



แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ASSOCIATED WITH WORKING
EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED
(HEAD OFFICE)

สุดารัตน์ มากะเรื่อน

แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่



สุดารัตน์ มากะเรือน

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ASSOCIATED WITH WORKING
EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED
(HEAD OFFICE)



SUDARAT MAKARUAN

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

2021

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ของ

สุदारัตน์ มากะเรือน

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ สกุลกิจกาญจน์) (อาจารย์ ดร.กานต์จิรา ลิ้มศิริธง)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินต์นุพงษ์)

ชื่อเรื่อง	แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ผู้วิจัย	สุภารัตน์ มากะเรือน
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วสันต์ สุกุลกิจกาญจน์

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 420 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 36 – 45 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก 2. พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับความสัมพันธ์ปานกลาง 4. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, ประสิทธิภาพในการทำงาน

Title	MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ASSOCIATED WITH WORKING EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED (HEAD OFFICE)
Author	SUDARAT MAKARUAN
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2021
Thesis Advisor	Assistant Professor Ph.D. Wasan Sakulkijkarn

The purposes of this research are to study the motivation and organizational commitment associated with working efficiency of employees in the Head Office of Bangkok Bank Public Company Limited. A total of 420 useable questionnaires were used for statistical analysis. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, an independent t-test, One-Way Analysis of Variance and the Pearson correlation coefficient. The results of this research are as follows: (1) The majority of bank employees were single female, aged 36 to 45 and above, held a Bachelor's degree or equivalent, earned an average monthly income between 20,001 to 30,000 Baht and had 6 to 10 years of work experience. Most employees demonstrated motivation, organizational commitment and working efficiency at a high level; (2) employees with a different of marital status had different levels of working efficiency with a statistical significance of 0.05; (3) motivation was positively correlated with working efficiency with a statistical significance of 0.01 at a normal level; and (4) organizational commitment positively correlated with working efficiency with a statistical significance of 0.01 at a normal level.

Keyword : Motivation, Organizational commitment, Working efficiency

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วสันต์ สุกุลกิจกาญจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา และคำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล อาจารย์ ดร. กานต์จิรา ลิ้มศิริวง และอาจารย์ ดร. เพชรรัตน์จินต์นุพงศ์ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้คำชี้แนะข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอน ให้ความรู้ต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว รุ่นพี่ และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ให้การช่วยเหลือสนับสนุนและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด รวมทั้งขอบคุณพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ให้ความร่วมมือสละเวลาตอบแบบสอบถาม และความช่วยเหลือด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับงานวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และผู้ที่สนใจ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้บิดา มารดา ตลอดจนครุอาจารย์ทุกท่าน

สุदारัตน์ มากะเรื่อน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	5
ตัวแปรที่จะศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
กรอบแนวคิดในงานวิจัย	9
สมมติฐานของของการวิจัย	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	15

ความหมายของแรงจูงใจ	15
ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน.....	16
ประเภทของแรงจูงใจ.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	25
ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	25
องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร	26
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	29
ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน.....	29
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	31
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	41
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	41
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	41
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	41
ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	42
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51

บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	57
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	89
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	89
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	89
ความสำคัญของการวิจัย.....	89
สมมติฐานของการวิจัย	90
สรุปผลการวิจัย	90
การอภิปรายผลการวิจัย	97
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	103
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	104
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก.....	114
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	115
ภาคผนวก ข จริยธรรมในมนุษย์.....	124
ประวัติผู้เขียน.....	127

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนพนักงานในสายงาน และจำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	5
ตาราง 2 แสดงสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนพนักงานในสายงาน และจำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	42
ตาราง 3 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	59
ตาราง 4 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	59
ตาราง 5 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	60
ตาราง 6 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	60
ตาราง 7 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	60
ตาราง 8 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	61
ตาราง 9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน.....	62
ตาราง 10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความต้องการอำนาจ.....	63
ตาราง 11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความต้องการความผูกพัน	64
ตาราง 12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ.....	65
ตาราง 13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	66

ตาราง 14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร.....	66
ตาราง 15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร.....	67
ตาราง 16 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	69
ตาราง 17 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	70
ตาราง 18 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย	70
ตาราง 19 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านกระบวนการบริหาร	71
ตาราง 20 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลลัพธ์	72
ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน.....	74
ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง	74
ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน.....	76
ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	76
ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน	77
ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส.....	78

ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน	79
ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test.....	80
ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน	81
ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test.....	82
ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระยะเวลาในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน	83
ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test.....	84
ตาราง 33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	85
ตาราง 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	87
ตาราง 35 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	89

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย	9
ภาพประกอบ 2 แบบจำลองของ Maslow's Hierarchy of Needs	19
ภาพประกอบ 3 แบบจำลองทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)	23



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ได้มีการพัฒนารูปแบบการบริการในหลาย ๆ ด้านที่แตกต่างกันออกไปมากมาย โดยเฉพาะการแข่งขันด้านการบริการ การแข่งขันด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การแข่งขันด้านการส่งเสริมทางการตลาด การแข่งขันด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงส่งผลให้การสร้างความแตกต่างด้านการบริหารบุคลากรเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ในการผลักดันองค์กรเพื่อสร้างความแข็งแกร่งและความสำเร็จเปรียบทางด้านการแข่งขันทางธุรกิจด้วยการสรรหา และบริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพที่เหนือกว่าคู่แข่ง และเป็นกำลังขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่าทรัพยากรมนุษย์นับเป็นหนึ่งในทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากมนุษย์เป็นผู้ดำเนินกิจการให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่วางไว้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ในด้านปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งในด้านทุนทรัพย์ในการสรรหาคัดเลือก และฝึกอบรมพนักงาน อีกทั้งยังส่งผลให้พนักงานที่เหลืออยู่ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นในการที่จะต้องทำงานทดแทนพนักงานที่ลาออกไป ซึ่งอาจส่งผลให้งานที่ดำเนินอยู่ขาดประสิทธิภาพ หรืองานอาจหยุดชะงักได้ (ประมาภรณ์ ทักษะรังสี, 2549, อ้างถึงใน ไพศาล บุญสุวรรณ, 2562) และหากอัตราการลาออกของพนักงานยังมีแนวโน้มที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องจะส่งผลทำให้องค์กรต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในสรรหาพนักงานใหม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการทำงานและภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กร ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรซึ่งจะช่วยในการป้องกันการสูญเสียพนักงานจากการลาออก สิ่งเหล่านี้จึงเป็นความท้าทายสำหรับผู้บริหารในปัจจุบัน

ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และสำคัญยิ่งขององค์กรเป็นจุดเริ่มต้นในการริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้้องค์กรประสบความสำเร็จและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นแรงผลักดันจากทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการทำงาน (Newstrom และ Keith, 2007, อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ สมัครวงศ์, 2551) ช่วยในการป้องกันการสูญเสียพนักงานจากการลาออก สิ่งนี้จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารในองค์กร ในปัจจุบันทุกองค์กรจึงต้องหากกลยุทธ์หรือเทคนิคต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถ

มานะ, 2550) และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทั้งภายในประเทศและต่างประเทศได้ด้วยการขยายบทบาท และอิทธิพลของเงินในระบบเศรษฐกิจไทย จึงส่งผลให้ในแต่ละองค์การมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์การ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้้องค์การสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน ซึ่งปัจจัยทางด้านทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ โดยความผูกพันเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งในองค์การใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง องค์การนั้นก็จะสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ง่ายมากขึ้น เนื่องจากบุคลากรจะมีความเชื่อมั่นต่อนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ ก่อให้เกิดความทุ่มเท ความพยายาม เพื่อให้้องค์การไปสู่ความสำเร็จที่ได้ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความรู้สึกที่จะรักษาสถานะของบุคลากรในองค์การไว้ โดยไม่คิดที่จะลาออกหรือโยกย้ายไป (ศุภโชค อุณนุระวรรณ, 2564)

จากสถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีการแข่งขันในด้านธุรกิจต่าง ๆ ที่สูงมาก เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า สิ่งหนึ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์การ คือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งองค์การต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ รักในงานบริการ มีความผูกพันที่ดีต่อองค์การ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามเศรษฐกิจการเมือง และสังคมในปัจจุบัน นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยที่สำคัญในการช่วยให้้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ยึดมั่นในเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการเป็นเพื่อนคู่คิดในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า และมุ่งเน้นพัฒนาความสัมพันธ์ในระยะยาว ความมุ่งมั่นของธนาคารในการเป็นเพื่อนคู่คิดมิตรคู่บ้าน รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และการมีธรรมาภิบาลได้สะท้อนอยู่ในองค์ประกอบของการดำเนินธุรกิจของธนาคาร การมีความสัมพันธ์ที่ยาวนานและมีฐานลูกค้าจำนวนมากเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญในความสำเร็จของธนาคาร และทำให้ธนาคารสามารถขยายธุรกิจคู่ขนานไปกับความต้องการทางการเงินที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า ในด้านการพัฒนาบุคลากรธนาคารอยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยนการทำงานรูปแบบใหม่ที่มุ่งเน้นการสร้างประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยการส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างสายงาน ในขณะเดียวกันธนาคารยังมุ่งมั่นในการสรรหาและรักษาพนักงานรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพสูง และให้โอกาสพนักงานในการทำงานที่มีความหลากหลาย ซึ่งจะมีส่วนช่วยเสริมสร้างและพัฒนาขีดความสามารถและประสบการณ์ในการ

ทำงานที่มีความหลากหลายด้านให้แก่พนักงาน ในการที่พนักงานจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและการเสียสละในการทำงานของพนักงาน ซึ่งความร่วมมือดังกล่าว อาจมีสาเหตุมาได้จากหลายปัจจัย สาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กร เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กรจะเป็นแรงผลักดันในการช่วยให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้นและสมัครใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร ส่งผลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด แรงจูงใจและความผูกพันจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยผู้บริหารในองค์กรทุกระดับควรให้ความสำคัญและให้ความสนใจในการนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน และควรมีการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร จนนำไปสู่ความสำเร็จที่องค์กรตั้งเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากความสำคัญข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางแผนการพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืนตลอดไป และสามารถใช้เป็นโครงการนำร่องสำหรับการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และในสาขาอื่น ๆ เพื่อที่จะนำข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลของธนาคารให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้เพิ่มมากขึ้น

2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน และความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

3. เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 3,977 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จากกลุ่มสายงาน จำนวน 15 สายงาน มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 3,977 คน โดยคำนวณจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 364 คน ผู้วิจัยทำการสำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามจำนวน 56 คน รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 420 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยการแบ่งประชากรจากกลุ่มสายงานทั้งหมด 15 สายงาน ใช้เกณฑ์การแบ่งขนาดตามสัดส่วนของพนักงานในแต่ละสายงาน ดังนี้

ตาราง 1 แสดงสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนพนักงานในสายงาน และจำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สายงาน	จำนวนพนักงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สายงานกิจการธนาคารต่างจังหวัด	260	27
สายงานกิจการธนาคารต่างประเทศ	188	19
สายงานผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการ	702	77
สายงานกิจการการเงินธนกิจ	220	23
สายงานกิจการธนาคารนครหลวง	536	58
สายงานลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ นครหลวง	237	25
สายงานบัตรเครดิต	515	56
สายงานเทคโนโลยี	172	18
สายงานอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน	74	7
สายงานกำกับดูแล	175	18
สายงานบริหารสินเชื่อ	325	35
สายงานผู้จัดการใหญ่	134	13
สายงานตรวจสอบและควบคุม	128	13
สายงานทรัพยากรบุคคล	186	19
สายงานการบัญชีและการเงิน	125	12
รวมทั้งสิ้น	3,977	420

ที่มา : ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในกลุ่มสายงานทั้งหมด 420 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ

ตัวแปรที่จะศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 25 ปี

1.1.2.2 26 ปี – 35 ปี

1.1.2.3 36 ปี – 45 ปี

1.1.2.4 46 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพ

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.5.1 10,000 – 20,000 บาท

1.1.5.2 20,001 – 30,000 บาท

1.1.5.3 30,001 – 40,000 บาท

1.1.5.4 40,001 – 50,000 บาท

1.1.5.5 50,001 บาท ขึ้นไป

1.1.6 ระยะเวลาในการทำงาน

1.1.6.1 ต่ำกว่า 5 ปี หรือ เทียบเท่า

- 1.1.6.2 6 – 10 ปี
- 1.1.6.3 11 – 15 ปี
- 1.1.6.4 16 – 20 ปี
- 1.1.6.5 มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

1.2 แรงจูงใจในการทำงาน

- 1.2.1 ด้านความต้องการอำนาจ
- 1.2.2 ด้านความต้องการความผูกพัน
- 1.2.3 ด้านความต้องการความสำเร็จ

1.3 ความผูกพันต่อองค์กร

- 1.3.1 ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร
- 1.3.2 ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร
- 1.3.3 ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

2.1 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่

- 2.1.1 ด้านค่าใช้จ่าย
- 2.1.2 ด้านกระบวนการบริหาร
- 2.1.3 ด้านผลลัพธ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ได้นิยามศัพท์เพื่อกำหนดความหมายเพื่อการทำความเข้าใจร่วมกัน ดังนี้

1. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. พนักงานธนาคาร หมายถึง พนักงานประจำธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน
4. แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง การนำเอาปัจจัยต่าง ๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายที่ต้องการ

4.1 ความต้องการอำนาจ หมายถึง ความต้องการอำนาจเพื่อที่จะมีอำนาจควบคุมสิ่งแวดล้อม และมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น

4.2 ความต้องการความผูกพัน หมายถึง ความต้องการได้รับหรือมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น

4.3 ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ มีความสมบูรณ์แบบและได้มาตรฐานดีเยี่ยม

5. ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพนักงานธนาคารที่มีต่อองค์การ

5.1 ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์การ หมายถึง ความเชื่อมั่นศรัทธาในเป้าหมาย ในแนวทางการบริหารงานขององค์การที่สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงาน และสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี

5.2 ความเต็มใจที่ปฏิบัติงานเพื่อองค์การ หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ในการอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงาน เพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์การ

5.3 ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ หมายถึง การแสดงออกถึงความตั้งใจอย่างแน่วแน่ในการที่คงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป เพื่อที่จะทำงานขององค์การในระยะยาวให้บรรลุเป้าหมายโดยไม่คิดที่จะลาออกจากองค์การ

6. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ได้ผลงานที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง ตรงตามเวลา มีความบรรลุวัตถุประสงค์จนเกิดประโยชน์สูงสุด และผลลัพธ์ที่ได้มีทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

6.1 ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

6.2 ด้านกระบวนการบริหาร หมายถึง การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

6.3 ด้านผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ

กรอบแนวคิดในงานวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” สามารถกำหนดตัวแปรต้นที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
6. ระยะเวลาในการทำงาน

(กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ, 2548) อ้างถึงใน (พรพิตรา ธรรมชาติ, 2560)

แรงจูงใจในการทำงาน

1. ด้านความต้องการอำนาจ
2. ด้านความต้องการความผูกพัน
3. ด้านความต้องการความสำเร็จ

(McClelland, 1961) อ้างถึงใน (อรรพรณ คำมา, 2559)

ความผูกพันต่อองค์กร

1. ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร
2. ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร
3. ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

(Porter and Other, 1974) อ้างถึงใน (อนุดิษฐ์ สุานไชยกร, 2562)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1. ด้านค่าใช้จ่าย
2. ด้านกระบวนการบริหาร
3. ด้านผลลัพธ์

(ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2538) อ้างถึงใน (วัชรภรณ์ ไบยา, 2557)

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

สมมติฐานของของการวิจัย

1. พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

2. แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายของบุคคลในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ดังกล่าวจะแสดงให้เห็นถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากองค์กรต่าง ๆ ประกอบด้วย พนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ที่มีลักษณะการแสดงออกที่แตกต่างกัน โดยมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านภูมิหลังของแต่ละบุคคล (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558)

กรณีการ เหมือนประเสริฐ (2548) อ้างถึงใน พรพิตรรา ธรรมชาติ (2560) ได้กล่าวว่าหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ประกอบไปด้วย บุคลากรในแต่ละระดับ โดยพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร และลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล ดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นการแสดงถึงการยอมรับในด้านผลงาน ซึ่งผลงานของแต่ละบุคคลจะมากหรือน้อยจะขึ้นอยู่กับอายุและการทำงานของแต่ละบุคคล โดยบุคคลที่มีอายุในการทำงานมาก จะถือเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงสามารถทำงานให้ได้ผลผลิตสูงและยังปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้อัตราในการลาออกหรือย้ายงานที่ทำงานก็มีน้อย เนื่องจากมีระยะเวลาการทำงานที่นาน ส่งผลให้ได้รับค่าตอบแทน

