

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต
ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

MOTIVATION AFFECTING TO PERFORMANCE EFFECTIVENESS OF
THANACHART BANK'S EMPLOYEES IN BANGKOK

วัชรินทร์ พารักษา¹ ทิฆัมพร พันล็กเดช² มณีกัญญา นากามัทส์³

Watcharin Paraksa, Tikhamporn Panluekdech, Maneekanya Nakamut

บทคัดย่อ (Abstract)

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร และ (2) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือการวิจัยคือแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดส่งแบบสอบถาม และขอความร่วมมือจาก ธนาคารธนชาต ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-way ANOVA และการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อายุการทำงาน ในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน (2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ด้านความ

Received: 2020-06-30 Revised: 2020-08-08 Accepted: 2020-08-09

^{1 2 3}หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชีย

อาคเนย์ Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School, Southeast Asia University. E-mail: watcharin.par@hotmail.com

คาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ และด้านความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ (Keywords): แรงจูงใจ; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; พนักงานธนาคารธนชาต

Abstract

This research aims (1) to study demographic factors affecting to performance effectiveness of Thanachart Bank's employees in Bangkok and (2) to study motivation affecting to performance effectiveness of Thanachart Bank's employees in Bangkok. The sample size comprised of 350 employees at Thanachart Bank in Bangkok calculated by stratified random sampling. Research based on quantitative research. Questionnaire was used as a data collection toll. Collect information by delivering blogs and requesting cooperation from Thanachart Bank's in Bangkok. Statistics used included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and multiple regression analysis. The result showed that (1) Personal factors that affecting to performance effectiveness of Thanachart Bank's employees in Bangkok suck as sex, age, education, employee level, working life and income had difference, were not difference. (2) Motivation affecting to performance effectiveness of Thanachart Bank's employees in Bangkok suck as effort performance expectancy, performance outcome expectancy and valence affecting to performance effectiveness of Thanachart Bank's employees in Bangkok.

Keywords: Motivation; Efficiency; Thanachart Bank's employees

บทนำ (Introduction)

ในปัจจุบันสำหรับองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน หรือองค์กรที่ไม่ได้มุ่งแสวงหาผลกำไร ปัจจัยสำคัญในการบริหารงานที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งคือ บุคลากร หรือพนักงานของหน่วยงาน เพราะมนุษย์สามารถ เรียนรู้และพัฒนาได้ตลอดชีวิต สามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้ด้วยการพัฒนาทางด้านต่าง ๆ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าองค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่ดี และมีคุณภาพก็จะส่งผลให้ประสิทธิผลขององค์กรอยู่ในระดับสูง ช่วยสร้างความมั่นคงและแข็งแกร่งให้แก่องค์กร (อนุชาติ ปิยนราวิชญ,

2559) อีกทั้งงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือ การเอาใจใส่และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (เจนจิราพร รอนไพริน, 2558)

ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) เดิมเป็นสถาบันการเงินชื่อ บริษัทเงินทุน เอกชาต จำกัด (มหาชน) ที่มีธุรกิจการเช่าซื้อรถยนต์เป็นธุรกิจหลักจนกระทั่งกลายเป็น ธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับความนิยมไว้วางใจจากกลุ่มลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น จากความรุนแรงในการแข่งขันของธุรกิจธนาคารที่สูงขึ้น อันเนื่องมาจาก การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค ประกอบกับวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีที่ขยายขอบเขต การเชื่อมโยงทางธุรกิจให้เปิดกว้างยิ่งขึ้น ซึ่งเปิดโอกาส ให้ผู้เล่นรายใหม่เข้ามามีบทบาทในธุรกิจทางการเงินมากยิ่งขึ้น ตัวอย่าง เช่น การให้บริการ Payment Platform ใหม่ ๆ (วิเรชา สันตะพันธุ์, 2560) เป็นความท้าทายขององค์กรที่จะต้องมีการมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ดังนั้นพนักงานจะต้องพร้อมปรับเปลี่ยนเพื่อรับสิ่งใหม่ ๆ ที่จะเกิดกับองค์กรในอนาคต ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ อาจมีการปรับเปลี่ยนและเพิ่มเติมบทบาทหน้าที่ในหลายหน้าที่ หลายตำแหน่งทำให้วิถีชีวิต ทักษะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปโดยพนักงานต้องทำหน้าที่เพิ่มมากขึ้นต้องเรียนรู้งานมากขึ้น ต้องเรียนรู้งานด้านการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และต้องรู้จักลูกค้าในแต่ละกลุ่มให้ได้มากขึ้น ซึ่งอาจจะทำให้ขวัญกำลังใจของพนักงานมีทั้งดีขึ้น หรือถดถอยลง ดังนั้น องค์กรจึงต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน ซึ่งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารมีผลต่อความสำเร็จของงาน รวมถึงองค์กรรวมคือความสุขของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้วย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่องค์ได้วางไว้ซึ่ง จะต้องพิจารณาจากคุณภาพของงานที่ได้รวมถึง ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เวลาที่ใช้ในการดำเนินการต้องอยู่ในหลักการมาตรฐาน และค่าใช้จ่ายต้องมีวิธีการบริหารให้ มีค่าใช้จ่ายต่อหน่วยน้อยที่สุด (Plowman & Peterson, 1953) ดังนั้นประสิทธิภาพจากผลของงานนั้นถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อธุรกิจ ฉะนั้นองค์กรใดที่ผู้บริหารต้องการผลผลิตของงานที่ดีเพื่อสามารถเอาชนะคู่แข่งได้ (บดีนทร์ธัช นิมิตรนราดล และธีระวัฒน์ จันทิก, 2559)

แรงจูงใจจึงมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์อย่างมากในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ องค์กรใดก็ตามหากพนักงานในองค์กรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมากก็ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานอยู่ในระดับที่มาก ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรใด พนักงานไม่มีแรงจูงใจในการทำงานก็จะเป็นเหตุให้ผลประสิทธิภาพของงานลดลงด้วย จากงานวิจัยที่ผ่านมาของ Nurun, N. (2017) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ผลกระทบของแรงจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน:

กรณีศึกษาธนาคารในประเทศไทย ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า แรงจูงใจและประสิทธิภาพของงานมีความสัมพันธ์กัน

จากประเด็นปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญและเพื่อให้เป็นไปตามกลยุทธ์และแผนงานยุทธศาสตร์ที่ธนาคารวางไว้ จึงมีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลและผลวิจัยที่ได้มา มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการบริหารและพัฒนาพนักงานของธนาคารธนชาต ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินวิจัย (Research Methods)

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารธนชาต ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,448 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้สูตรการคำนวณจำนวนประชากรของ Yamane (1973) กำหนดที่ความเชื่อมั่น 95% และให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 % ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่าง 314 คน แต่เพื่อความป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็น 350 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้อัตราส่วน ให้เขตเป็นชั้นภูมิโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย

เขต	ประชากร	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
ธนบุรี	176	12.15	42
บางนา	176	12.15	42
ปิ่นเกล้า	136	9.39	33
รัชดาภิเษก	152	10.50	37
รามคำแหง	136	9.39	33
วงศ์สว่าง	160	11.05	39
วัฒนา	152	10.50	37
สัมพันธวงศ์	192	13.26	46
สาทร	168	11.60	41
รวม	1,448	100.00	350

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้แบบสอบถามแบบ Check list ให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยประกอบไปด้วย 3 หัวข้อ คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของรางวัล ซึ่งแบบสอบถามนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยประกอบไปด้วย 4 หัวข้อคือ ปริมาณงาน คุณภาพงาน เวลาในการทำงาน และค่าใช้จ่าย ซึ่งแบบสอบถามนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ หรือประเด็นปัญหา เกี่ยวกับธรรมาจริยชาต โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลทฤษฎี ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อาทิ เช่น จากเอกสารทางวิชาการวารสาร ข้อมูลทางสถิติ เอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ เป็นต้นเพื่อนำมากำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา และเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการวิจัยให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นซึ่งข้อมูลชนิดนี้จัดเป็นข้อมูลปฐมภูมิ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

2.1 จัดส่งแบบสอบถาม ในเดือน มกราคม พ.ศ. 2563 ละขอความร่วมมือจาก ธนาคาร ธนชาติ ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถาม และในการแจกแบบสอบถามครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

2.2 รับแบบสอบถามคืน จากกลุ่มตัวอย่างพร้อมตรวจสอบ จำนวนและความถูกต้องของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยวิธีการทางสถิติและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

3. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาความแตกต่าง ค่าที (t-test) สำหรับประชากร 2 กลุ่ม และสถิติทดสอบหาความแตกต่าง ค่าเอฟ (F-test) หรือ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) สำหรับประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อายุการทำงานในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน..

