (Family Life Cycle) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตในลักษณะครอบครัว (สามี ภรรยา บุตร) แนวคิดนี้ยึดหลักครอบครัวส่วนใหญ่จะผ่านขั้นตอน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการสร้างครอบครัว ขั้นเจริญเติบโตและขั้นสุดท้าย (วัยชรา) ตัวอย่าง เช่น คู่รักเพิ่งแต่งงานมักจะต้องการบ้านขนาดเล็ก อพาร์ทเมนต์หรือคอนโดมิเนียม รวมถึงรถยนต์ขนาดเล็ก จะมีความต้องการบ้านและรถยนต์ขนาดใหญ่สำหรับครอบครัว ส่วนครอบครัวที่มีบุตรยังเล็กจะมีความต้องการสินค้าสำหรับเด็ก เช่น ผ้าอ้อม ขวดนม นมผง เป็นต้น

4. รายได้ (Income) โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีรายได้สูงแต่อย่างไรก็ตาม ผู้มีรายได้ปานกลางไปจนถึงรายได้ต่ำนั้นเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่กว่า สินค้าและบริการที่นิยมใช้แบ่งส่วนตลาดตามรายได้ ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ เสื้อผ้า เครื่องสำอางและการท่องเที่ยว รถยนต์ และบ้าน เป็นต้น แม้ว่ารายได้เป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก แต่นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยงเกณฑ์รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ตัวอื่นๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มผู้บริหารธุรกิจที่มั่งคั่งรุ่นเยาว์ (Yuppies) เป็นการโยงเกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ เป็นต้น

5. การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ดีกว่าและมีราคาสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

6. อาชีพ (Occupation) บุคคลแต่ละสาขาอาชีพมีความจำเป็นและความต้องการในสินค้าและบริการที่ต่างกัน เช่น นักธุรกิจ มีความต้องการรถยนต์ที่ดูดีมีระดับ เช่น เบนซ์ (Benz) ผู้ใช้แรงงานมีความต้องการสินค้าอุปโภคบริโภคที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น อาหาร สบู่ และยาสีฟัน เป็นต้น นักการตลาดจึงต้องศึกษาว่าสินค้าและบริการของบริษัท เป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพใด เพื่อจะได้เตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มบุคคลเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยอ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) และ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) นำมาวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ แสดงถึงความแตกต่างกันของกลุ่มบุคคลในด้านต่าง ๆ อย่าง เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และสถานะทางสังคม ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ข่าวสารทั้งโดยตรงและโดยอ้อมไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ค่านิยม ความเชื่อและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยผู้วิจัยสามารถนำตัวแปรต้นที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน สถานที่ทำงาน และสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2. แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

Guilford และ Gray (1970) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าที่จะนำช่องทางและเสริมสร้าง ความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมของมนุษย์

Schermerhorn, Hunt, และ Osborn (2004) กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับทิศทาง และการใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่อง

Luthans และ Thomas (1989) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) คือ การที่ผู้บังคับบัญชาทำให้บุคคลทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตาม จุดมุ่งหมายขององค์การที่ตั้งไว้ โดยเน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้

Wentzel และ Miele (2009) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจเป็นภาวะภายในของ บุคคลที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง

Roos และ Van Eeden (2008) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลัง เพื่อให้ประสบความสำเร็จในเป้าหมาย (Goal) หรือรางวัล (Reward) การจูงใจเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการกระทำของมนุษย์และสิ่งที่ยั่วยุให้คนไปถึงซึ่งวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาณเกี่ยวกับรางวัลที่ได้รับ

อย่างไรก็ดี ยังมีนักวิชาการท่านอื่นได้อธิบายและให้ความหมายของ การจูงใจไว้ค่อนข้างน่าสนใจอีกด้วย เช่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า การจูงใจหมายถึง อิทธิพลภายในบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับทิศทางและความพยายามสำหรับการทำงานอย่างต่อเนื่องหรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมาย

ณัฐพันธุ์ เขจรันนท์ (2551) กล่าวว่า การจูงใจหมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรม เพื่อที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งบุคคลที่มีการจูงใจจะมีลักษณะดังนี้

1. การแสดงออกที่จะแสดงออกถึงความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และทุ่มเทในการปฏิบัติงาน

2. มีความพยายามอย่างต่อเนื่องและไม่ย่อท้อ

3. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยพฤติกรรมจะเปลี่ยนได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ต่าง ๆ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบอร์ก Herzberg และ Mausner (1959) ได้นำเสนอทฤษฎี two-factor Theory or Motivator-hygiene Theory หรือเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีกล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน โดยนำเสนอว่า ความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Satisfaction) และความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) มาจากการได้รับอิทธิพลของปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่เป็นปัจจัยในการกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ที่เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivators or Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการภายในของตัวบุคคลมีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง (Job Content) ปัจจัยจูงใจทำให้คนเกิดความชื่นชอบยินดีในผลงานรวมถึงความสามารถของตนเอง ถ้าบุคคลได้รับความต้องการของปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และตั้งใจทำงานสุดความสามารถ อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ซึ่งกลุ่มปัจจัยประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน คือ การที่บุคคลทำงานได้สำเร็จและประสบความสำเร็จตรงตามเวลา และเป้าหมายของงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จ

ลุล่วงไปได้ ความสามารถกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาในการทำงานที่จะเกิดขึ้น และเมื่อทำงานสำเร็จจะเกิดความภาคภูมิใจและพอใจในความสำเร็จนั้น ได้แก่ การได้ในความสามารถแก้ไขปัญหาจนสำเร็จลุล่วง การได้ใช้โอกาสในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาจนสำเร็จ

1.2 การได้รับความยอมรับนับถือ คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนในที่ทำงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นๆ โดยทั่วไปการยอมรับนับถือนี้รวมถึงการยกย่องชมเชยชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกในลักษณะอื่น ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน

1.3 ลักษณะของงาน คือ ความน่าสนใจของงานที่ทำ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเองหรือไม่ ซึ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานของตนเองที่ได้รับมอบหมาย

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับโอกาสงาน หรือการมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่มากไม่น้อยเกินไป อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถควบคุมได้ ไม่ขาดหรือมีอิสระมากจนเกินไป รวมถึงปริมาณของงานที่ได้รับมอบหมาย การได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจให้ทำงานสำคัญ

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือ โอกาสในการเจริญเติบโตใน (Possibility of Growth) การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ ครอบคลุมถึงการมีโอกาสได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กรโดยไม่มี การเปลี่ยนแปลงสถานะเพิ่มขึ้น เป็นการเพิ่มโอกาสและความรับผิดชอบมากขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance or Hygiene Factor) ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกับความสัมพันธ์โดยอ้อมกับบุคคล เนื่องจากปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกับสิ่งแวดล้อมของการทำงาน หรือทำให้เกิดการทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่จะมีส่วนช่วยในการทำงานให้มีความสุขมากขึ้น ป้องกันไม่ให้เกิดคนลาออกจากงาน หรือกล่าวได้ว่าถ้าปัจจัยนี้ไม่เหมาะสมจะทำให้ขวัญกำลังใจของบุคคลเสีย ซึ่งมีลักษณะเกี่ยวข้องกับสภาวะแวดล้อมหรือส่วนประกอบของงาน ปัจจัยด้านนี้ ได้แก่

2.1 นโยบายการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์กร การมอบอำนาจให้กับบุคคลในการดำเนินงานได้

เรียบง่าย รวมทั้งการสื่อสารในองค์กร เช่น การที่บุคคลสามารถทราบว่าทำงานให้ใครนั้นคือนโยบายขององค์กรต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร และจะต้องมีความรู้ความสามารถที่จะแก้ปัญหา รวมถึงให้คำแนะนำการทำงานแก่ลูกน้องได้

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน (Relationship with supervisors Peers and subordinates) หมายถึง การพบปะพูดคุย เป็นมิตร เรียนรู้งาน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มงาน

2.4 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความมั่นคงขององค์กร

2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) คือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์และอื่น ๆ รวมถึงปริมาณงานที่รับผิชอบ

2.6 ค่าจ้างและผลตอบแทน (Salary) คือ ค่าเบี่ยเลี้ยง ค่าพาหนะ เงินช่วยเหลือบุตรค่ารักษาพยาบาล ตลอดจนเงินสวัสดิการประเภทต่าง ๆ

2.7 ตำแหน่งงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

นอกจากนี้ทฤษฎีดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland (1969) ที่ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีการจูงใจ (Achievement Theory) ว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ 3 อย่างด้วยกัน ได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ เป็นแรงขับที่ต้องการจะให้งานที่ทำนั้นประสบผลสำเร็จดีที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน มีประสิทธิภาพสูงกว่า และมีผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

2. ความต้องการความรักหรือความเป็นพวกพ้อง เป็นความต้องการมิตรภาพและความสัมพันธ์ที่สนิทสนมชิดชอบกัน เป็นความต้องการสร้างความสัมพันธ์และรักษาสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

3. ความต้องการมีอำนาจ เป็นความต้องการที่จะทำให้คนอื่นมีความประพฤติหรือมีพฤติกรรมตามที่ตนต้องการ รวมถึงเป็นความต้องการที่จะมีอำนาจในการบังคับบัญชาและมีอิทธิพลเหนือหรือต่อคนอื่น

ทั้งนี้ จากการศึกษาค้นคว้าของ McClelland (1969) พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยจูงใจมากต้องการที่จะทำงานใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. งานที่เปิดโอกาสให้เกิดความรับผิดชอบตนเองและมีเสรีภาพที่จะตัดสินใจ และแก้ปัญหา

2. ต้องการงานที่มีความง่ายที่กำลังพอดี

3. ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่อง ซึ่งสร้างผลงานได้ และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของตนเองได้

จากปัจจัยข้างต้น ถ้าเมื่อใดปัจจัยการจูงใจลดต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรลดลงตามไปด้วย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความจูงใจแก่บุคลากร จะต้องมีการจูงใจเพื่อให้เป็นสิ่งที่ดึงดูดให้บุคลากรเกิดแรงผลักดันในการทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากความต้องการงานในลักษณะที่กล่าวไปแล้ว McClelland (1969) ได้พบปัจจัยที่สำคัญอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน เพื่อผลงานที่มีประสิทธิภาพ คือ สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่ทำด้วย ซึ่งจากทฤษฎี two-factor Theory or Motivator-hygiene Theory หรือเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ของ Frederick Herzberg นั้นกล่าวถึง ปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)

Barnard (1974) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ผู้บริหารสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน ของมีค่าหรือสถานะที่ให้เห็นแก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการตอบแทนหรือรางวัล

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal non - Material Opportunity) เป็นที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานที่มากกว่ารางวัล ซึ่งเป็นวัตถุ เช่น อำนาจ เกียรติ สิทธิพิเศษ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สมรรถภาพในหน่วยงานที่สนองความต้องการ ในด้านของความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือและการแสดงความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจในทางสังคม (As Sociational Attractioness) หมายถึง ความสัมพันธ์ซึ่งถ้าเป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความร่วมงานกับหน่วยงาน

6. ปรับการทำงานให้เข้ากับวิธีการและทัศนคติของแต่ละคน (Adaptation of Condition to Habitual Methods and Attitudes) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความรู้สึกมีส่วนร่วม รวมถึงเป็นบุคคลสำคัญของงานมีความรู้สึกเท่าเทียมในหมู่ผู้ร่วมงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม ซึ่งจะทำให้คนรู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการทำงาน

กอร์ดอน (Gordon, 1995) กล่าวว่า การจูงใจในการทำงานจะมุ่งเน้นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของพนักงาน เพื่อให้บรรลุความต้องการขององค์กร พนักงานจะจูงใจเพื่อเพิ่มความพยายามมากขึ้นเพื่อให้ได้ผลงานที่คาดหวัง หรือลักษณะเจาะจงของงาน ลักษณะของการจูงใจนั้นเป็นการให้รางวัลพิเศษ ซึ่งในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารควรคำนึงถึงประเด็น 5 ประการ ดังนี้

1. ทำอย่างไรที่จะได้ผลงานที่มีความท้าทายสูง
2. ทำอย่างไรที่จะทำให้พนักงานเกิดความท้าทาย ที่จะแสดงความสามารถอย่างเต็มที่
3. ทำอย่างไรที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงานที่มีประสิทธิภาพต่ำ
4. ทำอย่างไรที่จะทำให้พนักงานเกิดความสร้างสรรค์ในการทำงาน
5. ทำอย่างไรที่จะทำให้พนักงานพุ่งความสนใจไปที่ความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ การจูงใจเป็นการกระตุ้น หรือการสร้างสิ่งเร้า เพื่อช่วยให้เกิดการกระทำต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีซึ่งเป็นภาวะกระตุ้นให้ปฏิบัติได้ทำงานด้วยความขยัน มีความกระตือรือร้นที่จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วยเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังงานในของคนปฏิบัติงาน จนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมุ่งหวังที่จะได้รับรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน

พนัส หันนาคินทร์ (2542) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจหมายถึงกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้า หมายหรือจุดประสงค์ขององค์การมาตรการต่าง ๆ เหล่านี้ อาจจะเป็นการกระตุ้น เป็นรายคน เป็นกลุ่มหรือจัดระบบภายในองค์การให้มีสภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะใช้พลังงานรวมถึงความสามารถ

อย่างเต็มที่ เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับ มอบหมาย หรือความคิดริเริ่มของตนเองที่ นำความสำเร็จมาสู่องค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยอ้างอิงจาก Herzberg และ Mausner (1959) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และตอบสนองความต้องการของพนักงานที่ดี จะนำไปสู่ความรู้สึกดีในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความรู้สึกดีในการทำงานจะส่งผลทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งยังพบว่าปัจจัยค้ำจุน หรืออานามัย มีส่วนทำให้การปฏิบัติงานมีความสุขสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นเพียงแค่ปัจจัยหนึ่งในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร ไม่ใช่สิ่งที่ทำให้เกิดการจูงใจของบุคลากรได้ ดังนั้นปัจจัยดังกล่าว เป็นความต้องการที่ไม่มีวันสิ้นสุด มีแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จะช่วยลดความไม่พอใจที่จะทำงานได้แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริงได้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการ ทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าตอบแทน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ของตัวบุคคล นโยบายในการ บริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน มาใช้ในการวิจัยและกำหนดกรอบแนวคิดทางด้านตัว แปรต้น และใช้ประกอบการออกแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2554) ได้ให้ความหมาย ของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลงาน และคำว่า “การปฏิบัติ” หมายถึง การดำเนิน ไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ปรนนิบัติรับใช้

อนันท์ งามสะอาด (2551) ให้คำจำกัดความว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงกระบวนการทำงาน ที่มีลักษณะดังนี้ 1. ประหยัด ได้แก่ ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร และประหยัดเวลา 2. เสร็จทันตาม กำหนดเวลา 3. คุณภาพ โดยพิจารณาทั้งกระบวนการปัจจัยนำเข้า (Input) ดูว่าวัตถุดิบ มีการ คัดสรรอย่าง ดีมีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต ที่ดีและมีผลผลิต (Output) ที่ดีดังนั้น การมีประสิทธิภาพจึง ต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็น กระบวนการ ดำเนินงานทั้งหมด

R. S. Peterson และ Behfar (2003) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการ บริหารงานด้านธุรกิจ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์การเมืองที่มีอยู่ ดังนั้นประสิทธิภาพในทางธุรกิจใน

ที่นี้ จะมีองค์ประกอบ 5 อย่าง ได้แก่ ต้นทุน (Cost) ปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) วิธีการ (Method) และเวลา (Time)

กษพร พุทธจักร (2553) ได้นิยามคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง แนวคิดหรือความมุ่งมั่นปรารถนาในการบริหารงานในระบบประชาธิปไตยในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คู่กับ การที่ได้จ่ายเงินภาษีอากรไปในการบริหารประเทศ และจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

Ryan และ Smith (1954) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่บุคคลทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพของการทำงานนั้น นอกจากในมุมการทำงานของแต่ละบุคคล โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน

3.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

สมิต สัชฌุกร และ อลงกรณ์ มีสุทธา (2539) กว้างถึงการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

บรยองค์ ไตจินดา (1972) ได้พูดถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานของบุคคล ไว้ดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศหรือเงื่อนไขที่ทำให้คนในองค์กรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน ตัวการที่จะวัดว่าบรรยากาศหรือเงื่อนไขในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด

2. การใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ หรือรวบรวมมา กำหนดกิจกรรมสิ่งที่สำคัญขององค์กรเพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงไปในทางดีขึ้น การวัดว่าควรมีการปรับปรุงกิจกรรมอะไรนั้น โดยทั่วไปจะต้องเปรียบเทียบผลได้จากค่าใช้จ่ายของการปรับปรุงนั้น สิ่งที่จะต้องปรับปรุงคือ

2.1 การปรับปรุงระบบการสื่อสาร

2.2 การกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหาร

2.3 การกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานทุกระดับ

2.4 การกำหนดโครงการ การจ่ายค่าตอบแทนที่ยืดหยุ่นได้

3. กำหนดระบบ การประเมิน และการให้ค่าตอบแทนของผู้ทำหน้าที่บริหารสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพต่อการบริหารงาน โดยสอดคล้องกับแนวคิดตัวผลกำไร

4. การกำจัดอุปสรรคใดๆ ที่จะก่อให้เกิดการขัดขวางในการบริหารงาน การติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมของคนในองค์กร ผู้ที่ทำหน้าที่ฝ่ายบริหารควรแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติทราบถึงการเปลี่ยนแปลงสำคัญในหลักการณ์นโยบาย

5. การวัด หรือการประเมินใดๆ ที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์การจะใช้เกณฑ์มาตรฐานการวัดความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลด้านบุคคลกับข้อมูลอื่นขององค์กรที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในองค์กร ก่าไร การเจริญเติบโต ค่าใช้จ่ายต่างๆและสิ่งอื่น ๆ ควรทำเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพพนักงานในองค์กร ดังนั้นประสิทธิภาพการทำงานเป็นสิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่มีการทำงานกันเป็นกลุ่ม เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยคำนึงถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันในอนาคต ซึ่งการบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย อยู่ในมาตรฐานของด้านปริมาณ คุณภาพที่เหมาะสมต่อเวลาของผลงาน ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุถึงภารกิจขององค์กรสำเร็จ โดยเฉพาะในด้านการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมี ความหมายรวมถึงการผลิต และประสิทธิภาพ โดยเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามลักษณะวัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพของค่าใช้จ่าย (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ คน ทุน เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิด เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

Woodcock (2017) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced roles) คือ การทำงานที่ผสมผสานความรู้ความสามารถ ที่แตกต่างกันงานของบุคคล และใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทขอแต่ละงานได้อย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป
2. เป้าหมายที่ชัดเจน (Clear objectives and agreed goals) คือ มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์มีความชัดเจน สอดคล้องกัน ทุกคนในทีมต่างยอมรับผลร่วมกัน
3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and confrontation) คือ บรรยากาศในการทำงานเป็นทีม เป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้ มีการสื่อสารโดยตรง หันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหา
4. การสนับสนุนระหว่างกันและความเชื่อใจ (Support and trust) คือทุกคนควรได้รับการสนับสนุนซึ่งกันและกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมที่จะรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น

5. ความร่วมมือและความขัดแย้งระหว่างกัน (Co-operation and conflict) คือ ทีมให้ ความร่วมมือกันทำงาน พร้อมที่จะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถให้แก่กัน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความขัดแย้งในทาง สร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

6. วิธีการทำงานระหว่างงานกันอย่างชัดเจน (Sound procedures) คือ การทำงานของ ทีมที่มีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันที่จะใช้ข้อมูล

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) ในองค์การการทำงานจะต้องมีผู้นำที่ มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้น ๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะทำงานแทนกันได้

8. ทบทวนรูปแบบงานสม่ำเสมอ (Regular review) คือ ฝ้าดูผลการปฏิบัติงานของ ทีมงานอย่างสม่ำเสมอ ว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

9. พัฒนาบุคลากร (Individual development) คือ ฝึกฝนความรู้ความสามารถของทีมให้ โอกาสสูงน้อยได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่

10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound inter-group relations) คือ การปฏิบัติ สัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสาร (Good communications) คือ การสื่อสารในทีมโดยให้เป็นไปอย่าง ชัดเจนและถูกต้องเหมาะสม โดยให้สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร กันอย่างอิสระ

E. Peterson และ Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดย สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย

1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้ จะต้อง ได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายของ หน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่ได้กำหนดหรือ เป้าหมายที่ บริษัทวางไว้ และควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงาน ตาม เป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ โดยผลงานที่ออกมาต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน

3) เวลาที่ใช้ในงาน (Time) หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีการกำหนด อย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ผลงานเสร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่ง มอบตรง ตามกำหนด และพนักงานทำงานถูกต้องรวดเร็ว

4) ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสม กับงาน โดยจะต้องลงทุนให้น้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด และประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือ ต้นทุนคือการใช้ทรัพยากรด้าน บุคคล วัสดุ เทคโนโลยี และการเงิน ที่มีอยู่อย่างประหยัด และคุ้มค่า ที่สุด มีการวางแผนก่อนเริ่มงานเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการลดต้นทุนของการผลิตนำความรู้จากการ ผูกอบรวมมาใช้ในงานโดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการประหยัดพลังงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจาก Peterson & Plowman (1953) ที่ได้กล่าวมาในช่วงต้นนั้น อาจกล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” มิได้มุ่งถึงแต่ผลของการผลิตหรือปริมาณงานเพียง เท่านั้น หากแต่รวมต้นทุนที่เป็นเงิน เวลาในการทำงาน และรวมไปถึงคุณภาพของงานที่ออกมา ซึ่งก่อให้เกิดเป็นคุณค่า ซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นมีหลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของแต่ละองค์กร ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำแนวคิดประสิทธิภาพการทำงาน มาทำการวิจัย โดยผู้วิจัยเลือกเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพ คือ คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในการทำงาน และค่าใช้จ่าย

4. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารในประเทศไทย

4.1 ความหมายของธนาคาร

คือสถาบันรับฝากเงินจากสาธารณชนทั่วไปและให้ผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยเงินฝาก แล้วนำเงินที่รับฝากไปปล่อยยืมให้หน่วยงานเอกชนหรือรัฐบาลกู้และรับผลตอบแทนมาเป็นดอกเบี้ยเงินกู้ ต่างจาก ธนาคาร (น็อนแบงก์) ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคาร กล่าวคือไม่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์จากธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่สามารถเปิดบัญชีเงินฝากให้แก่ประชาชน

4.2 ประวัติความเป็นมาของธนาคารในประเทศไทย

ในสมัยรัชกาลที่ ๔ หลังจากไทยเปิดประตูกับประเทศตะวันตกแล้ว ก็มีธนาคารของชาวตะวันตกตามเข้ามาเปิดบริการลูกค้าของตนในกรุงเทพฯ เช่น ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ ธนาคารชาร์เตอร์ด ธนาคารอินโดจีน นอกจากนี้ในปี พ.ศ. ๒๔๓๑ ยังมีชาวอังกฤษคบคิดกันจะตั้ง “แบงก์หลวงกรุงสยาม” กำหนดทุนจดทะเบียน ๑ ล้านปอนด์สเตอร์ลิงโดยให้คนไทยถือหุ้นได้ไม่เกิน ๕๐ เปอร์เซ็นต์ ทำท่าว่าจะยึดการคลังของประเทศด้วยเหตุนี้ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และพระเจ้านั่งอญาเธอ กรมหมื่นมหิศราชหฤทัย เสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ซึ่งตามเสด็จประพาสยุโรป ดูงานการธนาคารมาเป็นเวลา ๙ เดือน จึงทรงดำริตรงกันที่จะตั้งสถาบันการเงินของไทยขึ้นบ้างแม้จะถูกขัดขวางอยู่มาก แต่ในที่สุดสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทยก็แอบเปิดขึ้นได้ในวันที่ ๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๔๔๗ ในชื่อ “บุคคลัภย์” ให้มีความหมายเป็น “Book Club” มีเงินทุนเพียง ๓๐,๐๐๐ บาท ใช้ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ที่บ้านหม้อเป็นสำนักงานแห่งแรกเกี่ยวกับชื่อ “บุคคลัภย์” นั้น กรมหมื่นมหิศราช ได้มีหนังสือกราบ

บังคมทูลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าฯ ลงวันที่ ๑๙ มกราคม พ.ศ. ๒๔๔๘ ไว้ว่า “สำหรับคนไทยพึง ก็คิดแปลเล่นขันๆ ไม่รู้ว่าอะไร ถ้าฝรั่งฟังก็เข้าใจว่าบบลิกไลเบอรี่ และทำอะไรต่ออะไรให้เคลือบคลุม เพื่อไม่ให้ทราบว่าจะจัดแบบแบงก์กึ่ง” ใน “หนังสือแจ้งความเรื่องตั้งบุคคลลัทธิ” ก็ยังแสดงว่าเป็นการตั้งห้องสมุด มีหนังสือให้สมาชิกยืมอ่านเมื่อบุคคลลัทธิประสบความสำเร็จ เป็นที่เชื่อถือของคนไทย และความลับที่ต้องแอบเปิดรู้กันไปทั่วแล้ว จึงเปิดตัวเป็นธนาคารอย่างเต็มตัว โดยกราบบังคมทูลขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตเป็นพิเศษ จัดตั้งเป็น “บริษัท แบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกั๊ด” โปรดเกล้าฯ ให้ใช้ตราอาร์มแผ่นดิน มีข้อความว่า “ตั้งโดยพระบรมราชานุญาต” ติดหน้าธนาคารเป็นแห่งแรก จนในสมัยรัชกาลที่ ๖ จึงเปลี่ยนตราอาร์มทุกแห่งเป็นตราครุฑในปี พ.ศ. ๒๔๕๑ บริษัท แบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกั๊ด ได้ย้ายจากบ้านหม้อไปอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ที่ตลาดน้อย สัมพันธวงศ์ต่อมาในวันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ. ๒๔๘๒ จึงเปลี่ยนชื่อเป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” เพื่อรับกับการเปลี่ยนชื่อประเทศจาก “สยาม” เป็น “ไทย”

4.3 ประวัติธนาคารแห่งหนึ่งย่านอโศก

ธนาคารเกียรตินาคิน ก่อตั้งมาแล้วกว่า 4 ทศวรรษ นับแต่ปี 2514 และผ่านวงจรขึ้นและลงของธุรกิจการเงินมาหลายครั้ง รวมถึงวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 ซึ่งส่งผลให้บริษัทเงินทุนหลายแห่งต้องปิดกิจการอย่างไรก็ดี ด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างรอบคอบ ผนวกกับความทุ่มเทของผู้ถือหุ้น ลูกค้ำ ผู้บริหาร และพนักงาน ธนาคารที่มีสถานะเป็นบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์สินในขณะนั้น จึงสามารถผ่านพ้นวิกฤตและเติบโตโดยลำดับ จนกระทั่งได้รับอนุญาตให้ยกระดับเป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบในปี 2548 จวบจนเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2555 ธนาคารเกียรตินาคินได้ร่วมกิจการกับบริษัท ทุนภัทร จำกัด (มหาชน) ภายใต้ชื่อ “กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร” โดยมุ่งผสมผสานความเชี่ยวชาญในธุรกิจธนาคารพาณิชย์และธุรกิจตลาดทุน เพื่อสร้างความเป็นเลิศในด้านการให้บริการทางการเงิน และก่อประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในพัฒนาการของตลาดการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ ปัจจุบันธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบที่ให้บริการด้านการเงินและการลงทุนอย่างครบวงจร โดยมีสำนักงานใหญ่และสาขารวม 66 แห่ง ที่ให้บริการครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศไทย

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นรินทร์ จันทน์หอม (2557) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ และใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีระดับ การศึกษาปริญญาตรี ทำหน้าที่ด้านสินเชื่อ และมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี โดยระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความ รับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ด้านการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือน และมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทาง สถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย ในส่วนของจำแนกอายุ ระดับการศึกษา หน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน มีระดับ 24 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออม สินเขตกาฬสินธุ์ส่วนใหญ่ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังนี้ ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง ควรมีการปรับเงินเดือนและค่าตอบแทนให้สูงขึ้น ด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่ควรมีการสอบเลื่อนขั้น ด้านความ รับผิดชอบ ควรให้พนักงานสามารถตัดสินใจเพื่อ ด้าน นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ต้องมีความชัดเจน และด้านความสำเร็จของงาน ควรใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อ ปฏิบัติงานตามเป้าหมาย โดยสรุป พนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขต กาฬสินธุ์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานใน ระดับมาก

วราพร มะโนเพ็ญ (2551) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า พนักงานเกิดแรงจูงใจต่อการทำงาน โดยรวมมาก โดยพบว่า การกระตุ้นโดยรวมมีแรงจูงใจมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบต่อ ด้านผลสำเร็จงาน ด้านยอมรับนับถือ ด้านลักษณะและขอบเขตของงานและด้านความเติบโตต่อ หน้าที่การงาน ปัจจัยบำรุงรักษา โดยรวมมีระดับแรงจูงใจมากมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านความ มั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการปกครอง บังคับ บัญชา ด้านนโยบาย และการบริหารงานของธนาคาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากการ ทดสอบสมมุติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน และอัตรา เงินเดือนแตกต่างกัน โดยรวมมีระดับแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน เมื่อ พิจารณา ระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านต่าง ๆ พบว่า ปัจจัยบำรุงรักษา ด้านความมั่นคงในการ ทำงาน เพศชายมีระดับแรงจูงใจมากกว่าเพศหญิง ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้าน นโยบายและการ บริหารงานของธนาคาร พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 5 ปี มีระดับแรงจูงใจแตกต่าง กับทุกช่วงอายุงาน

ชวาล แซ่ตั้ง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานสินเชื่อ กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงาน มี 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ

พบว่าโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยค้ำจุนพบว่าโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อย คือ ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านความมั่นคงในงาน

พรปวีณ์ พิพัฒน์วัฒน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงาน และปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสถานภาพ ด้านนโยบายและการบริหาร ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

(เสกสรร อรกุล, 2562) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด เพื่อทำการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมทเทิลคอม จำกัด ใช้พนักงาน จำนวน 163 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อย ละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย การทดสอบค่าที การ วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย วิธี LSD ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จใน การปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ และโอกาสก้าวหน้า ส่วนปัจจัย แรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ

ยูเชียน จาง (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อำพัน เทคโนโลยีจำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อำพัน เทคโนโลยี จำกัด โดยใช้พนักงานของบริษัท อำพัน เทคโนโลยี จำกัด จำนวนทั้งหมด 40 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ รวบรวมเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบสมมติฐานแบบ T-Test ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มี ทั้งสิ้น 40 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนต่ำกว่า 10,000 บาท สถานภาพโสด และ

อายุงาน 3-6 ปี พนักงานของบริษัท อำเภอเทคโนโลยี 25 จำกัด การทดสอบสมมติฐานปัจจัย ส่วนบุคคลด้าน เพศ ระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานที่ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อำเภอ เทคโนโลยี จำกัด ไม่แตกต่างกัน อายุสถานภาพที่ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อำเภอ เทคโนโลยี จำกัด แตกต่างกัน

วิชชุตา เทียนสว่าง และ อนุชิตร์ ชำของ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและ ลูกจ้างธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ระดับมาก ยกเว้นด้านค่าตอบแทนมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ระดับปานกลางและความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีความเห็นในระดับมาก ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลา ปฏิบัติงาน ตำแหน่งและเงินเดือน จะมีปัจจัยค่าจูงในการทำงานและแรงจูงใจที่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ยกเว้นด้านเพศ จะมีปัจจัยค่าจูงและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหาร สวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อม วิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.01 ดังนั้นระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยค่าจูงที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นด้วย

ภรภัทร หมอทยา (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัท ที.ซี.ฟาร์มาซูติคอล อุตสาหกรรม จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน ของ บริษัท ที.ซี.ฟาร์มาซูติคอล อุตสาหกรรม จำกัด โดยกลุ่มการศึกษาคือ พนักงานระดับหัวหน้างาน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที(t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)และ ค่า LSD ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส มี

ประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับที่มาก ในด้านความสำเร็จในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านค่าตอบแทน และ สวัสดิการ ด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ มีแรงจูงใจระดับปานกลาง และ เพศ อายุสถานภาพ และอายุงานที่ต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ทศพร ทรงเกียรติ (2554) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านภูมิสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดแรงจูงใจด้านของความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน และด้านรับผิดชอบการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าอยู่ปานกลาง ประสิทธิภาพด้านของคุณภาพ เวลาและวิธีการ อยู่ระดับมาก ประสิทธิภาพด้านปริมาณ ค่าใช้จ่ายอยู่ระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ในแรงจูงใจการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางเดียวกัน แต่ยกเว้นแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบในงานและประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย ไม่เกิดความสัมพันธ์กัน

ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท บางกอกกกลีาส จำกัด โรงงานในจังหวัดปทุมธานี โดยผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีส่งผลต่อแรงจูงใจของการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอายุ รายได้และอายุงานต่อการทำงาน ส่งผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจ มีผลต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานคือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะส่งผลให้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและตั้งใจทำงานเต็มที่สุดความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎี ดังกล่าวไว้ข้างต้นเป็นแนวทางในการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก” โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลดังนี้

แนวคิดจากเอกสาร บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของ นรินทร์ จันทน์หอม (2557) วราพร มะโนเพ็ญ (2551) ชวาล แซ่ตั้ง (2558) พรปวีณ์ พิพัฒน์วัฒนะ (2559) เสกสรร อรกุล (2562) ยู่เขียน จาง (2557) วิชชุดา เทียนสว่าง และ อนุฉัตร ชำชอง (2558) ภรภัทร หมอยา (2557) ทศพร ทรงเกียรติ (2554) ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) โดยได้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัย คำจูน ซึ่งประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อน

ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ด้านสวัสดิการ ด้านความ
มั่นคงในการ และปัจจัยจูงใจประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน การ
ยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่าง
กันในด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลา ปฏิบัติงาน ตำแหน่งและเงินเดือน จะมี
ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานและแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดต่างๆ ของงานวิจัยที่
เกี่ยวข้อง และแบบสอบถามมาปรับใช้เพื่อการค้นคว้างานวิจัยในครั้งนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล
5. การกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ย่านอโศก มีจำนวน 1,900 คน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ ± 5 ศิริพงษ์ พุทธิพันธ์ (2016) ทั้งหมด 400 คน ที่นำมาใช้ในการวิจัย

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง
(ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 0.05)

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{1,900}{1+(1,900*0.05^2)}$$

$$n = 330.43 \approx 330$$

วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 330 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 70 ตัวอย่างรวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน Proportional (Stratified Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนตามจำนวนประชากรออกเป็นตามส่วนงานต่าง ๆ ภายในสายสินเชื่อบริษัทดังนี้ ฝ่ายการตลาดสินเชื่อ ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อ ฝ่ายประเมินราคา ฝ่ายพิธีสินเชื่อ ฝ่ายติดตามคุณภาพสินเชื่อ ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อ ฝ่ายกลยุทธ์ และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในชั้นภูมิเดียวกัน

สายงาน	จำนวนพนักงาน	การคำนวณสัดส่วน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. ฝ่ายการตลาดสินเชื่อ	845	$845 \times (400/1,900)$	178
2. ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อ	344	$344 \times (400/1,900)$	73
3. ฝ่ายประเมินราคา	144	$144 \times (400/1,900)$	30
4. ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ	232	$232 \times (400/1,900)$	49
5. ฝ่ายติดตามคุณภาพสินเชื่อ	168	$168 \times (400/1,900)$	35
6. ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อ	35	$35 \times (400/1,900)$	7
7. ฝ่ายกลยุทธ์	47	$47 \times (400/1,900)$	10
8. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	85	$85 \times (400/1,900)$	18
รวม	1,900		400

(แหล่งที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของธนาคารแห่งหนึ่งย่านอโศก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562)

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้ในขั้นที่ 1

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ซึ่งได้มาจากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ ทฤษฎีแนวความคิดงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการศึกษาอ้างอิงจาก ศรีนทิพย์ คล่องพยาบาล (2551) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) มี 7 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน ระดับเงินเดือน และอายุงาน ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous question) จำนวน 1 ข้อดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

() ชาย () หญิง

และแบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 6 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทต่าง ๆ ดังนี้

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงอายุ (ข้อมูลจากนโยบายหลักเกณฑ์ฝ่ายทรัพยากรบุคคลธนาคารแห่งหนึ่ง 2562 ระบุอายุต่ำสุดคือ 22 ปี และอายุสูงสุดคือ 60 ปี) ดังนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548)

() 22 - 29 ปี () 30 - 37 ปี

() 38 - 45 ปี () 46 - 53 ปี

() มากกว่า 53 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

() โสด () สมรส/อยู่ด้วยกัน

() หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี

() ปริญญาโท () ปริญญาเอก

ข้อที่ 5 อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) (อ้างอิงจากการสอบถามรายละเอียดจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลธนาคารแห่งหนึ่ง) ได้แก่

- () น้อยกว่า 1 ปี () 1 - 5 ปี
 () 6 - 10 ปี () 11-15 ปี
 () 15 ปี ขึ้นไป

ข้อที่ 6 อัตราเงินเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ซึ่งพนักงานมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ (อ้างอิงข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลธนาคารแห่งหนึ่ง 2562)

- () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท () 25,001 – 40,000 บาท
 () 40,001 – 55,000 บาท () 55,001 – 70,000 บาท
 () มากกว่า 70,000 ขึ้นไป

ข้อที่ 7 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- () พนักงานระดับปฏิบัติการ () พนักงานระดับผู้จัดการหัวหน้างาน
 () พนักงานระดับผู้อำนวยการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านตำแหน่งงาน จำนวน 37 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของ การประเมินค่าเป็น 5 ระดับ ตามแนวของ Likert scale โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

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

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อแปล ความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\text{อัตราภาคส่วน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= 5 - 1 / 5$$

$$= 0.8$$

ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของ
 อันตรภาคชั้น มีดังนี้ ชูศรี วงศ์รัตน์ (2541)

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานสายสินค้าซื้อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานสายสินค้าซื้อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานสายสินค้าซื้อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานสายสินค้าซื้อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานสายสินค้าซื้อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในระดับน้อยสุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

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

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อแปล ความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= 5 - 1 / 5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของ
 อันตรภาคชั้น มีดังนี้ ชูศรี วงศ์รัตน์ (2541)

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับไม่ได้อย่างมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)
 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยจูงใจและ
 ปัจจัยค่าจูงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคาร
 พาณิชย์ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม

2. แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคาร
 พาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่
 ย่านอโศก

3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบ
 แลเสนอแนะ และแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา
 (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์
 และกลุ่มตัวอย่าง ประมวลผลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณา แบบสอบถามเป็นรายข้อ
 แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30
 ชุดที่ไม่ใช่ตัวอย่าง เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -
 Coefficient) ของ Cronbach กัลยา วาณิชย์บัญชา (2549) ซึ่งค่า Alpha ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของ
 แบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง โดยจะมีค่า ระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มากกว่าแสดงว่ามี

ความเชื่อมั่นสูง โดยงานวิจัยนี้ค่าความเชื่อมั่นจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและได้คุณภาพ

ส่วนที่ 1

- ด้านลักษณะของงาน เท่ากับ .785
- ด้านความรับผิดชอบ เท่ากับ .749
- ด้านความสำเร็จของงาน เท่ากับ .750
- ด้านความก้าวหน้า เท่ากับ .758
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เท่ากับ .716

ส่วนที่ 2

- ด้านค่าตอบแทน เท่ากับ .926
- ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เท่ากับ .785
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร เท่ากับ .904
- ด้านนโยบายการบริหาร เท่ากับ .880
- ด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เท่ากับ .883
- ด้านความมั่นคงในงาน เท่ากับ .869
- ด้านตำแหน่งงาน เท่ากับ .797

ส่วนที่ 3

- ด้านคุณภาพของงาน เท่ากับ .885
- ด้านปริมาณงาน เท่ากับ .876
- ด้านเวลา เท่ากับ .848
- ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เท่ากับ .823

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยเชิงใจและ ปัจจัยด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจาก

- 2.1 ตำราหนังสือ
- 2.2 เอกสารและวารสาร
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3.4 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) ข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วนำมาบันทึกในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ (Statistical Package for the Social Sciences หรือ SPSS) ในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2550: 44)

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

- เมื่อ
- | | |
|---|---|
| p | แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์ |
| f | แทน ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม |
| n | แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง |

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 48)

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

- เมื่อ
- | | |
|-----------|--------------------|
| \bar{x} | แทน คะแนนค่าเฉลี่ย |
|-----------|--------------------|

$$\sum x \quad \text{แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด}$$

$$n \quad \text{แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ กัลยา วานิชย์บัญชา (2550)

$$s = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n-1}}$$

เมื่อ	S	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	x	แทน ข้อมูลดิบแต่ละตัว
	\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบาค กัลยา วานิชย์บัญชา (2549) โดยใช้สูตร Crobrach's Alpha coefficient ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ โดยมีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k\text{CoVaiance/ Variance}}{1+(k-1)\text{CoVaiance/ Variance}}$$

เมื่อ	α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน จำนวนคำถามของแบบสอบถาม
	(CoVariance)	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	(Variance)	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ได้ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้

1. สถิติ Independent t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน กัลยา วานิชย์บัญชา (2550)

1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน

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

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ $n_1 + n_2 - 2$ โดยที่

$$s_p^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

1.2 กรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน

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

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ v โดยที่

$$v = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{s_1^2/n_1}{n_1 - 1} + \frac{s_2^2/n_2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ $i = 1, 2$

เมื่อ S_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

เมื่อ n_1 แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ i

เมื่อ s_1^2 แทน ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ $i = 1, 2$

เมื่อ n_1 แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1

เมื่อ n_2 แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1

เมื่อ df แทน องศาความเป็นอิสระ

2. สถิติ One – Way ANOVA วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ในกรณีความแปรปรวนเท่ากัน โดยใช้สูตรดังนี้ กัลยา วานิชย์บัญชา (2549)

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

โดยที่

F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

โดยค่า df หรือ ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่มเท่ากับ $(k-1)$ และภายในกลุ่มเท่ากับ $(n-k)$

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Brown-forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน Hartung และ Knapp (2001) สามารถเขียนสูตรได้ดังนี้

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

โดยค่า
$$MS_w = \sum_{i=1}^K \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ B แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe

MSB แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MSW' แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe

K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ใน ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference(LDS) หรือ Dunnett T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้สูตร ดังนี้ กัลยา วานิชย์บัญชา (2549)

โดยที่ $n_i \neq n_j$

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

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 Keppel, Saufley, และ Tokunaga (1992) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$d_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

\bar{d}_D แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dennett test

q_D แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dennett Test

$MS_{S/A}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

S แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2555) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร อยู่ในมาตราอันตรภาคหรือมาตราอัตราส่วน

$$\text{สมการถดถอยพหุคูณ} \quad Y' = a + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ Y'	แทน คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม
X_1, X_2, \dots, X_k	แทน ตัวแปรอิสระ
a	แทน จุดตัดของเส้นถดถอยสำหรับ Y ที่ถูกทำนายด้วย X_k
b_1, b_2, \dots, b_k	แทน ความชัน ของเส้นถดถอยสำหรับ Y ที่ถูกทำนายด้วย X_k
k	แทน จำนวนประชากร (ตัวแปรอิสระ)



บทที่ 4

ผลวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และการแปลผลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน สมมติฐานหลัก
H_1	แทน สมมติฐานรอง
N	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
F	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอนตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก เป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ

ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก เป็นรายด้าน 7 ด้าน คือด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านตำแหน่งงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา อายุงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน โดยแจกแจงจำนวน และร้อยละ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	163	40.8
หญิง	237	59.2
รวม	400	100.0
1.2 อายุ		
22 – 29 ปี	99	24.8
30 – 37 ปี	229	57.2
38 – 45 ปี	49	12.2
46 – 53 ปี	9	2.3
มากกว่า 53 ปี ขึ้นไป	14	3.5
รวม	400	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.3 สถานภาพ		
โสด	280	70.0
สมรส	114	28.5
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	6	1.5
รวม	400	100.0
1.4 ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	299	74.8
ปริญญาโท	89	22.2
ปริญญาเอก	6	1.5
รวม	400	100.0
1.5 อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	14	3.5
1 – 5 ปี	169	42.2
6 – 10 ปี	161	40.2
11 – 15 ปี	31	7.8
15 ปีขึ้นไป	25	6.3
รวม	400	100.0
1.6 อัตราเงินเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	180	45.0
25,001 – 40,000 บาท	109	27.2
40,001 – 55,000 บาท	53	13.3
55,001 – 70,000 บาท	32	8.0
มากกว่า 70,000 บาทขึ้นไป	26	6.5
รวม	400	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.7 ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	302	75.5
พนักงานระดับผู้จัดการ / หัวหน้างาน	85	21.3
พนักงานระดับผู้อำนวยการ	13	3.2
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน สรุปผลได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-37 ปี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 22-29 ปี มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 อายุระหว่าง 38-45 ปีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 อายุ 53 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และอายุระหว่าง 46-53 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมา มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 และมีสถานภาพหม้ายหย่าร้าง แยกกันอยู่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมาคือปริญญาโท มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และระดับปริญญาเอก มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

อายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปี มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมา มีอายุงาน 6-10 ปี มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 อายุงาน 10-15 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 อายุงาน 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

อัตราเงินเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองมา มีเงินเดือน 25,001-40,000 บาท มีจำนวน 109 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.3 อัตราเงินเดือน 40,001-55,000 บาท มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 อัตราเงินเดือน 55,001-70,000 บาท มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และเงินเดือนมากกว่า70,000 บาท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 302 คน คิดเป็น ร้อยละ 75.5 มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน จำนวน 85 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.3 และมีตำแหน่งงานระดับผู้อำนวยการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตาราง 2 เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานและตำแหน่งงาน บางช่วงมีค่าความถี่ค่อนข้างต่ำ ผู้วิจัยจึงได้ยุบรวมข้อมูลบางช่วง โดยนำเสนอในตารางต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.1 อายุ		
22 – 29 ปี	99	24.8
30 – 37 ปี	229	57.2
38 – 45 ปี	49	12.2
46 ปี ขึ้นไป	23	5.8
รวม	400	100.0
1.2 สถานภาพสมรส		
โสด / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	286	70.0
สมรส	114	30.0
รวม	400	100.0
1.3 ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	305	76.3
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	95	23.7
รวม	400	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.4 อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	183	45.8
6 – 10 ปี	161	40.2
11 ปีขึ้นไป	56	14.0
รวม	400	100.0
1.5 อัตราเงินเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	180	45.0
25,001 – 40,000 บาท	109	27.2
40,001 – 55,000 บาท	53	13.3
มากกว่า 55,000 บาทขึ้นไป	58	14.5
รวม	400	100.0
1.6 ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	302	75.5
พนักงานระดับผู้จัดการ / หัวหน้างาน / ผู้อำนวยการ	95	24.5
รวม	400	100.0

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-37 ปี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาคืออายุระหว่าง 22-29 ปี มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 อายุระหว่าง 38-45 ปีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 และมีสถานภาพสมรส / หม้ายหย่าร้าง แยกกันอยู่แล้ว จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีจำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7

อายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมามีอายุงาน 6-10 ปี มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 และอายุ 11 ปีขึ้นไป มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

อัตราเงินเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมามีอัตราเงินเดือน 25,001-40,000 บาท มีจำนวน 109 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.2 อัตราเงินเดือน 40,001-55,000 บาท มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 อัตรา และอัตราเงินเดือนมากกว่า 55,000 บาท มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 302 คน คิดเป็น ร้อยละ 75.5 และมีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน/ผู้อำนวยการ จำนวน 95 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.5

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยจูงใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านลักษณะของงาน	4.03	.68	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	4.29	.61	มากที่สุด
ด้านความสำเร็จของงาน	4.31	.59	มากที่สุด
ด้านความก้าวหน้า	4.09	.74	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.21	.66	มากที่สุด
โดยรวม	4.19	.66	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศกรวม มีปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับปัจจัยจูงใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมาด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 นอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ด้านลักษณะของงาน

ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านรู้สึกพอใจเมื่องานที่ท่านมีลักษณะท้าทายความสามารถ	4.10	.59	มาก
2. หน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน	4.02	.75	มาก
3. ท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถและความถนัดที่มี	3.96	.69	มาก
โดยรวม	4.03	.68	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ในภาพรวมมีระดับปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และในรายชื่ออยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ท่านรู้สึกพอใจเมื่องานที่ท่านมีลักษณะท้าทายความสามารถ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.10 รองลงมาหน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และข้อท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถและความถนัดที่มี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.96

ตาราง 5 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยจุดใจ ด้านความรับผิดชอบ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. ท่านสามารถทำงานได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากหัวหน้างาน	4.29	.65	มากที่สุด
5. ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จตามที่กำหนด	4.30	.57	มากที่สุด
6. ท่านสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนงานสำเร็จแม้จะเลยระยะเวลาในการปฏิบัติงานของท่าน	4.27	.61	มากที่สุด
โดยรวม	4.29	.61	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ในภาพรวมมีระดับปัจจัยจุดใจด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และในรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จตามที่กำหนด ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.30 รองลงมาท่านสามารถทำงานได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และข้อท่านสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนงานสำเร็จแม้จะเลยระยะเวลาในการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.27 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
สายสินเชื่อบุคลากรพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ด้านความสำเร็จของงาน

ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
7. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบงานให้แล้วเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย	4.36	.57	มากที่สุด
8. ท่านรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านทำผ่านมา	4.28	.59	มากที่สุด
9. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อหัวหน้างานแสดงให้เห็นว่าพอใจในงานของท่าน	4.30	.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.31	.59	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อบุคลากรพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ในภาพรวมมีระดับปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และในรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบงานให้แล้วเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 รองลงมาท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อหัวหน้างานแสดงให้เห็นว่าพอใจในงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และข้อท่านรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านทำผ่านมา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.28 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ด้านความก้าวหน้า

ปัจจัยเชิงจิต ด้านความก้าวหน้าในงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
10. หัวหน้างานส่งเสริมให้ท่านได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา ความรู้ความสามารถ	4.12	.71	มาก
11. ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความท้าทายกับ ความสามารถของท่าน	4.18	.67	มาก
12. ท่านได้รับการปรับเปลี่ยนตำแหน่งตามผลงาน	3.97	.83	มาก
โดยรวม	4.09	.74	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ความคิดเห็นปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ในภาพรวมมีระดับปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และในรายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความท้าทายกับความสามารถของท่าน ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.18 รองลงมาหัวหน้างานส่งเสริมให้ท่านได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และข้อท่านได้รับการปรับเปลี่ยนตำแหน่งตามผลงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยจุดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
สายสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยจุด ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
13. ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานท่าน ได้รับคำชมเชย และความเชื่อถือจากหัวหน้างาน ว่ามี	3.99	.69	มาก
14. ความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4.09	.66	มาก
15. ลูกคามีความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน	4.16	.64	มาก
16. ท่านได้รับการชมเชยในด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของท่าน	4.06	.63	มาก
โดยรวม	4.21	.66	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ความคิดเห็นปัจจัยจุดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ในภาพรวมมีระดับปัจจัยจุดด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และในรายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ลูกคามีความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16 รองลงมาท่านได้รับคำชมเชย และความเชื่อถือจากหัวหน้างาน ว่ามีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาท่านได้รับการชมเชยในด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และข้อความความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.99 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นปัจจัยคำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยคำจุน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านค่าตอบแทน	3.77	.81	มาก
ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	4.06	.71	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	4.20	.61	มาก
ด้านนโยบายการบริหารงาน	3.98	.60	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	4.12	.66	มาก
ด้านความมั่นคงในงาน	4.00	.74	มาก
ด้านตำแหน่งงาน	4.08	.67	มาก
โดยรวม	4.03	.68	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ความคิดเห็นปัจจัยคำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก โดยรวมมีระดับปัจจัยคำจุนอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และเมื่อพิจารณาในรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านที่มีระดับปัจจัยสูงใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านตำแหน่งงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านความมั่นคงในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านนโยบายการบริหารงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และด้านค่าตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ด้านค่าตอบแทน

ปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถของท่าน	3.81	.78	มาก
2. ปริมาณงานที่ท่านทำเหมาะสมกับเงินเดือนที่ท่านได้รับ	3.73	.77	มาก
3. สวัสดิการ และค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	3.76	.88	มาก
โดยรวม	3.77	.81	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ในภาพรวมมีระดับปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และในรายละเอียดอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.81 รองลงมาสวัสดิการ และค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และข้อปริมาณงานที่ท่านทำเหมาะสมกับเงินเดือนที่ท่านได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยค้ำจุน ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
4. ผู้บังคับบัญชานับสนุนในการฝึกอบรม พัฒนาความรู้ต่างๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ	4.00	.78	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหาได้ดีในการ ปฏิบัติงาน	4.09	.68	มาก
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	4.08	.66	มาก
โดยรวม	4.06	.71	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ในภาพรวมมีระดับปัจจัยค้ำจุนด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหาได้ดีในการปฏิบัติงาน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.09 รองลงมาผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และข้อผู้บังคับบัญชานับสนุนในการฝึกอบรม พัฒนาความรู้ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

ปัจจัยค่าจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
7. เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี	4.20	.59	มาก
8. การปฏิบัติงานของท่านกับเพื่อนร่วมงาน เป็นไปได้ด้วยดี	4.21	.58	มากที่สุด
9. ท่านสามารถเป็นที่พึ่งให้แก่เพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.18	.66	มาก
โดยรวม	4.20	.61	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ความคิดเห็นปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ในภาพรวมมีระดับปัจจัยค่าจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ในรายข้อพบว่า การปฏิบัติงานของท่านกับเพื่อนร่วมงาน เป็นไปได้ด้วยดีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.21 และพบว่าข้อที่อยู่ระดับมาก ได้แก่ เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และข้อท่านสามารถเป็นที่พึ่งให้แก่เพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ด้านนโยบายการบริหารงาน

ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายการบริหารงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
10. หน่วยงานของท่านมีนโยบายขององค์กรที่มีความชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติตาม	3.98	.62	มาก
11. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานตามนโยบายขององค์กรอย่างเป็นระบบ	3.97	.62	มาก
12. ท่านมีความเข้าใจในนโยบายการบริหารองค์กรของท่าน	4.00	.57	มาก
โดยรวม	3.98	.60	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ในภาพรวมมีระดับปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านมีความเข้าใจในนโยบายการบริหารองค์กรของท่าน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.00 รองลงมาหน่วยงานของท่านมีนโยบายขององค์กรที่มีความชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติตาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และข้อหน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานตามนโยบายขององค์กรอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
13. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน	4.15	.60	มาก
14. หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	4.13	.65	มาก
15. ท่านคิดว่ามีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.07	.72	มาก
โดยรวม	4.12	.66	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ในภาพรวมมีระดับปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความปลอดภัย โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.15 รองลงมาหน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และข้อท่านคิดว่ามีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานที่เพียงพอต่อการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ด้านความมั่นคงในงาน

ปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
16. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในงาน	4.08	.75	มาก
17. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคงท่านสามารถทำได้นานเท่าที่ท่านต้องการได้	3.98	.75	มาก
18. ท่านคิดว่าการทำงานองค์กรนี้ จะช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวของท่าน	3.94	.73	มาก
โดยรวม	4.00	.74	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ในภาพรวมมีระดับปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และในรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในงาน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.08 รองลงมาท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง ท่านสามารถทำได้นาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และข้อท่านคิดว่าการทำงานองค์กรนี้ จะช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ด้านตำแหน่งงาน

ปัจจัยค่าจุน ด้านตำแหน่งงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
19. ตำแหน่งงานที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	4.01	.73	มาก
20. ท่านเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งงานที่ได้รับ	4.11	.60	มาก
21. ท่านมีความภูมิใจกับตำแหน่งงานที่ได้รับ	4.11	.68	มาก
โดยรวม	4.08	.67	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ความคิดเห็นปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ในภาพรวมมีระดับปัจจัยค่าจุนด้านตำแหน่งงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านมีความภูมิใจกับตำแหน่งงานที่ได้รับ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.11 รองลงมาท่านเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งงานที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และตำแหน่งงานที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
สายสินเชื่อบุคลากรพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นประสิทธิภาพในการ
ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพของงาน	4.38	.48	ดีมาก
ด้านปริมาณงาน	4.38	.48	ดีมาก
ด้านเวลา	4.34	.45	ดีมาก
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.46	.57	ดีมาก
โดยรวม	4.39	.50	ดีมาก

จากตาราง 17 พบว่า ความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อบุคลากรพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก โดยรวม มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.46 รองลงมาด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. งานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้	4.35	.54	ดีมาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย ตามหลัง	4.34	.55	ดีมาก
3. ท่านมีการศึกษา เรียนรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น	4.36	.53	ดีมาก
โดยรวม	4.35	.54	ดีมาก

จากตาราง 18 พบว่า ความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ในภาพรวมมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และในรายข้อท่านพบว่าอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านมีการศึกษา เรียนรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 รองลงมา งานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และข้อท่านสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายตามหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจ
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
4. ท่านปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.36	.55	ดีมาก
5. ท่านมีการบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน	4.35	.54	ดีมาก
6. ท่านมีการวางแผน และเอาใจใส่ติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่เสมอ	4.34	.53	ดีมาก
โดยรวม	4.35	.54	ดีมาก

จากตาราง 19 พบว่า ความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ในภาพรวมมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และในรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 รองลงมาท่านมีการบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และท่านมีการวางแผน และเอาใจใส่ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ด้านเวลา

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลา	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
7. ท่านมีการกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่าง เหมาะสมตามลักษณะของงาน	4.35	.53	ดีมาก
8. ท่านมีการแบ่งเวลาการทำงานที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน	4.37	.52	ดีมาก
9. ท่านมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความรวดเร็ว เพื่อให้ สอดคล้องกับระยะเวลาในการทำงาน	4.26	.49	ดีมาก
โดยรวม	4.33	.48	ดีมาก

จากตาราง 20 พบว่า ความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ในภาพรวมมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลา อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านมีการแบ่งเวลาการทำงานที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 รองลงมาท่านมีการกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และข้อท่านมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความรวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับระยะเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
10. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่า	4.46	.53	ดีมาก
11. ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว กลับมาใช้ใหม่เพื่อลดค่าใช้จ่าย ในการปฏิบัติงาน	4.56	.54	ดีมาก
12. ท่านแนะนำให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	4.30	.88	ดีมาก
โดยรวม	4.44	.65	ดีมาก

จากตาราง 21 พบว่า ความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก ในภาพรวมมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.56 รองลงมาท่านปฏิบัติงานสำเร็จโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และข้อท่านแนะนำให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ t -test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) Prob. มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและหญิงแตกต่างกัน

การทดสอบความแปรปรวน ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Probability มีค่าน้อยกว่า .05 และจะปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า .05

ตาราง 22 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานกับเพศของพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig
ด้านคุณภาพของงาน	6.041*	.014
ด้านปริมาณงาน	10.466**	.001
ด้านเวลา	.882	.348
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	.147	.701
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	1.201	.274

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพในการทำงานของเพศทั้งสองกลุ่ม ทางด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน มีความแปรปรวนแตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .014 และ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 จึงใช้ค่า t-test กรณี equal variance not assumed ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ในขณะที่ประสิทธิภาพด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการทำงานรวม มีค่ามากกว่า 0.5 จึงใช้ค่า t-test กรณี equal variance assumed ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามเพศ

ตัวแปรศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		x	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
ด้านคุณภาพของงาน	ชาย	4.42	.491	1.42	340.54	.155
	หญิง	4.35	.475			
ด้านปริมาณงาน	ชาย	4.42	.495	1.40	335.97	.163
	หญิง	4.35	.469			
ด้านเวลา	ชาย	4.36	.456	.075	398	.454
	หญิง	4.33	.445			
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ชาย	4.45	.548	-.171	398	.864
	หญิง	4.46	.578			
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	ชาย	4.41	.431	0.949	398	.343
	หญิง	4.37	.418			

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบ t-test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการทำงานทางด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการทำงานรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ .155, .163, .454, .864 และ .343 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก เพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานในทุกด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของอายุแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอายุแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ

ตัวแปรศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig
ด้านคุณภาพของงาน	1.078	3	396	.358
ด้านปริมาณงาน	1.424	3	396	.235
ด้านเวลา	.329	3	396	.805
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	.804	3	396	.492
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	.428	3	396	.733

จากตาราง 24 ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุพบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการทำงานรวม มีค่าเท่ากับ .358, .235, .805, .492 และ .733 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 25 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อบุคลากรพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามอายุ

ตัวแปรศึกษา	Statistic	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.645	3	.215	.923	.429
	ภายในกลุ่ม	92.198	396	.233		
	รวม	92.843	399			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	.814	3	.271	1.177	.318
	ภายในกลุ่ม	91.265	396			
	รวม	92.079	399			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.460	3	.153	.759	.518
	ภายในกลุ่ม	79.957	396	.202		
	รวม	80.417	399			
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	.184	3	.061	.185	.907
	ภายในกลุ่ม	131.036	396	.331		
	รวม	131.220	399			
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	ระหว่างกลุ่ม	.244	3	.081	.452	.716
	ภายในกลุ่ม	71.229	396	.180		
	รวม	71.473	399			

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อบุคลากรพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามอายุ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการทำงานรวม พบว่าความประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .429, .318, .518, .907, .716 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้าน

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการทำงานรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ t – test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) Prob. มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของสถานภาพโสดและสมรส/หม้าย หย่าร้าง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของสถานภาพโสดและสมรส/หม้าย หย่าร้าง แตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานกับสถานภาพของพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig
ด้านคุณภาพของงาน	1.446	.230
ด้านปริมาณงาน	2.095	.149
ด้านเวลา	.433	.511
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	.140	.709
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	.313	.576

จากตาราง 26 โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพในการทำงานกับสถานภาพของพนักงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการทำงานรวม มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .230, .149, .511, .709 และ .576 ซึ่งมากกว่า.05 จึงใช้ค่า t-test กรณี equal variance assumed ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรศึกษา	สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
		\bar{x}	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
ด้านคุณภาพของงาน	โสด	4.39	.485	.708	398	.479
	สมรส/หม้าย	4.36	.477			
	หย่าร้าง					
ด้านปริมาณงาน	โสด	4.39	.484	.772	398	.441
	สมรส/หม้าย	4.35	.473			
	หย่าร้าง					
ด้านเวลา	โสด	4.35	.448	.891	398	.374
	สมรส/หม้าย	4.31	.450			
	หย่าร้าง					
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	โสด	4.46	.570	.133	398	.894
	สมรส/หม้าย	4.45	.584			
	หย่าร้าง					
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	โสด	4.40	.423	.702	398	.483
	สมรส/หม้าย	4.37	.424			

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อบุคคลธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้การทดสอบ t-test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการทำงานทางด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการทำงานรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ .479, .441, .374, .894 และ .483 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่สถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ t – test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) Prob. มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานกับระดับการศึกษาของพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig
ด้านคุณภาพของงาน	.554	.457
ด้านปริมาณงาน	.050	.823
ด้านเวลา	.327	.568
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	.056	.813
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	.846	.358

จากตาราง 28 โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพในการทำงานกับระดับการศึกษาของพนักงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการทำงานรวม มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .457, .823, .568, .813 และ .358 ซึ่งมากกว่า.05 จึงใช้ค่า t-test กรณี equal variance assumed ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรศึกษา	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
		\bar{x}	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
ด้านคุณภาพของงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ป.ตรี	4.38	.484	-.018	398	.985
	ป.ตรีขึ้นไป	4.38	.479			
ด้านปริมาณงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ป.ตรี	4.37	.480	-.259	398	.796
	ป.ตรีขึ้นไป	4.39	.483			
ด้านเวลา	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ป.ตรี	4.34	.446	-.054	398	.957
	ป.ตรีขึ้นไป	4.34	.460			
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ป.ตรี	4.46	.572	.335	398	.738
	ป.ตรีขึ้นไป	4.44	.582			
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ป.ตรี	4.39	.426	.021	398	.984
	ป.ตรีขึ้นไป	4.39	.415			

จากตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบ t-test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการทำงานทางด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการทำงานรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ .985, .796, .957, .738 และ .984 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของอายุงานแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอายุงานแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน

ตัวแปรศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig
ด้านคุณภาพของงาน	1.667	2	397	.190
ด้านปริมาณงาน	2.552	2	397	.079
ด้านเวลา	1.882	2	397	.154
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	.062	2	397	.940
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	.557	2	397	.574