และสวัสดิการที่เพิ่มขึ้นตามระยะเวลาในการทำงาน อีกทั้งยังมีอัตราการลาออกที่น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษา เรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน แต่นักจิตวิทยาได้พบว่า ในเพศหญิงจะมีลักษณะที่คล้อยตามมากกว่าเพศชาย และในเพศชายจะมีความคิดด้านความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องของผลงาน และความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสจะมีการขาดงานและอัตราการลาออกที่น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด นอกจากนี้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสยังมีความพึงพอใจในงานที่สูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด รวมถึงความรับผิดชอบในงาน ความสม่ำเสมอในการทำงาน และการเห็นถึงคุณค่าของงานอีกด้วย

4. ความอาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) พนักงานที่มีความอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานมากและมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานใหม่ (ประมะ สตะเวทิน, 2533, อ้างถึงใน นุชนารถ สุภาร, 2561) โดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้

4.1 เพศ ความแตกต่างทางเพศ ส่งผลให้พฤติกรรม การติดต่อสื่อสารต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงจะมีทักษะในการรับ-ส่งข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ต้องการรับ-ส่งข่าวสารเพียงอย่างเดียว แต่ต้องการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกจากการรับ-ส่งข่าวสารนั้น นอกจากนี้ทั้งในเพศหญิงและเพศชายยังมีความแตกต่างกันในด้านความคิด ค่านิยม และทัศนคติ เนื่องจากวัฒนธรรมและสังคมเป็นสิ่งที่กำหนดบทบาทของคนทั้งสองเพศไว้ต่างกัน

4.2 อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของพฤติกรรมและความคิด ซึ่งบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีความคิดที่ยึดมั่นในอุดมการณ์และจะมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่เดียวกันคนที่อายุมากจะมีความคิดที่ระมัดระวังและมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อยกว่า เนื่องจากมีประสบการณ์ในการใช้ชีวิตที่แตกต่างกับบุคคลที่มีอายุน้อย อีกทั้งยังรวมถึงการสื่อสารต่าง ๆ ก็มีความแตกต่างกัน เพราะคนที่อายุมากจะใช้เวลาสื่อสาร เพื่อแสวงหาในข่าวสารมากกว่าความบันเทิง

4.3 การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน โดยคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบในหลาย ๆ ด้าน เช่น การรับรู้ เพราะ

เป็นผู้ที่มีความรู้อย่างกว้างขวางและสามารถเข้าใจในข่าวสารได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นคนที่ไม่ใช่อะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลที่เพียงพอ

4.4 สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง สถานภาพทางสังคม อาชีพ และรายได้ เนื่องจากแต่ละบุคคลมีวัฒนธรรม ทศนคติ ค่านิยม ประสบการณ์ และเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป จึงใช้ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) ของ (DeFleur, 1996) ที่ได้เสนอหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล ดังนี้

4.4.1 มนุษย์มีความแตกต่างในด้านองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล

4.4.2 ความแตกต่างบางส่วนมาจากลักษณะที่แตกต่างกันทางชีวภาคหรือความแตกต่างทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่จะมาจากความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้

4.4.3 มนุษย์มีถูกเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ทำให้มีการเปิดรับความคิดเห็นที่ต่างกันไป

4.4.4 การเรียนรู้ทางสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันไป

ปรอมะ สตะเวทิน (2546) อ้างถึงใน ชลหทัย ไวรียะพิทักษ์ (2561) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะบุคคลที่มีความแตกต่างกัน โดยคุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจำนวนผู้รับสารจะมีจำนวนที่ต่างกันไป หากวิเคราะห์จากผู้รับสารน้อยจะมีปัญหาน้อยหรือไม่ค่อยมีปัญหาเกิดขึ้น เพราะสามารถวิเคราะห์ผู้รับสารได้อย่างทั่วถึงทุกคน แต่ในการวิเคราะห์ผู้รับสารจำนวนมากนั้นยากที่จะวิเคราะห์ เพราะมีจำนวนมากอีกทั้งผู้ส่งสารไม่รู้จักรู้จักหรือไม่คุ้นเคยกับผู้รับสาร ดังนั้น วิธีที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีคนจำนวนมาก คือ การจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคม สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ศาสนา เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อการรับรู้ การตีความ และการเข้าใจในการสื่อสาร (กิติมา สุรสนธิ, 2541, อ้างถึงใน นุชนารถ สุปการ และ เกษะประกร, 2562)

1. เพศ ในเพศหญิงหรือเพศชาย จะมีความแตกต่างในด้านสรีระร่างกาย ความถนัดสภาวะทางด้านอารมณ์หรือจิตใจ ซึ่งจากงานวิจัยทางด้านจิตวิทยาได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในเรื่องความคิด ทศนคติ และค่านิยม เพราะสังคมและวัฒนธรรมเป็นตัวที่กำหนดบทบาทและกิจกรรมของทั้งสองเพศไว้อย่างแตกต่างกัน

2. อายุ ปัจจัยสำคัญที่สะท้อนถึงพฤติกรรมในการสื่อสารของมนุษย์ เนื่องจากอายุเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ความคิด ความเชื่อ รวมถึงลักษณะในการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น โดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้นจะมีประสบการณ์ ความรอบคอบที่มากขึ้น วิธีคิด และสิ่งที่สนใจก็มีการเปลี่ยนแปลงไปด้วย

3. การศึกษา เป็นด้านที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสารอย่างมาก เพราะแต่ละบุคคลได้รับโอกาสทางการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้มีอุดมการณ์ ความรู้สึก และความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งในแต่ละบุคคลจะมีลักษณะบางอย่างที่แสดงถึงพื้นฐานทางการศึกษาหรือสาขาวิชาที่เรียนมา เนื่องจากสถานศึกษาเป็นสถาบันที่อบรมให้แต่ละบุคคลมีบุคลิกภาพเป็นไปในทิศทางที่แตกต่างกัน โดยในด้านครูผู้สอนก็เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียน ด้วยการสอดแทรกความรู้สึกส่วนตัวให้แก่ผู้เรียน ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

4. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ปราณี กองจินดา (2549) อ้างถึงใน วรณวิทย์ ทองวิเศษ (2560) กล่าวว่า ความสามารถหรือผลสำเร็จที่ได้รับจากการเรียนการสอน และยังจำแนกผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไว้ตามวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนที่มีความแตกต่างกัน

5. สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ เชื้อชาติ ถิ่นฐาน ภูมิลำเนา พื้นฐานของครอบครัว อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฐานะทางการเงิน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อผู้รับสารที่สะท้อนให้เห็นถึงสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งไปสู่บุคคลหนึ่ง อีกทั้งสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจจะทำให้คนมีประสบการณ์ วัฒนธรรม รวมไปถึงทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่แตกต่างกันอีกด้วย

6. ศาสนา เป็นด้านที่มีอิทธิพลกับแต่ละบุคคลทั้งในด้านพฤติกรรม ทัศนคติ และค่านิยม โดยศาสนาจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับคนตลอดทั้งชีวิต ซึ่ง ปรมะ สตะเวทิน (2546) อ้างถึงใน ชลหทัย ไวรียะพิทักษ์ (2561) ได้สรุปอิทธิพลของศาสนาที่มีต่อบุคคลไว้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม ศีลธรรม ความเชื่อทางจรรยาของบุคคล, ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) อ้างถึงใน พรพิตรรา ธรรมชาติ (2560) มาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยเพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะส่งผลให้ความคิดและพฤติกรรมมีความแตกต่างกัน เช่น เพศชายและเพศหญิงจะมีความละเอียดรอบคอบในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งในด้านการทำงานเพศชายจะทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีความอดทน และมีความเป็นผู้นำสูง ส่วนเพศหญิงจะมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน และมี

ความสามารถในการโน้มน้าวได้ดีกว่า หรือผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานมากจะมีความผูกพันต่อองค์การที่สูงกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย เป็นต้น โดยการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์จะเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ รวมถึงการเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานในองค์การ เนื่องจากพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะมีเป้าหมายที่สัมพันธ์กับการตอบสนองของความต้องการ เช่น มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกาย ทำให้ต้องกิน นอน หรือขับถ่าย ซึ่งการศึกษาเรื่องของการจูงใจ จะช่วยให้เข้าใจถึงพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการ และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ นักวิชาการและนักวิจัยได้ให้ความหมายและแนวคิดของแรงจูงใจไว้ ดังนี้

ความหมายของแรงจูงใจ

นิติพล ภูตะโชติ (2559) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการจูงใจไว้ว่า การจูงใจเป็นแรงผลักดันให้การกำหนดทิศทางและเป้าหมายของแต่ละบุคคล โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการไปสู่เป้าหมายอย่างมาก แต่บุคคลที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรมหรือไม่ล้มเลิกการกระทำก่อนที่จะบรรลุเป้าหมาย

ถวัลย์พันธุ์ เขจรนันท์ (2560) อธิบายเกี่ยวกับการจูงใจไว้ว่า การจูงใจเป็นบางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของแต่ละบุคคล ที่ก่อให้เกิดการกระทำ การเคลื่อนไหว หรือมีการแสดงพฤติกรรมให้ตรงตามเป้าหมาย

สุนันทา เลาหนันท์ (2556) ให้ความหมายการจูงใจไว้ว่า เป็นสภาวะที่ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางตามที่กำหนด ซึ่งเป้าหมายดังกล่าวจะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ตนเองอาศัยอยู่

สุธรรม รัตนโชติ (2553) อ้างถึงใน รุจิรัตน์ วิโรจน์ศิริชัย และ รศ.จรีพร ศรีทอง (2561) กล่าวถึงการจูงใจไว้ว่า การนำปัจจัยในด้านต่าง ๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อให้ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่จูงใจจะต้องศึกษาว่าแต่ละบุคคลมีความต้องการหรือความคาดหวังอย่างไร รวมถึงมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์อย่างไร เพื่อนำสิ่งที่ได้ศึกษามาเป็นแรงจูงใจในการแสดงออกหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

Sule (2017) ให้ความหมายของการจูงใจ คือ สิ่งที่สามารถควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดจากความต้องการ (Needs) การกดดัน (Drives) หรือความปรารถนา (Desires) ที่มีความต้องการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยแรงจูงใจนั้นจะเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือสิ่งเร้าภายนอกก็ได้ ซึ่งปัจจัยภายใน จะได้แก่ ความต้องการหรือความรู้สึกที่ขาดอะไรบางอย่าง จนทำให้ต้องกระทำสิ่งนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการ ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ สิ่งเร้าที่มาเสริมความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งความต้องการนั้นจะเป็นสิ่งเร้าภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่น ๆ เช่น การบังคับขู่เข็ญ การยอมรับ การให้รางวัล กำลังใจ หรือการทำให้เกิดความพอใจ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจได้

Robbins (2016) อ้างถึงใน สุรยุทธ บุญมาทัด (2562) ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า สิ่งที่ผลักดันให้คนมีพฤติกรรม เพื่อกำหนดทิศทางและเป้าหมาย ซึ่งคนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อไปสู่เป้าหมายสูงสุด ส่วนคนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงออกทางพฤติกรรม หรืออาจจะล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย

Mary (2015) อธิบายถึงการจูงใจ คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล อาจเกิดจากการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมที่แตกต่างออกมา เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้

Truss, Alfes และ Gill (2010) อ้างถึงใน จิระพงศ์ เรืองกฤษ (2556) กล่าวถึงการจูงใจ คือ แรงกระตุ้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งทำให้เกิดความกระตือรือร้น สนุกกับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยหลักการและกระบวนการที่ตอบโต้กับลูกน้องหรือหัวหน้างาน

ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

Dubrin และ Ireland (1993) กล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงาน คือ กระบวนการที่ถูกใช้ในการขับเคลื่อนและสนับสนุนพฤติกรรม ที่นำไปสู่เป้าหมายขององค์กร

Newstrom (2007) อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ สมัครวงศ์ (2551) พูดถึงแรงจูงใจในการทำงาน คือ แรงผลักดันภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการทำงานเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์

พวงเพชร วัชรอยู่ (2526) อ้างถึงใน ณัฐชนันท์พร ทิพย์รักษา (2556) อธิบายถึงแรงจูงใจในการทำงานไว้ว่า สิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้น ที่ผลักดันให้บุคคลเกิดความเต็มใจ ความพึงพอใจ และความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2530) อ้างถึงใน กนกกาญจน์ จิตรแข็ง (2561) กล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงาน คือ การให้ผลตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงประโยชน์และการมีผลประโยชน์ร่วมกัน

รัชดาภรณ์ เด่นพงษ์พันธ์ (2539) อ้างถึงใน ธัญพร สุวรรณคาม (2559) กล่าวว่าแรงจูงใจในการทำงาน เป็นแรงผลักดัน หรือความต้องการที่ให้คุณเกิดความเต็มใจ ความพอใจ และความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน คือ พลังที่อยู่ภายในตัวของพนักงานที่เป็นแรงผลักดัน และเป็นตัวกำหนดทิศทางหรือเป้าหมาย ซึ่งการสร้างแรงจูงใจในการทำงานจะช่วยเสริมสร้างคุณค่าให้กับพนักงาน เนื่องจากคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นคนที่มุ่งมั่นในหน้าที่การงาน ทำให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่และสามารถทำงานที่ตนเองรับผิดชอบได้สำเร็จ

ประเภทของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การจูงใจภายใน และการจูงใจภายนอก

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สถานการณ์ของแต่ละบุคคลที่มีความต้องการในการเรียนรู้ หรือการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องให้บุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง ซึ่งการจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1.1 ความต้องการ ความต้องการภายในที่ทำให้เกิดแรงขับเคลื่อนที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความต้องการ

1.2 เจตคติ ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลนั้นเกิดพฤติกรรมที่เหมาะสม

1.3 ความสนใจพิเศษ การมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษ ถือเป็นแรงจูงใจที่ส่งผลให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้นมากกว่าปกติ

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นจากภายนอก โดยสามารถมองเห็นถึงจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงออกพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งแรงจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล สิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมตามความเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงาน มีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ จึงตั้งใจทำงานอย่างสุดความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่ได้รับความก้าวหน้าจากการกระทำนั้น ย่อมเกิดแรงจูงใจให้มีความตั้งใจ และทำให้เกิดพฤติกรรมนั้นขึ้นอีก

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ครู อาจารย์ มีบุคลิกภาพที่มีความน่าเชื่อถือ หรือผู้จัดการ มีบุคลิกภาพการเป็นผู้นำที่ดี

2.4 เครื่องล่อใจอื่น ๆ แรงกระตุ้นที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น การให้รางวัล (Rewards) หรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งเป็นการกระตุ้นไม่ให้เกิดการกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้การชมเชย ตีเตือน หรือการทดสอบ ก็สามารถทำให้เกิดพฤติกรรมได้เช่นกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

โดยแรงจูงใจในการทำงาน จะใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีที่ศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่ไม่สิ้นสุด และจะดิ้นรนเพื่อให้ถึงจุดมุ่งหมายที่ตนเองตั้งไว้ ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นโดยเรียงจากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญ โดยความต้องการของมนุษย์จะเป็นตัวผลักดันให้ทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งทฤษฎีของมาสโลว์ได้มีการแยกลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น ดังนี้ (Maslow, 1970)

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นระดับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ หรือความต้องการเพื่อความอยู่รอด ได้แก่ ปัจจัย 4 คือ อาหาร เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

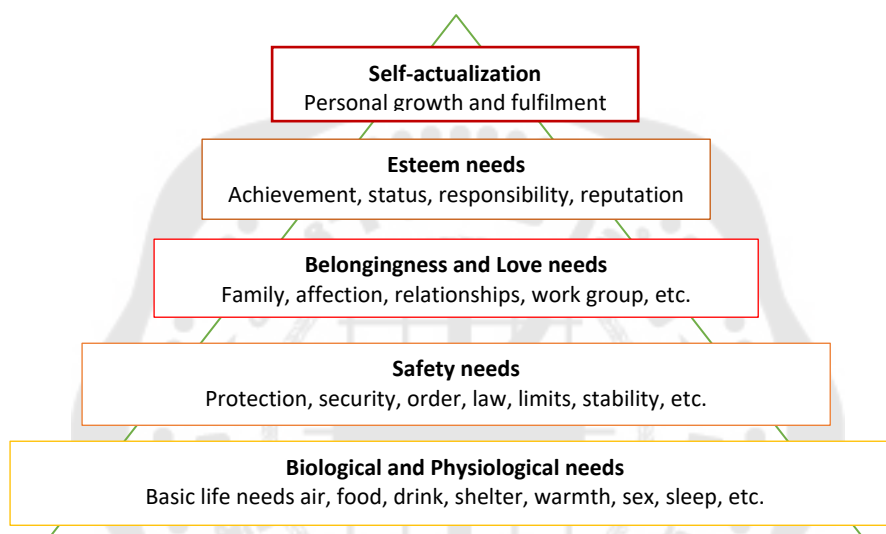
ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Security and Safety Needs) เป็นระดับความต้องการที่มีความซับซ้อน โดยมนุษย์ต้องการควบคุมหรือดูแลสิ่งต่าง ๆ ในชีวิต ดังนั้นความมั่นคงและความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญสำหรับมนุษย์ ได้แก่ ความมั่นคงทางการเงิน ความปลอดภัยจากการเจ็บป่วย หรือความปลอดภัยทางด้านอาชญากรรม

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นระดับความต้องการในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ การเป็นสมาชิก การให้ความรัก การให้อภัย และความเป็นมิตร

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับนับถือและเห็นว่าตนเองมีคุณค่าต่อสังคม (Esteem or Ego Needs) เป็นระดับความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในด้านความรู้ ความสามารถ รวมทั้งความเป็นอิสระในการทำงาน และสถานะทางสังคม ซึ่งการได้รับการมอบหมายในตำแหน่งหน้าที่ที่สำคัญ จะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และความเชื่อมั่นในตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จ (Actualization Needs) เป็นระดับความต้องการสูงสุดของมนุษย์ เป็นความพยายามของมนุษย์ที่ต้องการให้บุคคลเกิดการยอมรับและนับถือตนเอง หรือเรียกว่า ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มีทั้งหมด 5 ขั้น โดยเรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปยังขั้นสูงสุด คือ ความต้องการทางด้านกายภาพ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการความนิยมนับถือ และความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองของ Maslow's Hierarchy of Needs

ที่มา : Abraham Maslow. (1970). Motivation and Personality.

จากแบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (1970) จะเห็นได้ว่า การตอบสนองความต้องการของมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญในการจูงใจที่ทำให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป โดยต้องเข้าใจถึงความต้องการแต่ละบุคคล จึงจะสามารถจูงใจบุคคลนั้นได้

ทฤษฎีการจูงใจของแมกคลีแลนด์ (McClelland's Motivation Theory) McClelland (1961) อ้างถึงใน อรรถพรณ คำมา (2559) เป็นทฤษฎีที่มีบทบาทอย่างมากที่จะช่วยในการพัฒนาการจูงใจ โดยแบ่งการจูงใจออกตามความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 แบบ ดังนี้

แบบที่ 1 ความต้องการอำนาจ (The Need for Power) บุคคลต้องการมีอำนาจ เพราะจะอาศัยการใช้อำนาจ เพื่อสร้างอิทธิพลและใช้ควบคุมในการทำงาน

แบบที่ 2 ความต้องการความผูกพัน (The Need for Affiliation) บุคคลมีความต้องการด้านความผูกพัน โดยการรักษาสัมพันธภาพที่ดีทางสังคม เพื่อให้เกิดความรู้สึกยินดี ความคุ้นเคย ความเข้าใจ และพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิดความทุกข์

แบบที่ 3 ความต้องการความสำเร็จ (The Need for Achievement) บุคคลมีความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จ จะมีความกลัวต่อความล้มเหลว และจะมีอารมณ์หงุดหงิด เมื่อรู้สึกผิดหวัง แต่จะชอบการทำงานด้วยตนเอง

จากแรงจูงใจขั้นพื้นฐานของบุคคล 3 ประการดังกล่าว McClelland (1980) ให้ความสำคัญในเรื่องของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าแรงจูงใจในด้านอื่น ๆ เพราะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จมากที่สุด และได้กล่าวถึงพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ 6 ลักษณะ ดังนี้

1. กล้าเสี่ยงพอสมควร เหตุการณ์ที่ต้องใช้ความสามารถ และการตัดสินใจอย่างเด็ดเดี่ยว ซึ่งจะเป็นบุคคลที่ต้องการประสบความสำเร็จขั้นสูงสุด โดยมีความต้องการทำงานที่ยาก เนื่องจากงานที่ยากจะมีความท้าทาย และสามารถประสบความสำเร็จได้เร็วกว่า

2. ชยันชันแข็ง เป็นบุคคลที่ชอบทำอะไรใหม่ ๆ ซึ่งมีความคิดเห็นว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในระดับสูงสุดไม่จำเป็นต้องเป็นคนขยัน แต่จะเป็นคนที่มีความพยายามต่อสิ่งที่ท้าทาย ทำให้เกิดความรู้สึกว่าได้ทำงานสำคัญนั้นจนสำเร็จ แต่ในทางตรงกันข้ามบุคคลประเภทนี้จะไม่ขยันในงานที่ต้องทำเป็นประจำทุกวัน เนื่องจากใช้ความขยันไปกับงานที่ต้องใช้สมอง หรือเป็นงานที่สามารถค้นหาวิธีการใหม่ ๆ ให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง

3. รับผิดชอบต่อตนเอง ผู้ที่ต้องการประสบความสำเร็จในระดับสูงสุด จะมีความพยายามทำงานให้สำเร็จ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในตนเอง โดยไม่หวังให้คนอื่นยกย่อง และไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการ

4. ต้องการทราบถึงผลของการตัดสินใจของตนเอง ผู้ที่ต้องการประสบความสำเร็จในระดับสูงสุดจะพยายามทำตัวให้ดีกว่าเดิม เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงในด้านของพฤติกรรมให้ดียิ่งขึ้น

5. มีการทำนายหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ผู้ที่ต้องการประสบความสำเร็จในระดับสูงสุดจะเป็นบุคคลที่มีแผนการทำงานระยะยาว เนื่องจากสามารถเห็นผลสำเร็จได้ในระยะยาว

6. มีทักษะในการจัดการระบบงาน เป็นสิ่งที่แมคเคลแลนด์มีความคิดเห็นว่าควรมีในทฤษฎี แต่หลักฐานในการค้นคว้าที่นำมาสนับสนุนยังไม่เพียงพอ

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) (Two-Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย ซึ่งทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการศึกษาวิจัยของ Herzberg, Mausner, และ Synderman (1959) ที่ได้มีการสัมภาษณ์การทำงานของนักบัญชีและวิศวกร ประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่งในเมือง Pittsburg ผลสรุปคือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจของพนักงาน มี 2 ประเภท คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) และ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งความแตกต่างทั้ง 2 มิติ สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยที่สร้างทัศนคติทางบวกให้เกิดขึ้นกับพนักงาน โดยส่วนใหญ่จะมีความเกี่ยวข้องกับงานที่เป็นการปฏิบัติ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลกับความพึงพอใจโดยตรง ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง แต่ละบุคคลสามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ สามารถแก้ไขปัญหา และป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เมื่อผลงานประสบความสำเร็จจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับ การยกย่อง หรือการแสดงความยินดีจากหัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ และเห็นคุณค่าในผลงานของตนเอง

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่มีความน่าสนใจ หรือความท้าทาย เป็นงานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือต้องทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง โดยองค์การจะต้องทำให้พนักงานรู้สึกว่าการที่ทำงานที่มีความสำคัญ และพนักงานมีความหมายต่อการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้แสดงศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจจากการได้รับมอบหมายต่องานของตนเอง และมีอำนาจกับงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะไม่มีการควบคุมจนขาดอิสระในการทำงาน

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งในการทำงานให้สูงขึ้น รวมถึงการได้รับโอกาสต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถและพัฒนาศักยภาพของตนเอง

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ซึ่งปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

2.1 นโยบายการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง นโยบายหรือการบริหารขององค์กร มีกฎระเบียบข้อบังคับ และระบบงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนและเป็นธรรม

2.2 การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน จะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความยุติธรรม และสามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็น และให้คำแนะนำในการทำงานแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisors, Peers and Subordinates) หมายถึง การติดต่อกับ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งทางวาจาหรือท่าทางที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดี สามารถช่วยเหลือและทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น

2.4 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อม และสภาพทางกายภาพ เช่น บรรยากาศ สถานที่ รวมถึงลักษณะแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องใช้ เพื่อเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.5 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่พนักงานได้รับอย่างเหมาะสม เช่น เงินเดือน เงินพิเศษ รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ที่อยู่ในระดับที่เป็นธรรม และพนักงานพึงพอใจ

2.6 ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี เป็นผลจากหน้าที่การงานของตนเอง ซึ่งหน้าที่การงานอาจส่งผลกระทบต่อทางตรงหรือทางอ้อม ยกตัวอย่างเช่น การถูกโยกย้ายไปทำงานที่ใหม่ซึ่งมีความห่างไกลจากครอบครัว ทำให้พนักงาน รู้สึกไม่มีความสุขในงานที่ทำ และอาจนำไปสู่การลาออกจากงานได้

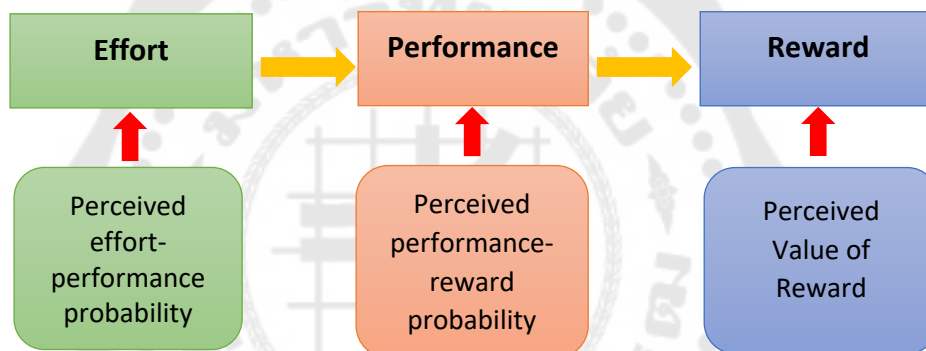
2.7 ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความมั่นคงในงานที่ทำ ความมั่นคงต่อองค์กร หรือความยั่งยืนในอาชีพ

Vroom (1964) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจที่เรียกว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) คือ การจูงใจให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น แต่จะต้องมีความเข้าใจถึงกระบวนการทางความคิด และการรับรู้ของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลมีความต้องการที่จะทำงานเพิ่มขึ้น จะมีความคิดว่าจะได้อะไรจากการทำสิ่งนั้น โดยทั่วไปบุคคลจะคาดหวังว่าในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ และผลตอบแทนตามความต้องการ โดยผลลัพธ์ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 ปัจจัย ดังนี้

1. การคาดหวังว่าถ้าพยายามทำแล้วจะทำได้ (Expectancy: E) คือ ความคาดหวังของคนที่ยอมทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ จะทำให้มีโอกาสในการประสบความสำเร็จในระดับที่ต้องการ ซึ่งบางครั้งจะการคาดหวังดังกล่าว จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกมีความสามารถในการทำงาน จนไปถึงในระดับที่ต้องการ

2. การคาดหวังว่ากระทำแล้วจะได้ผลลัพธ์ (Instrumentality: I) คือ การคาดหวังล่วงหน้าของบุคคล เมื่อประสบความสำเร็จ ผลที่ตามมาคือ รางวัลที่ได้จากความสำเร็จ การตั้งรางวัล หรือผลตอบแทน จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้รางวัลเมื่องานประสบผลสำเร็จ

3. ค่าของผลลัพธ์ (Valence: V) คือ ระดับคุณค่าหรือความตั้งใจที่แต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันต่อผลลัพธ์เดียวกัน โดยผลลัพธ์นั้นจะเป็นตัวจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการนั้น



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ที่มา : Victor Vroom. (1964). Expectancy Theory. Retrieved from

<http://kantacandidate.blogspot.com/2012/02/vroom.html>

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีของ Vroom (1964) เป็นการจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งแรงจูงใจที่เกิดขึ้น จะขึ้นอยู่กับความคาดหวังของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการใช้ความพยายาม ซึ่งหากบุคคลเกิดความเชื่อว่าพฤติกรรมที่ตนเองแสดงออกมาสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ และทำให้เกิดความน่าเชื่อถือได้ จะเกิดความพยายามในการแสดงพฤติกรรมนั้นอีกเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่มีการพัฒนามาจากแนวคิดของ Locke และ Latham (1990) ที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ จะขึ้นอยู่กับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งเป้าหมายดังกล่าวเป็นสิ่งที่ตั้งใจให้บรรลุตามช่วงเวลาที่กำหนด ดังนั้นการกำหนดเป้าหมายเพื่อจูงใจบุคคลต้องไม่ยากหรือง่ายเกินไป ควรเป็นเป้าหมายที่เหมาะสมกับ

ความสามารถของบุคคล ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการระบุลักษณะของการกำหนดเป้าหมายที่เฉพาะที่ประสบความสำเร็จ (Latham และ Pinder, 2005) อ้างถึงใน (อรพินทร์ ชูชม, 2555) มีดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง
2. เป้าหมายที่กำหนดควรเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ
3. บุคคลควรมีความสามารถ และมีทรัพยากรที่ส่งผลให้บรรลุเป้าหมาย
4. บุคคลควรได้รับข้อมูลเกี่ยวกับความคืบหน้า หรือความก้าวหน้าในการที่จะบรรลุเป้าหมาย
5. มีการจัดสรรรางวัลสำหรับบุคคลที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้
6. ผู้บริหารจำเป็นต้องสนับสนุน และควรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย
7. การกำหนดเป้าหมายจะมีประสิทธิผลมากที่สุดก็ต่อเมื่อ พนักงานยอมรับในเป้าหมายที่กำหนดไว้

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีลักษณะสำคัญ คือ ความผูกพันกับเป้าหมายของบุคคล นั่นคือ ความมุ่งมั่นที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย (อรพินทร์ ชูชม, 2555) ซึ่งเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ดังนั้นการชวนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายจะส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้ดีขึ้น

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์การภายใต้เงื่อนไข และนโยบายที่เป็นอยู่ โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ McClelland (1961) อ้างถึงใน อรพินทร คำมา (2559) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญในด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ครอบคลุม และตรงกับสิ่งที่ผู้วิจัยทำการศึกษา โดยองค์ประกอบดังกล่าวแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความต้องการอำนาจ คือ ความปรารถนาในการที่จะได้มาซึ่งอิทธิพลที่เหนือกว่าคนอื่น ๆ ในสังคม ทำให้บุคคลแสวงหาอำนาจ โดยผู้ที่มีแรงจูงใจในความต้องการอำนาจสูงจะเป็นผู้ที่พยายามควบคุมสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองบรรลุตามความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น 2. ด้านความต้องการความผูกพัน คือ ความปรารถนาที่จะส่งเสริม และรักษาสัมพันธภาพอันอบอุ่นเพื่อความเป็นมิตรกับผู้อื่น 3. ด้านความต้องการความสำเร็จ คือ ความปรารถนาในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และจะมีความวิตกกังวลเมื่อต้องพบกับความล้มเหลว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร (2548) อ้างถึงใน กัลยา สว่างคง และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2559) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ มีการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถ และความพยายามในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ และมีความต้องการที่จะทำงานกับองค์การนั้นต่อไป

Allen และ Meyer. (1990) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความรู้สึกผูกพันระหว่างองค์การกับพนักงานที่เชื่อมโยงพนักงานให้เข้ากับองค์การ ซึ่งจะสามารถบ่งบอกได้ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในลักษณะใด และแสดงถึงการตัดสินใจของพนักงานว่าจะเป็นพนักงานขององค์การต่อไปหรือไม่

Kanter (1968) อ้างถึงใน พิมพ์ชนก ทับมนเทียน (2561) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นการแสดงความเต็มใจของแต่ละบุคคลที่จะยินดี ทุ่มเท และจงรักภักดีต่อองค์การ ขณะที่เป็นพนักงานอยู่

Sheldon (1971) อ้างถึงใน ชมบวร เข็นทองกลาง และ ดร.กัญญ์รัชการย์ นิลวรรณ (2562) ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า เป็นเจตคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีความเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์การ ให้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ระหว่างการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในสังคมที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ

Buchanan (1971) อ้างถึงใน ธนยุทธ บุตรขวัญ (2554) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันกับความผูกพันทางใจ มีการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ โดยมีองค์ประกอบทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ (Identification) คือ บุคคลมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์การ

ส่วนที่ 2 ความเกี่ยวพันกับองค์การ (Involvement) การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ เพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ

ส่วนที่ 3 ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) ความรู้สึกรัก ความผูกพัน และความปรารถนาที่จะเป็นพนักงานในองค์การต่อไปในระยะยาว

Mowday et al (1991) อ้างถึงใน ราชันีวรรณ ตริทิพย์ (2550) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความสัมพันธ์ที่พนักงานมีต่อองค์การ เป็นแรงผลักดันให้พนักงานเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อให้องค์การมีความเจริญเติบโตขึ้น

