



แรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

Motivation and Self-Improvement Effect on the Performance

of the Bank Employees of Thai Commercial Banks

กนกพร กิจงาม

KANOKPORN KIJNGAM

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2564




แรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย  
Motivation and Self-Improvement Effect on the Performance  
of the Bank Employees of Thai Commercial Banks

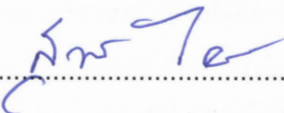
กนกพร กิจงาม  
KANOKPORN KIJNGAM

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2564  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อการค้นคว้าอิสระ แรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย  
ชื่อ นามสกุล นางสาวกนกพร กิจงาม  
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
กลุ่มวิชา การจัดการ  
คณะ บริหารธุรกิจ  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรศิริ ดิษฐ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว


  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณฑบุตร)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ ไวยทิพย์)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรศิริ ดิษฐ)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้เน้นการค้นคว้าอิสระ  
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

  
.....คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนาวลี ไม้สัก)

วันที่ 8 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2565

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	แรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย
ชื่อ นามสกุล	นางสาวกนกพร กิจงาม
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา	การจัดการ
คณะ	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย 3) เพื่อศึกษาการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย 4) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 162,093 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Krejcie & Morgan ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวน 383 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทางออนไลน์ Google Form สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ T-Test, One-way Analysis of Variance และทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีแบบ Scheffe, สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเดี่ยว Single Linear Regression

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง ช่วงอายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้อยู่ในช่วง 15,001-25,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในช่วง 5-10 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุน ด้านการพัฒนาตนเอง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน เมื่อทดสอบสมมติฐานจำแนกเป็นรายด้านมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $R$ ) = 0.858, Adjusted  $R^2$  = 0.753 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า การพัฒนาตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $R$ ) = 0.640, Adjusted  $R^2$  = 0.408 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจ, การพัฒนาตนเอง, ธนาคารพาณิชย์ไทย

<b>Independent Study Title</b>	Motivation and Self-Improvement Effect on the Performance of the Bank Employees of Thai Commercial Banks
<b>Author</b>	Miss Kanokporn Kijngam
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Field Study</b>	Management
<b>Faculty</b>	Business Administration
<b>Academic Year</b>	2021

## **ABSTRACT**

This research aims to study 1) personal factors affecting the performance of Thai commercial bank employees, 2) motivation affecting the work performance of Thai commercial bank employees, 3) self-development affecting the work performance of Thai commercial bank employees, 4) the work performance of Thai commercial bank employees. The population for this research was 162,093 Thai commercial bank employees. The sample size of 383 people was determined using Krejcie & Morgan. The data was collected from Google Form questionnaires. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean and standard deviation. The statistics used to test the research hypothesis were T-test, one-way analysis of variance, the pair test by the Scheffe method, and single linear regression analysis statistics.

The results showed that most of the samples were female employees between 21-30 years of age, a bachelor's degree, single status, income in the range of 15,001-25,000 Baht, and a working period of 5-10 years. The respondents had their opinion level of motivation factors, happiness factors and self-development factors affecting the work performance of Thai commercial bank employees. It was found that the sample group had the highest opinion level in the overall opinion level. The results showed that the respondents had an opinion level of the work performance of Thai commercial bank

employees. It was found that the sample group had the opinion level as a whole at the highest opinion level.

The results of hypothesis test 1 revealed that personal factors such as gender, age, educational level, status, income, and working in different departments had no effect on the performance of Thai commercial bank employees. Statistically significant at the 0.05 level and personal factors such as differences in the working period. Factors affecting the performance of Thai commercial bank employees at a statistically significant level of 0.05 and personal factors such as age, education level, income, working period. When testing the hypothesis classified by aspects, the efficiency of work of Thai commercial bank employees differed. Therefore, the difference was tested by pair using Scheffe's method.

The results of hypothesis test 2 revealed that motivation affects the performance of Thai commercial bank employees. The correlation coefficient ( $R$ ) = 0.858, adjusted  $R^2$  = 0.753, was statistically significant at the 0.05 level.

The results of hypothesis test 3 revealed that self-development affects the efficiency of Thai commercial bank employees. The correlation coefficient ( $R$ ) = 0.640, adjusted  $R^2$  = 0.40, was statistically significant at the 0.05 level.

**Keywords:** Motivation, Self-Development, Thai Commercial Banks

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่องแรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาจากท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรศิริ ดิสสร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือ และชี้แนะความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย และท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ ไวยทิพย์ และท่านรองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณทลบุตร ที่กรุณาให้ความรู้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข สละเวลาอันมีค่าในการสอบการค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ที่ได้สละเวลาและให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจแบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระเป็นไปอย่างสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่สละเวลาในการให้ข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์แก่การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้

ผู้วิจัยหวังว่าการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจที่จะศึกษาในเรื่องดังกล่าวและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

กนกพร กิจงาม



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฑ
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.4 สมมติฐาน (ถ้ามี)	5
1.5 กรอบแนวความคิด	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.7 นิยามศัพท์	7
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาตนเอง	18
2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	22
2.4 ข้อมูลธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทย	30
2.5 ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3. ระเบียบการวิจัย	
3.1 เครื่องมือที่ใช้	56
3.2 วิธีการ	57

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	64
4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเชิงใจ	69
4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสุขค้ำจุน	76
4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนาดตนเอง	85
4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	89
4.6 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน	94
5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผล	121
5.2 อภิปรายผล	129
5.3 ข้อเสนอแนะ	133
บรรณานุกรม	137
ภาคผนวก	155
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจ แบบสอบถามและประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	156
ภาคผนวก ข ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบราค (Cronbach's Reliability Coefficient Alpha)	173
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม และแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	176
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	191

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.1	ตารางแสดงจำนวนประชากร	4
3.1	ตารางแสดงจำนวนพนักงานและกลุ่มตัวอย่าง	55
4.1	แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	64
4.2	แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	64
4.3	แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
4.4	แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
4.5	แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
4.6	แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
4.7	แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามหน่วยงานที่ทำนปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจเป็นรายด้าน	69
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในงานเป็นรายข้อ	70
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายข้อ	71
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะงานที่ทำเป็นรายข้อ	72

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในด้านความรับผิดชอบในงานเป็นรายข้อ	73
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในการได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นรายข้อ	74
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในด้านความเจริญก้าวหน้าเป็นรายข้อ	75
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุนเป็นรายด้าน	76
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุนในด้านค่าจ้างเงินเดือนเป็นรายข้อ	77
4.17	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุนในด้านสถานภาพในการทำงานเป็นรายข้อ	78
4.18	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุนในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นรายข้อ	78
4.19	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุนในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายข้อ	79
4.20	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุนในการควบคุมดูแลของหัวหน้างานเป็นรายข้อ	80
4.21	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุนในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นรายข้อ	81
4.22	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุนในด้านนโยบายองค์กรและการบริหารเป็นรายข้อ	82
4.23	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุนในด้านความเป็นส่วนตัวเป็นรายข้อ	83

## สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.24	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค้ำจุนในด้านความมั่นคงในงานเป็นรายข้อ	84
4.25	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการพัฒนา ตนเองเป็นรายด้าน	85
4.26	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการพัฒนา ตนเองในด้านความรู้เป็นรายข้อ	86
4.27	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการพัฒนา ตนเองในด้านทักษะเป็นรายข้อ	87
4.28	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการพัฒนา ตนเองในด้านเจตคติเป็นรายข้อ	88
4.29	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิ ภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นรายด้าน	89
4.30	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิ ภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านคุณภาพ ของงานเป็นรายข้อ	90
4.31	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิ ภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านปริมาณ งานเป็นรายข้อ	91
4.32	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิ ภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านเวลา เป็นรายข้อ	92
4.33	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิ ภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเป็นรายข้อ	93

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.34	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามเพศ	94
4.35	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามอายุ	95
4.36	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	96
4.37	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามระดับการศึกษา	97
4.38	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านเวลา จำแนกตามระดับ การศึกษาเป็นรายคู่	99
4.39	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	99
4.40	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามสถานภาพ	101
4.41	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามรายได้	102
4.42	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านเวลา จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่	104
4.43	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่	105
4.44	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	107

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.45	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านปริมาณงาน จำแนกตามระยะเวลาใน การทำงานเป็นรายคู่	108
4.46	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานเป็นรายคู่	109
4.47	แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามระยะเวลา ในการทำงานเป็นรายคู่	110
4.48	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามหน่วยงานที่ท่าน ปฏิบัติงาน	111
4.49	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเชิงเดียวของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย	112
4.50	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเชิงเดียวของแรงจูงใจในด้านปัจจัย จูงใจและด้านปัจจัยสุขค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย	113
4.51	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเชิงเดียวของแรงจูงใจในด้านปัจจัย จูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทย	114
4.52	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเชิงเดียวของแรงจูงใจในด้านปัจจัย สุขค้ำจุน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทย	116
4.53	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเชิงเดียวของการพัฒนาตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย	118

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.54	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเชิงเดียวของการพัฒนาตนเอง ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทย (จำแนกรายด้าน)	119





# สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1.1

กรอบแนวความคิด

6



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการเงิน คือ ส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจในทุกประเทศที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันไปทั่วโลก ตลอดหลายสิบปีที่ผ่านมาระบบการเงินของโลกได้เติบโตขยายตัวอย่างต่อเนื่องและมีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันระบบการเงินพัฒนามาเข้าสู่รูปแบบการเงินยุคใหม่ที่มีชื่อว่า Fintech (Financial Technology) คือการใช้เทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาระบบการเงินในรูปแบบใหม่ด้วยการใช้ระบบออนไลน์ในธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่อยู่กับโลกออนไลน์มากขึ้นจากการใช้สมาร์ทโฟนในการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ เช่น การซื้อสินค้าออนไลน์ บริการรับด้านขนส่ง และการรับชำระเงินผ่านระบบออนไลน์บนมือถือ (วิน อุดมรัชตวนิชย์, 2562) และประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ในปัจจุบันทำให้การใช้งาน Online Banking เพิ่มขึ้น 50% เนื่องจากผู้บริโภคหันมาทำธุรกรรมมากขึ้น จึงเห็นว่าเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญในการให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับวิธีการและสถานที่ที่สามารถดำเนินการได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่สะดวกมากขึ้น (esri Thailand, 2563)

สถาบันการเงินในไทยมีความตื่นตัวในการนำฟินเทคมาปรับปรุงวิธีการดำเนินงานและรูปแบบธุรกิจของตนเอง เร่งเปลี่ยนแปลงและพัฒนาความสามารถเพื่อให้แข่งขันในยุคดิจิทัลได้ เช่น นำอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในด้านการทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562) การเข้าสู่ยุคดิจิทัลของธนาคารทำให้เกิดการลดบทบาทการใช้แรงงานของมนุษย์ ลูกค้านำสามารถทำธุรกรรมทางการเงินในที่ไหนก็ได้เพียงแค่มีการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัลแพลตฟอร์มทำให้ธนาคารสามารถลดต้นทุนได้ เช่น ลดจำนวนการจ้างพนักงาน ขนาดของสาขา พัดดูเครื่องเขียนที่ต้องใช้ในการทำธุรกรรม เป็นต้น (กฤษฎาธาร คุษาธาร, 2562)

ธนาคารพาณิชย์ในไทยมีการประกาศแผนลดสาขาและลดจำนวนพนักงานลงเพื่อลดต้นทุนและเน้นขยายช่องทางบริการผ่าน Mobile Banking สอดคล้องกับข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธอปป.) พบว่าจำนวนสาขาและจุดให้บริการธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบช่วงปี 2561-

2563 ลดลงรวม 430 แห่ง โดยเฉพาะปี 2563 ธนาคารปิดสาขา รวมกันมากถึง 338 แห่ง โดยธนาคารไทยพาณิชย์ปิดสูงสุด 180 แห่ง รองลงมา คือ ธนาคารกรุงไทย 81 แห่ง ธนาคาร ธนชาติ 51 แห่ง (ควรรวมกับธนาคารทหารไทยที่เปิดสาขาเพิ่ม 56 แห่ง) ธนาคารกสิกรไทยปิดไป 28 แห่ง ธนาคารกรุงเทพ 20 แห่ง และธนาคารกรุงศรีอยุธยาปิดไป 20 แห่ง (ประชาชาติธุรกิจ, 2564)

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น พนักงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรให้สามารถ ดำเนินงานและเติบโตต่อไปได้ องค์กรจึงต้องตระหนักถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับ พนักงานเพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งประสิทธิภาพของงานจะมาก น้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับแรงจูงใจพนักงานในการทำงาน ซึ่งแรงจูงใจของพนักงานแต่ละบุคคลไม่ เหมือนกัน แรงจูงใจเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของคน ถ้าเรามี แรงจูงใจในการทำงานสูงก็จะทำให้เรามีพลังกระตือรือร้นที่จะทำงานนั้นๆ ให้สำเร็จ การสร้าง แรงจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้พนักงาน เพราะความพยายามในการพัฒนา ตนเองให้ดีขึ้นนั้นทำให้เรามีความอดทน ความพยายามที่จะคิดหาวิธีการนำความรู้ ความสามารถของตนเองนั้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้ได้มากที่สุด เพราะคนที่มีแรงจูงใจใน การทำงานจะเป็นคนที่มุ่งมั่นทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและทำงานที่ตนรับผิดชอบให้สำเร็จ ลุล่วง ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ เมื่อแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานก็เพิ่มขึ้นด้วย (ธาดา รัชกิจ, 2562)

การพัฒนาตนเองเป็นทักษะที่สำคัญอย่างหนึ่งที่พนักงานจะต้องศึกษา ค้นคว้า เรียนรู้ เพิ่มเติมในสิ่งที่จะต่อยอดในงานที่ปฏิบัติตามบริบทของการเปลี่ยนแปลงเมื่อพนักงานมี การพัฒนาทักษะ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อความสำเร็จหรือเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเองนั้นถือเป็นการแข่งขันกับตนเองเพื่อเป็นบันได ไปสู่ความก้าวหน้าในอนาคตและเป็นการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (พจน์ พจนพาณิชย์กุล, 2556) พนักงานจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะทั้งด้าน “Technical Skill” โดยเฉพาะการคิดวิเคราะห์ การคิดเชิงนวัตกรรม ความคิดเชิงสร้างสรรค์ และความคิดริเริ่ม รวมถึง “Human Skill” ที่สามารถเข้าใจใจและอารมณ์ของผู้อื่นได้ (เสาวนีย์ จันทะพงษ์ และ กัมพล พรพัฒน์ไพศาลกุล, 2562)

จากการที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน ธุรกิจธนาคารและบุคลากร จะต้องพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และเพื่อไม่ให้เทคโนโลยีเข้ามาทดแทน แรงงานมนุษย์ พนักงานจึงต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มทักษะให้เกิดประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เป็นที่ต้องการขององค์กรเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถท่ามกลางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น จากประเด็นปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย เพื่อต้องการทราบถึงปัญหาดังกล่าวและนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาและแนะนำวิธีการที่จะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

1.2.2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

1.2.3 เพื่อศึกษาการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

1.2.4 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ศึกษาแรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ 3 ส่วน ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน

1.3.1.2 แรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ด้านความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยสุขค่าจุน ประกอบด้วย ด้านค่าจ้างเงินเดือน ด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความมั่นคงในงาน

1.3.1.3 การพัฒนาตนเอง ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านเจตคติ

1.3.1.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 162,093 คน ซึ่งได้แก่

ตาราง 1.1 ตารางแสดงจำนวนประชากร

ธนาคารพาณิชย์ไทย	จำนวนพนักงาน (คน)
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	24,359
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	26,262
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	33,340
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	19,862
ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)	3,761
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)	2,725
ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)	17,012
ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	5,013
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	23,899
ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	4,592
ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด(มหาชน)	1,268
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>162,093</b>

ที่มา: (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564)

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 9 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2564 ถึง มกราคม 2565

## 1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

1.4.1.1 เพศที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

1.4.1.2 อายุที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

1.4.1.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

1.4.1.4 สถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

1.4.1.5 รายได้ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

1.4.1.6 ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

1.4.1.7 หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

1.4.2 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

1.4.3 การพัฒนาตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

## 1.5 กรอบแนวความคิด

ภาพ 1.1 กรอบแนวความคิด



## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 กิจกรรมธนาคารสามารถนำแนวทางไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.6.2 กิจกรรมธนาคารสามารถรับรู้ถึงปัญหาในระบบงานเพื่อที่จะได้กำหนดนโยบาย หรือ กลยุทธ์ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

## 1.7 นิยามศัพท์

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน

**แรงจูงใจ** หมายถึง แรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ได้มาซึ่งที่ปรารถนา

**ความสำเร็จในงาน** หมายถึง การที่บุคคลมีแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงาน การสร้างผลของงานจนสำเร็จลุล่วงเป็นไปตามเป้าหมายและขอบเขตของงาน

**การได้รับการยอมรับ** หมายถึง การได้รับคำชมเชย การยกย่อง ความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานที่ทำหาย เป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา จนเป็นบุคคลที่น่านับถือขององค์กร

**ลักษณะงานที่ทำ** หมายถึง งานที่ปฏิบัติที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และมีการวางแผนการทำงานในแต่ละขั้นตอนได้ด้วยตนเองและลักษณะงานที่จะต้องมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน

**ความรับผิดชอบในงาน** หมายถึง การที่บุคคลได้รับมอบหมายงานและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบและปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบสำเร็จลุล่วงให้ได้ตรงตามมาตรฐานที่ผู้บังคับบัญชากำหนดไว้

**การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง** หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานด้วยความอุทิศส่าหะ ซึ่งผลจากงานที่บุคคลได้ปฏิบัตินั้นส่งผลให้ได้รับโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

**ความเจริญก้าวหน้า** หมายถึง การมีโอกาสได้ทราบเส้นทางความก้าวหน้าทางสายอาชีพและได้รับโอกาสในการแสดงผลงานพร้อมกับได้รับผิดชอบงานที่ทำหายมากขึ้น



**การพัฒนาตนเอง** หมายถึง ความพยายามที่จะพัฒนาตนเองในการเรียนรู้ ฝึกฝน เพิ่มทักษะเพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

**ด้านความรู้** หมายถึง สิ่งที่สั่งสมประสบการณ์หรือการแสวงหาเรียนรู้เพิ่มเติม เสริมสร้างพัฒนาให้ตนเองนำสิ่งที่ได้ศึกษามาช่วยพัฒนางานของตนเองให้ดีขึ้น

**ด้านทักษะ** หมายถึง การเพิ่มทักษะใหม่ ๆ เรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ กระบวนการคิด วิเคราะห์ หรือความสามารถเฉพาะตนเอง สิ่งที่ตนเองถนัดจนเกิดความชำนาญ เพื่อมาพัฒนา และปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น

**ด้านเจตคติ** หมายถึง ความคิดในสิ่งที่ดี ความมีคุณธรรม จริยธรรม มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอาัดเอาเปรียบผู้อื่น

**ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สิ่งสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลงานที่ได้รับมีคุณภาพ และสามารถให้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**ด้านคุณภาพของงาน** หมายถึง งานที่เป็นไปตามมาตรฐานของตัวชี้วัดของงานและข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ

**ด้านปริมาณงาน** หมายถึง งานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบและเหมาะสมกับค่าจ้างที่ได้รับ

**ด้านเวลา** หมายถึง ระยะเวลาที่กำหนดตามตัวชี้วัดในแต่ละชิ้นงานให้เป็นไปตามความเหมาะสมของงาน

**ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน** หมายถึง การลงทุนของการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ ความคิดใหม่ๆ เพื่อให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงานมาพัฒนาให้การดำเนินงานเกิดประโยชน์สูงสุด

**ด้านค่าจ้างเงินเดือน** หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงานในรูปของตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงินเมื่อส่งมอบงานเสร็จสมบูรณ์ และผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และได้รับผลตอบแทนตรงต่อเวลาตามระยะเวลาที่กำหนด

**ด้านสถานภาพในการทำงาน** หมายถึง การกำหนดสิทธิพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานตามระดับตำแหน่ง ให้การสนับสนุนพนักงานเพื่อให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดี

**ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา** หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น สามารถแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นซึ่งกันและกัน เสนอแนวทางในการปฏิบัติงานและได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา สนับสนุนเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในสายอาชีพ

**ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานในการติดต่อประสานงาน ติดต่อสื่อสาร ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน ไม่เอาัดเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานและพร้อมสนับสนุนอีกฝ่ายเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

**ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน** หมายถึง หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา มีการติดตาม ควบคุม การปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน และมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยไม่บกพร่อง

**ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ** หมายถึง แสง สี เสียง ทำเล บรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ช่วยส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีความสุข ไม่ก่อให้เกิดความเครียด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานเพื่อผ่อนคลายในการทำงาน

**ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร** หมายถึง หลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อให้เกิดความชัดเจนในด้านการบริหารและนโยบายขององค์กรมีการส่งเสริมเสถียรภาพและความมั่นคง และจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้

**ด้านความเป็นส่วนตัว** หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ไม่เบียดเบียนเวลาชีวิตความเป็นส่วนตัว มีเวลาว่างในการพักผ่อนอยู่กับครอบครัว

**ด้านความมั่นคงในงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง มีระบบการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีสวัสดิการและผลตอบแทนที่ดี มีความรู้สึกความภาคภูมิใจ ไม่มีความกังวลในการโดนคำสั่งโยกย้ายหรือเลิกจ้าง

**พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์ไทยทั่วประเทศ จำนวน 11 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน), ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารทหารไทย ธนชาติ จำกัด (มหาชน), ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน), ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน), ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาตนเอง
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.4 ข้อมูลธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทย
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ

##### 2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

ภักตราพร ชนะการณ (2561 : 11) แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันที่จะชักจูงให้บุคลากรของโรงพยาบาลบางกล้าปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

สุกัญญา จันทรมณี (2559 : 11) แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความตั้งใจ เต็มใจและพึงพอใจในงานที่ทำโดยได้รับการถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจจากความคาดหวังและความต้องการของแต่ละบุคคล

ซึ่งจะมีความแตกต่างกันออกไป เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจและมีพลังผลักดันในการทำงาน ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มมากขึ้น อันจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์ (2556 : 20) การจูงใจ คือ การที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าจากความต้องการและความคาดหวังต่าง ๆ ให้เกิดแรงจูงใจหรือทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อการทำงาน พนักงานมีความต้องการหรือความคาดหวังที่แตกต่างกัน หากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองจากองค์กร จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารต้องรู้จักคนในองค์กร ธรรมชาติของคนและความต้องการของคนนำมาวางแผนจูงใจให้คนทำงานตามความต้องการขององค์กร

วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559 : 7) แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้ผู้นั้นปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจพร้อมใจ และพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนอกจากนี้ยังช่วยส่งผลให้บุคคลมีความต้องการในการปฏิบัติงาน ทุ่มเทพปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างสุดความสามารถ โดยประกอบด้วยความยินดีและความเต็มใจของบุคคลที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในรูปพฤติกรรมที่มีความกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา เป็นปัจจัยที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

Stephen P. Robbins (1993) อ้างถึงใน อทิติยา เสนะวงศ์ (2555 : 12) แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมีเงื่อนไขว่า ความพยายามนั้นสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลตามที่ต้องการ

Gellerman (1968 : 210) อ้างถึงใน สมจิตร อินธิราช (2558 : 27) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง ความมุ่งมั่นในการกระทำเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายที่กำหนดและมีการใช้พลังที่เหมาะสม เพื่อที่จะให้ความมุ่งมั่นนั้นบรรลุจุดมุ่งหมายได้

Dubrin & Ireland (1993) อ้างถึงใน ธัญพร สุวรรณคาม (2559 : 12) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือ กระบวนการที่ถูกใช้เพื่อขับเคลื่อนและสนับสนุนพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายในขององค์กร

ปัญญา จันทร์อด (2548 : 18) อ้างถึงใน นพคุณ พลับจ้อย (2559 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่าแรงจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมในตัวเองของบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าให้แสดงพฤติกรรม

ความสามารถหรือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเองไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหวังรางวัลหรือผลตอบแทน

พูลสุข สังข์รุ่ง (2550 : 143) อ้างถึงใน เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559 : 6) กล่าวถึงการจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อใจ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment) มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

Berelson and Steiner (1964 : 140-149) อ้างถึงใน รุ่งทิวา อินตะใจ (2553 : 7 - 8) กล่าวว่า แรงจูงใจ เป็นภาวะภายในที่ให้พลังกระตุ้นหรือเคลื่อนไหวและนำหรือเป็นช่องทางให้พฤติกรรมดำเนินสู่เป้าหมาย ประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) อันได้แก่ เงิน สิ่งของ รางวัลที่จับต้องได้หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นค่าตอบแทนเป็นการชกเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal Non - Material Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ แต่ละบุคคลจะได้รับแตกต่างกันออกไป เช่น เกียรติภูมิ การได้สิทธิพิเศษ การมีอำนาจ และการได้รับการยกย่อง เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานในการสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่นทั้งการได้แสดงความภาคภูมิใจต่อหน่วยงาน
5. ความดึงดูดใจทางสังคม (Association Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ซึ่งถ้ามีความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีก็จะทำให้ความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (Adaptation of Conditions to Habitual Methods and Attitude) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้ทัดเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าแรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีขวัญและกำลังใจ ทำให้บุคลากรสามารถตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะได้ไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตนตั้งไว้

### 2.1.2 ทฤษฎีจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (1959) อ้างถึงใน มลฤดี เย็นสบาย (2557 : 15-18) ประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้คนทำงานอย่างมีความสุข มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น หรือทำให้เกิดความภาคภูมิใจหรือองค์การมากขึ้น เป็นปัจจัยที่ไม่มีก็ได้หากองค์กรไม่ได้มุ่งเน้นในการเพิ่มระดับความพึงพอใจหรือระดับการโน้มน้าวให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น มักเรียกปัจจัยประเภทนี้อีกอย่างหนึ่งว่า “ปัจจัยภายใน (Intrinsic Factor)” ปัจจัยประเภทนี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ในทางทฤษฎีแล้วความสำเร็จในการทำงานที่สามารถแก้ปัญหาหรืออุปสรรคหรือปัญหาให้ลุล่วงไปได้เสมอ ๆ ย่อมจะรู้มีความพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ทำให้มีกำลังใจในงานอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญที่สุด พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ

1.2 การได้รับการยอมรับหรือการได้รับการยอมรับยกย่องในผลงาน (Recognition) การทำงานแล้วได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั่วไปในสังคมให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถเมื่อทำงานบรรลุผลจะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ในทางทฤษฎีเชื่อว่าจะทำให้พนักงานนั้นเกิดความภูมิใจ มีกำลังใจ มีผลในการกระตุ้นจูงใจในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น เป็นการสื่อถึงพนักงานมีความรู้สึกว่าเขาเมื่อทำสำเร็จ มีคนยอมรับเขา

1.3 งานที่ทำมีลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ (The Work Itself) ตัวงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถของพนักงาน พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำน่าสนใจ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่าเป็นงานที่ต้องใช้ความคิด งานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ปัจจุบันนี้ทฤษฎีเชื่อว่าพนักงานจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้มากขึ้น

1.4 ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) ในทางทฤษฎีเชื่อว่าหากพนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบตนเองและงานของเขา การได้รับเกียรติและความไว้วางใจ มอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างอิสระ สนใจที่ผลลัพธ์ ให้สิทธิทางด้านความคิด ปัจจุบันประเภทนี้ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้นตามทฤษฎี

1.5 การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Advancement) พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ การได้ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือเลื่อนขั้นในการทำงาน การขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้น จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น

1.6 ความเจริญความก้าวหน้าในการทำงาน (The Possibility of Growth) การให้โอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าและเจริญเติบโต ก็เป็นการจูงใจให้พนักงานทำงานให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น การให้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในงานที่ตัวเองรับผิดชอบ พนักงานจะรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเองมากขึ้น

2. ปัจจัยสุขค้ำจุน (Hygiene Factors) คือ ปัจจัยที่องค์กรขาดไม่ได้ ปัจจัยที่องค์กรให้กับพนักงานซึ่งขาดไม่ได้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ขาดแล้วพนักงานจะมีแนวโน้มเกิดความไม่พึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบต่อองค์กร แต่การเพิ่มระดับปัจจัยประเภทนี้เข้าไปก็ไม่ได้ช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบหรือในตัวขององค์กรสูงขึ้น และไม่ได้ช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพของงาน ถือเป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factor) ปัจจัยประเภทนี้ได้แก่

2.1 ค่าจ้างเงินเดือน (Salary) หากเงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ พนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ได้เงินไม่แตกต่างกัน จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจกันได้ ซึ่งความเป็นจริงในบางองค์กร จะคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ เข้ามามีส่วนในตัดสินใจของการปรับฐานเงินเดือนให้กับพนักงานที่เหมาะสม ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่งหากเข้ากันได้ เป็นการส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจกับพนักงานเช่นกัน หรือแม้กระทั่งการจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานที่สูงเกินไปก็ไม่ได้ช่วยกระตุ้นให้ทำงานได้ดีกว่าเดิม

## 2.2 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations - Subordinates)

การติดต่อ สัมผัส การแสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา

## 2.3 สถานภาพในการทำงาน (Status) ในทางทฤษฎีเชื่อว่าองค์กรควรจัดให้มี

ตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือการยกระดับสถานะของพนักงานตามตำแหน่ง เช่น การมีที่จอดรถของผู้บริหารหรือการมีสิทธิพิเศษแก่พนักงานที่มีตำแหน่งสูงหรือมีความสำคัญต่อองค์กรมากอย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานเหล่านี้ ไม่เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ไม่จำเป็นต้องมีมากเกินไปจนเกินไป เช่น มีโครงสร้างองค์กรที่ลึกหรือหลายระดับชั้น (Bureaucracy) เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่มากพอ เพราะการเสริมปัจจัยนี้มากเกินไป ไม่ได้ช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น หรือมีความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

## 2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Superior)

การติดต่อสัมผัสกับผู้บังคับบัญชาโดยทางกายหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันได้มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีกับผู้บังคับบัญชา

## 2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations - peers) หาก

พฤติกรรมของบุคคลต่างๆ ในองค์กรเป็นไปในด้านลบ เช่น เกิดการแข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่างคนต่างเอาตัวรอดทับถมเพื่อนร่วมงาน เอาวัดเอาเปรียบ ไม่มีความเป็นมิตรภาพ ทำให้คับข้องใจเป็นผลให้เกิดความเบื่อหน่ายขององค์กร หากในทางตรงกันข้ามในด้านบวกต่างคนต่างมีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันย่อมจะสร้างบรรยากาศในองค์กรได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ แต่หากมีด้านบวกมากเกินไปก็ไม่ได้ช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในองค์กรหรือกระตือรือร้นมากขึ้น

## 2.6 การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน (Supervision) ในทฤษฎีนี้เชื่อว่าปัจจัยนี้

องค์กรควรจัดให้มีแต่พอควร เช่น หัวหน้างานต้องไม่บกร่องในหน้าที่ หัวหน้าต้องสามารถแนะนำข้อมูลทางด้านเทคนิคในการทำงานให้พนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้ และต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานและการปกครองที่มากพอ แต่หากมีมากเกินไป เช่น การไม่เชื่อมือลูกน้องต้องเข้ามาลงรายละเอียดทำหน้าที่แทนให้การช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจเอง คิดวิเคราะห์หรือออกความคิดเห็นต่องานที่รับผิดชอบก็ไม่ได้ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำหรือเกิดความรักต่อองค์กรมากขึ้นได้



2.7 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานสภาพการทำงาน (Working Conditions) ในทางทฤษฎีนี้เชื่อว่า องค์กรจะต้องจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ เกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศ สำนักงานที่ตั้งในการทำงานการเดินทางมาทำงานของพนักงานให้มีความสะดวก และไม่ก่อให้เกิดปัญหามากนักต่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานไม่เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ไม่จำเป็นต้องมากเกินไปหรือสะดวกสบายเกินไป เพราะไม่ได้ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานหรือรักองค์กรมากขึ้น

2.8 นโยบายองค์กรและการบริหาร(Company Policies and Administration) เป็นปัจจัยที่องค์กรไม่มีไม่ได้และเป็นปัจจัยที่ไม่มีประสิทธิภาพต่อการทำงานของพนักงาน เช่น นโยบายขององค์กรที่ไม่ส่งเสริมความเจริญเติบโตของตัวพนักงาน การไม่ดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับบุคลากร การบริหารงานที่ไม่เป็นระบบ การทำงานที่ซ้ำซ้อนกันไม่เป็นเอกภาพก็ไม่ได้เช่นกัน หากแต่ในทางทฤษฎีนี้ก็เชื่อว่าการเพิ่มคุณภาพของปัจจัยนี้มาก ๆ ก็ไม่ได้ทำให้พนักงานมีแนวโน้มในความพึงพอใจมากขึ้นหรือมีแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้นเช่นกัน

2.9 ความเป็นส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.10 ความมั่นคงในงาน (Job Security) ในทางทฤษฎีแล้วปัจจัยที่เกี่ยวกับเรื่องความมั่นคงของพนักงาน เช่น ระบบสวัสดิการ องค์กรจำเป็นต้องมีซึ่งขาดไม่ได้ แต่องค์กรไม่ควรใช้การเพิ่มปัจจัยนี้เข้าไปในการโน้มน้าวให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานที่สูงขึ้นหรือรักดีต่อองค์กรมากขึ้น เช่น ระบบเกษียณอายุพนักงาน เป็นต้น

Gilmer (1971) อ้างถึงใน ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557 : 16 – 17) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น
3. การจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่รวมทั้งการดำเนินงานในการทำงานของหน่วยงาน
4. ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินรายได้ประจำวันที่ได้รับและรายได้ที่จ่ายค่าตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานจ่ายให้กับผู้ปฏิบัติงาน

5. ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ
6. การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม ได้แก่ การให้โอกาสในการหาความรู้เพิ่มเติมโดยการศึกษาคู่ฝึกร่วมและดูงาน
7. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์กันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
8. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง สี เสียง อากาศ เหมาะกับการทำงาน
9. ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขเกิดความพึงพอใจในการทำงาน
10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่เกื้อกูลต่างๆ เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ สวัสดิการที่อยู่อาศัย และค่ารักษาพยาบาล

Vroom (1964) อ้างถึงใน ธนัญพร สุวรรณคาม (2559 : 19 – 20) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ เรียกว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) อธิบายว่าการจะจูงใจให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจถึงกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน เมื่อบุคคลมีความต้องการที่จะทำงานเพิ่มมากขึ้นจากระดับปกติที่เขาเคยทำเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำและแสดงพฤติกรรมนั้น โดยปกติบุคคลมักจะทำงานโดยมีความคาดหวังว่า ในการทำงานนั้นเขาจะได้ผลลัพธ์และผลตอบแทนตามที่เขาต้องการ เขาก็จะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจโดยจะมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 ปัจจัย ดังนี้

1. การคาดหวังว่าถ้าพยายามทำแล้วจะทำได้ (Expectancy : E) คือ ความคาดหวังของคนที่มีต่อการทำงานอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถแล้วจะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นถึงความสำเร็จของการทำงานในระดับที่พึงปรารถนา ซึ่งในบางครั้งเรียกว่าการคาดหวังผลงานจากความพยายาม บุคคลจะตั้งใจว่าพฤติกรรมที่จะต้องนั้นมันยากเกินความสามารถของตนเองหรือก่อนที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั้นออกไป การทำให้ความคาดหวังสูงสุดคือการทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่ามีความสามารถในการทำงานจนถึงในระดับที่ต้องการได้

2. การคาดหวังว่ากระทำแล้วจะได้ผลลัพธ์ (Instrumentality : I) คือ การคาดหวังของบุคคล ไว้ล่วงหน้าว่าเมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแล้วผลที่ตามมาคือรางวัลและสิ่งอื่น ๆ ที่ได้จากการบรรลุผลสำเร็จเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ซึ่งเรียกว่าการคาดหวังจากผลที่ได้จากการทำงาน การตั้งผลรางวัลหรือผลตอบแทนให้สูงทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจว่าจะมีผลรางวัลตามมาเมื่องานนั้นประสบความสำเร็จ

3. ค่าของผลลัพธ์ (Valence : V) คือ ระดับคุณค่าหรือความต้องการของผลลัพธ์ที่ให้ให้แก่บุคคลแต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันต่อผลลัพธ์เดียวกัน ค่าของผลลัพธ์เป็นตัวจูงใจให้บุคคลแสดง พฤติกรรมนั้นออกมาเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์นั้น

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาตนเอง

### 2.2.1 ความหมายของการพัฒนาตนเอง

Meggison and Pedler (1992) อ้างถึงใน จินต์ จามิกรณ์ (2559 : 21) ได้ให้ความหมายการพัฒนาตนเองไว้ว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่ผู้เรียนรู้ได้ตัดสินใจด้วยตนเองในการเลือกว่าจะศึกษาเรื่องใด เมื่อไร และอย่างไร เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถในการทำงาน การเลือกพัฒนาตนเองจะมีผลต่อการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ

สุนิษา กลิ่งพงษ์ (2556 : 34) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การพัฒนาตนเองด้วยตนเองตามศักยภาพทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา เพื่อตอบสนองความต้องการ แรงจูงใจ หรือเป้าหมายที่ตนเองได้ตั้งไว้ และเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพต่อองค์การ

ธนานพ นิมสุวรรณ (2554 : 13) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญในด้านต่างๆ ซึ่งทำให้การปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบเกิดประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ

ณัฐกุล ภูกลาง (2561 : 14) ให้ความหมายของการพัฒนาตนเอง หมายถึง ความพยายามตนเองในการที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองด้วยตนเอง เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น เช่น ด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อให้มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญงาน และทัศนคติที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อันจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน

ไพศาล ไกรสิทธิ์ (2541 : 20) อ้างถึงใน เดชวุฒิ พสุธาตระกูล (2557 : 13) ได้ให้ความหมายของคำว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนด้วยตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิม เหมาะสมกว่าเดิม ทำให้สามารถดำเนินกิจกรรม แสดงพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ แรงจูงใจหรือเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ การพัฒนาตนด้วยตนเองตาม

ศักยภาพของตนเองให้ดีขึ้นทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมเพื่อให้ตนเองเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพของสังคมเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นตลอดจนเพื่อการดำรงชีวิตอย่างสันติสุขของตน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าการพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลได้รับแรงกระตุ้นให้มีการปรับเปลี่ยน พัฒนา ศึกษา ค้นคว้าหาวิธีพัฒนาเพื่อให้ตนเองมีความสามารถ ความรู้ ทักษะ เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น

### 2.2.2 แนวคิดการพัฒนาตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองได้มีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศได้ให้แนวคิดของคำว่าพัฒนาตนเองไว้หลากหลายความหมาย ดังนี้

Miller (1979 : 55) อ้างถึงใน วรณวิสา แยมเกตู (2558 : 14) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นการไฝหาความรู้ของตนเองในการสะสมความรู้และประสบการณ์ให้มากขึ้น และในที่สุดก็จะเป็นการพัฒนาตนเองในแต่ละคน

นริเวช รัตนานนท์ (2556 : 17) แนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาตน บุคคลที่จะพัฒนาตนเองได้จะต้องเป็นผู้มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงตัวเอง โดยมีความเชื่อหรือแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาตนเองที่ถูกต้อง ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้การพัฒนาตนเองประสบความสำเร็จ แนวคิดที่สำคัญมีดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพที่มีคุณค่าอยู่ในตัวเอง ทำให้สามารถฝึกหัดและพัฒนาตนเองได้ในเกือบทุกเรื่อง
2. ไม่มีบุคคลใดที่มีความสมบูรณ์พร้อมทุกด้านจนไม่จำเป็นต้องพัฒนาในเรื่องใด ๆ อีก
3. แม้บุคคลจะเป็นผู้ที่รู้จักตนเองได้ดีที่สุด แต่ก็ไม่สามารถปรับเปลี่ยนตนเองได้ในบางเรื่องยังต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการพัฒนาตน การควบคุมความคิด ความรู้สึก และการกระทำของตนเองมีความสำคัญเท่ากับการควบคุมสิ่งแวดล้อมภายนอก
4. อุปสรรคสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง คือ การที่บุคคลมีความคิดยึดติดไม่ยอมปรับเปลี่ยนวิธีคิดและการกระทำ จึงไม่ยอมสร้างนิสัยใหม่หรือฝึกทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อตนเอง
5. การปรับปรุงและพัฒนาตนเองสามารถดำเนินการได้ทุกเวลาและอย่างต่อเนื่อง เมื่อพบปัญหาหรือข้อบกพร่องเกี่ยวกับตนเอง

### 2.2.3 ทฤษฎีการพัฒนาตนเอง

ทฤษฎีการพัฒนาตนเองตามแนวคิดของ (John Elliot Kemp & Graham Williams) อ้างถึงใน ร้อยตำรวจเอกปพน แววทองคำ (2554 : 19 - 20) ได้เสนอรูปแบบการพัฒนาตนเองที่เรียกว่า “การพัฒนาสมรรถภาพในวิชาชีพ” คือ การพัฒนาตนเองด้วยการทำให้ตนเองเป็นผู้ที่มีสมรรถภาพในวิชาชีพของตนเอง โดยกำหนดว่าบุคคลจะต้องมีคุณสมบัติในด้านความรู้ที่จำเป็น และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานไว้ 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความรู้ (Knowledge) บุคคลผู้ปฏิบัติงานควรจะมีความรู้ในเรื่องต่อไปนี้

(1) ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงในองค์การ เช่น วัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงาน แผนงาน โครงการงาน และกิจกรรมขององค์การ

(2) ความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ เช่น ความรู้ความเข้าใจงานที่ตนปฏิบัติ

ระดับที่ 2 ทักษะ (Skill) คือ ความสามารถในการทำในสิ่งที่รู้ได้ ทักษะที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงาน ได้แก่

(1) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับคน (Skill with People) เช่น ทักษะการเป็นผู้นำ การจูงใจคน

(2) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับวัตถุสิ่งของ (Skill with Things) เช่น ทักษะในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงาน

(3) ทักษะในการทำตนให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์ (Updating Skill) เช่น การนำวิธีการใหม่ ๆ มาปรับปรุงงาน

ระดับที่ 3 คุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยมและความเชื่อ

(1) คุณสมบัติส่วนตัว เป็นผู้มีความตั้งใจจริงเพื่อที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีการเตรียมการคาดการณ์ล่วงหน้า มีความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์

(2) เจตคติ ค่านิยมและความเชื่อ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน มองโลกในแง่ดี

ทฤษฎีการพัฒนาตนเองของบอยเดล Boydell (1985) อ้างถึงใน วรณวิสา แยมเกตู (2558 : 15-16) กำหนดขอบเขตเนื้อหาของสาระสำคัญของทฤษฎีการพัฒนาตนเอง ดังนี้