(2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ และด้านความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.0 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปีร้อยละ 29.10 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 50.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 67.0 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 81.10 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 72.3

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารธนชาต ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารธนชาต ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน	3.78	0.54	มาก	1
ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์	3.61	0.56	มาก	3
ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของรางวัล	3.71	0.59	มาก	2
รวม	3.70	0.49	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารธนชาต ในจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับความ

พยายามกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมาคือด้านความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 3.71 และความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารธนชาต ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ปริมาณงาน	3.85	0.58	มาก	1
คุณภาพงาน	3.80	0.61	มาก	2
เวลาในการทำงาน	3.75	0.63	มาก	3
ค่าใช้จ่าย	3.68	0.54	มาก	4
รวม	3.77	0.50	มาก	

จากตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารธนชาต ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมาคือด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.75 และด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน		
1. เพศ		✓
2. อายุ		✓
3. สถานภาพ		✓
4. ระดับการศึกษา		✓
5. ระดับพนักงาน		✓
6. อายุการทำงานในองค์กร		✓
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		✓

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน	✓
2. ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์	✓
3. ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของรางวัล	✓

จากตารางที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อายุการทำงานในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ และด้านความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของรางวัล มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อายุการทำงานในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะธนาคารธนชาติมีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ รวมถึงกฎระเบียบที่มีความเหมาะสมต่อทุกลักษณะส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยธิดา กวินภัทรเวช (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์” ผลการวิจัยพบว่า เพศ รายได้ อายุการทำงานในองค์กร แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะหากสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่เป็นไปด้วยความสำเร็จ มีการปฏิบัติงานตามกำหนดเวลา สามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในผลงาน ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายชล ศิริพงษ์ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่

ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9” ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีม กำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ 2) ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ ผลลัพธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะเป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่า เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วจะได้รับรางวัลตอบแทน อะไร นั่นคือการได้รับรางวัล เช่น รางวัลตอบแทนภายนอก เป็นรางวัลที่คนอื่นให้ เช่น โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลตอบแทนภายใน เป็นรางวัลที่เกิดขึ้นภายในตนเอง เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จ นั่นคือถ้าหากได้รับรางวัลก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสายชล ศิริพงษ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 ด้านความเจริญเติบโต ด้านการยอมรับนับถือ 3) ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของรางวัล มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะหากทำงานได้ประสบความสำเร็จมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยธิดา กวินภัทรเวช (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ผลการวิจัยพบว่า การเลื่อนตำแหน่งงาน การเลื่อนตำแหน่งงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความพยายามกับการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ และด้านคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ ดังนั้นผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยดังกล่าว โดยมุ่งเน้นในส่วนของการข้อย่อยในแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1. ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ดังนั้น ควรมอบหมายงานให้พนักงาน โดยกำหนดเป้าหมายระยะเวลาของงานให้ชัดเจน เพื่อพนักงานจะสามารถจัดสรรเวลาและการดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

2. ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ ควรมีการกำหนดชัดเจนว่าพนักงานแต่ละคนสามารถจะได้รับโอกาสก้าวหน้าในอาชีพได้อย่างไร โดยหัวหน้างานควรมีส่วนร่วมในการแนะนำ อบรม พนักงานได้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

3. ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของรางวัล องค์กรควรมีการจัดการอบรม โดยเชิงวิทยากรจากภายนอกมาบรรยาย เพื่อเพิ่มความรู้ใหม่ๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และรู้สึกได้รับได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากความสามารถของตัวพนักงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรพิจารณาหาวิธีในการศึกษาวิจัยในลักษณะอื่นนอกเหนือจากการทำแบบสำรวจ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และมีความหลากหลาย เพื่อนำผลที่ได้มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

2. ศึกษาตัวแปรปัจจัยที่เหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทขององค์กร เช่น การได้รับความยุติธรรมในองค์กร ด้านทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. *วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- บดีนทร์ธัช นิमितนราดล และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). การวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 9(2): 537 -555.
- ปิยธิดา กวินภัทรเวช. (2557). แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 3(1): 261 – 282.
- วิโรชา สันตะพันธุ์. (2560). ความท้าทายของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ จากบริบทการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 13(39): 83 – 89.
- สายชล ศิริพงษ์. (2560). ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9. *การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์*, 4: 749 – 758.

อนุชาติ ปิยนราวิชญ. (2559). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลองค์กร ของสำนักงาน เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

Taro Yamane. (1973). **Statistics: an introductory analysis**. New York: New York: Harper & Row.

Nurun, N., Monirul, I., Tanvir, M. & Abdullah A. H. (2017). Impact of Motivation on Employee Performances: A Case Study of Karmasangsthan Bank Limited, Bangladesh. **International Journal of Business and Management Review**, 5(54): 57 – 78.