วรรณช ทองไพบูลย์ (2543) อ้างถึงใน ทิวาพร รักงาม และ สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2559) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความภาคภูมิใจ การยอมรับ ยึดมั่นในเป้าหมาย และอุดมการณ์ขององค์การ ทำให้เกิดความเต็มใจในการทำงาน เพื่อความก้าวหน้าของตนและประโยชน์ขององค์การ โดยมีความต้องการที่จะเป็นพนักงานในองค์การต่อไป

สุพานี สุษฎ์วานิช (2549) อ้างถึงใน สาธิต วิกรานต์ธนากุล และ สมยศ อวเกียรติ (2559) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า องค์การที่ประสบความสำเร็จจะสร้างประโยชน์ให้กับสังคม และให้โอกาสแก่พนักงาน ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกรัก ภูมิใจ ซึ่งส่งผลถึงการปฏิบัติตนให้เป็นพนักงานที่ดีขององค์การ ได้แก่ ความตั้งใจปฏิบัติงาน ดูแล และรักษาทรัพย์สินให้เหมือนเป็นของตนเอง และมีการแก้ตัวแทนองค์การเมื่อมีการโดนกล่าวหา

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า ความรู้สึก ทัศนคติ และการแสดงออกทางพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์การที่ทำงานที่แสดงถึงความมุ่งมั่น ยึดมั่น ผูกพัน ยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ โดยจะอุทิศตนให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถ รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในองค์การ มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และมีความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

Meyer และ Allen (1997) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีการแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไว้ ดังนี้

1. ความผูกพันที่ต่อเนื่อง หมายถึง การที่บุคคลต้องการทำงานกับองค์การ เพราะมีความเชื่อว่า หากลาออกจากองค์การจะไม่คุ้ม เมื่อพิจารณาถึงต้นทุนที่ได้ลงทุนไปขณะที่เป็นพนักงาน ยิ่งอยู่มานานหากลาออกจากงานจะทำให้สูญเสียสิ่งที่ตนเองได้ลงทุนไป ได้แก่ ประโยชน์ที่พนักงานจะได้หลังจากเกษียณอายุ หรือ มิตรภาพ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง

2. ความผูกพันทางอารมณ์ หมายถึง การยึดติดทางอารมณ์ต่อองค์การ เป็นการผูกมัดทางอารมณ์ในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ได้แก่ ความรู้สึกสามัคคีในกลุ่มพนักงาน ซึ่ง

บุคคลที่มีความผูกพันมากจะเต็มใจช่วยเหลือ ในกรณีที่องค์การกำลังเกิดการเปลี่ยนแปลง แต่ในทางตรงข้าม หากพนักงานคิดว่าค่านิยมของตนเองไม่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การก็จะลาออกไป

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นหนี้บุญคุณ หรือมีภาระหน้าที่ต่อองค์การ เพราะเมื่อพนักงานเข้ามาเป็นพนักงานแล้ว จะต้องมีความยึดมั่น และมีความผูกพันต่อองค์การ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

Allen และ Meyer (1990) อ้างถึงใน ศิริมา ตันติธำรงวุฒิ, มนต์วี พิริยะกุล, และ นรพล จินันท์เดช (2559) มีความคิดเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นภาวะทางจิตใจ ที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์การซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แนวทาง ดังนี้

1. แนวทางที่เน้นความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Attachment) เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เพราะเป็นการแสดงถึงการเต็มใจที่จะเป็นพนักงานขององค์การ เนื่องจากได้รับประสบการณ์ หรือการตอบสนองที่ตรงตามความคาดหวัง ซึ่งองค์ประกอบในด้านนี้จะขึ้นอยู่กับการบริหารขององค์การว่ามีการบริหารแบบการกระจายอำนาจในการตัดสินใจหรือไม่

2. แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Perceives Costs) การที่บุคคลมีความผูกพันกับองค์การของตนเอง เนื่องจากรู้ว่า หากออกจากองค์การนี้ไปจะเสียผลประโยชน์อะไร ในขณะที่เดียวกันก็ไม่มีทางเลือกหรือทางเลือกนั้นจำกัดให้บุคคลต้องอยู่กับองค์การเพราะจำเป็นต้องอยู่เท่านั้น

3. แนวทางที่เน้นความผูกพัน อันเนื่องมาจากหน้าที่ (Obligation) แสดงถึงการรับรู้ระหว่างความผูกพันของตนเองต่อองค์การ ซึ่งการที่องค์การมีการพัฒนาพนักงานด้วยการฝึกอบรม การให้ทุน จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพัน และต้องตอบแทนองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจาก 2 ตัวแปร ได้แก่ การหล่อหลอมทางสังคม เช่น การหล่อหลอมจากวัฒนธรรมขององค์การ และคุณค่าขององค์การ การแลกเปลี่ยน เช่น การได้รับรางวัลทางสังคม และรางวัลที่ได้รับจากองค์การ

Miner (1992) ได้แบ่งแนวคิดของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรม รูปแบบพฤติกรรมที่มีความต่อเนื่องในการทำงาน ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามรักษาพนักงานให้คงอยู่ไม่ลาออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเบคเคอร์ (Becker, 1960) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจาก การที่บุคคลตระหนักถึงว่า เมื่อลาออกไปแล้วเขาเสียอะไรบ้าง เพราะการลงทุนในองค์การอาจเป็นลักษณะของ เวลา กำลังกาย หรือสติปัญญา ซึ่งเบคเคอร์ (Becker, 1960) เรียกสิ่งเหล่านี้ว่า Side bet เมื่อพนักงาน

ได้ลงทุนกับองค์กรไปแล้ว พนักงานจะเกิดความคาดหวังในผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กรในระดับที่รู้สึกคุ้มค่า

2. ด้านทัศนคติ เน้นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Porter and Other, 1974, อ้างถึงใน อนุดิษฐ์ สุวานไชยกร, 2562) โดยความผูกพันต่อองค์กรมีการแสดงออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

2.1 ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร เป็นการที่บุคคลมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร โดยมีความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นสถานที่ที่เหมาะสมกับตนมากที่สุด เนื่องจากบุคคลมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

2.2 ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เป็นการทุ่มเทเพื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุตรงตามเป้าหมายขององค์กร

2.3 ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคคลมีความจงรักภักดี มีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร ถึงแม้จะมีงานลักษณะเดียวกันมาเสนอ และให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า ก็ไม่มีความคิดที่จะโยกย้ายเพื่อไปทำงานที่ใหม่ เนื่องจากมีรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมันคงที่จะอยู่กับองค์กรนี้

แนวคิดที่รวมด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติเข้าด้วยกัน โดยนักวิจัยที่สำคัญ คือ Allen & Meyer (1990) ได้เสนอทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร เป็นทฤษฎีความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และองค์กรจนนำไปสู่การตัดสินใจของพนักงานว่าจะเป็นพนักงานต่อไปหรือไม่ โดยความผูกพันกับองค์กรประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Continuance Commitment) ด้านความผูกพันด้านคงอยู่ (Normative Commitment) (ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548, อ้างถึงใน สุรศักดิ์ อุดมวิวัฒน์ และ ภูษิต วงศ์หล่อสายชล, 2560) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร จะแสดงออกถึงความต้องการที่จะเป็นพนักงานกับองค์กรต่อไป

2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งเกิดจากการได้รับผลประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ พนักงานจึงแสดงออกด้วยการคงอยู่กับองค์กร

3. ด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานเมื่อเป็นพนักงานขององค์การ เป็นหน้าที่ หรือเป็นพันธะผูกพันที่พนักงานจะต้องปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

Steers (1997) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดในความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงานในองค์การ

2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความหลากหลายของงาน และความมีเอกลักษณ์ของงาน

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) หมายถึง ประสบการณ์ในการทำงานที่พนักงานงานได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญ ความรู้สึกที่องค์การสามารถเป็นที่พึ่งพิงได้ และทัศนคติเชิงบวกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์การ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับเรื่องความผูกพันต่อองค์การข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ มีองค์ประกอบทั้งด้านสภาพแวดล้อม และด้านประสบการณ์การทำงาน โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Porter and Other (1974) อ้างถึงใน อนุดิษฐ์ฐานไชยกร (2562) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบที่สำคัญในด้านต่าง ๆ ของความผูกพันต่อองค์การที่ครอบคลุมและตรงกับสิ่งที่ผู้วิจัยทำการศึกษา โดยองค์ประกอบดังกล่าวแบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์การ 2. ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ และ 3. ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

Ryan และ Smith (1954) อ้างถึงใน พัชรกันย์ เมธาอัครเกียรติ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2561) กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์เชิงบวกกับสิ่งที่ได้ทุ่มเท และลงทุนให้กับการทำงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานเป็นมุมมองในการทำงานของแต่ละบุคคล โดยเปรียบเทียบจากความพยายามกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

Simon (1960) อ้างถึงใน ว่าที่ร้อยตรี อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) ได้ให้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถดูได้จากปัจจัยนำเข้า (Input)

กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และหากเป็นการบริหารในส่วนงานราชการให้บอกความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย โดยสามารถเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (I - O) + S$$

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิต หรือผลงานที่ได้รับ (Output).

I คือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

Good (1973) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จ โดยจะต้องใช้เวลาและความพยายาม เพื่อให้สิ่งที่คาดหวังสมบูรณ์ที่สุด

Certo (2000) ได้นิยามความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุตรงตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งประสิทธิผลทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things)” ส่วนประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีการในการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด โดยมีจุดมุ่งหมายในการใช้ทรัพยากรให้ต่ำสุด ซึ่งจะเป็นการตั้งเป้าหมาย (Goal) เพื่อให้ประสิทธิผลบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

แสวง รัตนมงคลมาศ (2514) อ้างถึงใน นิดา ประพฤติธรรม (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพจากการแสดงออกของบุคคล พบว่า ประสิทธิภาพเป็นความสามารถของบุคคลที่ต้องการทำสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปได้โดยดีที่สุด ซึ่งคำว่า “โดยดีที่สุด” ในด้านธุรกิจ หมายถึง การได้ผลกำไรสูงสุด แต่ในด้านการบริหารราชการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้สูงสุด

เสาวภาคย์ ดีวาจา (2529) อ้างถึงใน ไกรวุฒิ จีระวัฒนากร และ ธีญนันท์ บุญอยู่ (2561) ได้สรุปว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความพร้อม ความพยายาม และความสามารถที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยการประเมินประสิทธิภาพไม่สามารถทำได้โดยตรง แต่จะใช้วิธีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่าตรงตามเป้าหมายหรือไม่

สมยศ นาวิกการ (2545) อ้างถึงใน ทวีชัย แสงนุสร (2562) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า เป็นอัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยในการผลิต ซึ่งเราต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น

เสนาะ ตีเยาว์ (2545) อ้างถึงใน ปันณธรร เขียรชัยพฤษ (2560) ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพในการทำงานว่า เป็นการทำงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อให้เสีย ค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด ซึ่งไม่เพียงแต่ตั้งเป้าหมายการทำงานให้เสร็จอย่างเดียว แต่จำเป็นต้องคำนึงถึง ค่าใช้จ่ายอีกด้วย โดยสิ่งที่ทำนั้นจะบรรลุผลตามสิ่งที่คาดหวังไว้ จะต้องมีการใช้ทรัพยากรที่น้อย ที่สุดและคุ้มค่าที่สุด

ชาคริต ศรีขาว (2551) อ้างถึงใน ธเนศ บุตรอำ (2559) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ ในการทำงานไว้ว่า การผลิตสินค้าหรือบริการจะต้องพิจารณาถึงต้นทุน หรือปัจจัยนำเข้าให้น้อย และประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งปัจจัยนำเข้าจะต้องพิจารณาถึงความพยายาม ความสามารถในการ ทำงานของพนักงาน โดยพิจารณาจากผลที่ได้รับว่าตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ซึ่ง ประกอบด้วย ต้นทุน ปริมาณ คุณภาพ และวิธีการในการผลิต

จากความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมาย ของประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงความประหยัด และลดการสูญเสียของทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมให้ได้มากที่สุด เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ และเป็นที่พึงพอใจต่อองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

Peterson และ Plowman (1989) อ้างถึงใน อุทสัน วีระศักดิ์การุณย์ (2556) ได้ให้แนวคิด และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) ผู้ผลิตและผู้ใช้ มีความคาดหวังว่าต้องมีคุณภาพสูง สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า และพึงพอใจในผลของการทำงาน
2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวัง ของหน่วยงานหรือองค์กร โดยผลงานที่ได้จะต้องมีความเหมาะสมตามเป้าหมายที่องค์กรได้ วางไว้
3. เวลา (Time) คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน และสามารถพัฒนาการทำงานให้เกิดความสะดวก และความรวดเร็ว
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) เป็นค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงานทั้งหมด ซึ่งจะต้องเหมาะสมกับลักษณะงาน โดยเน้นการลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมาก ได้แก่ การใช้ ทรัพยากรด้านคน เงิน เทคโนโลยี วัสดุที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และก่อให้เกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

WoodCock (1989) ได้กล่าวถึงลักษณะของการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท คือ การทำงานเป็นทีมที่มีการรวบรวมทักษะความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล และใช้ความแตกต่างมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้ตรงตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน
 2. เป้าหมายที่ชัดเจนและมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ คือ การมีเป้าหมาย และ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน โดยสมาชิกในทีมมีการรับรู้ การยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น
 3. การเปิดเผยและเผชิญ คือ บรรยากาศในการทำงานที่สมาชิกในทีมสามารถแสดง ความรู้สึก ความคิดเห็นได้ และมีการสื่อสารโดยตรง มีการร่วมกันแก้ปัญหา และสร้างความเข้าใจ
 4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ คือ สมาชิกในทีมได้รับการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความจริงใจ และสามารถพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานที่พร้อมจะแก้ไขปัญหาร่วมกัน
 5. ความร่วมมือและขัดแย้ง คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือ พร้อมที่จะช่วยเหลืออยู่ ตลอด มีการสนับสนุนทักษะ ความรู้ และความสามารถของแต่ละบุคคล รวมทั้งการแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน ทำให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน อีกทั้งยังช่วยขจัดความขัดแย้ง และ ความคิดเชิงลบ
 6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน คือ มีการประชุม ปรึกษา และหาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน เพื่อใช้ในการตัดสินใจ โดยจะใช้ข้อมูล และความเห็นของสมาชิกในทีม
 7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม คือ ผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมใน สถานการณ์นั้น โดยสมาชิกทุกคนสามารถเป็นผู้นำได้ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น ๆ
 8. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ คือ มีการติดตามการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำปัญหา หรืออุปสรรคมาแก้ไขร่วมกัน
 9. การพัฒนาบุคลากร คือ การพัฒนาในด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถของ สมาชิกในทีม เพื่อใช้ทักษะ ความรู้ และความสามารถที่มีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่าง เต็มที่
 10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือ การร่วมมือ และ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
 11. การติดต่อสื่อสารที่ดี คือ การติดต่อสื่อสารในทีม มีความถูกต้อง และชัดเจน เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และความคิดเห็น
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538) อ้างถึงใน วัชรภรณ์ ไบยา (2557) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ ที่ใช้ในการพิจารณาเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้หลายมิติ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของต้นทุนของการผลิต หรือค่าใช้จ่าย (Input) คือ การใช้คน เงิน วัสดุ หรือเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และก่อให้เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) คือ การทำงานที่ตรงตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีการใช้เทคนิคบางอย่างเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) คือ การทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร และทันต่อเวลาที่ตั้งไว้ โดยที่ผู้ประกอบการมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และมีการให้บริการที่น่าพึงพอใจเมื่อลูกค้าใช้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจที่ดีในการทำงานจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยสิ่งที่เกิดขึ้นจากองค์กรจะมีการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของพนักงาน ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้พนักงานเกิดการปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538) อ้างถึงใน วัชรภรณ์ ไบยา (2557) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าองค์ประกอบของแนวคิดดังกล่าว สามารถวัดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธนาคารได้อย่างครอบคลุม ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ด้านค่าใช้จ่าย คือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และก่อให้เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด 2. ด้านกระบวนการบริหาร คือ การทำงานที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และได้มาตรฐานที่ดี 3. ด้านผลลัพธ์ คือ การทำงานที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2487 ธนาคารเป็น 1 ใน 16 บริษัทจดทะเบียนกลุ่มแรกที่เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2518 ซึ่งเป็นปีแรกที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเปิดดำเนินการ และธนาคารให้บริการทางการเงินแบบครบวงจรแก่ลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคลผ่านเครือข่ายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งครอบคลุม 14 เขตเศรษฐกิจทั่วโลก ได้แก่ ฮองกง ญี่ปุ่น สิงคโปร์ สหราชอาณาจักร เวียดนาม จีน ลาว ฟิลิปปินส์ กัมพูชา มาเลเซีย ไต้หวัน