1. ด้านสุขภาพ สิ่งสำคัญในการพัฒนาตนเอง บุคลากรจะต้องมีสุขภาพจิตที่ดี และร่างกายจะต้องแข็งแรงแยกเป็น 3 ระดับ คือ

1.1 ระดับความคิดไม่ดีที่เริ่มต้นทุรังแต่จะยึดมั่นและเชื่อมั่นอย่างต่อเนื่อง และในเวลาเดียวกันก็สามารถมีชีวิตอยู่กับความคลุมเครือขัดแย้งได้

1.2 ระดับความรู้สึกรับรู้และยอมรับความรู้สึก มีความสมดุลทั้งภายในและภายนอกอย่างมั่นคง

1.3 ระดับความมุ่งมั่นคุณค่าของโภชนาการในเรื่องอาหารการกิน สุขภาพกายที่แข็งแรงมีรูปแบบชีวิตที่ดี

2. ด้านทักษะ จะต้องมีการพัฒนาทักษะด้านสมองและการสร้างสรรค์ความคิดในหลายรูปแบบรวมทั้งความทรงจำ ความคิดสร้างสรรค์ ความมีเหตุผล การพัฒนาทักษะประกอบด้วย 3 ระดับ คือ

2.1 ระดับความคิด ทักษะทางใจและการคิดคำนึงที่ดี เช่น ความรู้ในเรื่องงาน ความทรงจำที่มีเหตุผล การสร้างสรรค์มีความคิดริเริ่ม

2.2 ระดับความรู้สึก ทักษะด้านสังคม ด้านศิลปะและการแสดงออกต้องนำความรู้สึกของตนเข้าร่วมแต่ละสถานการณ์ และยังถ่ายทอดความรู้สึกได้

2.3 ระดับความมุ่งมั่นมีทักษะทางเทคนิค ทางกายภาพ สามารถกระทำได้อย่างศิลปะมิใช่เป็นผู้มีความชำนาญเท่านั้น

3. ด้านการกระทำให้สำเร็จ ทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงโดยกล้ากระทำด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องรอคำสั่งหรือไม่รอคอยให้เกิดขึ้นเอง มี 3 ระดับคือ

3.1 ระดับความคิดมีความสามารถที่จะเลือกและเสียสละได้

3.2 ระดับความรู้สึก สามารถจัดการแปลงสภาพจากความไม่สมหวังไม่เป็นสุขให้เป็นความเข้มแข็ง

3.3 ระดับความมุ่งมั่น สามารถลงมือริเริ่มการกระทำได้ไม่รอคอยให้เกิดขึ้นเอง

4. ด้านเอกภาพของตนเอง เป็นการยอมรับข้อดีและข้อเสียของตนเองด้วยความพึงพอใจในความสามารถและรับสิ่งที่ผิดพลาดของตนเอง และพยายามแก้ไขให้ดีที่สุด มี 3 ระดับ คือ

4.1 ระดับความคิด มีความรู้ยอมรับ รู้จักและเข้าใจตัวเอง

4.2 ระดับความรู้สึกยอมรับตัวเองแม้แต่ความอ่อนแอและยินดี

4.3 ระดับความมุ่งมั่นมีแรงผลักดันตนเอง มีเป้าหมายภายใน มีจุดประสงค์ในชีวิต

วิลเลียมสัน Williamson (1950) อ้างถึงใน นิรมล สุวรรณโคตร (2553 : 15 -16) ผู้นำทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบนำทางมีความเชื่อว่ามนุษย์มีสติปัญญาและเหตุผลตลอดจนมีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองได้ แต่การที่จะพัฒนาได้นั้นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่น โดยเฉพาะสังคมที่แวดล้อมเขาอยู่ การที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมจะทำให้เขามองเห็นและรู้จักตนเองในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความสนใจ ค่านิยมและทัศนคติ ความต้องการและเป้าหมายที่เขาเลือก ในขณะที่เดียวกันก็ได้เรียนรู้จากผู้อื่น ได้รับรู้ประสบการณ์ สังคมในด้านต่างๆ เช่น ค่านิยมทางสังคม มาตรฐานและข้อจำกัดทางสังคม ปัญหาต่างๆ ในสังคมตลอดจนวิธีการที่จะจัดการแก้ไขทั้งทางตรงและทางอ้อม จากความเชื่อดังกล่าววิลเลียมจึงสรุปว่า บุคคลสามารถปรับตัวได้ถ้ามีความรู้ความเข้าใจในตนเอง รวมทั้งการรู้จักและการเข้าใจสังคม เพราะที่ทำให้เขาสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการดำเนินชีวิตหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างมีสติและมีเหตุผล โดยการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากประสบการณ์ในสังคมมาประกอบการพิจารณาจนสามารถสร้างความสอดคล้องหรือความหยุ่ระหว่างความต้องการและเป้าหมายที่พึงประสงค์ของตนเองกับสภาพแวดล้อม

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### 2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Gibson, Ivancevich, and Donnelly (1988 : 37) อ้างถึงใน วงศ์ชนก สืบยุบล (2559 : 17-18) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าโดยทั่วไปเมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of output to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัว ประกอบด้วย

1. อัตราการได้ผลตอบแทนในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต
3. อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้า

ผลกำไรที่สูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็นรวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพ

Ryan & Smith (1954 : 276) อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ศรีทองหนู (2559 : 43) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

ปัทมา กัลป์ยาคุณากรณ์ (2558 : 9) อ้างถึงใน พ.ต.ท.หญิง อมรรัตน์ จันทร์เกตุ (2560 : 10 – 11) ที่ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและการดำเนินการเป็นอย่างประหยัดไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง

Peterson & Plowman กานดา คำมาก (2555 : 38) อ้างถึงใน เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559 : 18) ได้ให้ความหมายอย่างแคบของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ความต้องการที่เหมาะสมและลดต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

John D. Millet (1954 : 115) อ้างถึงใน ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559 : 11) ได้ให้ความหมายคำว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ และได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพอใจ หมายถึง ความพอใจในการได้รับการให้กับประชาชน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ



#### 4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

พิทยา บวรวัฒนา (2552 ก : 181) อ้างถึงใน พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558 : 6) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้นๆ

นันทนา ธรรมบุศย์ (2540 : 25) อ้างถึงใน พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558 : 6) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลาและสูญเสียพลังงานในการทำงานน้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 210) อ้างถึงใน กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556 : 8) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

ติน ปรัชญพฤกษ์ (2543 : 77) อ้างถึงใน กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556 : 8) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่ง ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550 : 13) อ้างถึงใน กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556 : 8) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมาโดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่มหรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิมแต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547 : 10) อ้างถึงใน กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556 : 8) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสม ทรัพยากรและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายใน เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับ สถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย

ธนธรณ์ บุรณารมย์ (2553 : 7) อ้างถึงใน สมพงษ์ รัตนนุพงษ์ (2558 : 18) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรทางการบริหารที่มีอยู่ เช่น คน เงิน เวลา และทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรได้มากที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานที่ตั้งไว้ ซึ่งครอบคลุมถึงการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน อาทิ ปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรับผิดชอบต่อการสำเร็จของงาน

ความกระตือรือร้น และการพัฒนาตนเอง การวิเคราะห์ และการแก้ปัญหาทางงาน การประสานและ การร่วมมือกับผู้อื่นภายในองค์กร

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554 : 9) อ้างถึงใน สมพงษ์ รัตนนุวงศ์ (2558 : 18) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยแบ่ง ออกเป็น ด้านส่วนบุคคล หมายถึง ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความทุ่มเทในงาน ด้านผล การปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานได้เสร็จทันตามเวลาและจำนวนที่ได้รับมอบหมายใน ระยะเวลาที่กำหนด งานมีความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด

ณัฐสุรินทร์ พิศวงษ์ (2555 : 6) อ้างถึงใน สมพงษ์ รัตนนุวงศ์ (2558 : 18) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่ก่อให้เกิดผลงาน โดยประกอบไปด้วย ปัจจัยต่างๆ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีลักษณะเฉพาะบุคคล ทั้งในด้านความรู้ความสามารถ ความชำนาญของแต่ละบุคคล หรือปัจจัยด้านกระบวนการทำงานที่ทำให้การปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพ

สมใจ ลักษณะ (2549 : 7 – 8) อ้างถึงใน มาลินี นกศิริ (2559 : 29) ได้ให้ความหมาย ของคำว่า “ประสิทธิภาพ” มีความหมายว่า กิจกรรม การงาน อย่างราบรื่น ครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด บุคคลที่มี ประสิทธิภาพ จึงเป็นบุคคลที่พึงปรารถนาในสังคมที่เขาเป็นสมาชิกและในองค์กรที่เขาปฏิบัติ หน้าที่การงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ที่ตนเองได้สั่งสมประสบการณ์จนเกิดความชำนาญในการสร้างผลงาน การถ่ายทอดวิธีการทำงาน การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดความคุ้มค่าและ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร

### 2.3.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1953) อ้างถึงใน อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556 : 31) ได้ให้ แนวคิดองค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงาน ที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

แนวคิดของปีเตอร์สันและโพลแมน (Peterson and Plowman) กษกร เอ็นดูราษฎร์ (2547 : 6) อ้างถึงใน ประภาพร พุกษะศรี (2557 : 25) สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อคือ

1. คุณภาพของงานจะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

Peterson และ Plowman (1953) อ้างถึงใน วนิดา ลิ้มจิตสมบุญ (2536 : 48) ซึ่งได้กล่าวว่าประสิทธิภาพ ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตใช้ประโยชน์ คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณของงาน รวมทั้งจะต้องเป็นไปตามกำหนดและสภาวะการณ์ด้วย
4. วิธีการ (Method) ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ต้องเหมาะสม

5. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) อ้างถึงใน ณิชพล งามธรรมชาติ, 2559 : 22) ได้นำแนวคิดของ แฮริงตัน อีเมอร์สัน (Harrington Emerson) ที่เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำคัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความซบถัน มีสมรรถภาพ
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

### 2.3.3 ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดของ Peterson and Plowman อ้างถึงใน ว่าที่ร้อยตรีอัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559 : 15 - 16) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณเหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

เมเจอร์ และเบรจ Mager & Besch (1967 : 45 - 51) อ้างถึงใน อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557 : 5 - 6) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่างๆดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่สามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งหรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของความสามารถหาคำตอบ เพื่อแก้ปัญหาต่างๆความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่เกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

เอกวินิต พรหมรักษา (2555) อ้างถึงใน บัวทิพย์ ศุภสร (2556 : 9 - 11) แนวคิดของฮาร์ริงตัน Harrington Emerson (1993) การนำเอาวิธีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์มาบริหารงานคือ การบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์นั้น จะต้องมีการค้นพบและทดลองเป็นอย่างดีว่าวิธีการนั้นได้ผลจริง เมื่อประเมินผลสามารถบอกได้ว่าอะไรเกิดขึ้น เกิดขึ้นได้อย่างไร เมื่อไหร่ จึงนำเอาข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดเป็นหลักการบริหาร ใช้เพื่อปรับปรุงการจัดการกับประสิทธิภาพของคน โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร เพื่อผลตอบแทนที่สมเหตุสมผล

โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและจัดความสูญเปล่าโดยยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์ และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์การ (Organization's Structure and its goals) แสดงหลักประสิทธิภาพ 12 ประการ ซึ่งสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly Defined Ideals) การทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความน่าจะเป็นไปได้ของงาน (Common Sense) หมายถึง การใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. ให้คำแนะนำที่ดี ที่ถูกต้องสมบูรณ์ (Competent Counsel) การเป็นผู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline) ต้องมีระเบียบวินัยและรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Fair deal) ต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้
6. มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Information) ต้องได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้และมีความพร้อมในการทำงาน
7. มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ (Dispatching) ต้องรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะและแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน
8. มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standard and Schedule) ต้องมีมาตรฐานในการทำงานเพื่องานที่ได้นั้นเสร็จตรงตามเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized Condition) ต้องมีผลงานที่ได้มาตรฐาน
10. ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized Operation) มีวิธีการที่ใช้ดำเนินงานที่สามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Standardized Directing) การกำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานที่ดี (Efficiency Reward) การให้รางวัลตอบแทนกับผู้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้ปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

Peterson and Plowman (1953) อ้างถึงใน อภิขญา ศักดิ์ศรีพิชัยค์ษ์ (2558 : 15) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานไว้ 4 ข้อคือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) ผลงานที่ออกมาจะต้องมีคุณภาพสูง ทำให้ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์เอื้อกัน มีความคุ้มค่า ละมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้ตรงตามมาตรฐาน มีความรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่ทำได้มีความเหมาะสมตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนงานที่องค์กรวางไว้ และงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร ซึ่งควรจะมีการวางแผนในการบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและมีความทันสมัยกับสถานการณ์ในปัจจุบัน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้นมากยิ่งขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยการค้นหาวิธีการที่จะใช้เงินลงทุนน้อยที่สุด แต่ได้ผลตอบแทนในรูปแบบของกำไรมากที่สุด การมีประสิทธิภาพในค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างจำกัดแบบประหยัดคุ้มค่าและเกิดการผิดพลาดสูญเสียน้อยที่สุด

## 2.4 ข้อมูลธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทย

### 2.4.1 ความหมายของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2564) กล่าวว่า ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง บริษัทมหาชน จำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์และหมายความรวมถึงธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศและสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์

รายชื่อธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย จำนวน 11 แห่ง

1. ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

4. ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
5. ธนาคาร เกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)
6. ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)
7. ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)
8. ธนาคาร ทีสโก้ จำกัด (มหาชน)
9. ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
10. ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน)
11. ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)

#### ขอบเขตธุรกิจของธนาคารพาณิชย์

การประกอบธุรกิจพื้นฐานของธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ การรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อขายตราสารทางการเงิน นอกจากการให้บริการแก่ลูกค้าในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การค้าประกันเงินกู้ยืม การชำระเงินและโอนเงิน และการเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยง เช่น ตราสารอนุพันธ์ด้านอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น

ธปท. ได้มีการขยายขอบเขตธุรกิจของธนาคารพาณิชย์มาโดยลำดับ เพื่อให้สอดคล้องกับพัฒนาการในระบบเศรษฐกิจการเงิน ตลอดจนเพื่อส่งเสริมให้ธนาคารพาณิชย์สามารถแข่งขันและประกอบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ธุรกิจที่ช่วยสนับสนุนพัฒนาตลาดทุนที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัยและประกันชีวิต การให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ธนาคารพาณิชย์ยังไม่ได้รับอนุญาตให้บริการโดยทำหน้าที่เป็นนายหน้าซื้อขายหุ้น คำหุ้น การจัดจำหน่ายหุ้น และออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัยและประกันชีวิต

กลุ่มธุรกิจที่ ธปท. อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ทำได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

1. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย
2. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์
3. ธุรกิจอนุพันธ์ทางการเงิน
4. ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E - Banking)
5. ธุรกิจทางการเงินและธุรกิจการให้บริการอื่น



## 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ดาบตำรวจภาคิน ศรีสังข์งาม (2554)** การศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานขององค์การ : กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจของข้าราชการตำรวจ ศึกษาความสัมพันธ์ในการดำเนินงานของข้าราชการตำรวจ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 302 คน ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการอภิปรายผล ผลการศึกษาพบว่า

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหารความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย ส่วนระดับของผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านการพัฒนาองค์กร ด้านประสิทธิผลในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อยและด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับแรงจูงใจในภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานในทุกด้าน

**ดาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556)** การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษาคือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ตัวแปรตามที่ใช้ศึกษา คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานประจำในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 268 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลจากการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 27-33 ปี มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท และสังกัดสถานี่ปฏิบัติงานสุวรรณภูมิ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งพบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมและปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับดีและด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี

2. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระยะเวลาในการทำงานสถานี่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. ปัจจัยค่าจูงโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

**ธิดารัตน์ สีนแสง และดร.พิรพงษ์ พุศิริ (2556)** การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ

1) เพื่อศึกษาความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ด้านปัจจัยด้านอื่นๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ วิธีการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) หรือ TMB ที่สังกัดในสำนักงานเขตธุรกิจสมุทรปราการ 15 สาขา จำนวนประชากรทั้งหมด 135 คน ตำแหน่งผู้อำนวยการลงมาถึงระดับเจ้าหน้าที่ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ

F-test หรือความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างด้วยวิธี MRA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

**รัตน์ชนก จันย้ง (2556)** การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานในองค์กรพิพิธภัณฑน์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) ที่มีสถานะเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจที่ไม่แสวงหากำไร จำนวน 150 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, LSD, และ Multiple Linear Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วง 25 - 35 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6 - 10 ปี แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจมีความสำคัญมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ส่วนประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีความสำคัญมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุ และลักษณะของงานที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน ส่วนระดับการศึกษาและลักษณะของงานที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในด้านอายุและลักษณะของงานที่มีผลต่อปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และลักษณะของงานที่มีผลต่อปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงานนอกจากนี้ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

**นิมนวล ทองแสน (2557)** การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 309 คน สถิติที่ใช้ คือ Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ Pearson Product Moment Correlation

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย

อันประกอบด้วยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความมั่นคงในงาน และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านส่วนบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานีทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

**ภททียะ ผันประเสริฐ (2557)** การวิจัยครั้งนี้เรื่อง ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ประการแรกเพื่อศึกษาถึงความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ประการที่สองเพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และเงินเดือน ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะเฉพาะตำแหน่ง ด้านบริหาร ด้านวิชาการ ด้านการฝึกอบรม และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 102 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) และคำสั่งทางสถิติ Compare mean ผลการศึกษา ความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมมีต้องการในการพัฒนาอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน ได้ดังนี้ ด้านการฝึกอบรม พบว่า ด้านบริหาร ด้านความรู้ ด้านวิชาการ ด้านทักษะเฉพาะตำแหน่งและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรอยู่ในระดับมากผลการเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรในสังกัดงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยาจังหวัดชลบุรีพบว่า บุคลากรที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีระดับตำแหน่งเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจจะระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 10 - 20 ปี

และระดับเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาวิจัยมีข้อเสนอแนะคือผู้บริหารควรสำรวจความต้องการในการพัฒนาบ่อยครั้ง เพื่อให้ตรงต่อความต้องการในการพัฒนาของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรสามารถพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและบรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

**ชวาล แซ่ตั้ง (2558)** การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลโดยใช้วิธีการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เครื่องมือในการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสินเชื่อในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 143 ราย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ Multiple Regression เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 21-30 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มี 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจพบว่าโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยคือ ด้านประสบความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้า ด้านตัวงานที่ทำ ด้านการได้รับผิดชอบ ส่งผลในระดับมากทั้งหมด ปัจจัยค้ำจุนพบว่าโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์ภาพกับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านความมั่นคงในงาน ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อ พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าส่งผลทางบวกกับประสิทธิภาพการรับเรื่อง-สอบสวนของการขึ้นทะเบียนลูกค้า ปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการส่งผลทางบวกกับประสิทธิภาพการจัดทำหนังสือ

เงิน คสก. พร้อมรายงานเบิก ปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์ภาพกับหัวหน้างานและด้านเงินเดือน และสวัสดิการส่งผลทางบวกกับประสิทธิภาพการจัดทำรายงานเบิกเงินกู้ ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าและด้านตัวงานที่ส่งผลทางบวกกับประสิทธิภาพการให้กู้เงินลงทุน ปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือนและสวัสดิการส่งผลทางบวกกับประสิทธิภาพการให้กู้เงินลงทุน ปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์ภาพกับหัวหน้างานส่งผลทางบวกกับประสิทธิภาพการจัดทำหนังสือกู้เงินโครงการ จำนำประทอนสินค้า ปัจจัยจูงใจด้านตัวงานที่ส่งผลทางบวกกับประสิทธิภาพการไถ่ถอนที่ดิน

**นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558)** การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยอิทธิพลและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากร จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS for windows ในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้างและความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ( $R = .492$ ) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = 39.428, df = 2, Sig. = .000$ )

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงานสถานภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ( $R = .727$ ) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = 68.663, df = 4, Sig. = .000$ )

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ( $R = .632$ ) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = 164.651$ ,  $df = 1$ ,  $Sig. = .000$ ) ส่วนปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

**ปริศนา พิมพ์ (2558)** การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม 3) ศึกษาถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด ซึ่งได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 232 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ควรมีการวางแผนและจัดระบบการปฏิบัติงานไว้ให้ชัดเจนตรงกับความรู้ความสามารถ ความถนัดของบุคลากรในหน่วยงาน มีการกำหนดปัจจัยชี้วัดผลสำเร็จของงาน รวมทั้งมาตรฐานผลงานที่สามารถวัดประเมินเข้าใจ ตรวจสอบได้

**วรรณวิสา แยมเกตู (2558)** งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และอิทธิพลของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ซึ่งได้แก่ การทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) และความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) และ

สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 25 – 35 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีความเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีความเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 46.30 และปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 49.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**สิทธิเดช นาคะเกตุ (2558)** วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย และเพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยใช้แบบสอบถามและแบบทดสอบ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราษฎร์บูรณะ 287 คน จากการสุ่มอย่างง่าย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติ T-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01ถึง0.05 ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า เพศผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือช่วงอายุระหว่าง 18 - 30 ปี อายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าส่วน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อายุที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อายุการทำงานที่ต่างกันมี



ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ผลความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย พบว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