จากตาราง 30 ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการทำงานรวม มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .190, .079, .154, .940 และ .574 ซึ่งมากกว่า.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 31 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายดินเชื้อรุกรักิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามอายุงาน

ตัวแปรศึกษา	Statistic	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.089	2	0.44	.190	.827
	ภายในกลุ่ม	92.755	397	.234		
	รวม	92.843	399			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	.160	2	.080	.346	.708
	ภายในกลุ่ม	91.919	397	.232		
	รวม	92.079	399			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.137	2	.069	.339	.712
	ภายในกลุ่ม	80.279	397	.202		
	รวม	80.417	399			
ด้านค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	.521	2	.260	.791	.454
	ภายในกลุ่ม	130.699	397	.329		
	รวม	131.220	399			
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	ระหว่างกลุ่ม	.151	2	.076	.421	.657
	ภายในกลุ่ม	71.322	397	.180		
	รวม	71.473	399			

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายดินเชื้อรุกรักิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามอายุงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการทำงานรวม พบว่า ความประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .827, .708, .712, .454, .657 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายใน

การดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการทำงานรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของอัตราเงินเดือนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอัตราเงินเดือนแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ตัวแปรศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig
ด้านคุณภาพของงาน	6.016**	3	393	.001
ด้านปริมาณงาน	5.683**	3	396	.001
ด้านเวลา	4.385**	3	396	.005
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	.319	3	396	.811
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	2.237	3	396	.083

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 32 ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา มีความแปรปรวนแตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .001, .001 และ .005 ซึ่งน้อยกว่า.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) ในการทดสอบ

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ตัวแปรศึกษา	Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	2.953*	3	275.193	.033
ด้านปริมาณงาน	2.204	3	269.350	.088
ด้านเวลา	2.664*	3	264.885	.048

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อบุคคลพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .033 และ .048 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่าจะระดับอัตราเงินเดือนในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธี DunnettT3 (เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (แสดงผลดังตาราง34)

ส่วนผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อบุคคลพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้านปริมาณงาน พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ .088 ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันจะมี ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน ด้านคุณภาพของงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน

อัตราเงินเดือน	\bar{x}	(1)	(2)	(3)	(4)
		4.33	4.48	4.30	4.43
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	4.33	-	-0.148**	.032	-0.099
25,001 – 40,000 บาท	4.48		-	.180	.048
40,001 – 55,000 บาท	4.30			-	-0.132
มากกว่า 55,000 บาทขึ้นไป	4.43				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน ด้านคุณภาพของงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท จะมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 25,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท จะมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 25,001 - 40,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.148 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน ด้านเวลากับประสิทธิภาพในการทำงาน

อัตราเงินเดือน	\bar{x}	(1)	(2)	(3)	(4)
		4.28	4.43	4.30	4.36
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	4.28	-	-.150*	-.025	-.083
25,001 – 40,000 บาท	4.43		-	.124	.066
40,001 – 55,000 บาท	4.30			-.436	-.943
มากกว่า 55,000 บาทขึ้นไป	4.36				-.984

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน ด้านเวลากับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท จะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 25,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท จะมีประสิทธิภาพในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 25,001 - 40,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้านด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และด้านประสิทธิภาพในการทำงานรวม มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .811 และ .083 ซึ่งมากกว่า.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบ

ตาราง 36 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าออร์ทิโคโนคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และ ประสิทธิภาพในการทำงานรวม

ตัวแปรศึกษา	Statistic	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	.968	3	.323	.981	.402
	ภายในกลุ่ม	130.252	396	.329		
	รวม	131.220	399			
ประสิทธิภาพในการทำงาน รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.162	3	.387	2.182	.090
	ภายในกลุ่ม	70.311	396	.178		
	รวม	71.473	399			

จากตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าออร์ทิโคโนคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และ ประสิทธิภาพในการทำงานรวม พบว่าความประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .402 และ .090 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการทำงานรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H₀: พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน
ไม่แตกต่างกัน

H₁: พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน
แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติ t – test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) Prob. มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ตาราง 37 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานกับตำแหน่งงานของพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig
ด้านคุณภาพของงาน	.866	.353
ด้านปริมาณงาน	2.90	.089
ด้านเวลา	2.99	.084
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	.903	.343
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	.102	.750

จากตาราง 37 โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพในการทำงานกับตำแหน่งงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และ ประสิทธิภาพในการทำงานรวม มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันซึ่งมีค่าเท่ากับ .353, .089, .084, .343 และ .750 ซึ่งมากกว่า.05 จึงใช้ค่า t-test กรณี equal variance assumed ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรศึกษา	ตำแหน่งงาน	t-test for Equality of Means				
		x	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
ด้านคุณภาพของงาน	ระดับปฏิบัติการ	4.36	.479	-1.593	398	.112
	ระดับผู้จัดการ/ หัวหน้างาน/ ผู้อำนวยการ	4.45	.486			
ด้านปริมาณงาน	ระดับปฏิบัติการ	4.35	.475	-1.842	398	.066
	ระดับผู้จัดการ/ หัวหน้างาน/ ผู้อำนวยการ	4.45	.489			
ด้านเวลา	ระดับปฏิบัติการ	4.31	.443	-2.128*	398	.034
	ระดับผู้จัดการ/ หัวหน้างาน/ ผู้อำนวยการ	4.42	.458			
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ระดับปฏิบัติการ	4.45	.566	.001	398	.999
	ระดับผู้จัดการ/ หัวหน้างาน/ ผู้อำนวยการ	4.45	.596			
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	ระดับปฏิบัติการ	4.37	.421	-1.538	398	.125
	ระดับผู้จัดการ/ หัวหน้างาน/ ผู้อำนวยการ	4.45	.424			

จากตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าออร์ทิโคโนคารพาคิซซ์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้การทดสอบ t-test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการทำงานทางด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการทำงานรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ .398, .066, .999, และ .125 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานทางด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการทำงานรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประสิทธิภาพในการทำงานทางด้านเวลา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ .034 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานทางด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน/ผู้อำนวยการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าออร์ทิโคโนคารพาคิซซ์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศกซึ่งสามารถจำแนกสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าออร์ทิโคโนคารพาคิซซ์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศกซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าออร์ทิโคโนคารพาคิซซ์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

H_1 : ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าออร์ทิโคโนคารพาคิซซ์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือวิธีการวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression) แบบการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด Enter (regression) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นผลการวิเคราะห์ทางสถิติจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 กำหนดให้

X_{11}	แทน	ด้านลักษณะงาน
X_{12}	แทน	ด้านความรับผิดชอบ
X_{13}	แทน	ด้านความสำเร็จของงาน
X_{14}	แทน	ด้านความก้าวหน้า
X_{15}	แทน	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
X_{16}	แทน	ด้านค่าตอบแทน
X_{17}	แทน	ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
X_{18}	แทน	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
X_{19}	แทน	ด้านนโยบายการบริหารงาน
X_{20}	แทน	ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
X_{21}	แทน	ด้านความมั่นคงในงาน
X_{22}	แทน	ด้านตำแหน่งงาน

ตาราง 39 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

Model	SS	df	MS	F	Sig
Regression	27.775	12	9.648	32.948**	0.001
Residual	65.068	387	0.220		
Total	92.843	399			

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าProbability เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 อย่างน้อย 1 ตัวแปร นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนอย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน
ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้า
ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	S.E.	Beta		
ค่าคงที่(Constant)	4.184	0.264		15.837**	0.0
X ₁₁	-.121	.063	-.142	-1.912	.057
X ₁₂	.024	.066	.025	.366	.714
X ₁₃	.129	.067	.126	1.944	.053
X ₁₄	.003	.058	.003	.046	.963
X ₁₅	.137	.061	.150	2.237*	.026
X ₁₆	.083	.038	.122	2.170*	.031
X ₁₇	-.172	.064	-.212	-2.676**	.008
X ₁₈	.080	.067	.093	1.195	.233
X ₁₉	.158	.066	.178	2.403*	.017
X ₂₀	-.091	.060	-.112	-1.521	.129
X ₂₁	-.076	.055	-.104	-1.369	.172
X ₂₂	.053	.063	.063	.841	.401
r		R ²	Adjusted R ²	SE	
0.49		0.30	0.28	0.4688	

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_{15}) ด้านค่าตอบแทน (X_{16}) ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (X_{17}) และด้านนโยบายการบริหารงาน (X_{19}) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานได้ร้อยละ 28 ผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานของพนักงาน สร้างสมการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y_1 = 4.184 + 0.137(X_{15}) + 0.083(X_{16}) - 0.172(X_{17}) + 0.158(X_{19})$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y_1 = 0.150(X_{15}) - 0.122(X_{16}) - 0.212(X_{17}) + 0.178(X_{19})$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

หากผู้วิจัยไม่นำตัวแปรปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนทั้ง 12 ด้าน มาประกอบการพิจารณาประสิทธิภาพในการทำงาน จะพบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าอยู่ที่ระดับ 4.184 หน่วย

หากด้านการได้รับการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจเพิ่มขึ้น 0.137 หน่วย

หากด้านค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจเพิ่มขึ้น 0.083 หน่วย

หากด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจลดลง 0.172 หน่วย เนื่องจากแรงสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในบางครั้ง ถูกมองว่าเป็นแรงกดดัน หรือความคาดหวังในงานมากเกินไป ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงานมีผลลดลงได้

หากด้านนโยบายการบริหารงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจเพิ่มขึ้น 0.158 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าหรือธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศกซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าหรือธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

H_1 : ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าหรือธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือวิธีการวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression) แบบการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด Enter (regression) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นผลการวิเคราะห์ทางสถิติจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 กำหนดให้

X_{11}	แทน	ด้านลักษณะงาน
X_{12}	แทน	ด้านความรับผิดชอบ
X_{13}	แทน	ด้านความสำเร็จของงาน
X_{14}	แทน	ด้านความก้าวหน้า
X_{15}	แทน	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
X_{16}	แทน	ด้านค่าตอบแทน
X_{17}	แทน	ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
X_{18}	แทน	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
X_{19}	แทน	ด้านนโยบายการบริหารงาน
X_{20}	แทน	ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
X_{21}	แทน	ด้านความมั่นคงในงาน
X_{22}	แทน	ด้านตำแหน่งงาน

ตาราง 41 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

Model	SS	df	MS	F	Sig
Regression	18.290	12	0.691	3.191**	0.000
Residual	73.789	387	0.217		
Total	92.079	399			

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Probability เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 อย่างน้อย 1 ตัวแปร นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนอย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อบุคคล ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	S.E.	Beta		
ค่าคงที่(Constant)	3.927	.262		14.980**	.000
X ₁₁	-.128	.063	-.152	-2.049	.041
X ₁₂	-.007	.066	-.007	-.101	.920
X ₁₃	.172	.066	.168	2.598**	.010
X ₁₄	.018	.058	.024	.320	.749
X ₁₅	.162	.061	.178	2.655**	.008
X ₁₆	.068	.038	.100	1.781	.076
X ₁₇	-.158	.064	-.195	-2.466*	.014
X ₁₈	.081	.067	.094	1.217	.224
X ₁₉	.176	.065	.199	2.688**	.007
X ₂₀	-.093	.059	-.115	-1.567	.118
X ₂₁	-.085	.055	-.117	-1.555	.121
X ₂₂	.036	.063	.043	.577	.565
r		R ²	Adjusted R ²	SE	
0.30		0.198	0.18	0.4653	

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน (X_{13}) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_{15}) ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (X_{17}) และด้านนโยบายการบริหารงาน (X_{19}) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานได้ร้อยละ 18 ผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงาน สร้างสมการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y_1 = 3.927 - 0.152(X_{11}) + 0.172(X_{13}) + 0.162(X_{15}) - 0.158(X_{17}) + 0.176(X_{19})$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y_1 = -0.152(X_{11}) + 0.168(X_{13}) + 0.178(X_{15}) - 0.195(X_{17}) + 0.199(X_{19})$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

หากผู้วิจัยไม่นำตัวแปรปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนทั้ง 12 ด้าน มาประกอบกรพิจารณาประสิทธิภาพในการทำงาน จะพบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าอยู่ที่ระดับ 3.927 หน่วย

หากด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อธุรกิจลดลง 0.128 หน่วย เนื่องจากรูปแบบของงานที่เพิ่มขึ้นนั้น จะส่งผลทำให้ปริมาณของงานที่ผลิตขึ้นมาได้นั้นลดลง

หากด้านความสำเร็จของงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อธุรกิจเพิ่มขึ้น 0.172 หน่วย

หากด้านการได้รับการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อธุรกิจเพิ่มขึ้น 0.162 หน่วย

หากด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อธุรกิจลดลง 0.158 หน่วย เนื่องจากแรงสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาบางครั้ง ถูกมองว่าเป็นแรงกดดัน หรือความคาดหวังในงานมากเกินไป ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานมีผลลดลงได้ ดังนั้นในการทำงานหากพนักงานได้รับการสนับสนุนมากเกินไปจากผู้บังคับบัญชา ประสิทธิภาพในการทำงานจะมีผลลดลงได้

หากด้านนโยบายการบริหารงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านปริมาณงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจเพิ่มขึ้น 0.176 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศกซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

H_1 : ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือวิธีการวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression) แบบการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด Enter (regression) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นผลการวิเคราะห์ทางสถิติจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 กำหนดให้

X_{11}	แทน	ด้านลักษณะงาน
X_{12}	แทน	ด้านความรับผิดชอบ
X_{13}	แทน	ด้านความสำเร็จของงาน
X_{14}	แทน	ด้านความก้าวหน้า
X_{15}	แทน	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
X_{16}	แทน	ด้านค่าตอบแทน
X_{17}	แทน	ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
X_{18}	แทน	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
X_{19}	แทน	ด้านนโยบายการบริหารงาน
X_{20}	แทน	ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

X_{21}	แทน	ด้านความมั่นคงในงาน
X_{22}	แทน	ด้านตำแหน่งงาน

ตาราง 43 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

Model	SS	df	MS	F	Sig
Regression	7.816	12	0.651	3.472**	0.000
Residual	72.600	387	0.188		
Total	80.417	399			

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าProbability เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 อย่างน้อย 1 ตัวแปร นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างอย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน
ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจ
ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	S.E.	Beta		
ค่าคงที่(Constant)	3.941	.244		16.147**	.000
X ₁₁	-.143	.058	-.182	-2.458*	.014
X ₁₂	.016	.061	.018	.260.	.795
X ₁₃	.137	.062	.143	2.228*	.026
X ₁₄	.030	.054	.041	.551	.582
X ₁₅	.188	.057	.221	3.311**	.001
X ₁₆	.084	.035	.133	2.384*	.018
X ₁₇	.154	.059	.204	2.592**	.010
X ₁₈	.051	.062	.064	.830	.407
X ₁₉	.144	.061	.174	2.357*	.019
X ₂₀	-.068	.055	-.089	-1.221	.223
X ₂₁	-.066	.051	-.098	-1.299	.195
X ₂₂	.045	.058	.057	.766	.444
r		R ²	Adjusted R ²	SE	
0.31		0.10	0.07	0.4331	

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ด้านลักษณะของงาน (X11) ด้านความสำเร็จของงาน (X13) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X15) ด้านค่าตอบแทน (X16) ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (X17) และด้านนโยบายการบริหารงาน (X19) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาของพนักงานได้ร้อยละ 7 ผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาของพนักงาน สร้างสมการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y_1 = 3.941 - 0.143(X_{11}) + 0.137(X_{13}) + 0.188(X_{15}) + 0.084(X_{16}) + 0.154(X_{17}) + 0.144(X_{19})$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y_1 = -0.182(X_{11}) + 0.143(X_{13}) + 0.221(X_{15}) + 0.133(X_{16}) + 0.204(X_{17}) + 0.174(X_{19})$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

หากผู้วิจัยไม่นำตัวแปรปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจูงทั้ง 12 ด้าน มาประกอบการพิจารณาประสิทธิภาพในการทำงาน จะพบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าอยู่ที่ระดับ 3.941 หน่วย

หากด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อกฎกิจลดลง 0.143 หน่วย เนื่องจากหากรูปแบบของงานมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ระยะเวลาในการทำงานนั้นต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นตามไปด้วยเพื่อให้งานเสร็จเรียบร้อยตามการเพิ่มขึ้นของงานนั้นๆ