อินโดนีเซีย สหรัฐอเมริกา และเมียนมา รวมทั้งมีเครือข่ายความร่วมมือกับธนาคารตัวแทนต่างประเทศกว่า 1,000 แห่ง

ในปี 2563 ธนาคารได้รับอนุมัติการดำเนินการรวมธนาคารกรุงเทพ 3 สาขา ในประเทศอินโดนีเซียเข้ากับธนาคารพีที เพอร์มาตา ทีบีเค (เพอร์มาตา) ซึ่งเป็นการเสริมรากฐานการดำเนินธุรกิจในประเทศอินโดนีเซียของธนาคารให้มั่นคงยิ่งขึ้น ช่วยให้ธนาคารสามารถสนับสนุนลูกค้าให้เข้าถึงโอกาสใหม่ทางธุรกิจ และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ครอบคลุม ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีมากยิ่งขึ้น โดยธนาคารมีการจำแนกการดำเนินธุรกิจเป็น 6 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายใหญ่ เป็นผู้นำในการให้บริการทางการเงินแก่ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ และบริษัทข้ามชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยในหลากหลายอุตสาหกรรม โดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละอุตสาหกรรมเป็นผู้ดูแลบริการด้านธุรกรรมที่ให้บริการ นอกจากนี้ยังนำเสนอโซลูชันบนแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อเพิ่มคุณค่าแก่ธุรกิจของลูกค้า

2. กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายกลาง สนับสนุนและดูแลผู้ประกอบการขนาดกลาง รวมถึงธุรกิจครอบครัวอย่างใกล้ชิดด้วยบริการที่ตอบสนองทางความต้องการทางการเงิน และธุรกิจในฐานะธนาคารแห่งเดียวของประเทศไทยที่มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วภูมิภาค ธนาคารให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจระหว่างประเทศ เช่น ธุรกิจการส่งออกและการนำเข้า และธุรกิจที่มีชีพหลายชนในภูมิภาค

3. กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายปลีก ให้คำแนะนำด้านการเงิน และธุรกิจในฐานะพันธมิตร เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ประกอบการขนาดย่อม รวมถึงการช่วยให้ลูกค้าเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจบริหารความเสี่ยง และเชื่อมโยงลูกค้าสู่โอกาสใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น

4. กลุ่มธุรกิจลูกค้าบุคคล ให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงวัย ผ่านเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ บริการเอทีเอ็ม และบริการธนาคารอัตโนมัติ รวมถึงบริการธนาคารดิจิทัล เช่น บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Bualuang iBanking) บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Bualuang mBanking) และบริการชำระเงินด้วย Qr Code

5. กลุ่มธุรกิจธนาคารต่างประเทศ เป็นธนาคารที่มีเครือข่ายในต่างประเทศที่กว้างขวางที่สุด และยังมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนบริษัทข้ามชาติที่ทำธุรกิจในภูมิภาคอาเซียน นอกเหนือจากการให้สินเชื่อ ธนาคารยังสนับสนุนลูกค้าด้วยความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเทศต่าง ๆ พร้อมทั้งเชื่อมโยงลูกค้ากับคู่ค้าที่มีศักยภาพในภูมิภาค

6. กลุ่มธุรกิจการเงินธนกิจ มีการประสานความร่วมมือกับสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่บริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด เพื่อนำเสนอบริการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ และนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และแนวปฏิบัติในการดำเนินงานขององค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคม

วิสัยทัศน์

มุ่งหมายที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งธนาคารมีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยี และระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากล ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

ภารกิจ

ภารกิจหลักของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ภารกิจด้านการเงิน ภารกิจด้านการตลาดและลูกค้า ภารกิจด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน และภารกิจด้านศักยภาพขีดความสามารถ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการเงิน ให้ผลประกอบการทางการเงินที่มีความก้าวหน้าอย่างมีเสถียรภาพ
2. ด้านการตลาดและลูกค้า เป็นผู้นำในธุรกิจด้านคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ
3. ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีวิธีการในการตรวจสอบคุณภาพ มีมาตรฐานในการทำงาน และสามารถนำข้อมูลจากกระบวนการทำงานมาใช้ในการตัดสินใจดำเนินการได้
4. ด้านศักยภาพขีดความสามารถ สนับสนุนให้พนักงานมีศักยภาพพร้อมที่จะรองรับแนวทางการขยายธุรกิจของธนาคาร

ค่านิยมองค์กร

คุณค่าหลักที่ทำให้ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารชั้นนำของประเทศอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่ทุกคนในธนาคารจะต้องร่วมรักษาไว้ โดยจะต้องคำนึงถึง และนำมาใช้ในทุกรณีคือ “ให้บริการทางการเงินที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าตามแนวทาง เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” โดยมีปรัชญาการทำงาน ดังนี้

1. ให้บริการที่เป็นเลิศในทัศนะของลูกค้า
2. ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ

3. ปฏิบัติงานในลักษณะของผู้มีจรรยาบรรณ และเป็นมืออาชีพ
4. มุ่งมั่นที่จะร่วมมือกันทำงานเป็นทีมด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
5. ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน

แนวทางที่มุ่งเน้นของธนาคาร

ธุรกิจธนาคารกำลังเผชิญความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ตลอดจนความท้าทายจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อวิถีการใช้ชีวิตของคนในวงกว้าง และต่อเศรษฐกิจและสังคมทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ดังนั้นเพื่อให้ธนาคารสามารถรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างยั่งยืน ธนาคารได้วางแนวทางการดำเนินการเพื่อรับมือและแสวงหาโอกาสจากความท้าทายไว้ 5 ประเด็น ดังนี้ (รายงานความยั่งยืนธนาคารกรุงเทพ, 2563)

1. ดูแลลูกค้า มุ่งเน้นการดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิดและช่วยให้ลูกค้าก้าวสู่ความสำเร็จในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลงแห่งการเปลี่ยนแปลง โดยยึดมั่นในเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่พร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าผ่านการสนับสนุนทางการเงินและการให้คำปรึกษาอย่างผู้เชี่ยวชาญ

2. รักษาคุณภาพ มุ่งเน้นการบริหารคุณภาพสินทรัพย์ควบคู่กับการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยยึดหัวใจในการดำเนินงาน คือ การบริหารความเสี่ยงด้วยความระมัดระวัง เข้าใจฐานะการเงินของลูกค้าเป็นอย่างดี สนับสนุนและให้คำแนะนำอย่างรอบคอบและเหมาะสม เพื่อช่วยให้ลูกค้า มีวินัยในการบริหารภาระหนี้และมีสถานะทางการเงินที่ดี

3. มุ่งสู่ยุคดิจิทัล มุ่งเน้นการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลขององค์กร ภายใต้แนวคิด “Digital First” โดยนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในองค์กร พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในทุกส่วนของการดำเนินธุรกิจ และการเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านธรรมาภิบาลเพื่อคุ้มครองข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

4. เพิ่มประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการพัฒนาการทำงานอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากร ปรับกระบวนการทำงาน และนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการกระบวนการทำงานเพื่อช่วยให้บริการมีความรวดเร็วและราบรื่น รวมถึงการบริหารต้นทุนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. สร้างการเติบโต มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับโอกาสทางธุรกิจและภาคเศรษฐกิจที่มีศักยภาพการเติบโตสูง โดยการประเมินสถานการณ์ล่วงหน้าเพื่อช่วยให้ธนาคารพร้อมเข้าถึงโอกาสใหม่ ๆ ทางธุรกิจ การขยายเครือข่ายต่างประเทศเพื่อสนับสนุนลูกค้าที่ต้องการขยายกิจการ และการลงทุน รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับบริการที่ปรึกษาทางการเงิน การประกันชีวิตผ่านธนาคาร และการวางแผนจัดการสินทรัพย์ เพื่อตอบสนองของความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

อังคณา ธนานุภาพพันธุ์, พงศ์พันธ์ ศรีเมือง, และ โสภณ สระทองมา (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษาของบริษัทธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในบริษัทแห่งหนึ่ง จำนวน 114 คน พบว่า เพศ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะเห็นได้ว่าเพศชายจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง อาจเพราะเพศชายมีบุคลิกภาพที่มีความเป็นผู้นำ กล้าคิดกล้าทำ และกล้าที่จะเสี่ยงในทุกสถานการณ์ จึงทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากกว่าเพศหญิง และในกลุ่มบุคลากรที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีรายได้ที่เพิ่มขึ้น จะมีความรับผิดชอบในงานมากขึ้น ซึ่งเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานที่ตนเองทำมาก่อน และเพื่อให้บุคคลากรเกิดความรู้สึกเชิงบวกกับบริษัท จึงให้รายได้กับพนักงานให้มีความสอดคล้องกับความรับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ และมีแรงใจในการพัฒนาเนื้องานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

พระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงาน สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงาน เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 113 คน ผลวิจัยพบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการได้รับโอกาส หรือการแสวงหาความรู้ของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน ดังนั้นองค์การควรมีการพิจารณาพนักงานลักษณะหน้าที่หรือเนื้องาน ที่เหมาะสม และควรมีการส่งเสริมในด้านความรู้เพิ่มเติมที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้

พนักงานเกิดการตระหนักถึงการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น เมื่อพนักงานเกิดความร่วมมือกันภายในองค์กร จะทำให้มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพ

ปัทิตตา จันทวงศ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกจ้างจากหน่วยงานผลิตบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ที่มีลักษณะงานเหมือนกัน จำนวน 352 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาจเนื่องมาจากลูกจ้างมีความต้องการความมั่นคงในงาน การได้รับการยอมรับ รวมถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งหากคิดไตร่ตรองแล้วว่าไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าจากเดิมก็จะมองหาเส้นทางในการทำงานอื่น เพราะมั่นใจว่าตนเองมีความสามารถ ประสบการณ์ และประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แพ้ใคร

6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ณัฐวิธวัฒน์ แหวนหล่อ, นลินี ทองประเสริฐ, และ อโณทัย หาระสาร (2564) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 276 คน ผลวิจัย พบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาจเป็นเพราะงานที่ได้รับมอบหมายมีความมั่นคง มีค่าตอบแทนที่สอดคล้องกัน รวมถึงผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานเป็นคนเก่ง มีความเป็นกลาง และกล้าที่เสี่ยงทำให้บุคคลากรมีกำลังใจในการทำงานเห็นถึงความก้าวหน้าในอนาคต ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

กฤตเมธ เลขาวิจิตร (2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ไฮท์ ควอลิตี้ การ์เม้นท์ จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ไฮท์ ควอลิตี้ การ์เม้นท์ จำกัด จำนวน 210 คน ผลวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ไฮท์ ควอลิตี้ การ์เม้นท์

จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก โดยแรงจูงใจที่มีต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมายจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานได้รับคำชม หรือความคิดเห็นเชิงบวก จะทำให้พนักงานมีกำลังใจที่จะพัฒนาผลงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น เมื่อพนักงานทำงานได้ดีขึ้นจะทำให้บริษัทมีประสิทธิภาพ มีผลประกอบการไปในทิศทางที่ดี เป็นที่รู้จัก และน่าเชื่อถือในสังคม อีกทั้งยังสามารถจูงใจให้พนักงานทำงานอยู่กับบริษัทไปนาน ๆ

ปัญญาพร ลีติพงศ (2558) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด จำนวน 120 คน ผลวิจัยพบว่า บุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเพราะการมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน เพราะทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีความขัดแย้ง หากผลงานหรือความคิดเห็นของตนเป็นที่ยอมรับ และได้รับการเผยแพร่ จะทำให้เกิดความภูมิใจและสะท้อนถึงความก้าวหน้าในหน้าที่ ซึ่งอาจได้รับผลตอบแทนเป็นการเลื่อนตำแหน่งหรือขึ้นเงินเดือน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานให้เกิดการสร้างสรรคผลงาน อยู่ตลอดเวลา

6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน

กัญติมา ศรีสุริยงค์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จำนวน 215 คน ผลวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ อยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้น การที่เจ้าหน้าที่ที่มีความผูกพันกับหน่วยปฏิบัติงานของตนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากทั้งเจ้าหน้าที่และพนักงาน เพราะความผูกพันจะส่งผลถึงความตั้งใจในการทำงานที่จะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อเจ้าหน้าที่เกิดความภาคภูมิใจ จะมีความตั้งใจที่จะปกป้องหน่วยปฏิบัติงาน เมื่อเกิดเรื่องไม่ดีอย่างสุดความสามารถ

ระวีวรรณ ศรีคต (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาศูนยการศึกษาพิเศษ กรณีศึกษาศูนย

การศึกษาพิเศษ กลุ่มสถานศึกษาสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของศูนย์การศึกษาพิเศษ กลุ่มสถานศึกษาสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จำนวน 66 ศูนย์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 264 คน ผลวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ อยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้พนักงาน และองค์กรประสบความสำเร็จตามมาตรฐานที่วางไว้ เมื่อพนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรจึงยากที่จะเกิดการย้ายที่ทำงาน เพราะมีความเคยชินกับสภาพแวดล้อมนี้ไปแล้ว ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้อย่างอัตโนมัติ เพื่อที่จะสามารถแข่งขันผลงานกับคนในองค์กรได้ ส่งผลให้มาตรฐานที่องค์กรกำหนดเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ประภาพรรณ พนนเภาว (2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ กรุงเทพมหานคร จำนวน 278 คน ผลวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่จำนวนมากมีความเชื่อมั่นที่จะเป็นพนักงานขององค์กรไปนาน ๆ เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่ของตน จึงเกิดการปลุกฝังจิตสำนึกในการให้บริการ อีกทั้งยังคำนึงถึงการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 3,977 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 14 กันยายน 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

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

โดยที่ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตรเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{3,977}{1 + 3,977(0.05)^2}$$

$$= 363.45 \text{ หรือ } 364 \text{ คน}$$

จากผลการคำนวณตามสูตร จะได้ตัวแทนของกลุ่มประชากรเท่ากับ 364 คน และเพิ่มจำนวนของกลุ่มตัวอย่างอีก 56 คน เนื่องมาจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ หรือจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบ ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งสิ้นเท่ากับ 420 คน

ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยการแบ่งประชากรจากกลุ่มสายงานทั้งหมด 15 สายงาน ใช้เกณฑ์การแบ่งขนาดตามสัดส่วนของพนักงานในแต่ละกลุ่มสายงาน ดังนี้

ตาราง 2 แสดงสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนพนักงานในสายงาน และจำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สายงาน	จำนวนพนักงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สายงานกิจการธนาคารต่างจังหวัด	260	27
สายงานกิจการธนาคารต่างประเทศ	188	19
สายงานผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการ	702	77
สายงานกิจการการเงินธนกิจ	220	23
สายงานกิจการธนาคารนครหลวง	536	58
สายงานลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ธนาคารหลวง	237	25
สายงานบัตรเครดิต	515	56
สายงานเทคโนโลยี	172	18
สายงานอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน	74	7

ตาราง 2 (ต่อ)

สายงาน	จำนวนพนักงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สายงานกำกับดูแล	175	18
สายงานบริหารสินเชื่อ	325	35
สายงานผู้จัดการใหญ่	134	13
สายงานตรวจสอบและควบคุม	128	13
สายงานทรัพยากรบุคคล	186	19
สายงานการบัญชีและการเงิน	125	12
รวมทั้งสิ้น	3,977	420

ที่มา : ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในกลุ่มการบริหารงานทั้งหมด 420 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึง “แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Questions) ให้ผู้ตอบเลือกเพียงข้อเดียว ได้แก่

1. เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้
 - 1.1 ชาย
 - 1.2 หญิง

2. อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จากข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับบริหาร มีอายุตั้งแต่ 25 – 60 ปี ดังนั้นการวิจัยจึงใช้ช่วงเวลาอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{60 - 25}{4} \\ &= 8.75 \text{ คิดเป็นประมาณ } 9 \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุข้างต้น สามารถแบ่งช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

- 2.1 ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 25 ปี
- 2.2 26 ปี – 35 ปี
- 2.3 36 ปี – 45 ปี
- 2.4 46 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- 3.1 โสด
- 3.2 สมรส

4. ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 4.2 ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
- 4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ดังนี้

- 5.1 10,000 – 20,000 บาท
- 5.2 20,001 – 30,000 บาท
- 5.3 30,001 – 40,000 บาท
- 5.4 40,001 – 50,000 บาท
- 5.5 50,001 บาท ขึ้นไป