**สุริย์พร น้อยมณี (2558)** งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดาให้ประสบความสำเร็จ 2) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดาให้ประสบความสำเร็จ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคตลอดจนแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46 มีอายุ 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ โดยส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในฝ่ายประสานสาธารณสุขปโคค มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 15,000 บาท ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและงานเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด บุคลากรปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์และระเบียบแบบแผนที่องค์กรได้กำหนด บุคลากรมีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ที่ดีทำให้ได้รับผลตอบแทนการปฏิบัติงาน (โบนัส) ตามเกณฑ์ที่กำหนด ผลการศึกษารายด้านพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่งและผลสำเร็จของงาน ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานะของอาชีพและเงินเดือน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ให้ประสบความสำเร็จ คือ 1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงาน 2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านสถานะของอาชีพ และด้านความมั่นคงในงาน

สรุปจากงานวิจัยดังกล่าวพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36 – 40 ปี เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานฝ่ายประสานสาธารณสุขปโคค มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและปฏิบัติงานเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดมีผลการประเมินอยู่ในระดับดีส่งผลให้ได้รับผลตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้น

**อุษา เพ็ญประยูร (2558)** การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ใช้ตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 253 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe Test)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการนิเทศงานและการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลในภาพรวมพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานที่ทำงานต่างกัน มีผลทำให้ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตำแหน่งงานและรายได้ต่างกัน มีผลทำให้ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ปทิตตา จันทวงศ์ (2559)** การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านสุขอนามัย รวมทั้งระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกจ้างประเภทพนักงานเงินรายได้จากหน่วยงานผลิตภัณฑ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 352 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์และคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ SPSS For Windows

Version 16.0 สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Enter

**ปัญญาพร จิตพิงศ์ (2559)** การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1.เพื่อศึกษาแรงจูงใจของบุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด 2.เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด 3.เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 120 คน เนื่องจากประชากรมีขนาดเล็ก ผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามจากประชากรทั้งหมดโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ผลข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปจากงานวิจัยดังกล่าวพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนมากเป็นระดับพนักงาน ประสบการณ์ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ย 12,001 – 20,000 บาท โดยรู้จักบริษัทจากเพื่อนแนะนำและมีปัญหา/อุปสรรคในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ความรับผิดชอบและการนิเทศงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

**อัครเดช ไม้จันทร์ (2559)** งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการทำงาน ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา มีกลุ่มตัวอย่าง 110 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ ใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ T-Test การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวและทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า 1)ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-35 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท และอายุน้อยกว่า 5 ปี 2)ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง

เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ชวิญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน 3) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมาคุณภาพงานและปริมาณการผลิต 4) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงานไม่แตกต่างกัน 5) ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย  $R^2$  เท่ากับ .054 ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5.4 ที่ระดับนัยสำคัญ <0.001 อย่างไรก็ตามความสามารถในการทำนายมีค่าน้อย โดยพบปัจจัยที่มีอิทธิพลคือ ความมั่นคงก้าวหน้าในงานมีนัยสำคัญที่ 0.048 ดังนั้นเจ้าของสถานประกอบการควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงปัจจัยในการทำงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

**กนก เพ็งจินดา (2560)** การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา 1) ระดับความสามารถในการจูงใจของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดตราด 2) ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดตราด และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดตราด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานอัตราจ้าง ข้าราชการ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการบริหาร จำนวน 188 คน โดยการใช้แบบสอบถาม สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นต้น ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสามารถในการจูงใจของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดตราดในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับมากและ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และ

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปจากงานวิจัยดังกล่าวพบว่า ระดับความสามารถในการจูงใจของผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพในการบริหาร อยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการจูงใจในระดับมากส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

#### จิราธร โหมตสุวรรณ และจันทนา แสนสุข (2560) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาปัจจัยความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยความต้องการพัฒนาตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค 2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรครูศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) กลุ่มลุ่มน้ำเจ้าพระยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยความก้าวหน้าในอาชีพที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรครูศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) กลุ่มลุ่มน้ำเจ้าพระยา 4) เพื่อศึกษาปัจจัยความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรครูศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) กลุ่มลุ่มน้ำเจ้าพระยาที่ส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรครู ศูนย์การศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) กลุ่มลุ่มน้ำเจ้าพระยา จำนวน 208 คน โดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในอาชีพ ภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ การวางแผนอาชีพงาน การพัฒนาอาชีพงาน และความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาตนเอง และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรครูศูนย์การศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) กลุ่มลุ่มน้ำเจ้าพระยาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกันส่วนบุคคลที่มีรายได้ต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองแตกต่างกันนอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ ความสำเร็จของงานส่งผลต่อความต้องการพัฒนา

**ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560)** งานวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 7 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการทหารในสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 จำนวน 226 นาย (นายทหารชั้นสัญญาบัตร 30 นาย นายทหารชั้นประทวน 196 นาย) งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือใน 2 ด้าน คือ การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และการหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson' Correlation) และการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.10 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.90 วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.20 ระยะเวลาปฏิบัติงาน น้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.90 ชั้นยศสิบเอก คิดเป็นร้อยละ 22.12 และมีตำแหน่งงานหัวหน้าชุดยิง คิดเป็นร้อยละ 30.53

จากการศึกษาผู้วิจัยได้ตัวแบบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ประกอบด้วย

ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจำนวน 1 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในประเด็นลักษณะงานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถสูงสุด

ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจำนวน 4 ด้าน คือ 1.ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีระดับความคิดเห็นในประเด็นการได้รับการสนับสนุนในทุก ๆ ด้านจากผู้บังคับบัญชาสูงสุด 2.ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน มีระดับความคิดเห็นในประเด็นความเชื่อมั่นต่ออนาคตขององค์กรสูงสุด 3.ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร มีระดับความคิดเห็น

ในประเด็นความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้สูงสุด และ 4.ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นในประเด็นงานที่ได้รับมอบหมายส่งผลต่อการดำเนินชีวิตสูงสุด

**ภาคฯ เปลี่ยนไฟโรจน์ (2560)** การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการให้บริการทางการเงินดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง รวมทั้งมุมมอง ข้อคิดเห็น ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการทำงานและแนวทางในการปรับตัวของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เอกสารภายในธนาคารและการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) จากผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่มตำแหน่ง ได้แก่ กลุ่มผู้จัดการสาขา กลุ่มเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (CSO.) และกลุ่มเจ้าหน้าที่การตลาด (MO.) ที่ปฏิบัติงานในสาขาของพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การบริการทางการเงินดิจิทัลช่วยอำนวยความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งการเข้ามาของบริการทางการเงินดิจิทัลนี้ส่งผลกระทบต่อธนาคารมีการปรับเปลี่ยนนโยบายการดำเนินงาน พัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการ ให้มีความหลากหลายและเชื่อมโยงกันมากขึ้น รวมทั้งการปรับลดจำนวนสาขาที่ให้บริการ เนื่องจากพฤติกรรมการใช้บริการและจำนวนของลูกค้าที่มาใช้บริการสาขาเปลี่ยนไปจากเดิม ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นนี้ทำให้พนักงานต้องปรับเปลี่ยนแนวทางในการทำงาน พัฒนาความรู้และทักษะในด้านต่างๆ รวมไปถึงความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการมีใบประกอบวิชาชีพเฉพาะด้าน เพื่อให้สามารถรับมือกับการเข้ามาของบริการทางการเงินดิจิทัล อีกทั้งเป็นการเตรียมพร้อมเพื่อทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาทางการเงินและการลงทุนให้กับลูกค้าของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ศตวรรษ กล้าดิษฐ์ (2560)** การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะที่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยาซากิ จำกัด การศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด สาขาพระประแดง สาขาวัดแค และสาขาสุวรรณภูมิ จำนวน 209 ตัวอย่าง การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามปลายปิด การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบสมมติฐาน (t-test) ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมในทุกด้านของสมรรถนะที่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยาซากิ จำกัด อยู่ใน

ระดับที่ส่งผลมาก เมื่อทำการพิจารณาในสมรรถนะแต่ละด้านพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดคือด้านทักษะ รองลงมาคือด้านความรู้ และในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์นั้นมีระดับสมรรถนะที่ส่งผลมากเท่ากัน สุดท้ายคือด้านทัศนคติมีระดับสมรรถนะที่ส่งผลปานกลาง และทำการพิจารณาหัวข้อของสมรรถนะที่ส่งผลมากที่สุดในแต่ละด้านพบว่าหัวข้อที่ส่งผลมากที่สุดในด้านของความรู้คือ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ในด้านของทักษะคือ มีทักษะการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ในด้านของทัศนคติคือ มีความคิดที่จะพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้นอยู่เสมอ สุดท้ายในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์คือ มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเองสูง เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยาชากิจจำกัด โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส พบว่าทุกหัวข้อมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

**อลิศรา เปี่ยมถาวร (2560)** งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานในภาคเอกชนในยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล โดยระเบียบวิธีวิจัยประกอบด้วย การทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การแจกแบบสอบถามกับบุคลากรสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารที่มีส่วนร่วมกับโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะที่ควรพัฒนามีทั้งหมด 9 สมรรถนะ ดังนี้ 1) การปรับตัวให้สามารถทำงานได้กับทุกวัย 2) ทักษะในการเจรจากับลูกค้า 3) ความรู้กฎหมายเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล 4) ความรู้นโยบายบริษัทลูกค้า 5) ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง 6) ความต้องการรู้สิ่งใหม่ ๆ 7) ความกระตือรือร้น 8) การทำงานเป็นทีม และ 9) ทักษะการสื่อสาร ในส่วนการนำแนวทางไปพัฒนาควรแบ่งการพัฒนาเป็น 2 แผน ดังนี้ 1) แผนระยะยาว 3 ปี เพื่อเพิ่มโอกาสในการขยายธุรกิจและองค์กรปรับตัวให้เข้ากับยุคดิจิทัลได้ 2) แผนระยะสั้น 1 ปี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของสมรรถนะที่จำเป็นต่อบุคลากรในยุคดิจิทัล

**สุมาลี กฤษณโสภานและลัดดาวัลย์ สาราญ (2561)** การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชิงเกิ้ล พอยท์ พาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานจำนวน 262 คน โดยใช้



แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean :  $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก นอกจากนั้นผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 66.90 อีกทั้งปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านค่าตอบแทนสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 62.00 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

**อักษรเดช ไม้จันทร์ (2561)** การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการทำงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา มีกลุ่มตัวอย่าง 110 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามชนิดเลือกตอบใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (T-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวและทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปจากงานวิจัยดังกล่าวพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท และอายุงานน้อยกว่า 5 ปี ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้น องค์กรควรมีการจัดสวัสดิการที่ส่งเสริมให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เช่น การสร้างบรรยากาศออฟฟิศให้น่าทำงาน, การฝึกอบรมให้พนักงานมีทักษะเพิ่มขึ้น

**ชลธิศ ธรรมประภาส (2562)** การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ทำงานในสายสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานสายสินเชื่อที่ทำงานภายในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศก จำนวน 400 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ค่าที การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์เชิงถดถอยแบบพหุคูณ ผลวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มีอายุ 30-37 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี อัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ผลวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ทำงานในสายสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งย่านอโศกทั้ง 12 ด้าน โดยมีปัจจัยเชิงจิตอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด 5 ด้าน และมีระดับปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก จำนวน 7 ด้าน ผลวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับดีมาก ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า 1)พนักงานสายสินเชื่อธุรกิจที่มีอัตราเงินเดือนและตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) ปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยค้ำจุนด้านลักษณะงานด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านประสิทธิภาพรวมมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่า Adjusted R<sup>2</sup> เท่ากับ 21%

**พรพรรณ พุฒนาถนสิน (2562)** การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาตนเองในการทำงานของข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่แจ้งวัฒนะ ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการพัฒนาตนเองในการทำงานของข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่แจ้งวัฒนะ และศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง ในการทำงานของข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่แจ้งวัฒนะ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่แจ้งวัฒนะ จำนวน 354 คน จากแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่แจ้งวัฒนะ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปีจบ

การศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับชั้นยศ ร.ต.-ร.อ. มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-25,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 12 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการพัฒนาตนเองในการทำงานอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และในด้านปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่แจ้งวัฒนะ ที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านความพึงพอใจส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของข้าราชการ กองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่แจ้งวัฒนะ และปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่แจ้งวัฒนะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ (2563)** การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร 2) ศึกษาปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร 3) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานธนาคารทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 400 คน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามและนํามาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องมือทางสถิติพรรณนา สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ในองค์การต่าง ๆ ต้องยอมรับเทคโนโลยีและผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะ มีความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท ได้รับโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานจึงจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพได้ ประสิทธิภาพทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายสำหรับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผลประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานต้องประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาที่ใช้ และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีและด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถและทักษะ ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับบทบาท และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

**ปพิชญา ศรีจันทร์ (2563)** การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา आयुงาน และรายได้ต่อเดือน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน – ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 3) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน – ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัยในครั้งนี้โดยเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 99 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ T-Test สถิติ F-Test (One way ANOVA) และสถิติสัมพัทธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 99 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 สถานภาพสมรส จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.60 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 มีอายุงานมากกว่า 2 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,501 - 30,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 โดยสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน – ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับและยกย่อง ด้านความก้าวหน้าส่วนตัว และ ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวในระดับสูงมาก และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน – ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ประกอบด้วย ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายบริษัท และด้านสถานะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก

**วัชรระ แยมชู (2563)** การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตรสำนักงานใหญ่กับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่ จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้ค่า t-test และ F-test (One-way ANOVA) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือด้านความมั่นคง รองลงมาคือด้านสัมพันธภาพ ต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าและด้านการยอมรับนับถือ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**จุฑามาศ เจริญสุข (2564)** การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กรณีศึกษากองบัญชาการหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย และ 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กรณีศึกษา กองบัญชาการ หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ข้าราชการทหารกองบัญชาการ หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย จำนวน 250 ราย ซึ่งคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ได้ 5% และใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่มีการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องเท่ากับ 0.943 โดยชุดแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ใน

ครั้งนี้ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว การทดสอบความแตกต่างแบบรายคู่ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่งนายทหารชั้นสัญญาบัตรและอายุราชการ 1-10 ปี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กรณีศึกษา กองบัญชาการ หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการ กองทัพไทยมากที่สุด คือ ระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และอายุราชการไม่ส่งผล และ 2) ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กรณีศึกษา กองบัญชาการ หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการ กองทัพไทยมากที่สุด คือ ด้านจรรยาบรรณ รองลงมา คือ ด้านเจตคติ ด้านทักษะทางวิชาชีพ และน้อยที่สุด คือ ด้านคุณค่าทางวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านความรู้ในวิชาชีพไม่ส่งผลโดยมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 73.4



### บทที่ 3

#### ระเบียบการวิจัย

งานวิจัยเรื่องแรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 162,093 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดประชากรจำนวน 162,093 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Krejcie & Morgan (1970) อ้างถึงใน สมฤดี ชมพูแดง (2559 : 33) ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวน 383 คน โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5 %

โดยที่  $N$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  คือ ขนาดของประชากร

คือ ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$X$  คือ ค่าไคสแควร์ที่  $df$  เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% (

$p$  คือ สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด  $p = 0.5$ )

---

---

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการแบบสุ่มตัวอย่างแบบแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) อ้างถึงในประภาพร ศิริโชคประภา (2558 : 30)

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 3.1 ตารางแสดงจำนวนพนักงานและกลุ่มตัวอย่าง

ธนาคารพาณิชย์ไทย	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	24,359	58
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	26,262	62
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	33,340	79
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	19,862	47
ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)	3,761	9
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)	2,725	6
ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)	17,012	40
ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	5,013	12
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	23,899	57
ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	4,592	10
ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด(มหาชน)	1,268	3
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>162,093</b>	<b>383</b>

ที่มา: (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564)



### 3.1 เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยกำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงาน โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ความเจริญก้าวหน้า และแรงจูงใจในด้านปัจจัยสุขค่าจูง แบ่งออกเป็น 9 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าจ้างเงินเดือน ด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความมั่นคงในงาน

โดยกำหนดค่าระดับคะแนนของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

5 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองของพนักงาน โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการพัฒนาตนเอง แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านเจตคติ

โดยกำหนดค่าระดับคะแนนของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

- 5 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

โดยกำหนดค่าระดับคะแนนของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

- 5 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3.2 วิธีการ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ส่วนที่ 1 การสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ บทความ รายงานการประชุมสัมมนาทางวิชาการ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. ศึกษา รวบรวม และสังเคราะห์เนื้อหาข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาแรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย
4. นำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและนำข้อเสนอแนะที่ได้รับนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ โดยรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน มีดังนี้

- 4.1 ดร.อมร อุดงสุวรรณ (ผู้ทรงคุณวุฒิ)
- 4.2 ดร.ธนากร รัชตกุลพัฒน์ (ผู้ทรงคุณวุฒิ)
- 4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ ไตวัลย์ (ผู้ทรงคุณวุฒิ)

เมื่อผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านตรวจสอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงนำผลที่ผู้เชี่ยวชาญประเมินให้ให้นำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยสูตรคำนวณมีดังนี้ (ปวีณรัตน์ สิงหวิวัฒน์, 2557 : 61)

$$\text{สูตรคำนวณ IOC} = \frac{\Sigma}{N}$$

เมื่อ IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
เมื่อ $\Sigma$	แทน	ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
เมื่อ R	แทน	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละข้อ
เมื่อ N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

- +1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- 0 หมายถึง ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- 1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

เกณฑ์การพิจารณา มีดังนี้

- ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
- ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยมีค่าเฉลี่ยของค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67 – 1.00

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้ (Try Out) แล้วมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's Reliability Coefficient Alpha) มีค่าเท่ากับ 0.983 ซึ่งค่าที่ได้มากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมี

ระดับค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (ประภาพร ศิริโชคประพา, 2558 : 57) จึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัย

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวนแบบสอบถามเท่ากับจำนวน 383 ชุด โดยดำเนินการเก็บแบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจาก Google Form โดยดำเนินการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำค้นคว้าอิสระพร้อมแนบ QR Code แบบสอบถามและจัดส่งเอกสารขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์พร้อมติดแสตมป์เพื่อส่งให้กับทางผู้จัดการสาขาของแต่ละธนาคารดำเนินการกระจายส่งข้อมูลแบบสอบถามให้พนักงานในสาขาทั้งกรุงเทพ/ปริมณฑลและต่างจังหวัดตอบข้อมูลแบบสอบถามผ่านลิงค์ QR Code แบบสอบถามตอบกลับจนครบจำนวน 383 คน

##### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลทางสถิติ

##### วิธีการทางสถิติ

ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่ผู้วิจัยเลือกใช้วิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานที่ทํานปฏิบัติงาน โดยนำมาแจกแจงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ความเจริญก้าวหน้า และด้านปัจจัยสุขค้ำจุน ได้แก่ ด้านค่าจ้างเงินเดือน ด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้าน

นโยบายองค์กรและการบริหาร ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน โดยนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านเจตคติ โดยนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 4 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

โดยสูตรคำนวณ มีดังนี้

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา

##### 1.1 ค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อ  $\mu$  คือ ค่าเฉลี่ย

$\sum x$  คือ ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

$n$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{ร้อยละ (\%)} = \frac{x}{n} \times 100$$

เมื่อ  $x$  คือ จำนวนข้อมูล (ความถี่)

$n$  คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

เมื่อ S	คือ	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
x	คือ	จำนวนข้อมูล
$\bar{X}$	คือ	ค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น
n	คือ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การแปลผลค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ Best (1977 : 14) อ้างถึงใน ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์ (2557 : 60)

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5.00 - 1.00}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

## 2. สถิติเชิงอนุมาน

ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติอนุมานสำหรับการวิเคราะห์สถิติเพื่อให้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน ใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปร (Independent-Samples T-Test) และสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีแบบ Scheffe

2.2 สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเชิงเดี่ยว Single Linear Regression ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามจำนวน 1 ตัว กับตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

2.3 สมมติฐานที่ 3 การพัฒนาตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเชิงเดี่ยว Single Linear Regression ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามจำนวน 1 ตัว กับตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องแรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย โดยผู้วิจัยนำข้อมูลจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 383 ชุด นำมาวิเคราะห์และอธิบายผลวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ และท่านปฏิบัติงานที่สถาบันการเงิน ในรูปของจำนวนความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจในด้านปัจจัยสุขค่าจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นจำแนกตามการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นจำแนกตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

4.6 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน



4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่ทำงาน ปฏิบัติงาน ในรูปของจำนวนความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน n = 383	ร้อยละ (100.00)
เพศ	ชาย	115	30.00
	หญิง	268	70.00
	รวม	383	100.00

จากตาราง 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00

ตาราง 4.2 แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน n = 383	ร้อยละ (100.00)
อายุ	21-30 ปี	182	47.50
	31-40 ปี	135	35.20
	41-50 ปี	42	11.00
	51 ปีขึ้นไป	24	6.30
รวม		383	100.00

จากตาราง 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50

รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน n = 383	ร้อยละ (100.00)
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	47	12.30
	ปริญญาตรี	285	74.40
	สูงกว่าปริญญาตรี	51	13.30
รวม		383	100.00

จากตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน n = 383	ร้อยละ (100.00)
สถานภาพ	โสด	224	58.50
	สมรส	131	34.20
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	28	7.30
รวม		383	100.00

จากตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50

รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 และมีสถานภาพหม้าย/  
หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามรายได้  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน n = 383	ร้อยละ (100.00)
รายได้	ไม่เกิน 15,000 บาท	92	24.00
	15,001-25,000 บาท	156	40.70
	25,001-35,000 บาท	57	14.90
	35,001-45,000 บาท	29	7.60
	45,001-50,000 บาท	15	3.90
	50,001 บาทขึ้นไป	34	8.90
<b>รวม</b>		<b>383</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001-25,000 บาท จำนวน 156 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.70 รองลงมา มีรายได้ในช่วงไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รายได้ในช่วง 25,001-35,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 รายได้ อยู่ ในช่วง 50,001 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 รายได้ อยู่ ในช่วง 35,001-45,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 และรายได้ อยู่ ในช่วง 45,001-50,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

ตาราง 4.6 แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน n = 383	ร้อยละ (100.00)
ระยะเวลาในการทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	121	31.60
	5-10 ปี	135	35.20
	11-15 ปี	56	14.60
	16-20 ปี	36	9.40
	21 ปีขึ้นไป	35	9.10
	<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในช่วง 5-10 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 รองลงมา มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในช่วงต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 ระยะเวลาในการทำงานอยู่ในช่วง 11-15 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 ระยะเวลาในการทำงานอยู่ในช่วง 16-20 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 และระยะเวลาในการทำงานอยู่ในช่วง 21 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

ตาราง 4.7 แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน n = 383	ร้อยละ (100.00)
<b>หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน</b>		
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	58	15.10
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	62	16.20
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	79	20.60
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	47	12.30
ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)	9	2.30

ตาราง 4.7 แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตาม  
หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน n = 383	ร้อยละ (100.00)
<b>หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน (ต่อ)</b>		
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)	6	1.60
ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)	40	10.40
ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	12	3.10
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	57	14.90
ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	10	2.60
ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)	3	0.80
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม  
หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่สถาบันการเงินธนาคาร  
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 รองลงมาปฏิบัติงานที่  
สถาบันการเงินธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 ปฏิบัติงาน  
ที่สถาบันการเงินธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10  
ปฏิบัติงานที่สถาบันการเงินธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ  
14.90 ปฏิบัติงานที่สถาบันการเงินธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อย  
ละ 12.30 ปฏิบัติงานที่สถาบันการเงินธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวน 40 คน  
คิดเป็นร้อยละ 10.40 ปฏิบัติงานที่สถาบันการเงินธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) จำนวน 12 คน  
คิดเป็นร้อยละ 3.10 ปฏิบัติงานที่สถาบันการเงินธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) จำนวน 10 คน  
คิดเป็นร้อยละ 2.60 ปฏิบัติงานที่สถาบันการเงินธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)  
จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ปฏิบัติงานที่สถาบันการเงินธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด  
(มหาชน) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 และปฏิบัติงานที่สถาบันการเงินธนาคารแลนด์  
แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ตาราง 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจ เป็นรายด้าน

แรงจูงใจ ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสำเร็จในงาน	4.40	0.443	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	4.23	0.485	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ด้านลักษณะงานที่ทำ	4.41	0.474	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	4.55	0.432	เห็นด้วยมากที่สุด
5. ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	4.15	0.537	เห็นด้วยมาก
6. ด้านความเจริญก้าวหน้า	4.21	0.531	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านปัจจัยจูงใจ</b>	<b>4.32</b>	<b>0.377</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.377)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.432) รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.474) ด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.443) ด้านการได้รับการยอมรับอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.485) ด้านความเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.531) และด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.537) ตามลำดับ

ตาราง 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจ ในด้านความสำเร็จในงานเป็นรายข้อ

ด้านความสำเร็จในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมุ่งปฏิบัติงานให้สำเร็จสมบูรณ์เสมอ	4.66	0.547	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ท่านมีความเชื่อมั่นในงานที่ท่านปฏิบัติ กล้าคิดและลงมือทำเพื่อให้ได้ผลของงานที่ดีที่สุด	4.31	0.570	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ท่านมีการแสวงหาความหลากหลายทางรูปแบบการทำงานเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่ที่หลากหลาย	4.23	0.645	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.443</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.443)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในงานมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ท่านมุ่งปฏิบัติงานให้สำเร็จสมบูรณ์เสมอ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.547) รองลงมาคือ ท่านมีความเชื่อมั่นในงานที่ท่านปฏิบัติ กล้าคิดและลงมือทำเพื่อให้ได้ผลของงานที่ดีที่สุด อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.570) และท่านมีการแสวงหาความหลากหลายทางรูปแบบการทำงานเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่ที่หลากหลาย อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.645) ตามลำดับ

ตาราง 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจ ในด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายชื่อ

ด้านการได้รับการยอมรับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่มีความท้าทาย	4.19	0.601	เห็นด้วยมาก
2. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	4.22	0.642	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานและช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มที่	4.26	0.595	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.23	0.485	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในด้านการได้รับการยอมรับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.485)

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในด้านการได้รับการยอมรับมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานและช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.595) รองลงมาคือ ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.642) และท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่มีความท้าทาย อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.601) ตามลำดับ



ตาราง 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจ ในด้านลักษณะงานที่ทำเป็นรายข้อ

ด้านลักษณะงานที่ทำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. งานที่ท่านปฏิบัติมีความท้าทายและเป็นงานที่ต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา	4.32	0.621	เห็นด้วยมากที่สุด
2. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความคิด ทักษะ ความสามารถ	4.41	0.585	เห็นด้วยมากที่สุด
3. งานที่ท่านปฏิบัตินั้นตรงตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ ชอบเขตงานที่ท่านปฏิบัติ	4.48	0.625	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.40	0.474	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.474)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะงานที่ทำมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ งานที่ท่านปฏิบัติตรงตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ ชอบเขตงานที่ท่านปฏิบัติ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.625) รองลงมาคืองานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความคิด ทักษะ ความสามารถ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.585) และงานที่ท่านปฏิบัติมีความท้าทายและเป็นงานที่ต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.621) ตามลำดับ

ตาราง 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจ ในด้านความรับผิดชอบในงานเป็นรายข้อ

ด้านความรับผิดชอบในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความสุจริต รักษาผลประโยชน์ ไม่เปิดเผยข้อมูลสำคัญของหน่วยงาน	4.69	0.522	เห็นด้วยมากที่สุด
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน	4.35	0.592	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ท่านมีความละเอียดรอบคอบในการจัดการข้อมูลในงานที่ปฏิบัติ	4.60	0.599	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.55</b>	<b>0.432</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจใน ด้านความรับผิดชอบในงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.432)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในด้านความรับผิดชอบในงานมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ท่านปฏิบัติงานด้วยความสุจริต รักษาผลประโยชน์ ไม่เปิดเผยข้อมูลสำคัญของหน่วยงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ , S.D. = 0.522) รองลงมาคือ ท่านมีความละเอียดรอบคอบในการจัดการข้อมูลในงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.599) และงานที่ท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.592) ตามลำดับ

ตาราง 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจ  
ในด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นรายชื่อ

ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสร้างผลงานของท่านที่สามารถทำให้ผลประกอบการของหน่วยงานสูงขึ้นทำให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	4.15	0.640	เห็นด้วยมาก
2. ท่านปฏิบัติงานด้วยความท้าทายและได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สูงขึ้นส่งผลให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	4.14	0.614	เห็นด้วยมาก
3. อายุงานและประสบการณ์ที่ท่านได้สั่งสมมาส่งผลให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.16	0.657	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.537</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.537)

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่งมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ อายุงานและประสบการณ์ที่ท่านได้สั่งสมมาส่งผลให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.657) รองลงมาคือ ท่านสร้างผลงานของท่านที่สามารถทำให้ผลประกอบการของหน่วยงานสูงขึ้นทำให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.640) และท่านปฏิบัติงานด้วยความท้าทายและได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สูงขึ้นส่งผลให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.614) ตามลำดับ

ตาราง 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัย  
จูงใจในด้านความเจริญก้าวหน้าเป็นรายชื่อ

ด้านความเจริญก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ทางองค์กรมีการส่งเสริมกิจกรรมให้ท่าน ได้นำเสนอผลงาน	4.18	0.597	เห็นด้วยมาก
2. หน่วยงานของท่านมีการวางแผนที่ทำให้ ท่านทราบถึงการพัฒนาสายอาชีพในหน้าที่ การงานของท่าน เพื่อความเจริญก้าวหน้า ในการทำงาน	4.24	0.635	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนท่านเมื่อ มีโอกาสให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	4.21	0.661	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.21	0.531	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจใน  
ด้านความเจริญก้าวหน้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับ  
ความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.531)

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในด้านความเจริญก้าวหน้า  
มีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการวางแผนที่ทำให้ท่านทราบถึงการ  
พัฒนาสายอาชีพในหน้าที่การงานของท่าน เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับ  
ความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.635) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่าน  
สนับสนุนท่านเมื่อมีโอกาสให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก  
ที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.661) และทางองค์กรมีการส่งเสริมกิจกรรมให้ท่านได้นำเสนอผลงาน  
อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.597) ตามลำดับ

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจในด้านปัจจัยสุขค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ตาราง 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค้ำจุนเป็นรายด้าน

แรงจูงใจ ปัจจัยสุขค้ำจุน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านค่าจ้างเงินเดือน	4.12	0.588	เห็นด้วยมาก
2. ด้านสถานภาพในการทำงาน	4.27	0.542	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.23	0.501	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.34	0.471	เห็นด้วยมากที่สุด
5. ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน	4.27	0.497	เห็นด้วยมากที่สุด
6. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.23	0.538	เห็นด้วยมากที่สุด
7. ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร	4.35	0.480	เห็นด้วยมากที่สุด
8. ด้านความเป็นส่วนตัว	4.31	0.482	เห็นด้วยมากที่สุด
9. ด้านความมั่นคงในงาน	4.37	0.499	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านปัจจัยสุขค้ำจุน</b>	<b>4.28</b>	<b>0.406</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.406)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค้ำจุน ในระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.499) รองลงมา คือ ด้านนโยบายองค์กรและการบริหารอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.480) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.471) ด้านความเป็นส่วนตัวอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.482) ด้านสถานภาพในการทำงานอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก

ที่สุด ( $\bar{X}=4.27$ , S.D. = 0.542) ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างานอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.497) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.538) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.501) และด้านค่าจ้างเงินเดือนอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.588) ตามลำดับ

ตาราง 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุนในด้านค่าจ้างเงินเดือนเป็นรายข้อ

ด้านค่าจ้างเงินเดือน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ท่านได้รับ	4.20	0.700	เห็นด้วยมาก
2. ท่านได้รับการปรับค่าตอบแทนเมื่อผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามตัวชี้วัดของหน่วยงาน	4.13	0.655	เห็นด้วยมาก
3. หน่วยงานมีการจ่ายค่าตอบแทนอื่นๆเป็นประจำ เช่น ค่าตำแหน่ง ค่าเดินทาง ค่าคอมมิชชั่น	4.02	0.740	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>0.588</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุนในด้านค่าจ้างเงินเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.588)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุนในด้านค่าจ้างเงินเดือนมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ท่านได้รับ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.700) รองลงมาคือ ท่านได้รับการปรับค่าตอบแทนเมื่อผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามตัวชี้วัดของหน่วยงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.655) และหน่วยงานมีการจ่ายค่าตอบแทนอื่นๆเป็นประจำ เช่น ค่าตำแหน่ง ค่าเดินทาง ค่าคอมมิชชั่น อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.740) ตามลำดับ

ตาราง 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุข  
 ค้ำจุนในด้านสถานภาพในการทำงานเป็นรายข้อ

ด้านสถานภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับสวัสดิการโดยทั่วไปเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี	4.29	0.714	เห็นด้วยมากที่สุด
2. หน่วยงานของท่านมีการจัดโครงการที่ส่งเสริมต่อสุขภาพร่างกายของพนักงาน	4.02	0.662	เห็นด้วยมาก
3. ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ	4.51	0.658	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.542</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค้ำจุน  
 ในด้านสถานภาพในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับ  
 ความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.542)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค้ำจุนในด้านสถานภาพในการ  
 ทำงานมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ อยู่ในระดับ  
 ความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.658) รองลงมาคือ ท่านได้รับสวัสดิการ  
 โดยทั่วไปเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ,  
 S.D. = 0.714) และหน่วยงานของท่านมีการจัดโครงการที่ส่งเสริมต่อสุขภาพร่างกายของพนักงาน  
 อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.662) ตามลำดับ

ตาราง 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัย  
 สุขค้ำจุนในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นรายข้อ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน	4.23	0.588	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ท่านพอใจกับการได้รับคำแนะนำช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในด้านการปฏิบัติงาน	4.16	0.584	เห็นด้วยมาก

ตาราง 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัย  
 สุขค่าจุนในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. เมื่อท่านพบปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาคอยช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหาก็กับท่านเป็นอย่างดี	4.32	0.650	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.23	0.501	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุน  
 ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ใน  
 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.501)

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุนในด้านความสัมพันธ์กับ  
 ผู้บังคับบัญชามีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ เมื่อท่านพบปัญหาในการปฏิบัติงาน  
 ผู้บังคับบัญชาคอยช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาก็กับท่านเป็นอย่างดี อยู่ในระดับ  
 ความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.650) รองลงมาคือ ท่านได้รับความเป็นธรรม  
 จากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ ,  
 S.D. = 0.588) และท่านพอใจกับการได้รับคำแนะนำช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในด้านการ  
 ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.584) ตามลำดับ

ตาราง 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุข  
 ค่าจุนในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายชื่อ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับเพื่อน ร่วมงานในการปฏิบัติงาน	4.44	0.584	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจ ให้ความ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	4.29	0.596	เห็นด้วยมากที่สุด



ตาราง 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุข  
 คำจุนในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายข้อ (ต่อ)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในการปฏิบัติงาน ท่าน และเพื่อนร่วมงานไม่กล่าวโทษซึ่งกันและ กัน และช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	4.27	0.593	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.34	0.471	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตาราง 4.19 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขคำจุน  
 ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ใน  
 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.471)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขคำจุนในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน  
 ร่วมงานมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับเพื่อนร่วมงานใน  
 การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.584) รองลงมา  
 คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็น  
 ด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.596) และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในการปฏิบัติงาน ท่านและเพื่อน  
 ร่วมงานไม่กล่าวโทษซึ่งกันและกัน และช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็น  
 ด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.593) ตามลำดับ

ตาราง 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุข  
 คำจุนในด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างานเป็นรายข้อ

ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หัวหน้าของท่านมีการติดตาม ควบคุม ดูแล ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ ปฏิบัติงาน	4.21	0.602	เห็นด้วยมากที่สุด
2. หัวหน้างานได้เปิดโอกาสให้ท่าน ตัดสินใจเองในงานที่ท่านทำและให้ความ ไว้วางใจในสิ่งที่ท่านตัดสินใจ	4.36	0.620	เห็นด้วยมากที่สุด

ตาราง 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุข  
 ค้ำจุนในด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างานเป็นรายข้อ (ต่อ)

ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. หัวหน้างานของท่านถ่ายทอดความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยไม่ บกพร่อง	4.23	0.645	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.497</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.20 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค้ำจุน  
 ในด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่  
 ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.497)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค้ำจุนในด้านการควบคุมดูแลของ  
 หัวหน้างานมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ หัวหน้างานได้เปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจเอง  
 ในงานที่ทำและให้ความไว้วางใจในสิ่งที่ท่านตัดสินใจ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด  
 ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.620) รองลงมาคือ หัวหน้างานของท่านถ่ายทอดความรู้ ความสามารถใน  
 การแก้ไขปัญหาโดยไม่บกพร่อง อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. =  
 0.645) และหัวหน้างานของท่านมีการติดตาม ควบคุม ดูแล ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ  
 ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.602) ตามลำดับ

ตาราง 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุข  
 ค้ำจุนในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นรายข้อ

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีบรรยากาศ เช่น แสง อุณหภูมิ เสียง ที่เพียงพอในการ ปฏิบัติงาน	4.19	0.604	เห็นด้วยมาก
2. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้คุณสะดวกเพื่อให้ท่านผ่อนคลาย นอกเหนือจากเวลาการปฏิบัติงาน	4.12	0.734	เห็นด้วยมาก

ตาราง 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุข  
 ค่าจุนในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นรายข้อ (ต่อ)

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีเครื่องมือที่ทันสมัยที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน	4.37	0.647	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.23	0.538	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตาราง 4.21 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุน  
 ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ใน  
 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.538)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุนในด้านสภาพแวดล้อมทาง  
 กายภาพมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีเครื่องมือที่ทันสมัย  
 ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. =  
 0.647) รองลงมาคือ สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีบรรยากาศ เช่น แสง อุณหภูมิ เสียง ที่เพียงพอ  
 ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.604) และสถานที่  
 ปฏิบัติงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านผ่อนคลายนอกเหนือจากเวลาการ  
 ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.734) ตามลำดับ

ตาราง 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุข  
 ค่าจุนในด้านนโยบายองค์กรและการบริหารเป็นรายข้อ

ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานของท่านมีนโยบายความชัดเจน ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร	4.28	0.636	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ท่านรับรู้และเข้าใจนโยบายขององค์กร และยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	4.52	0.608	เห็นด้วยมากที่สุด

ตาราง 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุข  
 ค้ำจุนในด้านนโยบายองค์กรและการบริหารเป็นรายข้อ (ต่อ)

ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. หน่วยงานของท่านมีการบริหารองค์กรใน การดำเนินงานวางแผนให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น	4.24	0.585	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.35	0.480	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตาราง 4.22 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค้ำจุน  
 ในด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ใน  
 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.480)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค้ำจุนในด้านนโยบายองค์กรและ  
 การบริหารมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ท่านรับรู้และเข้าใจนโยบายขององค์กรและ  
 ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. =  
 0.608) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีนโยบายความชัดเจน ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของ  
 บุคลากร อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.636) และหน่วยงาน  
 ของท่านมีการบริหารองค์กรในการดำเนินงานวางแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อยู่ใน  
 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.585) ตามลำดับ

ตาราง 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุข  
 ค้ำจุนในด้านความเป็นส่วนตัวเป็นรายข้อ

ด้านความเป็นส่วนตัว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถแยกแยะเรื่องงานกับเรื่อง ส่วนตัวได้เป็นอย่างดีเพื่อไม่ก่อให้เกิด ผลกระทบกับการปฏิบัติงาน	4.46	0.590	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ท่านรู้สึกมีความสุขในงานที่ท่านปฏิบัติ	4.38	0.668	เห็นด้วยมากที่สุด

ตาราง 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุข  
 ค้ำจุนในด้านความเป็นส่วนตัวเป็นรายข้อ (ต่อ)

ด้านความเป็นส่วนตัว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. การปฏิบัติงานของท่านไม่เบียดเบียน เวลาชีวิตความเป็นส่วนตัวของท่าน	4.08	0.656	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>4.31</b>	<b>0.482</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.23 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค้ำจุน  
 ในด้านความเป็นส่วนตัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับ  
 ความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.482)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค้ำจุนในด้านความเป็นส่วนตัวมี  
 ระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ท่านสามารถแยกแยะเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวได้เป็นอย่างดี  
 เพื่อไม่ก่อให้เกิดผลกระทบกับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} =$   
 $4.46$ , S.D. = 0.590) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกมีความสุขในงานที่ท่านปฏิบัติ อยู่ในระดับความ  
 คิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.668) และการปฏิบัติงานของท่านไม่เบียดเบียน  
 เวลาชีวิตความเป็นส่วนตัวของท่าน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. =  
 0.656) ตามลำดับ

ตาราง 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุข  
 ค้ำจุนในด้านความมั่นคงในงานเป็นรายข้อ

ด้านความมั่นคงในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานของท่านเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียง และมีความมั่นคง	4.48	0.613	เห็นด้วยมากที่สุด
2. หน่วยงานของท่านมีการเติบโตอย่าง ต่อเนื่อง	4.48	0.662	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าท่านจะไม่ถูก โยกย้ายหรือไล่ออกโดยไม่มีเหตุผล	4.15	0.637	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.499</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.24 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุน ในด้านความมั่นคงในงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.499)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจุนในด้านความมั่นคงในงานมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.662) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงและมีความมั่นคง อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.613) และท่านมีความเชื่อมั่นว่าท่านจะไม่ถูกโยกย้ายหรือไล่ออกโดยไม่มีเหตุผล อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.637) ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นจำแนกตามการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ตาราง 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการพัฒนาตนเองเป็นรายด้าน

การพัฒนาตนเอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรู้	4.44	1.011	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ด้านทักษะ	4.26	0.481	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ด้านเจตคติ	4.48	0.452	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านการพัฒนาตนเอง</b>	<b>4.39</b>	<b>0.508</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.25 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของด้านการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.508)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านการพัฒนาตนเองในระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านเจตคติ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.452) รองลงมา คือ ด้านความรู้ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 1.011) ด้านทักษะอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.481) ตามลำดับ

ตาราง 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการพัฒนาตนเองใน  
ด้านความรู้เป็นรายข้อ