หากด้านความสำเร็จของงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อกฎกิจเพิ่มขึ้น 0.137 หน่วย

หากด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อกฎกิจเพิ่มขึ้น 0.188 หน่วย

หากด้านค่าตอบแทน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อกฎกิจเพิ่มขึ้น 0.084 หน่วย

หากด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจเพิ่มขึ้น 0.154 หน่วย

หากด้านนโยบายการบริหารงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจเพิ่มขึ้น 0.144 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศกซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

H_1 : ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือวิธีการวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression) แบบการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด Enter (regression) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นผลการวิเคราะห์ทางสถิติจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 กำหนดให้

X_{11}	แทน	ด้านลักษณะงาน
X_{12}	แทน	ด้านความรับผิดชอบ
X_{13}	แทน	ด้านความสำเร็จของงาน
X_{14}	แทน	ด้านความก้าวหน้า
X_{15}	แทน	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
X_{16}	แทน	ด้านค่าตอบแทน
X_{17}	แทน	ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
X_{18}	แทน	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

X ₁₉	แทน	ด้านนโยบายการบริหารงาน
X ₂₀	แทน	ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
X ₂₁	แทน	ด้านความมั่นคงในงาน
X ₂₂	แทน	ด้านตำแหน่งงาน

ตาราง 45 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

Model	SS	df	MS	F	Sig
Regression	34.381	12	9.365	3.114**	0.000
Residual	96.839	387	0.328		
Total	131.220	399			

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าProbability เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 อย่างน้อย 1 ตัวแปร นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างอย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก อย่างมี ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	S.E.	Beta		
ค่าคงที่(Constant)	4.173	.323		12.936	.000
X ₁₁	.005	.077	.005	0.65	.948
X ₁₂	.048	.081	.042	.595	.552
X ₁₃	.051	.081	.042	.626	.532
X ₁₄	-.023	.071	-.025	-.318	.751
X ₁₅	.181	.075	.166	2.407*	.017
X ₁₆	.040	.047	.050	.866	.387
X ₁₇	-.119	.079	-.123	-1.513	.131
X ₁₈	-.014	.082	-.014	-.174	.862
X ₁₉	.137	.081	.129	1.698*	.050
X ₂₀	-0.44	.073	-.045	-.595	.553
X ₂₁	-0.21	.067	-.024	-.306	.760
X ₂₂	-0.89	.077	-.089	-1.161	.247
r		R ²	Adjusted R ²	SE	
0.41		0.262	0.256	0.57249	

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_{15}) และด้านนโยบายการบริหารงาน (X_{19}) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานได้ร้อยละ 25.6 ผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงาน สร้างสมการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y_1 = 3.941 + 0.181(X_{15}) + 0.137(X_{19})$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y_1 = 0.166(X_{15}) + 0.129(X_{19})$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้
 หากผู้วิจัยไม่นำตัวแปรปัจจัยจุดใจและปัจจัยค้ำจุนทั้ง 12 ด้าน มาประกอบการพิจารณาประสิทธิภาพในการทำงาน จะพบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าอยู่ที่ระดับ 3.941 หน่วย
 หากด้านการได้รับการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อบุคคลเพิ่มขึ้น 0.181 หน่วย
 หากด้านนโยบายการบริหารงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อบุคคลเพิ่มขึ้น 0.137 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศกซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

H_1 : ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด Enter (regression) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นผลการวิเคราะห์ทางสถิติจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 กำหนดให้

X_{11}	แทน	ด้านลักษณะงาน
X_{12}	แทน	ด้านความรับผิดชอบ
X_{13}	แทน	ด้านความสำเร็จของงาน
X_{14}	แทน	ด้านความก้าวหน้า
X_{15}	แทน	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
X_{16}	แทน	ด้านค่าตอบแทน
X_{17}	แทน	ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
X_{18}	แทน	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
X_{19}	แทน	ด้านนโยบายการบริหารงาน
X_{20}	แทน	ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
X_{21}	แทน	ด้านความมั่นคงในงาน
X_{22}	แทน	ด้านตำแหน่งงาน

ตาราง 47 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

Model	SS	df	MS	F	Sig
Regression	17.816	12	0.651	3.472**	0.000
Residual	62.600	387	0.188		
Total	80.417	399			

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าProbability เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 อย่างน้อย 1 ตัวแปร นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนอย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก อย่างมี ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูง
ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าออร์แกนิก
พาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	S.E.	Beta		
ค่าคงที่(Constant)	4.056	.231		17.525	.000
X ₁₁	-.097	.055	-.130	-1.751	.081
X ₁₂	.020	.058	.024	.352	.725
X ₁₃	.122	.058	.136	2.096*	.037
X ₁₄	.007	.051	.010	.138	.890
X ₁₅	.167	.054	.208	3.102**	.002
X ₁₆	.069	.034	.115	-2.054*	.041
X ₁₇	-.151	.056	-.211	-2.672**	.008
X ₁₈	.050	.059	.065	.844	.399
X ₁₉	.154	.058	.197	2.660**	.008
X ₂₀	-.074	.053	-.104	-1.407	.160
X ₂₁	-.062	.048	-.097	-1.208	.201
X ₂₂	.011	.055	.015	.201	.841
r		R ²	Adjusted R ²	SE	
0.35		0.22	0.21	0.4107	

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน (X_{13}) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_{15}) ด้านค่าตอบแทน (X_{16}) ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (X_{17}) และด้านนโยบายการบริหารงาน (X_{19}) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานรวมของพนักงานได้ร้อยละ 21 ผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพรวมในการทำงานของพนักงาน สร้างสมการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y_1 = 4.056 + 0.122(X_{13}) + 0.167(X_{15}) + 0.069(X_{16}) - 0.151(X_{17}) + 0.154(X_{19})$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y_1 = 0.136(X_{13}) + 0.208(X_{15}) + 0.115(X_{16}) - 0.211(X_{17}) + 0.197(X_{19})$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

หากผู้วิจัยไม่นำตัวแปรปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนทั้ง 12 ด้าน มาประกอบกรพิจารณาประสิทธิภาพในการทำงาน จะพบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าอยู่ที่ระดับ 4.056 หน่วย

หากด้านความสำเร็จของงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อกธุรกิจเพิ่มขึ้น 0.122 หน่วย

หากด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อกธุรกิจเพิ่มขึ้น 0.167 หน่วย

หากด้านค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อกธุรกิจเพิ่มขึ้น 0.069 หน่วย

หากด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อกธุรกิจลดลง 0.151 หน่วย เนื่องจากแรงสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในบางครั้ง ถูกมองว่าเป็นแรงกดดัน หรือความคาดหวังในตัวพนักงานมากเกินไป ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมีผลลดลงได้ ดังนั้นในการทำงานหากพนักงานได้รับการสนับสนุนมากเกินไปจากผู้บังคับบัญชา จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีผลลดลงได้

หากด้านนโยบายการบริหารงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อกธุรกิจเพิ่มขึ้น 0.154 หน่วย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน		
1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่าง		
- ด้านคุณภาพ	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	t-test
- ด้านปริมาณงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	t-test
- ด้านเวลา	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	t-test
- ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	t-test
1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่าง		
- ด้านคุณภาพ	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	f-test
- ด้านปริมาณงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	f-test
- ด้านเวลา	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	f-test
- ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	f-test

ตาราง 49 (ต่อ)

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.3 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน		
- ด้านคุณภาพ	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	t-test
- ด้านปริมาณงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	t-test
- ด้านเวลา	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	t-test
- ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	t-test
1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการ ทำงานที่แตกต่างกัน		
- ด้านคุณภาพ	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	t-test
- ด้านปริมาณงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	t-test
- ด้านเวลา	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	t-test
- ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	t-test

ตาราง 49 (ต่อ)

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.5 อายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่าง		
- ด้านคุณภาพ	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	t f-test
- ด้านปริมาณงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	f-test
- ด้านเวลา	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	f-test
- ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	f-test
1.6 อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่าง		
- ด้านคุณภาพ	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	Brown-Forsythe
- ด้านปริมาณงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Brown-Forsythe
- ด้านเวลา	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	Brown-Forsythe
- ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Brown-Forsythe

ตาราง 49 (ต่อ)

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.7 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่าง		
- ด้านคุณภาพ	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	t-test
- ด้านปริมาณงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	t-test
- ด้านเวลา	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	t-test
- ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	t-test
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจและค่าจูงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก		
2.1 ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน		
- ด้านลักษณะงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความรับผิดชอบ	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความสำเร็จของงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความก้าวหน้า	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression

ตาราง 49 (ต่อ)

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
- ด้านค่าตอบแทน	ยอมรับสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	ยอมรับสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านนโยบายการบริหารงาน	ยอมรับสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความมั่นคงในงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านตำแหน่งงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression

ตาราง 49 (ต่อ)

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.2 ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน		
- ด้านลักษณะงาน	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความรับผิดชอบ	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความสำเร็จของงาน	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความก้าวหน้า	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
-	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านค่าตอบแทน	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านนโยบายการบริหารงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความมั่นคงในงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านตำแหน่งงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression

ตาราง 49 (ต่อ)

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.3 ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลา		
- ด้านลักษณะงาน	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความรับผิดชอบ	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความสำเร็จของงาน	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความก้าวหน้า	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านค่าตอบแทน	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านนโยบายการบริหารงาน	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความมั่นคงในงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านตำแหน่งงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression

ตาราง 49 (ต่อ)

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.4 ประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน		
- ด้านลักษณะงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความรับผิดชอบ	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความสำเร็จของงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความก้าวหน้า	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
-		
- ด้านค่าตอบแทน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
-		
- ด้านนโยบายการบริหารงาน	ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
-		
- ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
-		
- ด้านความมั่นคงในงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression
-		
- ด้านตำแหน่งงาน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย	Multiple Regression

ตาราง 49 (ต่อ)

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.5 ประสิทธิภาพในการทำงานรวม		
- ด้านลักษณะงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความรับผิดชอบ	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความสำเร็จของงาน	ยอมรับสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความก้าวหน้า	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ยอมรับสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านค่าตอบแทน	ยอมรับสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	ยอมรับสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านนโยบายการบริหารงาน	ยอมรับสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านความมั่นคงในงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression
- ด้านตำแหน่งงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน งานวิจัย	Multiple Regression

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบถึงปัจจัยเชิงจิตและค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าออร์ทิโอดนาคารพาคณิศจ์แห่งหนึ่งย่านอโศก เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผน ปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าออร์ทิโอดนาคารพาคณิศจ์แห่งหนึ่งย่านอโศก จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิต และปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าออร์ทิโอดนาคารพาคณิศจ์แห่งหนึ่งย่านอโศก

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าออร์ทิโอดนาคารพาคณิศจ์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศกที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่างกัน
2. ปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าออร์ทิโอดนาคารพาคณิศจ์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานสายสินค้าออร์ทิโอดนาคารพาคณิศจ์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก มีจำนวน 1,900 คน หนาคารพาคณิศจ์แห่งหนึ่ง (2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานสายสินค้าออร์ทิโอดนาคารพาคณิศจ์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธี

คำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ ± 5 ศิริพงษ์ พุทธิพันธ์ (2016) ทั้งหมด 400 คน ที่นำมาใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถาม ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสายสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน ระดับเงินเดือน อายุ ซึ่งเป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านตำแหน่งงาน จำนวน 37 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานสายสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก จำนวน 385 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ในการทำวิจัยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำราหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย เอกสารและวารสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านสื่อทาง อินเทอร์เน็ต

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงความถี่ของคำตอบแต่ละข้อด้วยการลงรหัสคำตอบในแต่ละข้อให้เป็นตัวเลขประจำแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อเตรียม นำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วกรอกลงในแบบฟอร์มการลงรหัสทั่วไป (General coding form) ซึ่งเป็นการเตรียมข้อมูล เพื่อส่งบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ (Statistical Package for the Social Sciences หรือ SPSS) ในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ได้แก่ ลักษณะข้อมูลทั่วไปด้านเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน

2.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ได้แก่ ลักษณะข้อมูลทั่วไปด้านอายุ อัตราเงินเดือน อายุงาน

2.3 สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร อยู่ในมาตราอันตรภาคหรือมาตราอัตราส่วน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 มีอายุระหว่าง 30-37 ปี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 มีสถานภาพโสด จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีจำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000

บาท มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 และมีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายดินเชื้อธุรกิจนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก

ความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายดินเชื้อธุรกิจนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก โดยรวม มีปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อสรุปรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับปัจจัยจูงใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนด้านที่มีปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า และด้านลักษณะของงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านลักษณะของงาน พนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านรู้สึกพอใจเมื่องานที่ทำมีลักษณะท้าทายความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และข้อท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถและความถนัดที่มี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ พนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จตามที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ท่านสามารถทำงานได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากหัวหน้างาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และข้อท่านสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนงานสำเร็จแม้จะเลยระยะเวลาในการปฏิบัติงานของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จของงาน พนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบงานให้แล้วเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อหัวหน้างานแสดงให้เห็นว่าพอใจในงานของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และข้อท่านรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านทำผ่านมา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในงาน พนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความท้าทายกับความสามารถของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาหัวหน้างานส่งเสริม

ให้ท่านได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และ
 ข้อท่านได้รับการปรับเลื่อนตำแหน่งตามผลงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับ
 นับถือภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลูกคามีความเชื่อถือ
 และไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ท่านได้รับคำชมเชย และความเชื่อถือ
 จากหัวหน้างาน ว่ามีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก โดยมี
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ท่านได้รับการชมเชยในด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานระยะเวลาในการ
 ปฏิบัติงานของท่าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และข้อความคิดเห็นของท่านได้รับการ
 ยอมรับจากหัวหน้างาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
 ของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก สรุปได้ว่า

ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคาร
 พาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก โดยรวมมีระดับปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน
 ที่มีระดับปัจจัยจูงใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมที่
 เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคง
 ในงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน และด้านค่าตอบแทน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านค่าตอบแทน พนักงานมีปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทนภาพรวม มีระดับปัจจัยค้ำจุน
 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เงินเดือนที่ท่านได้รับ
 เหมาะสมกับความรู้ และความสามารถของท่าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 สวัสดิการ และ
 ค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และข้อ
 ปริมาณงานที่ทำเหมาะสมกับเงินเดือนที่ท่านได้รับ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา พนักงานมีปัจจัยค้ำจุนด้านการได้รับ
 การสนับสนุนจาก มีระดับปัจจัยค้ำจุนภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณา
 รายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหาคิดดีในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดย
 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก โดย
 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และข้อผู้บังคับบัญชาสนับสนุนในการฝึกอบรม พัฒนาความรู้ต่างๆ อยู่ในระดับ
 มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร พนักงานมีปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์
 ระหว่างบุคคลในองค์กร มีระดับปัจจัยค้ำจุนภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อ

พิจารณารายข้อพบว่า การปฏิบัติงานของท่านกับเพื่อนร่วมงาน เป็นไปได้ด้วยดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และข้อท่านสามารถเป็นที่พึ่งให้แก่เพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

ด้านนโยบายการบริหารงาน พนักงานมีปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายการบริหารงาน มีระดับปัจจัยค้ำจุนภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านมีความเข้าใจในนโยบายการบริหารองค์กรของท่าน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 หน่วยงานของท่านมีนโยบายขององค์กรที่มีความชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติตาม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และข้อหน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานตามนโยบายขององค์กรอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน พนักงานมีปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการ มีระดับปัจจัยค้ำจุนภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และข้อท่านคิดว่ามีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานที่เพียงพอต่อการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงในงาน พนักงานมีปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในงาน มีระดับปัจจัยค้ำจุนภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง ท่านสามารถทำได้นาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และข้อท่านคิดว่าการทำงานองค์กรนี้ จะช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิต อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

ด้านตำแหน่งงาน พนักงานมีปัจจัยค้ำจุนด้านตำแหน่งงาน มีระดับปัจจัยค้ำจุนภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านมีความภูมิใจกับตำแหน่งงานที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ท่านเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และตำแหน่งงานที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 4.01 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อ
ธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านอโศก สรุปได้ว่า