Scale) ดังนี้

6. ระยะเวลาการในการทำงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal

- 6.1 ต่ำกว่า 5 ปี หรือ เทียบเท่า

- 6.2 6 – 10 ปี
 6.3 11 -15 ปี
 6.4 16 – 20 ปี
 6.5 มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ คำถามมีจำนวน 12 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้นซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัด ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ในการอธิบายผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับแรงจูงใจในการทำงาน
4.21 – 5.00	พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20	พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร คำถามมีจำนวน 12 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้นซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัด ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ในการอธิบายผลดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับแรงงใจในการทำงาน
4.21 – 5.00	พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงงใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงงใจอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงงใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงงใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงงใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลลัพธ์ คำถามมีจำนวน 12 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้นซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัด ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ในการอธิบายผลดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความ คิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับแรงจูงใจในการทำงาน
4.21 – 5.00	พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตารางเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนด โครงสร้างของแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบเขตแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ แรงจูงใจใน การทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อสร้างแบบสอบถามให้มีความ ชัดเจนตามความมุ่งหมายของวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ คณะกรรมการ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย มาปรับปรุงแก้ไข และตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหา (Content Validity) และการใช้สำนวนภาษาเพื่อปรับปรุง แก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)
6. ทดสอบแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขไป ทดสอบเบื้องต้นกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของ แบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α – Coefficient of Alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟาที่ได้ จะแสดงถึงระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ หาก ค่าที่ได้มีความใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับ ได้ต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549)

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค์ในแต่ละด้านได้ค่า ดังนี้

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม	เท่ากับ 0.831
ด้านความต้องการอำนาจ	เท่ากับ 0.796
ด้านความต้องการความผูกพัน	เท่ากับ 0.823
ด้านความต้องการความสำเร็จ	เท่ากับ 0.874
ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	เท่ากับ 0.806
ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร	เท่ากับ 0.786
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายขององค์กร	เท่ากับ 0.778
ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	เท่ากับ 0.853
ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	เท่ากับ 0.776
ด้านค่าใช้จ่าย	เท่ากับ 0.799
ด้านกระบวนการบริหาร	เท่ากับ 0.717
ด้านผลลัพธ์	เท่ากับ 0.812

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งลักษณะของแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าเอกสาร บทความ หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อออกแบบงานวิจัย และสร้างแบบสอบถามในการวิจัย

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 420 ตัวอย่าง

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัสข้อมูล (Coding) โดยการลงรหัสตามที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามแต่ละส่วน

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1.3 การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent t-test และ One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อ

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่ปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

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

เมื่อ P แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

f แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean หรือ \bar{X}) เพื่อแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

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

เมื่อ $S.D.$ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficiency) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$CrCronbachs' \alpha = \frac{\overline{Kcovariance} \sqrt{\overline{variance}}}{1 + (k + 1) \overline{covariance} \sqrt{\overline{variance}}}$$

เมื่อ $Cronbachs' \alpha$ แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม

$\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 สถิติ t-test for Independent ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541) ซึ่งตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระจากกัน ใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ และสถานภาพ ใช้สูตรดังนี้

3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $s_1^2 = s_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

3.1.2 กรณีทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน

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

$$\text{โดยที่ } df = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} - \frac{s_2^2}{n_2}\right]^2}{\frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1}\right]^2}{n_2-1} + \frac{\left[\frac{s_2^2}{n_2}\right]^2}{n_2-1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

\bar{x}_1 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

\bar{x}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

s_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1

s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน องศาแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)

3.2 สถิติ One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ประกอบด้วย

3.2.1 ใช้ค่า F-Test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}, df_1 = k - 1, df_2 = n - k$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution

MS_B แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน ค่าความแปรปรวนในกลุ่ม

df แทน ชั้นแห่งความอิสระ

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

$n - k$ แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

ถ้าผลทดสอบมีความหมายแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Different (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

$$LSD = \frac{t_{1-\alpha}}{2}; N - k \sqrt{MSE \left[\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right]}$$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร

กลุ่มที่ i และ j

$$\frac{t_{1-\alpha}}{2}; N - k$$

แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ

t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้น

แห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE

แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS)

N_i

แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

N_j

แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

α

แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ใช้ค่า Brown-Forsythe (B) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

$$\beta = \frac{MS_B}{MS_W}$$

โดย

$$MS_W = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) s_i^2$$

เมื่อ

β

แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

MS_B

แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_W

แทน ค่า Mean Square Error จากตาราง

วิเคราะห์ความแปรปรวน

K

แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n

แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N

แทน ขนาดประชากร

s_i^2

แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลแตกต่างกัน

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

โดย	r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลัง 2
	$\sum y^2$	แทน ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลัง 2
	$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
	n	แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยโดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r เป็นดังนี้

1. ถ้า r เป็น ลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ถ้า r เป็น บวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์	ความหมาย
0.81 - 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 - 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน



บทที่ 4 ผลการศึกษา

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 420 ฉบับ และผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงที
f	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงเอฟ
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	แทน	ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ
P-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H0	แทน	สมมติฐานหลัก
H1	แทน	สมมติฐานรอง
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลลัพธ์

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

2.1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

2.2 แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2.3 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิเคราะห์ผลการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 420 คน โดยแสดงผลการวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	201	47.86
หญิง	219	52.14
รวม	420	100.00

จากตาราง 3 เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 52.14 และ เพศชาย จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 47.86

ตาราง 4 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า หรือ เทียบเท่า 25 ปี	29	6.90
26 ปี – 35 ปี	162	38.57
36 ปี – 45 ปี	185	44.05
46 ปี ขึ้นไป	44	10.48
รวม	420	100.00

จากตาราง 4 อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 44.05 รองลงมาคือ อายุ 26 ปี – 35 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 38.57 อายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.48 และอายุต่ำกว่า หรือ เทียบเท่า 25 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	220	52.38
สมรส	200	47.62
รวม	420	100.00

จากตาราง 5 สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสถานภาพโสด จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 และสถานภาพสมรส จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62

ตาราง 6 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	55	13.10
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	284	67.62
สูงกว่าปริญญาตรี	81	19.29
รวม	420	100.00

จากตาราง 6 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 67.62 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 19.29 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10

ตาราง 7 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,000 – 20,000 บาท	73	17.38
20,001 – 30,000 บาท	183	43.57
30,001 – 40,000 บาท	99	23.57
40,001 – 50,000 บาท	27	6.43

ตาราง 7 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
50,001 บาท ขึ้นไป	38	9.05
รวม	420	100.00

จากตาราง 7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 43.57 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 23.57 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 17.38 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.05 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.43 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี หรือ เทียบเท่า	102	24.29
6 – 10 ปี	202	48.10
11 – 15 ปี	63	15.00
16 – 20 ปี	17	4.05
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	36	8.57
รวม	420	100.00

จากตาราง 8 ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี หรือ เทียบเท่า จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 ระยะเวลาในการทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็น

ร้อยละ 8.57 และระยะเวลาในการทำงาน 16 – 20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.05 ตามลำดับ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความต้องการอำนาจ	4.05	0.53	มาก
ด้านความต้องการความผูกพัน	4.18	0.44	มาก
ด้านความต้องการความสำเร็จ	4.20	0.41	มาก
แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม	4.14	0.32	มาก

จากตาราง 9 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า ภาพรวมมีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความต้องการความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านความต้องการความผูกพัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และด้านความต้องการอำนาจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความต้องการอำนาจ

ด้านความต้องการอำนาจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบหรือปฏิบัติ อยู่ในปัจจุบันนี้มีโอกาสสร้างความก้าวหน้า ในการทำงานให้กับท่านได้	4.02	0.40	มาก
2. ท่านมักจะได้รับโอกาสในการพูดคุย หรือ แสดงความคิดเห็นในที่ประชุมบ่อยครั้ง	4.03	0.88	มาก
3. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในการ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	4.09	0.50	มาก
4. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางใน การปฏิบัติงานและการบริหารขององค์กร	4.06	0.88	มาก
รวม	4.05	0.53	มาก

จากตาราง 10 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านความต้องการอำนาจ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า ภาพรวมมีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานและการบริหารขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ท่านมักจะได้รับโอกาสในการพูดคุย หรือแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบหรือปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันนี้มีโอกาสสร้างความก้าวหน้าในการทำงานให้กับท่านได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความต้องการความผูกพัน

ด้านความต้องการความผูกพัน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านจะได้รับ ความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน อยู่เสมอ	4.06	0.51	มาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านได้ อย่างดี	4.19	0.58	มาก
3. ท่านสามารถขอคำปรึกษาหรือขอความ คิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้ เสมอ	4.24	0.59	มากที่สุด
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความใกล้ชิดสนิท สนมกันอย่างมาก	4.22	0.61	มากที่สุด
รวม	4.18	0.44	มาก

จากตาราง 11 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านความต้องการความผูกพัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า ภาพรวมมีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสามารถขอคำปรึกษาหรือขอความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ

ด้านความต้องการความสำเร็จ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น	4.01	0.54	มาก
2. วิธีการประเมินผลการเลื่อนขั้นตำแหน่งและเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม	4.23	0.54	มากที่สุด
3. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนาความรู้ และความสามารถ	4.30	0.54	มากที่สุด
4. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ	4.26	0.56	มากที่สุด
รวม	4.20	0.41	มาก

จากตาราง 12 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านความต้องการความสำเร็จ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนาความรู้ และความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 วิธีการประเมินผลการเลื่อนขั้นตำแหน่งและเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับ เป้าหมายขององค์กร	4.23	0.41	มากที่สุด
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อองค์กร	4.24	0.44	มากที่สุด
ด้านความต้องการที่จะดำรงความ เป็นสมาชิกภาพขององค์กร	4.23	0.43	มากที่สุด
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	4.23	0.31	มากที่สุด

จากตาราง 13 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า ภาพรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร

ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับ เป้าหมายขององค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีพฤติกรรมปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่าง สม่ำเสมอ	4.10	0.42	มาก
2. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าเป้าหมายและ นโยบายขององค์กรสามารถทำให้องค์กร ประสบความสำเร็จได้	4.20	0.52	มากที่สุด

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับ เป้าหมายขององค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. การได้รับสวัสดิการที่ดีทำให้ท่านมีความ เชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กรเป็น อย่างดี	4.33	0.56	มากที่สุด
4. ท่านมีการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรอย่าง สม่ำเสมอ	4.29	0.60	มากที่สุด
รวม	4.20	0.41	มาก

จากตาราง 14 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร เมื่อพิจารณาความคิดเห็นพบว่า ภาพรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การได้รับสวัสดิการที่ดีทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ท่านมีการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ท่านมีความเชื่อมั่นว่าเป้าหมายและนโยบายขององค์กรสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และท่านมีพฤติกรรมปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์และ ความก้าวหน้าขององค์กรก่อนผลประโยชน์ ส่วนตน	4.16	0.46	มาก

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานลุล่วงแม้ว่าค่าตอบแทนที่ได้จะไม่คุ้มค่า	4.16	0.75	มาก
3. ท่านเต็มใจที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายและท่านจะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและเต็มความสามารถ	4.31	0.58	มากที่สุด
4. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จได้	4.31	0.57	มากที่สุด
รวม	4.24	0.44	มากที่สุด

จากตาราง 15 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า ภาพรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านเต็มใจที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย และท่านจะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ท่านมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กรก่อนผลประโยชน์ส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานลุล่วงแม้ว่าค่าตอบแทนที่ได้จะไม่คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. แม้ว่าท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปอยู่กับหน่วยงานอื่นและมีรายได้ที่สูงกว่าแต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานให้องค์กรต่อไป	4.13	0.46	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าจะมีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรแห่งนี้	4.25	0.53	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่าการรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นเรื่องสำคัญ	4.28	0.54	มากที่สุด
4. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรจนกว่าท่านจะเกษียณอายุงาน	4.28	0.66	มากที่สุด
รวม	4.23	0.43	มากที่สุด

จากตาราง 16 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า ภาพรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านรู้สึกว่าการรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นเรื่องสำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรจนกว่าท่านจะเกษียณอายุงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ท่านรู้สึกว่าจะมีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และแม้ว่าท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปอยู่กับหน่วยงานอื่นและมีรายได้ที่สูงกว่าแต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานให้องค์กรต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลลัพธ์โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 17 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านค่าใช้จ่าย	4.26	0.37	มากที่สุด
ด้านกระบวนการบริหาร	4.28	0.39	มากที่สุด
ด้านผลลัพธ์	4.27	0.37	มากที่สุด
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	4.27	0.26	มากที่สุด

จากตาราง 17 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า ภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่าย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.15	0.41	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานโดยมีค่าใช้จ่ายที่มีความสอดคล้องกันกับงานและวิธีการ	4.23	0.47	มากที่สุด
3. ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	4.34	0.56	มากที่สุด
4. ภายใต้งบประมาณขององค์กรที่มีอยู่อย่างจำกัดท่านสามารถใช้งบประมาณเหล่านี้ให้เกิดผลผลิตสูงสุดได้	4.32	0.58	มากที่สุด
รวม	4.26	0.37	มากที่สุด

จากตาราง 18 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านค่าใช้จ่าย เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า ภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ภายใต้งบประมาณขององค์การที่มีอยู่อย่างจำกัดท่านสามารถใช้งบประมาณเหล่านี้ให้เกิดผลผลิตสูงสุดได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ท่านปฏิบัติงานโดยมีค่าใช้จ่ายที่มีความสอดคล้องกันกับงานและวิธีการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านกระบวนการบริหาร

ด้านกระบวนการบริหาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.23	0.46	มากที่สุด
2. ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.30	0.52	มากที่สุด
3. ท่านสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีคุณภาพมากกว่าเดิม	4.28	0.58	มากที่สุด
4. ท่านมีการนำความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดคุณภาพในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม	4.31	0.57	มากที่สุด
รวม	4.26	0.37	มากที่สุด

จากตาราง 19 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านกระบวนการบริหาร เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า ภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีการนำความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้เกิด

คุณภาพในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการ ปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ท่านสามารถลดขั้นตอนใน การปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีคุณภาพมากกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และท่านมีการจัดลำดับ ความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลลัพธ์

ด้านกระบวนการบริหาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านปฏิบัติงานประสบความสำเร็จได้ตาม ปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ กำหนดไว้	4.17	0.43	มาก
2. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ อย่างถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ตรงตาม วัตถุประสงค์ของงานนั้น ๆ	4.28	0.50	มากที่สุด
3. ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในองค์การทำให้ การทำงานของท่านมีคุณภาพถูกต้องและ แม่นยำ	4.30	0.54	มากที่สุด
4. ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถนำไปใช้ ประโยชน์หรือก่อให้เกิดประโยชน์หรือ ประยุกต์ใช้ในทางอื่นได้อย่างดี	4.33	0.55	มากที่สุด
รวม	4.27	0.37	มากที่สุด

จากตาราง 20 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านผลลัพธ์ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า ภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพใน การทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไป น้อย ดังนี้ ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือก่อให้เกิดประโยชน์หรือ ประยุกต์ใช้ในทางอื่นได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในองค์การทำให้ การทำงานของท่านมีคุณภาพถูกต้องและแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ท่านสามารถทำงานที่ ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานนั้น ๆ มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และท่านปฏิบัติงานประสบความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

H_0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบ พบว่า ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ Levene's test

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

เพศ	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	P-value
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	0.041	0.840

จากตาราง 21 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยแยกตาม เพศ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน มีค่า P-value เท่ากับ 0.840 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	P-value
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	ชาย	4.27	0.26	0.849	418	0.849
	หญิง	4.27	0.27			

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม เพศ โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent t-test) ที่ระดับ

ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.849 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

H0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H1 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นตอนแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุ โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุ ไม่แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตาม อายุ หากผลทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุ แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตาม อายุ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

อายุ	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	P-value
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	0.531	3	416	0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตาม อายุ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตาม อายุ มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Brown-Forsythe	Robust Tests of Equality of Means			
	Statistic	df1	df2	P-value
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	2.734	2	34.161	0.361

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ อายุ ของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า P-value

เท่ากับ 0.361 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

H0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H1 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของสถานภาพกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงานในกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบ พบว่า ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของสถานภาพกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงานในกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ Levene's test

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงาน

สถานภาพ	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	P-value
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	9.171	0.003*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยแยกตาม สถานภาพ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน มีค่า P-value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	P-value
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	โสด	4.24	0.30	-2.253	418	0.025*
	สมรส	4.30	0.22	399.172		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม สถานภาพ โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.0025 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

H_0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นตอนแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตาม ระดับการศึกษา หากผลทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม ระดับการศึกษา ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

ระดับการศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	P-value
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	1.167	2	417	0.312

จากตาราง 27 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตาม ระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน

ของพนักงานจำแนกตาม ระดับการศึกษา มีค่า P-value เท่ากับ 0.312 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.302	0.151	2.194	0.113
	ภายในกลุ่ม	392	28.270	0.069		
	รวม	394	29.022			

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.113 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

H0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H1 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นตอนแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หากผลทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	P-value
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	1.871	4	415	0.115

จากตาราง 29 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า P-value เท่ากับ 0.115 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นปฏิเสธสมมติฐานหลัก

(H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.450	0.112	1.633	0.165
	ภายในกลุ่ม	415	28.573	0.069		
	รวม	419	29.022			

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.165 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

H0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H1 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นตอนแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่าง

ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน หากผลทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงาน ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระยะเวลาในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	P-value
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	1.403	4	415	0.232

จากตาราง 31 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงาน มีค่า P-value เท่ากับ 0.232 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ระยะเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.420	0.105	1.525	0.194
	ภายในกลุ่ม	415	28.602	0.069		
	รวม	419	29.022			

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาในการทำงานของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.194 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H0 = แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H1 = แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ P-value มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

แรงจูงใจในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการ		ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
	ทำงาน			
	r	P-value		
ด้านความต้องการอำนาจ	0.218	<0.001**	ทิศทางเดียวกัน	ต่ำ
ด้านความต้องการความผูกพัน	0.284	<0.001**	ทิศทางเดียวกัน	ต่ำ
ด้านความต้องการความสำเร็จ	0.422	<0.001**	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
รวม	0.431	<0.001**	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีค่า P-value < 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.431 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านความต้องการอำนาจ มีค่า P-value < 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความต้องการอำนาจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.218 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้อง

กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความต้องการอำนาจดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ด้านความต้องการความผูกพัน มีค่า P-value < 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความต้องการความผูกพันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.284 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความต้องการความผูกพันดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. ด้านความต้องการความสำเร็จ มีค่า P-value < 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.422 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความต้องการความสำเร็จดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H0 = ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H1 = ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ P-value มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวต่อไปนี้

ตาราง 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความผูกพันต่อองค์กร	ประสิทธิภาพในการ		ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
	ทำงาน			
	r	P-value		
ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร	0.404	<0.001**	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	0.403	<0.001**	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	0.346	<0.001**	ทิศทางเดียวกัน	ต่ำ
รวม	0.523	<0.001**	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีค่า P-value < 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.523 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า

เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีค่า P-value < 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.404 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นที่ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีค่า P-value < 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.403 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นที่ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านความต้องการความสำเร็จ มีค่า P-value < 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.346 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นที่ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 35 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน		
สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน	สถิติที่ใช้
เพศ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
อายุ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
สถานภาพ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
ระดับการศึกษา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way ANOVA
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way ANOVA
ระยะเวลาในการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่		
สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน	สถิติที่ใช้
ด้านความต้องการอำนาจ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านความต้องการความผูกพัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านความต้องการความสำเร็จ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation

ตาราง 35 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงลักษณะของวัตถุประสงค์ของใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการ อำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่		
สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน	สถิติที่ใช้
ด้านความเชื่อมั่นและ การยอมรับเป้าหมาย องค์กร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านความเต็มใจที่จะ ปฏิบัติงานเพื่อ องค์กร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านความต้องการที่ จะดำรงความเป็น สมาชิกภาพของ องค์กร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาสรุป อภิปรายผล และนำเสนอ ข้อเสนอแนะผลการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้เพิ่มมากขึ้น
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน และความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน

2. แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 52.14 และเพศชาย จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 47.86

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี อายุ 36 ปี – 45 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 44.05 รองลงมา คือ อายุ 26 ปี – 35 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 38.57 อายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.48 และอายุต่ำกว่า หรือเทียบเท่า 25 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตามลำดับ

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี สถานภาพโสด จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 และสถานภาพสมรส จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ใน ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 67.62 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 19.29 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 43.57 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 23.57 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 17.38 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.05 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.43 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี ระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี หรือ เทียบเท่า จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 ระยะเวลาในการทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 และระยะเวลาในการทำงาน 16 – 20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.05 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความต้องการอำนาจ โดยรวมมีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานและการบริหารขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ท่านมักจะได้รับโอกาสในการพูดคุย หรือแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบหรือปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันนั้นมีโอกาสสร้างความก้าวหน้าในการทำงานให้กับท่านได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

2. ด้านความต้องการความผูกพัน โดยรวมมีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมาก

ไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสามารถขอคำปรึกษาหรือขอความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

3. ด้านความต้องการความสำเร็จ โดยรวมมีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนาความรู้ และความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ทำทลายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และวิธีการประเมินผลการเลื่อนขั้นตำแหน่งและเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร โดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การได้รับสวัสดิการที่ดีทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ท่านมีการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ 4.29 และท่านมีความเชื่อมั่นว่าเป้าหมายและนโยบายขององค์กรสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ตามลำดับ ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ ท่านมีพฤติกรรมปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

2. ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร โดยรวมมีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ คือ ท่านเต็มใจที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายและท่านจะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จได้ 4.31 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ ท่านมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กรก่อนผลประโยชน์ส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานลุล่วงแม้ว่าค่าตอบแทนที่ได้จะไม่คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

3. ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร โดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านรู้สึกว่าการรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นเรื่องสำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรจนกว่าท่านจะเกษียณอายุงาน 4.28 และท่านรู้สึกว่าจะมีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ แม้ว่าท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปอยู่กับหน่วยงานอื่นและมีรายได้ที่สูงกว่าแต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานให้องค์กรต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลลัพธ์ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไป

หาน้อย ดังนี้ ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ภายใต้งบประมาณขององค์กรที่มีอยู่อย่างจำกัดท่านสามารถใช้งบประมาณเหล่านี้ให้เกิดผลผลิตสูงสุดได้ 4.32 และท่านปฏิบัติงานโดยมีค่าใช้จ่ายที่มีความสอดคล้องกันกับงานและวิธีการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

2. ด้านกระบวนการบริหาร โดยรวมมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีการนำความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดคุณภาพในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ท่านสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีคุณภาพมากกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ

3. ด้านผลลัพธ์ โดยรวมมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือก่อให้เกิดประโยชน์หรือประยุกต์ใช้ในทางอื่นได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในองค์กรทำให้การทำงานของท่านมีคุณภาพถูกต้องและแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานนั้น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ ท่านปฏิบัติงานประสบความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผล

ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่อายุแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.431 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเรื่องแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สามารถวิเคราะห์รายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความต้องการอำนาจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.218 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความต้องการอำนาจดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ด้านความต้องการความผูกพัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.284 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความต้องการความผูกพันดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. ด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.422 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความต้องการความสำเร็จดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.523 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สามารถวิเคราะห์หลายด้าน ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.404 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมี

ความคิดเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.403 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.346 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อภิปรายผล ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากธนาคารมีการเปิดโอกาสให้พนักงานทั้งเพศชาย และเพศหญิง สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเท่าเทียมกัน มีการอบรมให้ความรู้ รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนารการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้พนักงานเกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ผลงานของพนักงานชาย และพนักงานหญิงจึง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนภา เปี่ยมไชย, เบญจวรรณ ศฤงคาร, อัฐพงษ์ ธีระคานนท์, และ

พรนภา บุรินทรภิบาล (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักกษาปณ์ พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากพนักงานแต่ละช่วงอายุมีความสามารถแตกต่างกัน โดยพนักงานที่อายุมากกว่าจะมีความชำนาญในด้านการตัดสินใจจากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ในขณะที่พนักงานที่อายุน้อยจะมีความรวดเร็วและมีความคิดสร้างสรรค์ในการนำสิ่งใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในแต่ละช่วงอายุ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมี ประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีหน้าที่ ความรับผิดชอบในเรื่องครอบครัว และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานอยู่กับองค์กรในระยะยาว โดยคำนึงถึงความมั่นคงในการทำงานระยะยาวเป็นหลัก ในขณะที่พนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีความเป็นอิสระมากกว่า จะมีการตัดสินใจย้ายงานง่ายกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส เพราะมองเห็นโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และต้องการการตอบสนองความพึงพอใจของตนเอง ส่งผลให้พนักงานที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดนัย ดิษายิรมย์ และ ผศ.ดร. นันทินา หาสุหนที (2561) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเพราะธนาคารมีการจัดการอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานเป็นประจำ ทั้งหลักสูตรบังคับ และการเลือกเรียนแบบเสรี รวมถึงในแต่ละสายงานของธนาคารจะมีคู่มือการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และเป็นระบบ ส่งผลให้ระดับการศึกษาที่ แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ระดับการศึกษาที่ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพราะพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและวิเคราะห์ในเรื่องค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ได้รับ รวมถึงสวัสดิการพนักงานที่ธนาคารมีให้เหมาะสมต่อความต้องการของพนักงาน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี สองศรี และ ดร.กฤษฎา มุขมหมัด (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง พบว่า รายได้ต่อเดือนที่ แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากจะมีประสบการณ์ในการทำงานมาก จึงสามารถถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานให้กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้ไปปรับปรุงการในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ระยะเวลาในการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพร ฉายประเสริฐ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของโรงงาน อุตสาหกรรม ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ประสบการณ์การทำงาน สภาพการจ้างพนักงาน และสถานที่การปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมี

ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งลักษณะแรงจูงใจในการทำงานแต่ละด้านกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านความต้องการอำนาจ พบว่า ความต้องการอำนาจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานธนาคารไม่ต้องการอำนาจ เพราะมีการทำงานในลักษณะเป็นเพื่อนกัน ทำงานอย่างสนิทสนมกัน และมีการทำงานแบบเป็นกันเอง ทำให้ความต้องการอำนาจมีความสัมพันธ์ที่ต่ำ ซึ่งการมีอำนาจเป็นความต้องการที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อความสำเร็จสูงสุด โดยการจูงใจของแต่ละบุคคลเป็นการกระตุ้นให้เกิดการทำงาน ซึ่งการจูงใจดังกล่าวจะสามารถตอบสนองความต้องการด้วยการแสดงพฤติกรรมบางอย่าง เมื่อการตอบสนองนั้นประสบผลสำเร็จ จะทำให้มีกำลังใจในการทำงาน ไม่ย่อท้อต่อปัญหา และอุปสรรค ซึ่งการจูงใจให้พนักงานมีผลงานที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านผลผลิต และคุณภาพ จะสามารถทำให้อัตราการลดค่าใช้จ่ายสิ้นเปลือง รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินงาน ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านความต้องการอำนาจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรนันท์ ศิริไทย และ ดร.ชิตพล ชัยมะดัน (2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว พบว่า แรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า $r = 0.636$ ส่งผลให้บุคลากรที่มีแรงจูงใจอย่างมากย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านความต้องการความผูกพัน พบว่า ความต้องการความผูกพัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ เนื่องจากพนักงานธนาคารไม่ค่อยมีความสัมพันธ์กัน หากมีโอกาสเจอกันก็ทักทาย แต่หากไม่เจอกันก็ต่างคนต่างทำงาน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ David McClelland (1940) เกี่ยวกับความต้องการความผูกพันซึ่งต้องการเป็นที่ยอมรับจาก เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น โดยธนาคารจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเรียกว่า Key Performance Indicators (KPI) เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการประเมินผลงาน และเป็นการวัดความสามารถของพนักงาน หากพนักงานผ่านการประเมินดังกล่าวจะส่งผลถึงการพิจารณาในการปรับเลื่อนตำแหน่ง และขึ้นเงินเดือน อีกทั้งการประเมินผลดังกล่าวจะเป็นการให้กำลังใจในการ

ทำงาน และเป็นการได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานอีกด้วย จึงส่งผลให้ความคิดเห็นด้านความต้องการความผูกพันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา ยุทธนาปกรณ์ (2558) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านความต้องการความผูกพันได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า $r = 0.683$ เพราะพนักงานทุกคนล้วนต้องการเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การทำงานเกิดประโยชน์สูงสุด

ด้านความต้องการความสำเร็จ พบว่า ความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ธนาคารมุ่งเน้นด้านการอบรมและพัฒนาการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพราะทำให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง ผลงาน จนทำให้ประสบความสำเร็จในงาน และมีผลงานเป็นที่พึงพอใจแก่หัวหน้างาน อีกทั้งยังเป็นการสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิม สุขเจริญ (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ความสำเร็จในการทำงานของบุคคลมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า $r = 0.498$ เนื่องจากการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานตามความคาดหวังที่ตั้งไว้ จะเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงานมนุษย์

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับ เป้าหมายขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมี

ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งลักษณะความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้านกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายองค์การ พบว่า ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเพราะธนาคารมีค่านิยม และเป้าหมายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดการยอมรับเชื่อมั่นในธนาคาร และรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของพนักงานธนาคาร อีกทั้งเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกเชิงบวก จะทำให้พนักงานทุ่มเทในการทำงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามจุดประสงค์ที่วางไว้ ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิเรก สวัสดิ์ตรงค์ (2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์การด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า $r = 0.724$ เมื่อพนักงานเกิดความศรัทธาและยอมรับจะทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานร่วมกับองค์การให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานสูงสุด

ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ พบว่า ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเพราะพนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง อีกทั้งบรรยากาศในการทำงานยังเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะกำลังขับเคลื่อนที่สำคัญอย่างผู้นำองค์การที่มีความเป็นภาวะผู้นำ และพนักงานยอมรับค่านิยมหลักในการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ตอบสนองพนักงานในด้านสุขภาพ และจิตใจ พนักงานจึงไม่เกิดความคิดที่จะย้ายไปองค์การอื่น เพราะต้องการตอบแทนองค์การด้วยการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะนาฏ บุตรราช และ เขียวชาญ อาศวีวัฒนกุล (2558) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 พบว่า ความผูกพันในองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันกับองค์การ

ทางด้านจิตใจ จึงยากที่จะโยกย้ายไปทำงานกับองค์กรอื่น เพราะรู้สึกไม่มั่นใจว่าเมื่อย้ายไปแล้ว องค์กรนั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงตามที่คาดหวังไว้หรือไม่

ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร พบว่า ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ เนื่องจากพนักงานอาจมีความคิดเห็นพร้อมที่จะออกจากงานเสมอ หรือหากมีโอกาสที่ดีกว่า ก็อาจมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านความมั่นคงในระยะยาวในด้านของค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร และบุคคลในสถานะเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าการโยกย้ายหรือการเปลี่ยนงาน ทำให้ความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับผลประโยชน์ที่ดีเมื่อเทียบกับสิ่งที่ได้รับจากธนาคาร จึงส่งผลพนักงานมีความคิดที่จะทำงานกับธนาคารในระยะยาว และทุ่มเทอย่างสุดความสามารถให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพรพรณ พนนเภาว (2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความผูกพันในด้านความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านหน้าที่โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญกับองค์กร ซึ่งได้รับการอบรม วัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ถึงความรับผิดชอบในงานขององค์กร ทำให้เกิดความรัก ความสามัคคี และมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คือ สถานภาพ ดังนั้นผู้บริหารควรจัดให้มีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) เพื่อเปิดโอกาสในการให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนความรู้งานใหม่ ๆ รวมทั้งควรมีการวางแผนในการจัดระบบการทำงานให้เป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน มีการประเมินความสำเร็จ และประสิทธิภาพการของ

ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งพิจารณาในด้านข้อจำกัด และปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้สูงมากขึ้น

2. จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยมีบางด้านที่ระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ คือ ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารควรเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน และสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงานร่วมกันระหว่างองค์กรและพนักงาน รวมถึงมีการวางแผนด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเติบโตด้านตำแหน่งหน้าที่การงานในอนาคตให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานอยากที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไปในระยะยาว

3. จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยมีบางด้านที่ระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ คือ ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการสร้างบรรยากาศให้การทำงานให้พนักงานรู้สึกอยากทำงาน ส่งเสริมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง ควรมีการสร้างวัฒนธรรมแบบเครือญาติ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันในการทำงาน เช่น การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการให้เกียรติกับผู้ร่วมงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน มีการชื่นชมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานที่มีความทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพัน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานอยากสร้างผลงานให้ออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด และทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากที่จะอยู่กับองค์กรไปในระยะยาว โดยไม่มีความคิดที่อยากจะลาออกจากองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไป ควรที่จะศึกษาพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานที่สาขา ทั้งในภาคนครหลวง และภาคต่างจังหวัด เพื่อให้ทราบถึงระดับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ซึ่งอาจมีความแตกต่างจากพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่

2. การศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ควรทำการศึกษาโดยใช้วิธีการอื่น ๆ ร่วมกันกับการใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ทราบข้อมูลในเชิงลึกของผู้ตอบแบบสอบถาม นอกเหนือจากข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุง พัฒนาได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน และภาวะผู้นำ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร

4. ควรมีการเพิ่มคำถามปลายเปิด เช่น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของพนักงานเข้าไปในแบบสอบถามด้วย เพื่อที่จะได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปใช้ประกอบการพิจารณา เพื่อปรับปรุงพัฒนาส่วนต่าง ๆ นำมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อจูงใจให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ



บรรณานุกรม

- Allen, N. J., และ Meyer., J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, And normative commitment to the organization. *Journal Of Occupational Psychology*, 63(10), 1-18.
- Becker, H. S. (1960). Notes on Concept of Commitment. *American: Journal of Sociallogy*.
- Certo, S. C. (2000). *Modern Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- DeFleur, M. (1996). *Theories of Mass Communication* Boston: Houghton Mifflin.
- Dubrin, A. J., และ Ireland, R. D. (1993). *Management and organization* (2nd ed.). Ohio: South Westem Publishing Company.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education* (3rd ed.). New York McGraw-Hill Book.
- Herzberg, F., Mausner, B., และ Synderman. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Willey.
- Latham, P. G., และ Pinder, C. C. (2005). Work Motivation Theory and Research at the Dawn of the Twenty-First Century. *Annual Review of Psychology*, 56, 485-516.
- Locke, E. A., และ Latham, G. P. (1990). *A Theory of Goal Setting and Task Performance*. New Jersey: Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- Mary, W. J. (2015, December). Organizational Behavior:A Brief Overview and Safety Orientation. *15*(12), 378-381.
- Meyer, J., และ Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace*. Thousand Oaks: CA: Sage.
- Miner, J. B. (1992). *Industrial – Organization Psychology*. New York The State University of New York at Buffalo.
- Steers, R. M. (1997). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 45-56.
- Sule, E. T. (2017). Isalamic perspective on competence to increasing orqanizational citizenship behavior (OCB) with knowledge sharing behavior as a moderation variable of sharia bank employees in the Bangka Belittung islands province. *Academy of Strategic Management Journal*, 16(3).