ด้านความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้ศึกษาเพิ่มเติมสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ งานเพื่อนำมาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น	4.48	0.600	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่จะช่วย ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มี ศักยภาพเพิ่มขึ้น	4.30	0.619	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ท่านได้รับการอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อ พัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน	4.54	2.662	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.44</b>	<b>1.011</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.26 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของด้านการพัฒนาตนเองใน  
ด้านความรู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วย  
มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 1.011)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การพัฒนาตนเองในด้านความรู้มีระดับความคิดเห็นใน  
ระดับสูงสุด คือ ท่านได้รับการอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน อยู่ใน  
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 2.662) รองลงมาคือ ท่านได้ศึกษา  
เพิ่มเติมสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อนำมาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วย  
มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.600) และท่านมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่จะช่วยส่งเสริม  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก  
( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.619) ตามลำดับ

ตาราง 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการพัฒนาตนเองในด้านทักษะเป็นรายชื่อ

ด้านทักษะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้มีการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้น	4.39	0.653	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ท่านสามารถตอบปัญหาและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการในการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์	4.18	0.542	เห็นด้วยมาก
3. ท่านอัปเดตข่าวสารรอบตัวอยู่เสมอและมองเห็นโอกาสจากกระแสหรือเทรนด์ในปัจจุบันนำมาปรับใช้กับองค์กร	4.21	0.635	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.26	0.481	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตาราง 4.27 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของด้านการพัฒนาตนเองในด้านทักษะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.481)

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า การพัฒนาตนเองในด้านทักษะมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ท่านได้มีการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้น อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.653) รองลงมา คือ ท่านอัปเดตข่าวสารรอบตัวอยู่เสมอและมองเห็นโอกาสจากกระแสหรือเทรนด์ในปัจจุบันนำมาปรับใช้กับองค์กร อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.635) และท่านสามารถตอบปัญหาและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการในการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.542) ตามลำดับ



ตาราง 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการพัฒนาตนเองในด้านเจตคติเป็นรายชื่อ

ด้านเจตคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้พัฒนาตนเองให้มีความคิดสร้างสรรค์และความรู้สึกที่ดีที่ถูกต้องต่อการปฏิบัติงาน	4.48	0.608	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ท่านปฏิบัติงานด้วยความมีคุณธรรม จริยธรรมในจรรยาบรรณทางธุรกิจ	4.56	0.574	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ท่านปฏิบัติงานด้วยความไม่เอาัดเอาเปรียบผู้อื่นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	4.41	0.572	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.48</b>	<b>0.542</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.28 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของด้านการพัฒนาตนเองในด้านเจตคติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.542)

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า การพัฒนาตนเองในด้านความรู้มีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ท่านปฏิบัติงานด้วยความมีคุณธรรม จริยธรรมในจรรยาบรรณทางธุรกิจ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.574) รองลงมาคือ ท่านได้พัฒนาตนเองให้มีความคิดสร้างสรรค์และความรู้สึกที่ดีที่ถูกต้องต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.608) และท่านปฏิบัติงานด้วยความไม่เอาัดเอาเปรียบผู้อื่นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.572) ตามลำดับ

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นจำแนกตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ตาราง 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.35	0.447	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ด้านปริมาณงาน	4.18	0.469	เห็นด้วยมาก
3. ด้านเวลา	4.34	0.489	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.27	0.486	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</b>	<b>4.29</b>	<b>0.405</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.29 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.405)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.447) รองลงมา คือ ด้านเวลา อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.489) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.486) ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.469) ตามลำดับ

ตาราง 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านคุณภาพของงานเป็นรายข้อ

ด้านคุณภาพของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผลงานที่ท่านทำมีตัวชี้วัดตามเป้าหมายของผลงานอย่างชัดเจน	4.29	0.586	เห็นด้วยมากที่สุด
2. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นไปตามแผนงานที่ท่านตั้งเป้าหมาย	4.35	0.613	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ข้อมูลที่ท่านนำมาประกอบในผลงานเป็นแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ	4.41	0.585	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.35	0.447	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตาราง 4.30 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านคุณภาพของงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.447)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านคุณภาพของงานมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ข้อมูลที่ท่านนำมาประกอบในผลงานเป็นแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.585) รองลงมาคือ งานที่ท่านปฏิบัติเป็นไปตามแผนงานที่ท่านตั้งเป้าหมาย อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.613) และผลงานที่ท่านทำมีตัวชี้วัดตามเป้าหมายของผลงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.586) ตามลำดับ

ตาราง 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านปริมาณงานเป็นรายข้อ

ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ	4.22	0.650	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานได้ในเวลาที่กำหนด	4.19	0.588	เห็นด้วยมาก
3. ท่านคิดว่างานที่ท่านได้รับมอบหมายนั้นมีปริมาณงานที่ได้รับมีความเท่าเทียมกันกับเพื่อนร่วมงาน	4.13	0.548	เห็นด้วยมาก
รวม	4.18	0.469	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.31 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านปริมาณงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.469)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านปริมาณงานมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.650) รองลงมาคือ ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานได้ในเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.588) และท่านคิดว่างานที่ท่านได้รับมอบหมายนั้นมีปริมาณงานที่ได้รับมีความเท่าเทียมกันกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.548) ตามลำดับ

ตาราง 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านเวลาเป็นรายข้อ

ด้านเวลา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านปฏิบัติงานทันตามกำหนดระยะเวลาตามที่ท่านได้รับมอบหมาย	4.41	0.619	เห็นด้วยมากที่สุด
2. เวลาที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับ	4.16	0.638	เห็นด้วยมาก
3. ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างยิ่ง	4.45	0.612	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.34	0.489	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตาราง 4.32 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านเวลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.489)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านเวลา มีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างยิ่ง อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.612) รองลงมาคือ ท่านปฏิบัติงานทันตามกำหนดระยะเวลาตามที่ท่านได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.619) และเวลาที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.638) ตามลำดับ

ตาราง 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเป็นรายข้อ

ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานของท่านออกค่าใช้จ่ายให้ท่านเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมที่จะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.18	0.691	เห็นด้วยมาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและสร้างผลลัพธ์ที่ดีขึ้น	4.16	0.578	เห็นด้วยมาก
3. ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.47	0.612	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.486</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.33 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.486)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและให้เกิดประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.612) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านออกค่าใช้จ่ายให้ท่านเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมที่จะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.691) และท่านสามารถปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและสร้างผลลัพธ์ที่ดีขึ้น อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.578) ตามลำดับ

#### 4.6 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

$H_0$ : เพศที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : เพศที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

ตาราง 4.34 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	t-test for Equality of Means					
	เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	ชาย	115	4.37	0.356	0.578	0.564
	หญิง	268	4.34	0.481		
2. ด้านปริมาณงาน	ชาย	115	4.22	0.376	1.014	0.311
	หญิง	268	4.17	0.504		
3. ด้านเวลา	ชาย	115	4.38	0.418	1.171	0.242
	หญิง	268	4.32	0.516		
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ชาย	115	4.31	0.370	1.282	0.201
	หญิง	268	4.25	0.527		
ภาพรวมด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ชาย	115	4.32	0.309	1.220	0.224
	หญิง	268	4.27	0.439		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.34 ผลการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบ t-test ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.224 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  สรุปว่า เพศที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชาย ( $n = 115$ ,  $(\bar{X}) = 4.32$ ) และเพศหญิง ( $n = 268$ ,  $(\bar{X}) = 4.27$ ) พบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1 (ต่อ) อายุที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

$H_0$  : อายุที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

ตาราง 4.35 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
1.ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.678	3	0.226	1.130	0.337
	ภายในกลุ่ม	75.793	379	0.200		
	รวม	76.471	382			
2.ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.916	3	0.639	2.939	0.033*
	ภายในกลุ่ม	82.341	379	0.217		
	รวม	84.256	382			
3.ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.458	3	0.153	0.636	0.592
	ภายในกลุ่ม	91.023	379	0.240		
	รวม	91.481	382			
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.298	3	0.099	0.418	0.740
	ภายในกลุ่ม	89.976	379	0.237		
	รวม	90.274	382			
ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.537	3	0.179	1.091	0.353
	ภายในกลุ่ม	62.238	379	0.164		
	รวม	62.775	382			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตาราง 4.35 ผลการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน F-test ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.353 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  สรุปว่า อายุที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามอายุเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  คือ อายุที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ดังตาราง 4.36

ตาราง 4.36 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	อายุ	N	$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)	(4)
ด้านปริมาณงาน	(1) 21-30 ปี	182	4.28	-	-	-	-
	(2) 31-40 ปี	135	4.28	-	-	-	-
	(3) 41-50 ปี	42	4.24	-	-	-	-0.34127*
	(4) 51 ปีขึ้นไป	24	4.42	-	-	-0.34127*	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.36 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี กับอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 (ต่อ) ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

ตาราง 4.37 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
1.ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.063	2	0.031	1.155	0.856
	ภายในกลุ่ม	76.408	380	0.201		
	รวม	76.471	382			
2.ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.641	2	0.307	1.394	0.249
	ภายในกลุ่ม	83.643	380	0.220		
	รวม	84.256	382			
3.ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.837	2	0.918	3.893	0.021*
	ภายในกลุ่ม	89.644	380	0.236		
	รวม	91.481	382			
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.529	2	0.765	3.274	0.039*
	ภายในกลุ่ม	88.745	380	0.234		
	รวม	90.274	382			

ตาราง 4.37 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ภาพรวมประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.609	2	0.305	1.862	0.157
	ภายในกลุ่ม	62.166	380	0.164		
	รวม	62.775	382			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.37 ผลการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน F-test ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามระดับการศึกษาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.157 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  สรุปว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  คือ ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  คือ ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ดังตาราง 4.38-4.39

ตาราง 4.38 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย  
ในด้านเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ประสิทธิภาพ ในการ ปฏิบัติงาน	ระดับ การศึกษา	N	$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)
ด้านเวลา	ต่ำกว่า					
	ปริญญาตรี (1)	47	4.32	-	-	-
	ปริญญาตรี (2)	285	4.30	-	-	0.20062*
	สูงกว่า					
	ปริญญาตรี (3)	51	4.18	-	-0.20062*	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.38 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.39 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน	ระดับ การศึกษา	N	$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)
ด้านค่าใช้จ่ายใน การดำเนินงาน	(1)					
	ต่ำกว่า	47	4.32	-	-	0.20804*
	ปริญญาตรี (2)	285	4.30	-	-	0.18012*
	ปริญญาตรี (3)					

ตาราง 4.39 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์  
ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ (ต่อ)

ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน	ระดับ การศึกษา	N	$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)
	(3)					
	สูงกว่า ปริญญาตรี	51	4.18	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.39 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 (ต่อ) สถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

$H_0$  : สถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

ตาราง 4.40 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
1.ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.475	2	0.237	1.187	0.306
	ภายในกลุ่ม	75.996	380	0.200		
	รวม	76.471	382			
2.ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.218	2	0.609	2.786	0.063
	ภายในกลุ่ม	83.039	380	0.219		
	รวม	84.256	382			
3.ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.012	2	0.006	0.024	0.976
	ภายในกลุ่ม	91.470	380	0.241		
	รวม	91.481	382			
4.ด้านค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.292	2	0.146	0.616	0.541
	ภายในกลุ่ม	89.982	380	0.237		
	รวม	90.274	382			
<b>ภาพรวมประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน</b>	ระหว่างกลุ่ม	0.304	2	0.152	0.924	0.398
	ภายในกลุ่ม	62.471	380	0.164		
	รวม	62.775	382			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.40 ผลการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน F-test ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามสถานภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.398 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  สรุปว่า สถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 (ต่อ) รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

$H_0$  : รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

ตาราง 4.41 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
1.ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.940	5	0.188	0.939	0.456
	ภายในกลุ่ม	75.530	377	0.200		
	รวม	76.471	382			
2.ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.626	5	0.125	0.564	0.727
	ภายในกลุ่ม	83.630	377	0.222		
	รวม	84.256	382			
3.ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2.829	5	0.566	2.406	0.036*
	ภายในกลุ่ม	88.652	377	0.235		
	รวม	91.481	382			
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.636	5	0.527	2.268	0.047*
	ภายในกลุ่ม	87.638	377	0.232		
	รวม	90.274	382			
ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.704	5	0.141	0.855	0.512
	ภายในกลุ่ม	62.072	377	0.165		
	รวม	62.775	382			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.41 ผลการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน F-test ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามรายได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.512 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  สรุปว่า รายได้ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามรายได้เป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  คือ รายได้ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  คือ รายได้ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ดังตาราง 4.42-4.43



ตาราง 4.42 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย  
ในด้านเวลา จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่

ประสิทธิภาพ ในการ ปฏิบัติงาน	รายได้	N	$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
ด้านเวลา	(1)								
	ไม่เกิน 15,000บาท	92	4.36	-	-	-	-	-	0.24829*
	(2)								
	15,001- 25,000 บาท	156	4.41	-	-	-	-	-	0.29688*
	(3)								
	25,001- 35,000 บาท	57	4.32	-	-	-	-	-	-
	(4)								
	35,001- 45,000 บาท	29	4.25	-	-	-	-	-	-
	(5)								
	45,001- 50,000 บาท	15	4.33	-	-	-	-	-	-
	(6)								
	50,001 บาทขึ้นไป	34	4.11	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.42 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านเวลาเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทกับรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาทกับรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.43 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	รายได้	N	$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	(1) ไม่เกิน 15,000บาท	92	4.31	-	-	-	-	-	0.22954*
	(2) 15,001- 25,000 บาท	156	4.33	-	-	-	-	-	0.25918*
	(3) 25,001- 35,000 บาท	57	4.19	-	-	-	-	-	-
	(4) 35,001- 45,000 บาท	29	4.21	-	-	-	-	-	-

ตาราง 4.43 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย  
ในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	รายได้	N	$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
ด้าน	(5)								
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	45,001- 50,000 บาท	15	4.17	-	-	-	-	-	-
	(6)								
	50,001 บาทขึ้นไป	34	4.07	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.43 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทกับรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาทกับรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 (ต่อ) ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

$H_0$  : ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

ตาราง 4.44 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
1.ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.790	4	0.447	2.265	0.062
	ภายในกลุ่ม	74.681	378	0.198		
	รวม	76.471	382			
2.ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.645	4	0.911	4.273	0.002*
	ภายในกลุ่ม	80.612	378	0.213		
	รวม	84.256	382			
3.ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.351	4	0.338	1.416	0.228
	ภายในกลุ่ม	90.130	378	0.238		
	รวม	91.481	382			
4.ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.903	4	0.726	3.140	0.015*
	ภายในกลุ่ม	87.371	378	0.231		
	รวม	90.274	382			
ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.666	4	0.416	2.576	0.037*
	ภายในกลุ่ม	61.110	378	0.162		
	รวม	62.775	382			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.44 ผลการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน F-test ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่า Sig.เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  สรุปว่า ระยะเวลาในการทำงานที่

ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  คือ ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  คือ ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ดังตาราง 4.45-4.47

ตาราง 4.45 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานเป็นรายคู่

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาในการทำงาน	N	$\bar{x}$	เปรียบเทียบประสิทธิภาพ				
				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ด้านปริมาณงาน	(1) ต่ำกว่า 5 ปี	121	4.16	-	-	-	-	-0.32043*
	(2) 5-10 ปี	135	4.17	-	-	-	-	-0.31534*
	(3) 11-15 ปี	56	4.10	-	-	-	-	-0.38452*
	(4) 16-20 ปี	36	4.16	-	-	-	-	-
	(5) 21 ปีขึ้นไป	35	4.48	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.45 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปีกับระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปีกับระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มที่ 3 พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปีกับระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.46 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานเป็นรายคู่

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาในการทำงาน	N	$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	(1) ต่ำกว่า 5 ปี	121	4.29	-	-	-	-	-
	(2) 5-10 ปี	135	4.28	-	-	-	-	-
	(3) 11-15 ปี	56	4.15	-	-	-	-	-0.30238*
	(4) 16-20 ปี	36	4.12	-	-	-	-	-0.33677*
	(5) 21 ปีขึ้นไป	35	4.45	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.46 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปีกับระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 16-20 ปีกับระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.47 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานเป็นรายคู่

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาในการทำงาน	N	$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ภาพรวม	(1)	121	4.29	-	-	-	-	-
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 5 ปี							
	(2)	135	4.29	-	-	-	-	-
	5-10 ปี							
	(3)	56	4.19	-	-	-	-	-0.27381*
	11-15 ปี							
	(4)	36	4.25	-	-	-	-	-
	16-20 ปี							
	(5)	35	4.46	-	-	0.27381*	-	-
	21 ปีขึ้นไป							

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.47 เมื่อทดสอบความแตกต่างของภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปีกับระยะเวลาใน

การทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 (ต่อ) หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

$H_0$  : หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

ตาราง 4.48 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
1.ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.874	10	0.087	0.430	0.932
	ภายในกลุ่ม	75.597	372	0.203		
	รวม	76.471	382			
2.ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.394	10	0.139	0.626	0.792
	ภายในกลุ่ม	82.862	372	0.223		
	รวม	84.256	382			
3.ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.572	10	0.157	0.650	0.770
	ภายในกลุ่ม	89.909	372	0.242		
	รวม	91.481	382			
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.609	10	0.361	1.549	0.120
	ภายในกลุ่ม	86.665	372	0.233		
	รวม	90.274	382			
ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.982	10	0.098	0.591	0.821
	ภายในกลุ่ม	61.793	372	0.166		
	รวม	62.775	382			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตาราง 4.48 ผลการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน F-test ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยจำแนกตามหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีค่า Sig.เท่ากับ 0.821 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  สรุปว่า หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเดี่ยว Single Linear Regression

$H_0$ : แรงจูงใจไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

$H_1$ : แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ตาราง 4.49 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเดี่ยวของแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Coefficients		
	B	Std. error	B	t	P-value
(Constant)	0.308	0.123		2.509	0.013*
แรงจูงใจ (X <sub>1</sub> )	0.926	0.028	0.858	32.555	0.000*

$R = .858^a$  ,  $R^2 = 0.736$  ,  $Adjusted R^2 = 0.735$  ,  $F = 1059.829$  ,  $S.E._{est Y} = 0.20873$  ,  $Durbin-Watson = 1.780$

\*ระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05

จากตาราง 4.49 พบว่า แรงจูงใจ (X<sub>1</sub>) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (Y) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) = 0.858 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสองได้ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (Y) ได้ร้อยละ 73.60 ( $R^2 = 0.736$ ) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์  $S.E._{est Y} = 0.20873$  โดยแรงจูงใจ (X<sub>1</sub>) ( $\beta = 0.858$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

### สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.308 + 0.926(X_1)$$

### สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.858(X_1)$$

### แทนค่า

Y = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

Z = คะแนนมาตรฐาน

X<sub>1</sub> = แรงจูงใจ

ตาราง 4.50 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเดียวของแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัย  
สุขค่าจูงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Coefficients		
	B	Std. error		t	P-value
(Constant)	0.388	0.124		3.130	0.002*
ด้านปัจจัยจูงใจ (X <sub>1</sub> )	0.227	0.046	0.212	4.938	0.000*
ด้านปัจจัยสุขค่าจูง (X <sub>2</sub> )	0.682	0.043	0.684	15.946	0.000*

$R = .862^a$  ,  $R^2 = 0.743$  ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.741$  ,  $F = 548.063$  ,  $S.E._{\text{est } Y} = 0.20602$   
 , Durbin-Watson = 1.840

\*ระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05

จากตาราง 4.50 พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ (X<sub>1</sub>) และด้านปัจจัยสุขค่าจูง (X<sub>2</sub>) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (Y) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) = 0.862 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสองได้ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (Y) ได้ร้อยละ 74.30 ( $R^2 = 0.743$ ) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์  $S.E._{\text{est } Y} = 0.20602$  โดยแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจ (X<sub>1</sub>) ( $\beta = 0.212$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยน้อยกว่าแรงจูงใจในด้านปัจจัยสุขค่าจูง (X<sub>2</sub>)

จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

### สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.388 + 0.682(X_2) + 0.227(X_1)$$

### สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.684(X_2) + 0.212(X_1)$$

### แทนค่า

Y = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

Z = คะแนนมาตรฐาน

X<sub>2</sub> = ด้านปัจจัยสุขค่าจุน

X<sub>1</sub> = ด้านปัจจัยจูงใจ

ตาราง 4.51 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเดียวของแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Coefficients		
	B	Std. error		t	P-value
(Constant)	0.645	0.164		3.942	0.000*
ด้านความสำเร็จในงาน (X <sub>1</sub> )	0.098	0.045	0.107	2.159	0.031*
ด้านการได้รับการยอมรับ (X <sub>2</sub> )	0.097	0.043	0.116	2.241	0.026*
ด้านลักษณะงานที่ทำ (X <sub>3</sub> )	0.126	0.040	0.148	3.116	0.002*
ด้านความรับผิดชอบในงาน (X <sub>4</sub> )	0.241	0.041	0.257	5.938	0.000*
ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (X <sub>5</sub> )	0.050	0.036	0.066	1.390	0.165
ด้านความเจริญก้าวหน้า (X <sub>6</sub> )	0.225	0.036	0.295	6.217	0.000*

$R = .766^a$  ,  $R^2 = 0.587$  ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.581$  ,  $F = 89.252$  ,  $\text{S.E.}_{\text{est } Y} = 0.26243$  ,

Durbin-Watson = 1.708

\*ระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05

จากตาราง 4.51 พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในงาน (X<sub>1</sub>) ด้านการได้รับการยอมรับ (X<sub>2</sub>) ด้านลักษณะงานที่ทำ (X<sub>3</sub>) ด้านความรับผิดชอบในงาน (X<sub>4</sub>) และด้านความเจริญก้าวหน้า (X<sub>6</sub>) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (Y) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) = 0.766 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสองได้ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (Y) ได้ร้อยละ 58.70 ( $R^2 = 0.587$ ) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์  $S.E._{est Y} = 0.26243$  โดยแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมากที่สุดคือ ด้านความเจริญก้าวหน้า (X<sub>6</sub>)