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่าน
อโศก มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อ
พิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีระดับปัจจัยเชิงจิตในระดับดีมาก คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ด้านที่มีระดับปัจจัยเชิงจิตในระดับดีมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.38 ด้านปริมาณงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และด้านเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 โดยมี
รายละเอียดดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน
ภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านมีการศึกษา เรียนรู้
เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 งานที่ท่าน
ปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และข้อท่าน
สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายตามหลัง อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34
ตามลำดับ

ด้านปริมาณงาน พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานภาพรวม อยู่ใน
ระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตาม
เป้าหมายที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ท่านมีการบริหารจัดการปริมาณงาน
เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และท่านมีการวางแผน และ
เอาใจใส่ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ตามลำดับ

ด้านเวลา พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านมีการแบ่งเวลาการทำงานที่ชัดเจนในการ
ปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ท่านมีการกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการ
ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และข้อท่านมี
การพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความรวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับระยะเวลาในการทำงาน อยู่ในระดับดี
มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายใน
การดำเนินงานภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านมีการ
นำทรัพยากรที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.56 ท่านปฏิบัติงานสำเร็จโดยการนำทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.46 และข้อท่านแนะนำให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานที่แตกต่างกัน

1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 พนักงานที่สถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธี DunnettT3 พบว่า พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพงานน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 25,001 - 40,000 บาท

1.7 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงานที่แตกต่างกัน

1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 พนักงานที่สถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.7 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาที่แตกต่างกัน

1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 พนักงานที่สถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธี Dunnett T3 พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 25,001 - 40,000 บาท

1.7 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า พนักงานระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน/ผู้อำนวยการ มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลามากกว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน

1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.7 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจูงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อบริการธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศกซึ่งสามารถจำแนกสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจูงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน สถิติที่ใช้วิเคราะห์จะใช้การถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression) แบบการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด Enter (regression) สามารถสรุปผลได้ว่า

- ปัจจัยด้านลักษณะงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความสำเร็จของงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านค่าตอบแทนในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงานในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านตำแหน่งงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ปัจจัยจุดใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์จะใช้การถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression) แบบการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด Enter (regression) สามารถสรุปผลได้ว่า

- ปัจจัยด้านลักษณะงานในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความสำเร็จของงานในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านค่าตอบแทนในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงานในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านตำแหน่งงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลา สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์จะใช้การถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression) แบบการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด Enter (regression) สามารถสรุปผลได้ว่า

- ปัจจัยด้านลักษณะงานในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความสำเร็จของงานในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านค่าตอบแทนในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงานในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านตำแหน่งงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์จะใช้การถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression) แบบการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด Enter (regression) สามารถสรุปผลได้ว่า

- ปัจจัยด้านลักษณะงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความสำเร็จของงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านค่าตอบแทนในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงานในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านตำแหน่งงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ปัจจัยจุดใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวม สถิติที่ใช้วิเคราะห์จะใช้การถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression) แบบการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด Enter (regression) สามารถสรุปผลได้ว่า

- ปัจจัยด้านลักษณะงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความสำเร็จของงานในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- ปัจจัยด้านค่าตอบแทนในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงานในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- ปัจจัยด้านตำแหน่งงานในการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยจุดใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านนอกไซก สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา आयुงาน อัตราเงินเดือนและตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา आयुงาน อัตราเงินเดือนและตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและด้านประสิทธิภาพรวมแตกต่างกัน

เพศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและด้านประสิทธิภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานเพศชายหรือเพศหญิงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการทำงานในปัจจุบันบริษัทได้คำนึงถึงด้านความเท่าเทียมของเพศเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน เพื่อให้สามารถดึงศักยภาพในการทำงานของพนักงานทุกคนออกมาได้อย่างเต็มที่โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ส่งผลให้ถึงแม้จะมีความแตกต่างในด้านเพศก็ตาม แต่ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสกสรร อรุณ (2562) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแบ่งตามเพศสภาพนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อายุ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและด้านประสิทธิภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานในแต่ละช่วงอายุจะมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบริษัทมีรูปแบบการทำงาน รวมไปถึงระบบจัดการต่างๆ ของธนาคารมีส่วนช่วยให้การทำงานนั้นง่ายขึ้น ส่งผลให้ถึงแม้ช่วงอายุจะแตกต่างกัน แต่ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์ จันทน์หอม (2557) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแบ่งตามอายุนี้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและด้านประสิทธิภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานไม่ว่าสถานภาพจะโสดหรือสมรสจะมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้าน

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และด้านประสิทธิภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการทำงานในภาพรวมมีการกำหนดรูปแบบการทำงานที่ชัดเจน ค่อนข้างตายตัว ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตของครอบครัว ปัจจัยด้านสถานะจึงไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชชุดา เทียนสว่าง และ อนุวัตร ชำของ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและ ลูกจ้างธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตลำพูน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของลูกจ้างแบ่งตามสถานภาพนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และด้านประสิทธิภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่าแม้ว่าองค์กรจะมีการคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานตามระดับวุฒิการศึกษาก็ตาม แต่เมื่อเข้ามาปฏิบัติงานแล้วนั้นองค์กรมีการฝึกอบรมตลอดเวลาเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีความใกล้เคียงกัน จึงส่งผลให้ภาพรวมของประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสกสรร อรกุล (2562) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแบ่งตามระดับการศึกษานั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และด้านประสิทธิภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากองค์กรมีระบบงานการเรียนรู้ Knowledge Managenment เพื่อให้พนักงานที่มีประสบการณ์ความรู้ความสามารถ คอยแชร์ความรู้และประสบการณ์ทำงานให้เพื่อนๆ ที่อายุงานยังน้อย ช่วยให้การเรียนรู้ทำได้รวดเร็ว งานมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพร ฉายประเสริฐ, นิธิมา ยืนยง, และ พงศ์วิรัช จันทบุลย์ (2017) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดปทุมธานีพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแบ่งตามอายุงานนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อัตราเงินเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีรายได้ 25,001 – 40,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุดด้านคุณภาพ และด้านเวลา เนื่องจาก พนักงานที่มีเงินเดือนในช่วงนี้ มักจะเป็นคนที่ทำงานมาในระยะหนึ่งทำให้เริ่มมี

ประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ส่งผลให้คนกลุ่มนี้มีแรงผลักดันในการทำงานได้ดีกว่าคนที่มียาได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท เนื่องจากคนที่มีเงินเดือนน้อยกว่าส่วนใหญ่จะเป็นคนที่มีประสบการณ์ และความรู้ความสามารถน้อยกว่า นั่นจึงทำให้คุณภาพของงานและระยะเวลาสามารถทำออกมาได้น้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศวัส ปฐมกุลนิจิ (2560) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ยูไอบี จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแบ่งตามอัตราเงินเดือนนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพในการทำงานรวมที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากองค์กรมีระบบการจัดการและปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ทุกคนต่างต้องรับผิดชอบต่องานบรรลุผลสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้ในภาพรวมผลที่ได้นั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัฒน์ ปิ่นหอม และคนอื่น ๆ (2563) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแบ่งตามอัตราเงินเดือนนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานตำแหน่ง ผู้จัดการ/หัวหน้างาน/ผู้อำนวยการ มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลามากที่สุด เนื่องจากประสบการณ์ในการทำงานที่มีมากกว่า ทำให้สามารถแก้ปัญหาปัญหา หรือข้อผิดพลาดในการทำงานได้ดีกว่า ซึ่งช่วยลดระยะเวลาในการทำงานลงได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศวัส ปฐมกุลนิจิ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ยูไอบี จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแบ่งตามตำแหน่งงานนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพในการทำงานรวมที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากองค์กรกำหนดขอบเขตการทำงานของพนักงานอย่างชัดเจน อีกทั้งยังมีระบบงานเข้ามาช่วยจัดการให้การทำงานมีคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ในภาพรวมของผลที่ได้นั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิเดช นาคะเกตุ (2558) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสีกกรไทย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแบ่งตามตำแหน่งงานนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศกซึ่งสามารถจำแนกสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน ด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน ด้านลักษณะงาน ส่งผลในทิศทางตรงกันข้ามต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากงานที่ยากขึ้น หรือมีความซับซ้อนมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานจำเป็นต้องใช้เวลาในการศึกษา หรือทำความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น มีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ได้แก่ ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับศุภกิจ ปัญญาวัฒน์ และ จิราพร ระโหฐาน (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทย ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนพลาสติกยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจิตใจ ด้าน ลักษณะของงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านฝึกอบรมพัฒนา มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากพนักงานได้ถูกกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในงานแต่ละอย่างชัดเจน ตรงกับความรู้ความสามารถกับงานที่ได้รับมอบหมาย และได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ เช่น การฝึกอบรม สัมมนา ซึ่งปัจจัยจิตใจมีระดับความสามารถในการอธิบายอยู่ที่ร้อยละ 52 ส่วนอีกร้อยละ 48 มาจากอิทธิพลของปัจจัยอื่น

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน ด้านความสำเร็จของงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน ด้านความสำเร็จของงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านประสิทธิภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับ กนก เฟ่งจินดา (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจิตใจ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านสภาพการทำงาน ของผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดตราด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพราะปัจจัยดังกล่าว เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน นั่นคือผู้บริหารขององค์การบริหารส่วน ตำบล และความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน ด้านการได้รับการ

ยอมรับนับถือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านประสิทธิภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับ คันคร แสงศรีจันทร์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 111 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ปัจจัย ด้านแรงจูงใจ และปัจจัย การบำรุงรักษาส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งปัจจัย ด้านแรงจูงใจ ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาในด้านความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านประสิทธิภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับ วิชชุตา เทียนสว่าง และ อนุฉัตร ชำของ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและค้ำจุนในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านวิธีกонтроลบังคับบัญชา ด้านสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน จะมีปัจจัยค้ำจุนในการทำงานและแรงจูงใจที่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากมีการจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงาน ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม มีการปรับขึ้นเงินเดือนตามความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของงานดังนั้นระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยค้ำจุนที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นด้วย

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ส่งผลในทิศทางตรงข้ามต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา และด้านประสิทธิภาพรวม เนื่องจาก การรับได้แรงสนับสนุนในบางครั้งพนักงานมีความรู้ถึงการถูกคาดหวังส่งผลให้เกิดแรงกดดันส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้ ยกเว้นด้านเวลาที่เป็นทิศทางเดียวกัน เนื่องจาก การทำงานเกี่ยวกับธุรกิจการเงินนั้น บริษัทจะมีการติดตามงาน และกำหนดการทำงานอย่างชัดเจนอยู่ตลอดเวลาเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายระหว่างธุรกิจของลูกค้า และตัวของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับ วิชชุตา เทียนสว่าง และ อนุฉัตร ชำของ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและ

ลูกจ้างธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและค่าจ้างในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ด้านสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน จะมีปัจจัยค่าจ้างในการทำงานและแรงจูงใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากมีการจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงาน ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม มีการปรับขึ้นเงินเดือนตามความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของงานดังนั้นระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย

สมมติฐานข้อที่ 2.6 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายการบริหารงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายการบริหารงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านประสิทธิภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับวิชชุตดา เทียนสว่าง และ อนุฉัตร ชำของ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและค่าจ้างในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ด้านสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน จะมีปัจจัยค่าจ้างในการทำงานและแรงจูงใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากมีการจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงาน ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม มีการปรับขึ้นเงินเดือนตามความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของงานดังนั้นระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินเชื่อบุคลากรพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารที่ควรพิจารณาปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดดังนี้

1. ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก มีการดำเนินกลยุทธ์และนโยบายที่ยังมุ่งเน้นตามความต้องการของพนักงาน โดยการคำนึงถึงลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ และอายุงานมากเท่าที่ควร ดังนั้น จึงควรคำนึงถึงพนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านเวลา โดยเฉพาะ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 25,001 – 40,000 บาท และมี

ตำแหน่งงานระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน/ผู้อำนวยการ เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่ประสิทธิภาพในการทำงานสูง เพื่อให้ธนาคารคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ ซึ่งจะช่วยส่งผลให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันได้ต่อไป

2.ในการดำเนินแผนงานของธนาคารโดยเฉพาะการส่งเสริมและสร้างแรงผลักดันในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพในการทำงานอย่างแท้จริง ซึ่งต้องสื่อสารต่อพนักงานให้เกิดความเข้าใจ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานได้อย่างแท้จริง โดยการเริ่มต้นในการมุ่งเน้น และส่งเสริมปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการอยากทำงานให้ดีขึ้น ลดช่องว่างระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และหัวหน้าได้ดี มีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา การทำงานเป็นในทิศทางเดียวกันที่ชัดเจน สิ่งต่างๆ ทั้งหลายเหล่านี้ล้วนจะส่งผลให้ธนาคาร ซึ่งดำเนินธุรกิจการให้บริการเป็นหลักกับลูกค้า สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันต่อไปได้ และยั่งยืน อย่งไรก็ดี ทางธนาคารพาณิชย์ควรมีการปรับปรุงปัจจัยในด้านอื่นๆ ควบคู่กันไปด้วย เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่มากขึ้น ได้แก่

ด้านลักษณะงาน ควรมีการกำหนดหน้าที่ในการทำงานที่ชัดเจนให้มากขึ้น หรือการมอบหมายงานที่ชัดเจน ตามความสามารถ และความถนัดที่มีของพนักงาน เนื่องจากปัจจัยนี้จะส่งผลให้เกิดความทำให้ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของธนาคาร ซึ่งต้องมีความถูกต้องมาเป็นอันดับแรก ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ให้มาก เนื่องจากหากมีความผิดพลาดเกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าได้

ด้านความสำเร็จ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการดูแลพนักงานที่ทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยอาจจะมีการ มอบรางวัล หรือ การออกไปเที่ยวรับบัตร เพื่อเป็นการให้คุณค่าของผลงานที่พนักงานเหล่านั้นได้ทำให้กับธนาคาร โดยสิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างแรงผลักดันในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นไป อีกทั้งยังเป็นกำลังใจให้พนักงานมีความท้าทายในงานที่ทำเพิ่มมากขึ้น

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มักรู้ความสามารถในงานที่ทำอยู่แล้ว เพียงแต่อาจขาดความมั่นใจในการทำงาน เพราะเป็นการทำงานเกี่ยวกับตัวเลข และตัวเงิน ส่งผลให้เกิดความลังเลในบางครั้ง ดังนั้นพนักงานระดับหัวหน้างาน และฝ่ายบริหาร ควรให้ความใส่ใจในการชื่นชม หรือให้ความไว้วางใจในตัวพนักงานมากขึ้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยทำให้พนักงานกล้าทำ กล้าตัดสินใจในการทำงาน มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้การทำงานภาพรวมมีประสิทธิภาพในทุกๆด้าน

ด้านค่าตอบแทน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพนักงานค่อนข้างมาก ซึ่งปัจจัยนี้ก็มีส่วนต้นทุนสำคัญของธนาคารเช่นกัน ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในส่วนนี้เป็นอย่างมาก เนื่องจากมันเป็นตัวชี้วัดในผลงานได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อในหลากหลายด้าน โดยเฉพาะแรงจูงใจในการทำงานของ

พนักงานเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งเมื่อใดที่พนักงานมีความรู้สึกว่าจะงานที่ทำมีค่ามากกว่าค่าตอบแทนที่ได้ จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานอาจมีผลลดลงได้อย่างชัดเจน การดูแลพนักงานไม่ว่าจะเป็นการขึ้นเงินเดือน โบนัส หรือสวัสดิการ ค่าตอบแทนต่างๆ จึงควรดูแลให้เหมาะสม

ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ทางด้านหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ เนื่องจากได้รับการสนับสนุนนั้นหากอยู่ในระดับที่พอเหมาะจะส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเป็นกันเองไม่เครียด สภาพแวดล้อมในการทำงานไปในทิศทางที่ดี ไม่มีแรงกดดัน แต่หากมีมากเกินไปจะส่งผลให้เกิดความคาดหวังกับตัวพนักงาน เกิดความเครียด เกิดแรงกดดันมากขึ้น ซึ่งจะทำงานที่ออกมาไม่มีประสิทธิภาพโดยรวมตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ด้านนโยบายการบริหารงาน ธนาคารควรให้ความสำคัญในด้านนี้ค่อนข้างมาก โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง เนื่องจากการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานทั้งองค์กรนั้น การกำหนดนโยบาย ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อสื่อสารทิศทางขององค์กรและการทำงานทั้งหมดให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังนั้นจึงควรมีการประชุมสัมพันธ และการสื่อสารที่ชัดเจน โดยอาจมีการจัดประชุมเพื่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร กับตัวพนักงาน ให้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ทั้งยังช่วยให้ลดช่องว่างในการเข้าถึงของพนักงาน ส่งผลให้อาจจะพบปัญหาในการทำงานได้รวดเร็ว และสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ทันที ความเสี่ยงในการเกิดความเสียหายต่อธนาการก็จะลดลงตาม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ เพิ่มเติมที่อาจจะมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สายสินค้าธุรกิจธนาการพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก เช่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการได้รับความยุติธรรมในองค์กร ด้านทัศนคติในการทำงานของพนักงาน ซึ่งหากพบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแล้ว สามารถนำผลที่ได้ไปกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของธนาการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยในกลุ่มตัวอย่างของพนักงานสายสินค้าธุรกิจ ในส่วนของธนาการอื่นๆ เพื่อจะได้นำมาปรับใช้และพัฒนาแก่ธนาการพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก ให้ตอบสนองความต้องการของพนักงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด อันจะส่งผลให้สามารถ สร้างความได้เปรียบ ทางการแข่งขันได้

3. ควรศึกษาปัจจัยในเชิงลบด้านอื่นๆ ที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานงานลดลง มีปัจจัยใดบ้าง เพราะเหตุใด

บรรณานุกรม

- Ball-Rokeach, S. J., และ DeFleur, M. L. (1976). A dependency model of mass-media effects. *Communication research*, 3(1), 3-21.
- Barnard, R. (1974). The pathophysiology of spinal vascular malformations. *Journal of the neurological sciences*, 23(2), 255-263.
- Gordon, K. A. (1995). Self-concept and motivational patterns of resilient African American high school students. *Journal of Black Psychology*, 21(3), 239-255.
- Guilford, J. S., และ Gray, D. E. (1970). *Motivation and modern management*: Addison-Wesley.
- Hanna, N., และ Wozniak, R. (2001). *Consumer behavior: An applied approach*. Univerza v Mariboru, Ekonomsko-poslovna fakulteta.
- Hartung, J., และ Knapp, G. (2001). A refined method for the meta-analysis of controlled clinical trials with binary outcome. *Statistics in medicine*, 20(24), 3875-3889.
- Herzberg, F. M., และ Mausner, B. (1959). B. & Snyderman, B. (1959). The motivation to work, 2, 49-58.
- Keppel, G., Saufley, W. H., และ Tokunaga, H. (1992). *Introduction to design and analysis: A student's handbook*: Macmillan.
- Luthans, F., และ Thomas, L. T. (1989). The relationship between age and job satisfaction: curvilinear results from an empirical study—a research note. *Personnel Review*, 18(1), 23-26.
- McClelland, D. C. (1969). The role of educational technology in developing achievement motivation. *DOCUMENT RESUME EM 011 691*, 15.
- Peterson, E., และ Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management—home wood*. Illinois: Richard D. Irwin.
- Peterson, R. S., และ Behfar, K. J. (2003). The dynamic relationship between performance feedback, trust, and conflict in groups: A longitudinal study. *Organizational behavior and human decision processes*, 92(1-2), 102-112.
- Promkan, R. (2018). เทคนิค การ สร้าง แรง จูงใจ ใน การ ทำงาน Motivational Technique at

- Work. วารสาร สถาบันวิจัย พิมล ธรรม, 5(1), 29-42.
- Roos, W., และ Van Eeden, R. (2008). The relationship between employee motivation, job satisfaction and corporate culture. *SA Journal of Industrial Psychology*, 34(1), 54-63.
- Ryan, T. A., และ Smith, P. C. (1954). *Principles of industrial psychology*.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., และ Osborn, R. (2004). *Core concepts of organizational behavior*: John Wiley & Sons Inc.
- Wentzel, K. R., และ Miele, D. B. (2009). *Handbook of motivation at school*: Routledge.
- Woodcock, M. (2017). *Team development manual*: Routledge.
- Yamane, Ball-Rokeach, S. J., และ DeFleur, M. L. (1976). A dependency model of mass-media effects. *Communication research*, 3(1), 3-21.
- Mahāwittayalai Kasetsat. Khana Setthasat læ Bōrihān Thurakit. Wārasān sēthasat læ bōrihān thurakit. In (pp. volumes). Bangkok.
- Yamane, T. (1973). Taro Yamane's formula.
- กชพร พุทธจักร. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนของนักเรียนพิการ และนักเรียนด้อยโอกาส จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดศรีสะเกษ สังกัดสำนักงานการศึกษาศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. (ครุศาสตรมหาบัณฑิต).
- กนก เฟ่งจินดา. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองจังหวัดตราด. *Journal of Rattana Bundit University*, 12(2), 51-61.
- กวรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Master's thesis)). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คันศร แสงศรีจันทร์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบล

- บ้านคู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร (Master's thesis)). มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย.
- ชวาล แซ่ตั้ง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร (Master's thesis)). (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร (Master's thesis), มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่). สืบค้นจาก http://webpac.library.mju.ac.th:8080/mm/fulltext/thesis/2560/chawan_saetang/%E0%B8%8A%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A5%20%E0%B9%81%E0%B8%8B%E0%B9%88%E0%B8%95%E0%B8%B1%E0%B9%89%E0%B8%87.pdf
- ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์, และ ณรงค์ เทียนสง. (2521). ประชากรศาสตร์และประชากรศึกษา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2521.
- ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงาน จังหวัด ปทุมธานี. มหาวิทยาลัย เทคโนโลยี ราช มงคล วิทยาลัย. คณะ บริหารธุรกิจ. สาขา วิชาเอก การ จัดการ
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ = Organization behavior. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น, 2551.
- ณัฐพร ฉายประเสริฐ, นิธิมา ยืนยง, และ พงศ์วิรัช จันทบุลย์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัด ปทุมธานี. Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University, 11(25), 107-118.
- ทศพร ทรงเกียรติ. (2554). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัด ลพบุรี.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2538). ปฏิรูปราชการเพื่อความอยู่รอดของไทย.
- ธนาคารเกียรตินาคิน. (2563). ฝ่ายนโยบายสินเชื่อธนาคารเกียรตินาคิน 2563. Retrieved from <https://bank.kkpg.com/th/aboutus/organization-structure>
- ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง, ผ. (2563). ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง.
- นรินทร์ จันทน์หอม. (2557, มีนาคม – สิงหาคม). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

- ออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์4(2), 1-18. สืบค้นจาก
<http://copag.msu.ac.th/journal/filesjournal/4-2/1801201711595921.pdf>
- บรรยงค์ ไตจินดา. (2515). กองประกันภัยศึกษาเฉพาะหน่วยงานควบคุมตัวแทนนายหน้า และ สายงานผู้ตรวจสอบกิจการประกันภัย.
- ปณิศา ลัญจนนท์. (2548). หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสาร.
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- พรปวีณ์ พิพัฒน์วัฒนะ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ พนัสนิคม จังหวัด ชลบุรี. วารสาร บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สอนสุรนันทา, 2(2), 26-40.
- ภรภัทร หมอয়া. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานของ
 บริษัท ที.ซี.พาร์มาซูติคอล อุตสาหกรรม จำกัด. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโท (Master's thesis)). มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- ยูเชียน จาง. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อัมพันเทคโนโลยี จำกัด. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโท (Master's thesis)). มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 / ราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์, 2556.
- ล, บ. ธ. น. น. ร., และ ทีก, ธ. ร. ว. ผ. น. จ. (2559). การวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของ ธนาคาร กรุง ไทย จำกัด (มหาชน). Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts), 9(2), 537-555.
- วราพร มะโนเพ็ญ. (2551). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโท (Master's thesis)). (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโท (Master's thesis), มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงราย). สืบค้นจาก <https://madlab.cpe.ku.ac.th/TR2/?itemID=905148>
- วิชชุดา เทียนสว่าง, และ อนุจักร ชำของ. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตลำพูน. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโท (Master's thesis))

- thesis). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล. (2551). ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย. (ปริญญาานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) (Master's thesis). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) (Master's thesis), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจากhttp://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Sarintip_K.pdf
- ศวีล ปฐมกุลนิธิ. (2560). ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคาร ยู โอบี จำกัด (มหาชน) สายงานเครือข่ายสาขา และ ดิจิทัล (Channels & Digitalization) ใน เขต 7. Paper presented at the Rangsit Graduate Research Conference: RGRC.
- ศิริพงษ์ พงษ์พันธ์. (2559). พฤติกรรมปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด และ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระหว่าง บริษัท รถไฟฟ้า ร ฟ ท. จำกัด (ร ฟ ท.: ARL) บริษัท ระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน)(บี ที เอส: BTS) และ การ รถไฟฟ้า ขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย (ร ฟ ม.: MRT). Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University, 8(3), 184-184.
- ศิริพงษ์ ตีรรัตน์, เฉลิมชาติ เมฆเมืองทอง, และ ชิตพล คงศิลา. (2563). การกำจัดก๊าซไฮโดรเจนซัลไฟด์ในก๊าซชีวภาพโดยใช้เม็ดดินเผาเคลือบด้วยสารละลายเพอร์ริคคลอไรด์ และ โซเดียมไฮดรอกไซด์. Kasem Bundit Engineering Journal, 10(3), 120-132.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2548). การวิจัยการตลาด ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค = Consumer behavior (4). กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม, 2550.
- ศุภกิจ ปัญญารัตน์, และ จิราพร ระโหฐาน. (2562). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนพลาสติกยานยนต์นิคมอุตสาหกรรม ดับบลิว เอช เอ อีสเทิร์น ซีบอร์ด 1 จังหวัด ระยอง. Journal of Graduate Research, 10(1), 189-203.
- สมิต สัจฉกร, และ อลงกรณ์ มีสุทธา. (2539). การประเมินผลการปฏิบัติงานแนวความคิดหลักการวิธีการและกระบวนการ.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน.

<http://www.royin.go.th/dictionary/>

สิทธิเดช นาคะเกตุ. (2558). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย. (ปริญญา
นิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (Master's thesis)). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร,
กรุงเทพฯ. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต(Master's thesis) สืบค้นจาก
file:///C:/Users/Asus/Downloads/BUS_60_05%20(5).pdf

สุพัฒน์ ปิ่นหอม, มณฑิรา ลีลาประชากุล, นิธิฐพนธ์ สนิทเหลือ, วิวัฒน์ วรวงษ์, นันทพงศ์ หมิแห้ง
หมั่น, และ เฉลิมชาติเมฆแดง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์.
(ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (Master's thesis)). สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ.
(ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (Master's thesis), สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ,
สมุทรปราการ). สืบค้นจาก file:///C:/Users/Asus/Downloads/241189-Article%20Text-
842833-3-10-20210128%20(9).pdf

สุวสา ชัยสุรัตน์. (2543). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ภูมิบัณฑิตการพิมพ์, 2543.

เสกสรร อรกุล. (2562). ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน บริษัท เมท เทล คอม จำกัด.

อนันท์ งามสะอาด. (2551). ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effective) ต่างกันอย่างไร
สืบค้นจาก[http://www.sisat.ac.th/main/index.php?
option=comcontent&view=article&id=187](http://www.sisat.ac.th/main/index.php?option=comcontent&view=article&id=187).





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาย
สินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการทำสารนิพนธ์ของนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่
ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

ซึ่งผลการวิจัยจะนำไปพิจารณาเป็นภาพรวม ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่
ประการใด และผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ แบบสอบถาม
ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาย
สินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

ส่วนที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน
สายสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อธุรกิจ
ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 22 – 29 ปี 30 – 37 ปี 38 – 45 ปี 46 – 53 ปี มากกว่า 53 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

 โสด สมรส / อยู่ด้วยกัน หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

5. อายุงาน

 น้อยกว่า 1 ปี 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี 11 – 15 ปี 15 ปีขึ้นไป

6. อัตราเงินเดือน

 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท 25,001 – 40,000 บาท 40,001 – 55,000 บาท 55,001 – 70,000 บาท มากกว่า 70,000 ขึ้นไป

7. ตำแหน่งงาน

 พนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน พนักงานระดับผู้อำนวยการ

ส่วนที่ 2

ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้า
ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ลักษณะงาน					
1. ท่านรู้สึกพอใจเมื่องานที่ท่านมีลักษณะท้าทาย					
ความสามารถ					
2. หน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน					
3. ท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถและความถนัดที่มี					
ด้านความรับผิดชอบ					
4. ท่านสามารถทำงานได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากหัวหน้างาน					
5. ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จตามที่กำหนด					
6. ท่านสามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนงานสำเร็จแม้จะเลยระยะเวลาในการปฏิบัติงานของท่าน					
ด้านความสำเร็จของงาน					
7. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบงานให้แล้วเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย					
8. ท่านรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านทำผ่านมา					

ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
9. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อหัวหน้างานแสดงให้เห็นว่าพอใจในงานของท่าน					
ความก้าวหน้า					
10. หัวหน้างานส่งเสริมให้ท่านได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ					
11. ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความท้าทายกับความสามารถของท่าน					
12. ท่านได้รับการปรับเลื่อนตำแหน่งตามผลงาน					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
13. ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน					
14. ท่านได้รับคำชมเชย และความเชื่อถือจากหัวหน้างานว่ามีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
15. ลูกคามีความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
16. ท่านได้รับการชมเชยในด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 3

ปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อ
ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านค่าตอบแทน					
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถของท่าน					
2. ปริมาณงานที่ทำเหมาะสมกับเงินเดือนที่ท่านได้รับ					
3. สวัสดิการ และค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม					
การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
4. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนในการฝึกอบรม พัฒนาความรู้ต่างๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ					
5. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหาได้ดีในการปฏิบัติงาน					
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร					
7. เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี					
8. การปฏิบัติงานของท่านกับเพื่อนร่วมงาน เป็นไปได้ด้วยดี					

ปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินค้าธุรกิจธนาคาร พาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
9. ท่านสามารถเป็นที่พึ่งให้แก่เพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
นโยบายการบริหารงาน					
10. หน่วยงานของท่านมีนโยบายขององค์กรที่มีความชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติตาม					
11. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานตามนโยบายขององค์กรอย่างเป็นระบบ					
12. ท่านมีความเข้าใจในนโยบายการบริหารองค์กรของท่าน					
สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
13. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน					
14. หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
15. ท่านคิดว่ามีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
ด้านความมั่นคงในงาน					
16. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในงาน					
17. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง ท่านสามารถทำได้นานเท่าที่ท่านต้องการได้					
18. ท่านคิดว่าการทำงานองค์กรนี้ จะช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวของท่าน					

ปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านตำแหน่งงาน					
19. ตำแหน่งงานที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
20. ท่านเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งงานที่ได้รับ					
21. ท่านมีความภูมิใจกับตำแหน่งงานที่ได้รับ					

ส่วนที่ 4

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานสายสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานสายสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของงาน					
1. งานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้					
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายตามหลัง					

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน สายสินเชื่อบริการธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่ง หนึ่งย้ายอโศก	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
3. ท่านมีการศึกษา เรียนรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น					
ด้านปริมาณงาน					
4. ท่านปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
5. ท่านมีการบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน					
6. ท่านมีการวางแผน และเอาใจใส่ติดตามงานที่ได้รับ มอบหมายอยู่เสมอ					
ด้านเวลา					
7. ท่านมีการกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่าง เหมาะสมตามลักษณะของงาน					
8. ท่านมีการแบ่งเวลาการทำงานที่ชัดเจนในการ ปฏิบัติงาน					
9. ท่านมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความรวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับระยะเวลาในการทำงาน					

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่ง หนึ่งย้ายอโศก	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน					
10. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จโดยการให้ทรัพยากรที่มีอย่าง คุ้มค่า					
11. ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว กลับมาใช้ใหม่เพื่อลด ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน					
12. ท่านแนะนำให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า					

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ. สุพาดา สิริกุตตา	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผศ. ดร. ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ	กรรมการบริหารหลักสูตร อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ชลธิศ ธรรมประภาส
วัน เดือน ปี เกิด	2 มกราคม 2533
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2555 หลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ จาก มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ที่อยู่ปัจจุบัน	2/475 ซ.พหลโยธิน40 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพ 10900