- Vroom, V. (1964). ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory) Work and Motivation New York. สืบค้นจาก <http://kantacandidate.blogspot.com/2012/02/vroom.html>
- WoodCock, M. (1989). *.Team development manual*. Worcester: Billing and Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis* (r. ed.). New York: Harper and Row Publications.
- เฉลิม สุขเจริญ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- ไกรวุฒิ จีระวัฒนากร, และ ธีรวัฒน์ บุญอยู่. (2561, กรกฎาคม-ธันวาคม). อิทธิพลการรับรู้ภาวะผู้นำที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างไทยโดยมีการจัดการความรู้เป็นตัวแปรส่งผ่าน. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 2(2).
- ไพศาล บุญสุวรรณ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- กนกกาญจน์ จิตรแข็ง. (2561). แรงจูงใจของผู้หญิงวัยทำงานที่มีต่อการเลือกใช้รถจักรยานยนต์ขนาดใหญ่. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- กฤตเมธ เลขาวิจิตร. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ไฮท์ ควอลิตี้ การ์เม้นท์ จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพฯ.
- กัญติธมา ศรีสุริยงค์. (2561). ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพฯ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา สว่างคง, และ วิโรจน์ เฉษฎาลักษณ์. (2559, มกราคม-มิถุนายน). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานผ่านความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 14(1).

- กิตติยา ยุทธนาปกรณ์. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (ปริญญาานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- จิระพงษ์ เรืองกุล. (2556, กรกฎาคม-ธันวาคม). การเปลี่ยนแปลงองค์การ : แนวคิด กระบวนการ และบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 5(1).
- ชมบวร เข็นทองกลาง, และ ดร.กัญญ์วิรัชการย์ นิลวรรณ. (2562, มกราคม-เมษายน). ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ฉะเชิงเทราเขต 2. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 9(1).
- ชลหทัย ไวริยะพิทักษ์. (2561). การเปิดรับสื่อ ทักษะคิดและการมีส่วนร่วมในนโยบายส่งเสริมสุขภาพดีของบุคลากรภายในสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2560). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดบุ๊คเซ็น.
- ณัฐชนันท์พร ทิพย์รักษา. (2556). แรงจูงใจในการทำงาน ความขี้เกียจ และความสุขในการทำงาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ณัฐพร ฉายประเสริฐ. (2559). คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดปทุมธานี. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, ปทุมธานี.
- ณัฐวิวัฒน์ย์ แหวนหล่อ, นลินี ทองประเสริฐ, และ อโณทัย หาระสาร. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอราศีไศล จังหวัดศรีสะเกษ (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อุบลราชธานี.
- दनัย ดิษากิริมย์, และ ผศ.ดร.นันทินา หาสุทรี. (2561). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพฯ.
- ดิเรก สวัสดิ์ตรงค์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร (ปริญญาานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, ปทุมธานี.
- ทวีชัย แสงนุสร. (2562, มกราคม-มิถุนายน). การสร้างประสิทธิภาพการบริหารโครงการให้ประสบความสำเร็จ. *Journal of Modern Learning Development*, 4(1).

- ทิวาพร รักษาม, และ สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2559). ความสัมพันธ์ของรูปแบบภาวะผู้นำและการรับรู้บรรยากาศองค์การต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับในบุคลากรทางการพยาบาลสังกัด โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 42(2).
- ธเนศ บุตรอำ. (2559, กรกฎาคม-ธันวาคม). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยาม ฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด. วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 11(2).
- ธัญุทธ บุตรขวัญ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ธัญุพร สุวรรณคาม. (2559). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปทุมธานี.
- นิตา ประพฤติธรรม. (2563, กรกฎาคม-ธันวาคม). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน. วารสารบริหารธุรกิจ, 10(2).
- นิติพล ภูตะโชติ. (2559). พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- นุชนารถ สุปการ. (2561). คุณลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- นุชนารถ สุปการ, และ เกษะประกร, ด. พ. (2562). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต).
- ปติตตา จันทวงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์น.

- ประภาพรรณ พันธ์แก้ว. (2557, มกราคม-เมษายน). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ 7(1).
- ปัญญาพร จูติพงษ์. (2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กส์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, เพชรบุรี.
- ปิ่นนธธร เขียวชัยพฤกษ์. (2560, เมษายน-มิถุนายน). การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 6(2).
- ปิยะนาฏ บุตรราช, และ เขียวชาญ อาศุวัฒน์กุล. (2558, ตุลาคม-ธันวาคม). ความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาค กลาง 3. วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา, 4(4).
- พรนภา เปี่ยมไชย, เบญจวรรณ ศฤงคาร, อัฐพงษ์ ธีระคานนท์, และ พรนภา บุรินทราภิบาล. (2563, มกราคม-เมษายน). ปัจจัยที่ส่งผลการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนัก กษาปณ์. วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 3(1).
- พรพิตรา ธรรมชาติ. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุ ภัณฑ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.
- พระมหาคณาธิป จันทรสง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตสำนักงาน เขตสัมพันธ์วงศ์ กรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.
- พัชรกัญญ์ เมธาอัครเกียรติ, และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561, พฤษภาคม-สิงหาคม). อิทธิพลของ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร ในสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสารฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 11(2).
- พิมพ์ชนก ทับมนเทียน. (2561, กรกฎาคม-ธันวาคม). ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี. วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์, 9(2).

- ภัทรนันท์ ศิริไทย, และ ดร.ชิตพล ชัยมะดัน. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว. วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง, 5.
- ระวีวรรณ ศรีศต. (2558). ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร กรุงเทพฯ.
- รัชนีวรรณ ตริทิพย์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์การ การธุรกิจอสังหาริมทรัพย์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.
- รุจิรัตน์ วิโรจน์ศิริชัย, และ รศ.จรีพร ศรีทอง. (2561). ศึกษาการรับรู้และทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน TPIPL กรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (*New Public Management: NPM*). กรุงเทพฯ: สถาบัน TDRM.
- วภรณ์ทิพย์ ทองวิเศษ. (2560). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง ค่ากลางของข้อมูล ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้ชุดการสอน. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- วัชรภรณ์ ไบยา. (2557). ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยบูรพา. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ว่าที่ร้อยตรี อัครวัฒน์ นิธิจิววงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.
- ศิริมา ตันติธำรงวุฒิ, มนต์รี พิริยะกุล, และ นรพล จินันท์เดช. (2559, พฤษภาคม-สิงหาคม). อิทธิพลตัวแปรคั่นกลางพหุขนานของความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจในงานที่ถ่ายทอดอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้ให้บริการสู่พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วารสารดุชนิวบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 6(2).

- ศิริลักษณ์ สมัครวงศ์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลปิยะเวท. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ศุภโชค อุณบุรณะวรรณ. (2564, มกราคม-มิถุนายน). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน). วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 3.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาธิต วิกรานต์ธนากุล, และ สมยศ อวเกียรติ. (2559, มกราคม-มิถุนายน). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรธุรกิจศูนย์การค้าเซ็นทรัล. วารสารหาดใหญ่วิชาการ, 14(1).
- สาวิตรี สองศรี, และ ดร.กฤษฎา มุขัมหมัด. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรังสิต, ปทุมธานี.
- สุนันทา เลานันท์. (2556). การพัฒนาองค์กร กรุงเทพฯ: ดี.ดี. บู้คสโตร.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- สุรยุทธ บุญมาทัต. (2562). วัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมกับยุคไทยแลนด์ 4.0 : ส่วนประกอบวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการปรับปรุงสมรรถนะขององค์กร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สุรศักดิ์ อุดมวิวัฒน์, และ ภูษิต วงศ์หล่อสายชล. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานบริษัท ก ในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- อนุดิษฐ์ สุวานไชยกร. (2562, มกราคม – มิถุนายน). ความผูกพันในองค์กร. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 4(1).

- อรพรรณ คำมา. (2559). การใช้อำนาจของผู้บริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อรพินทร์ ชูชม. (2555, มกราคม-ธันวาคม). แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์. วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 2(2).
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (ปริญญาโทปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- อังคณา ธนานุภาพพันธุ์, พงศ์พันธ์ ศรีเมือง, และ โสภณ สระทองมา. (2564, มกราคม-เมษายน). วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 7(1).
- อุทสน์ วีระศักดิ์การุณย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ปทุมธานี.



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ เป็นการสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้วิจัยขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่สุด ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ จะนำเสนอโดยภาพรวม ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการประกอบอาชีพของท่าน และนำข้อมูลไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () ต่ำกว่า หรือ เทียบเท่า 25 ปี () 26 ปี – 35 ปี
() 36 ปี – 45 ปี () 46 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

- () โสด () สมรส

4. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
() สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 10,000 – 20,000 บาท () 20,001 – 30,000 บาท
() 30,001 – 40,000 บาท () 40,001 – 50,000 บาท
() 50,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการทำงาน

- () ต่ำกว่า 5 ปี หรือ เทียบเท่า () 6 – 10 ปี
() 11 – 15 ปี () 16 – 20 ปี
() มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านความต้องการอำนาจ					
1. ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบหรือปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันนี้มีโอกาสสร้างความก้าวหน้าในการทำงานให้กับท่านได้					
2. ท่านมักจะได้รับโอกาสในการพูดคุย หรือแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมบ่อยครั้ง					
3. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่					
4. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานและการบริหารขององค์กร					
ด้านความต้องการความผูกพัน					
5. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
6. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านได้อย่างดี					
7. ท่านสามารถขอคำปรึกษาหรือขอความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้เสมอ					
8. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันอย่างมาก					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านความต้องการความสำเร็จ					
9. ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น					
10. วิธีการประเมินผลการเลื่อนขั้นตำแหน่งและเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม					
11. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนาความรู้และความสามารถ					
12. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร					
1. ท่านพบกิจกรรมปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
2. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าเป้าหมายและนโยบายขององค์กรสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้					
3. การได้รับสวัสดิการที่ดีทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี					
4. ท่านมีการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร					
5. ท่านมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กรก่อนผลประโยชน์ส่วนตัว					
6. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานลุล่วงแม้ว่าค่าตอบแทนที่ได้จะไม่คุ้มค่า					
7. ท่านเต็มใจที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายและท่านจะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและเต็มความสามารถ					

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
8. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จได้					
ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร					
9. แม้ท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปอยู่กับหน่วยงานอื่นและมีรายได้ที่สูงกว่าแต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานให้องค์กรต่อไป					
10. ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรแห่งนี้					
11. ท่านรู้สึกว่าการรักษามลประโยชน์ขององค์กรเป็นเรื่องสำคัญ					
12. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรจนกว่าท่านจะเกษียณอายุงาน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านค่าใช้จ่าย					
1. ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
2. ท่านปฏิบัติงานโดยมีค่าใช้จ่ายที่มีความสอดคล้องกันกับงานและวิธีการ					
3. ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า					
4. ภายใต้งบประมาณขององค์กรที่มีอยู่อย่างจำกัด ท่านสามารถใช้งบประมาณเหล่านี้ให้เกิดผลผลิตสูงสุดได้					
ด้านกระบวนการบริหาร					
5. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
6. ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
7. ท่านสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีคุณภาพมากกว่าเดิม					
8. ท่านมีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดคุณภาพในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม					

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านผลลัพธ์					
9. ท่านปฏิบัติงานประสบความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้					
10. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานนั้น ๆ					
11. ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในองค์กรทำให้การทำงานของท่านมีคุณภาพถูกต้องและแม่นยำ					
12. ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือก่อให้เกิดประโยชน์หรือประยุกต์ใช้ในทางอื่นได้อย่างดี					

ภาคผนวก ข
จริยธรรมในมนุษย์





หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและไบนยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC-G-119/2565E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจาก คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและ ข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ชื่อผู้วิจัยหลัก: นางสาว สุดารัตน์ มากะเรือน

สังกัด: คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

- เอกสารที่รับรอง:
1. แบบเสนอโครงการวิจัย
 2. โครงการวิจัย
 3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
 4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาทบทวน

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1. แบบเสนอโครงการวิจัย | ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 11 มีนาคม 2565 |
| 2. โครงร่างการวิจัย | ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 11 มีนาคม 2565 |
| 3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย | ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 11 มีนาคม 2565 |
| 4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 11 มีนาคม 2565 |

(ลงชื่อ).....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พันตแพทย์หญิงณปภา เอี่ยมจิรุกุล)

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E/G-119/2565

วันที่ให้การรับรอง : 11/03/2565

วันหมดอายุใบรับรอง : 11/03/2566



ที่ อว 8718/

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

11 มีนาคม 2565

เรื่อง ขอแจ้งผลการพิจารณาโครงการวิจัยเลขที่ SWUEC-G- 119/2565E

เรียน นางสาว สุดาวรัตน์ มากะเรือน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ใบรับรองโครงการวิจัย SWUEC/E/G-119/2565

ตามที่ท่านได้ส่งโครงการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โครงการวิจัยเลขที่ SWUEC-G 119/2565E เพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ นั้น

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ได้พิจารณาโครงการวิจัยดังกล่าว บัดนี้ คณะกรรมการฯ ให้การรับรองโครงการวิจัยดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2565 รายละเอียดดังนี้

Certificate Number	SWUEC/E/G-119/2565
Date of Approval	11 มีนาคม 2565 (อายุใบรับรองโครงการวิจัย 12 เดือน)
Date of Expiration	11 มีนาคม 2566
Continuing Review	ทุก 12 เดือน (ครบกำหนดส่งรายงานครั้งแรก วันที่ 11 มีนาคม 2566)

ในการนี้ คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ขอความกรุณาให้ผู้วิจัยส่งรายงานความก้าวหน้าของการวิจัยและต่ออายุการรับรองก่อนกำหนดวันหมดอายุ 30 วัน เพื่อให้เป็นไปตามวิธีดำเนินการมาตรฐาน (SOPs version 2.0) ของคณะกรรมการฯ ทั้งนี้รายละเอียดของเอกสารที่ให้การรับรองตามที่ปรากฏใน Certificate of Approval (Certificate Number SWUEC/E/G-119/2565) ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(แพทย์หญิงสุวีรพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
โทรศัพท์ 0-2649-5000 ต่อ 12430
โทรสาร 0-2259-1822

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	สุดารัตน์ มากะเรื่อน
วัน เดือน ปี เกิด	22 กันยายน 2537
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2560 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	212 หมู่บ้านชวนชม ซอยจำเริญ ถนนริมทางรถไฟเก่า แขวงบางนาใต้ เขต บางนา กรุงเทพฯ 10260