ด้านความรับผิดชอบในงาน (X<sub>4</sub>) ( $\beta = 0.257$ ) ด้านลักษณะงานที่ทำ (X<sub>3</sub>)

ด้านการได้รับการยอมรับ (X<sub>2</sub>) ( $\beta = 0.116$ ) และด้านความสำเร็จในงาน (X<sub>1</sub>)

ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

#### สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.645 + 0.241(X_4) + 0.225(X_6) + 0.126(X_3) + 0.098(X_1) + 0.097(X_2)$$

#### สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.257(X_4) + 0.295(X_6) + 0.148(X_3) + 0.107(X_1) + 0.116(X_2)$$

#### แทนค่า

Y = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

Z = คะแนนมาตรฐาน

X<sub>4</sub> = ด้านความรับผิดชอบในงาน

X<sub>6</sub> = ด้านความเจริญก้าวหน้า

X<sub>3</sub> = ด้านลักษณะงานที่ทำ

X<sub>1</sub> = ด้านความสำเร็จในงาน

X<sub>2</sub> = ด้านการได้รับการยอมรับ

ตาราง 4.52 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเดียวของแรงจูงใจในด้านปัจจัยสุขค่าจุนส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Coefficients		t	P-value
	B	Std. error				
(Constant)	0.694	0.116			5.963	0.000*
ด้านค่าจ้างเงินเดือน (X <sub>1</sub> )	0.144	0.027	0.210		5.296	0.000*
ด้านสถานภาพใน การทำงาน (X <sub>2</sub> )	0.104	0.033	0.139		3.105	0.002*
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา(X <sub>3</sub> )	0.047	0.033	0.058		1.403	0.162
ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน (X <sub>4</sub> )	0.038	0.029	0.044		1.295	0.196
ด้านการควบคุมดูแล ของหัวหน้างาน (X <sub>5</sub> )	0.035	0.036	0.043		0.988	0.324
ด้านสภาพแวดล้อม ทางกายภาพ (X <sub>6</sub> )	0.033	0.029	0.044		1.137	0.256
ด้านนโยบายองค์กร และการบริหาร (X <sub>7</sub> )	0.072	0.036	0.085		1.982	0.048*
ด้านความเป็นส่วนตัว (X <sub>8</sub> )	0.222	0.034	0.265		6.599	0.000*
ด้านความมั่นคงใน งาน (X <sub>9</sub> )	0.145	0.034	0.178		4.208	0.000*

$R = 0.867^a$  ,  $R^2 = 0.752$  ,  $Adjusted R^2 = 0.746$  ,  $F = 125.576$  ,  $S.E._{est Y} = 0.20436$

, Durbin-Watson = 2.115

\*ระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05

จากตาราง 4.52 พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยสุขค่าจุนในด้านค่าจ้างเงินเดือน ( $X_1$ ) ด้านสถานภาพในการทำงาน ( $X_2$ ) ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ( $X_7$ ) ด้านความเป็นส่วนตัว ( $X_8$ ) และด้านความมั่นคงในงาน ( $X_9$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ( $Y$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $R$ ) = 0.867 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสองได้ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ( $Y$ ) ได้ร้อยละ 75.20 ( $R^2 = 0.752$ ) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์  $S.E._{est Y} = 0.20436$  โดยแรงจูงใจในด้านปัจจัยสุขค่าจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมากที่สุดคือ ด้านความเป็นส่วนตัว ( $X_8$ ) ด้านค่าจ้างเงินเดือน ( $X_1$ ) ด้านความมั่นคงในงาน ( $X_9$ ) ด้านสถานภาพในการทำงาน ( $X_2$ ) และด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ( $X_7$ ) ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

#### สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.694 + 0.222(X_8) + 0.145(X_9) + 0.144(X_1) + 0.104(X_2) + 0.072(X_7)$$

#### สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.265(X_8) + 0.178(X_9) + 0.210(X_1) + 0.139(X_2) + 0.085(X_7)$$

#### แทนค่า

$Y$  = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

$Z$  = คะแนนมาตรฐาน

$X_1$  = ด้านค่าจ้างเงินเดือน

$X_2$  = ด้านสถานภาพในการทำงาน

$X_7$  = ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร

$X_8$  = ด้านความเป็นส่วนตัว

$X_9$  = ด้านความมั่นคงในงาน

สมมติฐานที่ 3 การพัฒนาตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเดี่ยว Single Linear Regression

$H_0$ : การพัฒนาตนเองไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

H<sub>1</sub> : การพัฒนาตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ตาราง 4.53 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเดียวของการพัฒนาตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Coefficients		
	B	Std. error		t	P-value
(Constant)	2.047	0.139		14.729	0.000*
การพัฒนาตนเอง (X <sub>1</sub> )	0.510	0.031	0.640	16.248	0.000*

$R = 0.640^a$  ,  $R^2 = 0.409$  , Adjusted  $R^2 = 0.408$  ,  $F = 263.986$  ,  $S.E._{est Y} = 0.31197$  , Durbin-Watson = 1.826

\*ระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05

จากตาราง 4.53 พบว่า การพัฒนาตนเอง (X<sub>1</sub>) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (Y) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) = 0.640 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสองได้ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (Y) ได้ร้อยละ 40.90 ( $R^2 = 0.409$ ) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์  $S.E._{est Y} = 0.31197$  โดยการพัฒนาตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

**สมการในรูปคะแนนดิบ**

$$Y = 2.047 + 0.510 (X_1)$$

**สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน**

$$Z = 0.640 (X_1)$$

**แทนค่า**

$$Y = \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย}$$

$$Z = \text{คะแนนมาตรฐาน}$$

$$X_1 = \text{การพัฒนาตนเอง}$$



ตาราง 4.54 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเดียวของการพัฒนาตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (จำแนกรายด้าน)

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Coefficients		
	B	Std. error		t	P-value
(Constant)	1.099	0.144		7.634	0.000*
ด้านความรู้ (X <sub>1</sub> )	0.032	0.014	0.081	2.258	0.025*
ด้านทักษะ (X <sub>2</sub> )	0.394	0.036	0.469	10.919	0.000*
ด้านเจตคติ (X <sub>3</sub> )	0.304	0.038	0.340	8.021	0.000*

$R = 0.759^a$  ,  $R^2 = 0.576$  ,  $Adjusted R^2 = 0.573$  ,  $F = 171.888$  ,  $S.E._{est Y} = 0.26489$  ,  $Durbin-Watson = 1.829$

\*ระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05

จากตาราง 4.54 พบว่า การพัฒนาตนเองในด้านความรู้ (X<sub>1</sub>) ด้านทักษะ (X<sub>2</sub>) และด้านเจตคติ (X<sub>3</sub>) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (Y) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) = 0.759 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสองได้ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (Y) ได้ร้อยละ 57.60 ( $R^2 = 0.576$ ) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์  $S.E._{est Y} = 0.26489$  โดยการพัฒนาตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมากที่สุดคือ ด้านทักษะ (X<sub>2</sub>) ( $\beta = 0.469$ ) ด้านเจตคติ (X<sub>3</sub>) และด้านความรู้ (X<sub>1</sub>) ( $\beta = 0.081$ ) ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

#### สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.099 + 0.394(X_2) + 0.304(X_3) + 0.032(X_1)$$

#### สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.469(X_2) + 0.340(X_3) + 0.081(X_1)$$

#### แทนค่า

$$Y = \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย}$$

$$Z = \text{คะแนนมาตรฐาน}$$

$$X_2 = \text{ด้านทักษะ}$$

$$X_3 = \text{ด้านเจตคติ}$$

$$X_1 = \text{ด้านความรู้}$$



## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย
3. เพื่อศึกษาการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย
4. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 162,093 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวน 383 คน โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5 % วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการแบบสุ่มตัวอย่างแบบแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 ชุด และนำแบบสอบถามหลังจากการเก็บข้อมูลครบจำนวน 383 ชุด นำมาวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติเชิงพรรณนาใช้วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 และสถิติเชิงอนุมาน ใช้วิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน ได้แก่ T-test, One-way Anova และทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีแบบ Scheffe, Single Linear Regression

## 5.1 สรุปผล

### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง ช่วงอายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้อยู่ในช่วง 15,001-25,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในช่วง 5-10 ปี

### 5.1.2 ข้อมูลความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.377)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจ ในระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.432) รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.474) ด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.443) ด้านการได้รับการยอมรับอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.485) ด้านความเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.531) และด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.537) ตามลำดับ

### 5.1.3 ข้อมูลความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจในด้านปัจจัยสุขค่าจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจ ด้านปัจจัยสุขค่าจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.406)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจในด้านปัจจัยสุขค่าจูงใจในระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. =

0.499) รองลงมา คือ ด้านนโยบายองค์กรและการบริหารอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.480) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.471) ด้านความเป็นส่วนตัวอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.482) ด้านสถานภาพในการทำงานอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.542) ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างานอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.497) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.538) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.501) และด้านค่าจ้างเงินเดือนอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.588) ตามลำดับ

5.1.4 ข้อมูลความคิดเห็นจำแนกตามการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของด้านพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.508)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านการพัฒนาตนเองในระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านเจตคติ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.452) รองลงมา คือ ด้านความรู้ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 1.011) ด้านทักษะ อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.481) ตามลำดับ

5.1.5 ข้อมูลความคิดเห็นจำแนกตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.405)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.447) รองลงมา คือ ด้านเวลา อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ ,

S.D. = 0.489) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.27, S.D. = 0.486) ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 4.18, S.D. = 0.469) ตามลำดับ

#### 5.1.6 ข้อมูลผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เพศที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 (ต่อ) อายุที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน อายุที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามอายุเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  คือ อายุที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี กับอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 (ต่อ) ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า มี 2 ด้าน คือ ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน

ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านเวลาแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 (ต่อ) สถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 (ต่อ) รายได้ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน รายได้ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามรายได้เป็นรายด้าน พบว่า มี 2 ด้าน คือ ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่า Sig น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ รายได้ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านเวลาเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทกับรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาทกับรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายได้ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทกับรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาทกับรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 (ต่อ) ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างของภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปีกับระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า มี 2 ด้าน คือ ด้านปริมาณงานและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีค่า Sig น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มที่ 1 พนักงานธนาคารที่มี

ระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปีกับระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปีกับระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มที่ 3 พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปีกับระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปีกับระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 16-20 ปีกับระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 (ต่อ) หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเดี่ยว Single Linear Regression

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า แรงจูงใจ ( $X_1$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ( $Y$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $R$ ) = 0.858 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสองได้ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ( $Y$ ) ได้ร้อยละ 73.60 ( $R^2 = 0.736$ ) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์  $S.E._{est\ Y} = 0.20873$  โดยแรงจูงใจ ( $X_1$ )

ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.308 + 0.926(X_1)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.858(X_1)$$

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 (ต่อ) พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ ( $X_1$ ) และด้าน ปัจจัยสุขค่าจุน ( $X_2$ ) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (Y) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $R$ ) = 0.862 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสองได้ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (Y) ได้ร้อยละ 74.30 ( $R^2 = 0.743$ ) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์  $S.E._{est Y} = 0.20602$  โดยแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจ ( $X_1$ ) ( $\beta = 0.212$ ) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยน้อยกว่าแรงจูงใจในด้านปัจจัยสุขค่าจุน ( $X_2$ )

จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.388 + 0.682(X_2) + 0.227(X_1)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.684(X_2) + 0.212(X_1)$$

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 (ต่อ) พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในงาน ( $X_1$ ) ด้านการได้รับการยอมรับ ( $X_2$ ) ด้านลักษณะงานที่ทำ ( $X_3$ ) ด้านความรับผิดชอบในงาน ( $X_4$ ) และด้านความเจริญก้าวหน้า ( $X_6$ ) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (Y) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $R$ ) = 0.766 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.645 + 0.241(X_4) + 0.225(X_6) + 0.126(X_3) + 0.098(X_1) + 0.097(X_2)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.257(X_4) + 0.295(X_6) + 0.148(X_3) + 0.107(X_1) + 0.116(X_2)$$



ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 (ต่อ) พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยสุขค่าจุนในด้านค่าจ้างเงินเดือน ( $X_1$ ) ด้านสถานภาพในการทำงาน ( $X_2$ ) ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ( $X_7$ ) ด้านความเป็นส่วนตัว ( $X_8$ ) และด้านความมั่นคงในงาน ( $X_9$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ( $Y$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $R$ ) = 0.867 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.694 + 0.222(X_8) + 0.145(X_9) + 0.144(X_1) + 0.104(X_2) + 0.072(X_7)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.265(X_8) + 0.178(X_9) + 0.210(X_1) + 0.139(X_2) + 0.085(X_7)$$

สมมติฐานที่ 3 การพัฒนาตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ Single Linear Regression

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า การพัฒนาตนเอง ( $X_1$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ( $Y$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $R$ ) = 0.640 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสองได้ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ( $Y$ ) ได้ร้อยละ 40.90 ( $R^2 = 0.409$ ) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์  $S.E._{est Y} = 0.31197$  โดยการพัฒนาตนเอง ( $X_1$ ) ( $\beta = 0.640$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 2.047 + 0.510(X_1)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.640(X_1)$$

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 (ต่อ) พบว่า การพัฒนาตนเองในด้านความรู้ ( $X_1$ ) ด้านทักษะ ( $X_2$ ) และด้านเจตคติ ( $X_3$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ( $Y$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $R$ ) = 0.759 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสองได้ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (Y) ได้ร้อยละ 57.60 ( $R^2 = 0.576$ ) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์  $S.E._{est Y} = 0.26489$  โดยการพัฒนาตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมากที่สุดคือ ด้านทักษะ ( $X_2$ ) ด้านเจตคติ ( $X_3$ ) ( $\beta = 0.340$ ) และด้านความรู้ ( $X_1$ ) ( $\beta = 0.081$ ) ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.099 + 0.394(X_2) + 0.304(X_3) + 0.032(X_1)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.469(X_2) + 0.340(X_3) + 0.081(X_1)$$

## 5.2 อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่องแรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย อภิปรายผลได้ดังนี้

### 1. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และหน่วยงานที่ทํานปฏิบัติงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องมาจากธนาคารพาณิชย์ไทยมีรูปแบบการทำงานเป็นงานให้บริการด้านการเงิน ซึ่งพนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรม และพัฒนาทักษะในการทำงานที่เท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกในเรื่องต่างๆ อาทิ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และหน่วยงานที่ทํานปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานทุกคนได้รับทักษะการทำงานที่เท่าเทียมกัน จึงทำให้ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศชายและเพศหญิงโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศตวรรษ กล้าดิษฐ์ (2560) ได้ศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาคากิ จำกัด พบว่าเปรียบเทียบสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาคากิ จำกัด โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส พบว่าทุกหัวข้อมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิเดช นาคะเกตุ (2558) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย พบว่า เพศ อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 (ต่อ) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องมาจากระยะเวลาการทำงานของพนักงานแต่ละคน จะส่งผลต่อความสามารถในการแก้ไขปัญหา ทักษะและการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่าจะมีความชำนาญในงานที่มากกว่า จึงเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงานสถานีปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ ( $X_1$ ) และด้านปัจจัยสุขค่าจูง ( $X_2$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ( $Y$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $R$ ) = 0.862 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมา จันทวงศ์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจและ

ปัจจัยด้านสุขอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 (ต่อ) พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จของงาน ( $X_1$ ) ด้านการได้รับการยอมรับ ( $X_2$ ) ด้านลักษณะงานที่ทำ ( $X_3$ ) ด้านความรับผิดชอบในงาน ( $X_4$ ) และด้านความเจริญก้าวหน้า ( $X_6$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (Y) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $R$ ) = 0.766 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพนักงานธนาคารได้เริ่มเรียนรู้ในลักษณะงานที่ทำอยู่ และมีการทำงานอย่างต่อเนื่องจนมีความรับผิดชอบประจำในส่วนงานของตน ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีความผิดพลาดน้อยลง รักษาระดับผลของงานที่มากขึ้นได้รับการยอมรับจากทั้งหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพ จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริดา เพชรแก้วกุล (2563) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า แรงจูงใจในด้านความสำเร็จในการทำงานและแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมา จันทวงศ์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ โอกาสความก้าวหน้าในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของชัชรินทร์ ทองหม่อมราม (2562) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ) พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยสุขค่าจูงในด้านค่าจ้างเงินเดือน ( $X_1$ ) ด้านสภาพภาพในการทำงาน ( $X_2$ ) ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร ( $X_7$ ) ด้านความเป็นส่วนตัว ( $X_8$ ) และด้านความมั่นคงในงาน ( $X_9$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (Y) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $R$ ) = 0.867 อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานธนาคารต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ทั้งในด้านนโยบายของบริษัทที่ชัดเจน ในการสร้างความมั่นคง และช่วยเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นให้กับพนักงาน ทั้งการจ่ายเงินเดือนที่เหมาะสมต่องานที่ทำ และการให้อิสระในการทำงาน โดยรวมนี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี กฤษณโสภาและลัดดาวัลย์ สำราญ (2561) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซึ่งเกิด พอยท์ พาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ สถานภาพในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวัฒน์ เบ็ญวันปลูก (2560) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 7 พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 7

สมมติฐานที่ 3 การพัฒนาตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การพัฒนาตนเองในด้านความรู้ ( $X_1$ ) ด้านทักษะ ( $X_2$ ) และด้านเจตคติ ( $X_3$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ( $Y$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $R$ ) = 0.759 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากความรู้ในการทำงานของพนักงานเป็นสิ่งจำเป็น เพราะรูปแบบการทำงานของธนาคารมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการทำงานซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องเรียนรู้ ทำให้พนักงานจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้และพัฒนาจนเกิดทักษะในด้านการงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ในการทำงานนำสิ่งที่เรียนรู้มาต่อยอดพัฒนาโดยจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ เจริญสุข (2564) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กรณีศึกษา กองบัญชาการ หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย พบว่า ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านเจตคติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กรณีศึกษา กองบัญชาการ

หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความรู้ในวิชาชีพ ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กรณีศึกษา กองบัญชาการ หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

##### ปัจจัยจูงใจ

1. ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน มอบหมายงานที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ความคิดและความกล้าลงมือทำและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสวงหาความหลากหลายทางรูปแบบของการทำงาน เสนอแนวคิดกลยุทธ์ใหม่ๆมาพัฒนาผลของงาน เนื่องจากปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

2. ควรให้ความสำคัญกับการให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี ควรมีการประกาศเกียรติคุณให้กับพนักงานทำคุณประโยชน์ให้กับองค์กร เพื่อเป็นการทำให้พนักงานรู้สึกได้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร เนื่องจากปัจจัยจูงใจในการได้รับการยอมรับส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

3. ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดขอบเขตงานให้ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้ชัดเจนเพื่อให้เกิดความเป็นระบบของงานทำงานไม่ซ้ำซ้อนกัน สร้างขอบข่ายเนื้อหางานให้พนักงานได้แสดงความสามารถ ทักษะ ความคิด เนื่องจากปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะงานที่ทำให้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

4. ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการอบรมการรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กร เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความรับผิดชอบที่มีต่อการปฏิบัติงานในการไม่เปิดเผยข้อมูลสำคัญของหน่วยงาน กำหนดเป้าหมายเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และรับผิดชอบต่อผลการ

ปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจัยจูงใจในด้านความรับผิดชอบในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

5. ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) เพื่อให้พนักงานทราบการเติบโตในหน้าที่การงาน ส่งเสริมหรือหาช่องทางให้พนักงานได้ใช้จุดแข็งเพื่อขับเคลื่อนตนเองไปตามเป้าหมายที่คาดหวัง ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนเมื่อพนักงานมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง เนื่องจากปัจจัยจูงใจในด้านความเจริญก้าวหน้าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

#### ปัจจัยสุขค่าจุน

6. ควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบรูปแบบฐานโครงสร้างเงินเดือนขององค์กร กับตลาดแรงงานให้มีความเหมาะสม จ่ายค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และปรับค่าตอบแทนเมื่อผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามตัวชี้วัดขององค์กร เนื่องจากปัจจัยสุขค่าจุนในด้านค่าจ้างเงินเดือนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

7. ควรให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการทำงานของพนักงาน ส่งเสริมการจัดโครงการเรื่องสุขภาพ เพราะการมีสุขภาพที่ดีส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีสวัสดิการที่นอกเหนือจากกฎหมายแรงงาน เนื่องจากปัจจัยสุขค่าจุนในด้านสถานภาพในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

8. ควรให้ความสำคัญกับการจัดอบรม ทำประกาศ หรือสื่อในหัวข้อนโยบายขององค์กร เพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันและองค์กรจะต้องมีนโยบายที่ชัดเจนวางแผนการบริหารให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เนื่องจากปัจจัยสุขค่าจุนในด้านนโยบายองค์กรและการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

9. ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดแผนการทำงานในแต่ละวันของพนักงานให้ตรงตามกรอบเวลาการทำงานเพื่อไม่ให้เบียดเบียนเวลาความเป็นส่วนตัวของพนักงาน จัดตารางการ

ปฏิบัติงานด้วยความยืดหยุ่นเพื่อให้พนักงานรู้สึกมีความสุขกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจัย  
สุขค่าจุนในด้านความเป็นส่วนตัวส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
พาณิชย์ไทย

10. ควรให้ความสำคัญกับการสร้างรากฐานความมั่นคงขององค์กรให้มีความ  
น่าเชื่อถือ ภาพลักษณ์ที่ดี ผลิตภัณฑ์และบริการในการใช้นวัตกรรมใหม่ๆเพื่อความยั่งยืนของ  
องค์กร ส่งเสริมให้พนักงานมีการวางแผนทางการเงินเพื่อใช้ในอนาคต เนื่องจากปัจจัยสุขค่าจุนใน  
ด้านความมั่นคงในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

#### การพัฒนาตนเอง

11. ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมความรู้ในเรื่องนวัตกรรมในอนาคต จัดห้อง  
การเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ในการทำงานให้กับพนักงานใช้ในเวลารว่าง เนื่องจากการพัฒนาตนเอง  
ในด้านความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

12. ควรให้ความสำคัญกับพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆและส่งเสริม  
การพัฒนาทักษะการคิดเป็นระบบ เพื่อให้พนักงานมองเห็นโอกาสจากกระแสหรือเทรนด์ใน  
ปัจจุบันมาพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้  
เนื่องจากการพัฒนาตนเองในด้านทักษะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารพาณิชย์ไทย

13. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเรื่องจรรยาบรรณทางธุรกิจเพื่อให้พนักงาน  
ตระหนักถึงการรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กร ส่งเสริมกิจกรรมการรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อน  
ร่วมงานหรือแผนกอื่นๆเพื่อให้ปฏิบัติงานด้วยความไม่เอาัดเอาเปรียบผู้อื่นในการทำงาน  
เนื่องจากการพัฒนาตนเองในด้านเจตคติส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารพาณิชย์ไทย

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากลุ่มประชากรอื่นในหลายๆด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของ  
พนักงาน รวมถึงหัวข้อการวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องและธุรกิจที่มีรูปแบบใกล้เคียงกัน เช่น สถาบัน



การเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ธนาคารกลาง ธนาคารที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ เป็นต้น เพื่อศึกษาว่าแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร เช่น ความผูกพันองค์กร ความเครียด ภาวะผู้นำ



## บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด. (วิทยานิพนธ์ ปร.ม. การบริหารทั่วไป). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กนก เฟ่งจินดา. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดตราด. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต, 12 (2), 51. สืบค้นจาก <http://www3.rbac.ac.th/rbacjournal/papersubmission/paperjournal/CT61070226.pdf>
- กนกวรรณ ดานแก้ว. (2563). 2563 ปีแห่งความวิบัติของพนักงานธนาคาร. สืบค้น 18 มีนาคม 2563, สืบค้นจาก : <https://prakaifai.com/2020/01/13/2563>
- กฤษฎาธาร คชาธาร. (2562). วิฤตและโอกาสของพนักงานธนาคารยุคดิจิทัล. สืบค้น 24 มีนาคม 2563, สืบค้นจาก : <https://www.depa.or.th/th/article-view/bank-employees-in- the-digital>
- กัลยรัตน์ วงศ์มาลาลิทธิ. (2556). กรณีศึกษาลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการมุ่งใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1053/1/kanyarat.wongm.pdf>
- กิตติยา ลีดิคุณรัตน์. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชันโซน์ อินเทอร์เน็ตในชั้นเนต จำกัด. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย).มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. สืบค้นจาก <http://www.etheses.rbru.ac.th/pdf-uploads/allfile-96-file01-2017-01-30-10-26-56.pdf>
- เกวลี พ่วงศรี. (2557). การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท วินสัน กรุ๊ป. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก [http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1927/1/kewalee\\_samu.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1927/1/kewalee_samu.pdf)

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก [http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2222/1/kaidnarin\\_ngar.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2222/1/kaidnarin_ngar.pdf)
- แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์. (2563). *ผลกระทบของการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคาร*. วารสารรัชต์ภาคมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 14 (34), 93.
- จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). *การศึกษากระบวนการทัศนกรรมการบริการที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชารัฐ ประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จินต์ จามิกรณ์. (2559). *วิธีการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองร้อย ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 126 อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว*. (ปริญญา นิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นจาก [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/58930193.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/58930193.pdf)
- จิราธร โหมดสุวรรณ และจันทนา แสนสุข. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนา ตนเองและความสามารถในการเผชิญฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรครูศูนย์การศึกษา นอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย(กศน.)*. กลุ่มลุ่มน้ำเจ้าพระยา วารสารวิชาการ สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 10 (3), 270. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/103993/82998>
- จุฑามาศ เจริญสุข. (2564). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการทหาร กรณีศึกษา กองบัญชาการ หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย*. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรังสิต.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการ เติมนรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกริก. สืบค้นจาก [https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MOA/2559/F\\_Chonlada\\_%20%20Aksornsirivitaya.pdf](https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MOA/2559/F_Chonlada_%20%20Aksornsirivitaya.pdf)*
- ชลธิศ ธรรมประภาส. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสาย สินเชื่อธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านนอกโตก. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นจาก [http://kowdum.com/article/fileattachs/27072021083205\\_f\\_0.pdf](http://kowdum.com/article/fileattachs/27072021083205_f_0.pdf)*
- ชวาล แซ่ตั้ง. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยแม่โจ้.*
- ชัชชินทร์ ทองหม่อมราม. (2562). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- ณัชพล งามธรรมชาติ. (2559). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์). มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ณัฐรุณีย์ พิศวงษ์. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี.*

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัฐกุล ภูกลาง. (2561). การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไปใน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (รายงานผลการวิจัย). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. สืบค้นจาก <http://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2561/M126183/Phooklang%20Nattakul.pdf>
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของ ข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. สืบค้นจาก [http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km\\_file/370.pdf](http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/370.pdf)
- ดาริณ ปฏิเมธีภรณ์. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นจาก [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/man/darin\\_p.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/man/darin_p.pdf)
- เดชุฒิ พงศาตระกุล. (2557). ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรเรือนจำกลางชลบุรี. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นจาก [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930262/chapter2.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930262/chapter2.pdf)
- ติน ปรัชญพฤกษ์. (2543). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2562). อนาคตแรงงานไทย...เมื่อจักรกล AI รุกคืบ (ออนไลน์). สืบค้น 26 พฤษภาคม 2563, สืบค้นจาก : <https://www.thairath.co.th/business/market/1468566>
- ธนธรณ์ บูรณารมย์. (2553). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดระยอง. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร). มหาวิทยาลัยบูรพา.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธัญพร สุวรรณคาม. (2559). *ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU\\_2016\\_5606035128\\_7093\\_5000.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5606035128_7093_5000.pdf)
- ธนากร ชันธพัต. (2557). *ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1560/1/thanakan.kant.pdf>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). *ภาพรวมฟินเทคกับระบบการเงินของไทย 2562*. สืบค้น 29 พฤษภาคม 2563, สืบค้นจาก [https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Documents/PhraSiam0362/CoverStory\\_FinTech.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Documents/PhraSiam0362/CoverStory_FinTech.pdf)
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *ธุรกิจการเงินที่รปท.กำกับดูแล*. สืบค้น 5 สิงหาคม 2564, สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Scope/Documents/scope.pdf>
- ธนานพ นิมสุวรรณ์. (2554). *การศึกษาสภาพการพัฒนิตนเองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก*. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 2 (2), 13. สืบค้นจาก <file:///C:/Users/Z-Com/Desktop/Downloads/24476-Article%20Text-53797-1-10-20141127.pdf>
- ธาดา รัชกิจ. (2564). *สิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน (ออนไลน์)*. สืบค้น 18 ตุลาคม 2564, สืบค้นจาก : <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/whyimportantmotivation/>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธิดารัตน์ สีนแสง และพีรพงษ์ พุศิริ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ 1 ประสิทธิภาพ 1 ในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ. วารสารการเงินการลงทุน การตลาดและการบริหารธุรกิจ, 3 (4), 63. สืบค้นจาก <http://thaiejournal.com/journal/2556volumes4/5.pdf>
- นนธิ์ฐ โฉมวัฒนา. (2562). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท แพลท เนรา จำกัด. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-1/6114152113.pdf>
- นพคุณ พลับจ้อย. (2559). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทสอบบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นริเวช รัตนานนท์. (2556). ปัจจัยที่กำหนดความต้องการในการพัฒนาตนเองของนายทหารประทวน กรมพลธิการทหารบก. (วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเพื่อความมั่นคง บัณฑิตวิทยาลัย). ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. สืบค้นจาก <http://nakarugsa.com/CIDMIS/document/2556NAREVET.pdf>
- นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์). มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นจาก [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56710142.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56710142.pdf)
- นันทนา จงดี. (2560). แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3247/1/RMUTT158659.pdf>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- นันทนา ธรรมบุศย์. (2540). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. วารสารแนะแนว, 31(166), 25-30.
- นันทนา ทองแสน. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี*. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นจาก <http://www.research.rmutt.ac.th/?p=15283>
- นิรมล สุวรรณโคตร. (2556). *การปรับตัวของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยนเรศวร*. (ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นจาก [http://ir.swu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/1039/1/Niramol\\_S.pdf](http://ir.swu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/1039/1/Niramol_S.pdf)
- บัวทิพย์ ศุภสร. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด(มหาชน)*. (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม. สืบค้นจาก <http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/5188/8/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%202.pdf>
- ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นจาก [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930115.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930115.pdf)
- ปัทมิตา จันทวงศ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สืบค้นจาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/12006/1/416975.pdf>



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปพน แวทองคำ. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจ*  
*สถานีตำรวจภูธรมะนัง จังหวัดสตูล.* (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สืบค้นจาก  
<https://core.ac.uk/download/pdf/14979831.pdf>
- ปพิชญา ศรีจันทร์. (2563). *แรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งใน*  
*เขตกรุงเทพมหานคร.* (ปริญญาสาหรณิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
 คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นจาก <http://ir-thesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/879/1/g601130385.pdf>
- ประชาชาติธุรกิจ. (2564). *แบงก์ปิดสาขา 338 แห่ง ลดต้นทุน-รับเทรนด์ดิจิทัล (ออนไลน์).*  
 สืบค้น 10 มิถุนายน 2564, สืบค้นจาก : <https://www.prachachat.net/finance/news-612975>
- ประภาพร พุกษะศรี. (2557). *ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน*  
*ของพนักงาน บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและ*  
*ปริมณฑล.* (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์  
 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม. สืบค้นจาก  
[http://www.dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/5190/1/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B8%A3%20%E0%B8%9E%E0%B8%A4%E0%B8%81%E0%B8%A9%E0%B8%B0%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%B5\\_56800190\\_Full%20Text.pdf](http://www.dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/5190/1/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B8%A3%20%E0%B8%9E%E0%B8%A4%E0%B8%81%E0%B8%A9%E0%B8%B0%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%B5_56800190_Full%20Text.pdf)
- ประภาพร ศิริโชคประพา. (2558). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรมสามพราน*  
*ริเวอร์ไซด์ (สาหรณิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย).* มหาวิทยาลัยสยาม.  
 สืบค้นจาก [http://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2016/03/6.3Chapter\\_3.pdf](http://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2016/03/6.3Chapter_3.pdf)

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประเสริฐ อุไร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกริก. สืบค้นจาก [https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MPA/2559/F\\_Praseru\\_%20Urai.pdf](https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MPA/2559/F_Praseru_%20Urai.pdf)
- ปรีศนา พิมพ์า. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม. (รป.ม. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. สืบค้นจาก [http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2558Vol3No1\\_83.pdf](http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2558Vol3No1_83.pdf)
- ปัญญาพร สิริพิงค์. (2559). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นจาก <http://itthesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/183/1/>
- ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์. (2557). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเนชั่น. สืบค้นจาก <http://it.nation.ac.th/studentresearch/files/5601131022215f.pdf>
- พจน์ พจนพานิชย์กุล. (2556). การพัฒนาตนเอง (เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล) (ออนไลน์). สืบค้น 27 มิถุนายน 2563, สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/potarticle/02>
- พรพรรณ พุฒินานสิน. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่แจ้งวัฒนะ. วารสารสมาคมนักวิจัย, 24 (3), 290. สืบค้นจาก [file:///C:/Users/Z-Com/Desktop/Downloads/240759-Article%20Text-827415-1-10-20200329%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Z-Com/Desktop/Downloads/240759-Article%20Text-827415-1-10-20200329%20(5).pdf)
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์. (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก [http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1654/1/pitchaya\\_watt.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1654/1/pitchaya_watt.pdf)

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). *ทฤษฎีองค์การสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.
- พูลสุข สังข์รุ่ง. (2550). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ (10)*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บี เค อินเทอร์เน็ต จำกัด.
- เพ็ญรุ่ง แก้วทอง. (2559). *แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม กรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ภาค 1*. (ปริญญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก. สืบค้นจาก [https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MPA/2559/F\\_Penroong\\_%20%20%20Keawthon%20g.pdf](https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MPA/2559/F_Penroong_%20%20%20Keawthon%20g.pdf))
- ไพศาล ไกรสิทธิ์. (2541). *เอกสารคำสอนรายวิชาการพัฒนาตนเอง*. ลพบุรี: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ภาคพร เปลี่ยนโพโรจน์. (2560). *มุมมองและการปรับตัวของพนักงานในยุค Digital Banking (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. สืบค้นจาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU\\_2017\\_5902036259\\_7776\\_6502.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5902036259_7776_6502.pdf)
- ภัทตราพร ชนะการณ. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านกล้วย อำเภอบางกล้วย จังหวัดสงขลา*. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. สืบค้นจาก <http://graduate.hu.ac.th/thesis/2561/PatrapornUpweb.pdf>
- ภัททิยะ ผันประเสริฐ. (2557). *ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี*. (ปริญญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ) มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นจาก [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930050.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930050.pdf)

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภาคิน ศรีสังข์งาม. (2554). *แรงจูงใจที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานขององค์กร* :  
กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (ปริญญาานิพนธ์รัฐ  
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกริก. สืบค้นจาก  
[https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MPA/2556/Yes/F\\_Phakin\\_Srisangngam\\_2556.pdf](https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MPA/2556/Yes/F_Phakin_Srisangngam_2556.pdf)
- มฤดี เย็นสบาย. (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลมะขาม  
เมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี*. (ปริญญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ).  
มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นจาก  
[http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930120.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930120.pdf)
- มาลินี นกศิริ. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท  
ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด*. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ).  
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- รัตน์ชนก จันยัง. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร  
ไม่แสวงผลกำไร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ  
ทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นจาก  
<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/2158>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: นาน  
มีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- รุ่งทิภา อินตะใจ. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลปิยะ  
เวท จำกัด (มหาชน)*. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต พัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม  
และสิ่งแวดล้อม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วงศ์ชนก สืบยุบล. (2559). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร  
เทศบาลเมืองหนองปรือ อำเภอบางละมุงจังหวัดชลบุรี*. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ).  
มหาวิทยาลัยบูรพา.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วนิดา ลิ้มจิตสมบุญ. (2536). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการหมู่บ้าน : กรณีศึกษาหมู่บ้านสามทองและหมู่บ้านตลิ่งชัน อำเภอ เมือง จังหวัดสุพรรณบุรี*. (ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ วิเคราะห์ทางสังคม คณะพัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สืบค้นจาก <https://repository.nida.ac.th/handle/662723737/1739>
- วรรณวิสา แยมเกต. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงาน ธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก [http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2064/1/wanwisa\\_yamk.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2064/1/wanwisa_yamk.pdf)
- วัชรระ แยมชู. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก. สืบค้นจาก [https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MBA/2563/F\\_Watchara\\_Yamchoo.pdf](https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MBA/2563/F_Watchara_Yamchoo.pdf)
- วิไท สันติประภพ. (2562) *บทบาทของฟินเทคต่อภาคการเงินไทยในอนาคต (ออนไลน์)*. สืบค้น 18 มิถุนายน 2563, สืบค้นจาก <http://www.tsdf.nida.ac.th/th/article/10634/822>
- วิน อุดมรัชตวนิชย์. (2562). *การปรับตัวของสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล (ออนไลน์)*. สืบค้น 25 มิถุนายน 2563, สืบค้นจาก <https://www.ktbst.co.th/th/knowledge-detail.php?id=198>
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: เอช เอ็น กรุ๊ป.
- วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU\\_2016\\_5802010040\\_5872\\_4214.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802010040_5872_4214.pdf)

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศตวรรษ กล้าดิษฐ์. (2560). *สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาคากิ จำกัด*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์. สืบค้นจาก [https://dspace.rmutk.ac.th/bitstream/handle/123456789/1720/Sattawat\\_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://dspace.rmutk.ac.th/bitstream/handle/123456789/1720/Sattawat_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- สมจิตร อินธิราช. (2558). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในอำเภอแปลงยาว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2*. (ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์). มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นจาก [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57990319.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57990319.pdf)
- สมใจ ลักษณะ. (2545). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สมพงษ์ รัตนนุพงศ์. (2558). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM*. (ปริญญาานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต ภาควิชาสังคม สงเคราะห์ศาสตร์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU\\_2015\\_5705035326\\_3411\\_3623.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5705035326_3411_3623.pdf)
- สมฤดี ชมพูแดง. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด*. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม. สืบค้นจาก <http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/5550/6/6.pdf>
- สัมฤทธิ์ ศรีทองหนู. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร*. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สิทธิเดช นาคะเกตุ. (2558). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย*. (ปริญญาสาหรณิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. สืบค้นจาก file:///C:/Users/Z-Com/Desktop/Downloads/BUS\_60\_05.pdf
- สุกัญญา จันทรมณี. (2559). *แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัท ฮานาเซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก [http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1907/1/Sukanya\\_Jant.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1907/1/Sukanya_Jant.pdf)
- สุนิษา กลิ่งพงษ์. (2556). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. (ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นจาก [http://ir.swu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/4331/2/Sunisa\\_K.pdf](http://ir.swu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/4331/2/Sunisa_K.pdf)
- สุมาลี กฤษณโสภาและลัดดาวัลย์ สำราญ. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชิงเกิ้ล พอยท์ พาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)*. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- สุรีย์พร น้อยมณี. (2558). *ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*. (ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นจาก <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/196/1>
- เสาวนีย์ จันทะพงษ์ และ กัมพล พรพัฒน์ไพศาลกุล. (2562). *การยกระดับทักษะแรงงานไทย ใ้จทย์ใหญ่ในยุคเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (ออนไลน์)*. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2563, สืบค้นจาก [https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib\\_/Article\\_20Feb2019.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/Article_20Feb2019.pdf)

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- อดุลย์ ทองจำรุณ. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล  
เขตพื้นที่อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ (ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต  
การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชา  
วิศวกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. สืบค้นจาก  
[http://eng.sut.ac.th/ce/ce\\_course/download/project/8-2-55/3ADUN%20%20THONGJAMROON.pdf](http://eng.sut.ac.th/ce/ce_course/download/project/8-2-55/3ADUN%20%20THONGJAMROON.pdf)
- อภิทยา เสนะวงศ์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการ  
และระดับหัวหน้างานที่ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย M.  
(ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิต  
วิทยาลัย). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. สืบค้นจาก  
<http://eprints.utcc.ac.th/2425/1/2425fulltext.pdf>
- อภิชญา ศักดิ์ศรีพยัคฆ์. (2558). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของ  
พนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์. (การค้นคว้าอิสระ  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว).  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก  
[http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2062/1/apichaya\\_saks.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2062/1/apichaya_saks.pdf)
- อภิชัย จตุพรวาที. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุม  
ประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์. (ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน  
ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย. สืบค้นจาก  
<http://cr.mcu.ac.th/userfiles/file/thesis/Public-Administration/57-2-12-006.pdf>
- อมรรัตน์ จันทร์เกตุ. (2556). ปัจจัยทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
ตำรวจสังกัด ตำรวจภูธรภาค 2. (ปริญญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่ม  
วิชาการ จัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา.  
สืบค้นจาก <http://www2.gspa.buu.ac.th/library/is/mpa58/58930121.pdf>



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อลิศรา เปี่ยมถาวร. (2560). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรในสายวิชาชีพ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชน กรณีศึกษาบริษัท เทคโนโลยีสารสนเทศ. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรม). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU\\_2017\\_5923036270\\_7512\\_6792.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5923036270_7512_6792.pdf)
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สืบค้นจาก <https://core.ac.uk/download/pdf/154815316.pdf>
- อัครวัฒน์ นิธิจรวงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหารคณะรัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU\\_2016\\_5803010528\\_5518\\_5177.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5803010528_5518_5177.pdf)
- อุษา เฟื่องประยูร. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. สืบค้นจาก <http://www.etheses.rbru.ac.th/pdf-uploads/allfile-71-file01-2017-01-05-09-58-42.pdf>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด*. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/2033/139312.pdf>
- เอกวินิต พรหมรักษา. (2555). *ทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- Alderfer, Clayton P. (1976). *ERG Theory of Motivation Clayton Alderfer's revision of Abraham Maslow*. New York : Harper and Row.
- Berelson, Bernard and Gray A. Steiner. (1964). *Human Behavior*. New York : Harcourt Brace and World.
- Boydell, T. (1985). *Management self-development: A guide for manager, Organization and Institution*. Switzerland: International Labour Organization.
- Dubrin, A.J., & Ireland, R.D. (1993). *Management & Organization* (2<sup>nd</sup> ed.). Ohio : South- Western.
- Elliott-Kemp, J. (1983). *Creative Thinking and the Brain*. A Paper for Supervisor Training. (Duplicated Copied Paper).
- Esri Thailand. (2563). *ผลกระทบจากวิกฤตการณ์ COVID-19 จะเปลี่ยนธุรกิจในอนาคตได้อย่างไร* (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2565, สืบค้นจาก : <https://www.esrith.com/blog/taking-comfort-from-the-past/>
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., & Donnelly, J.H. (1979). *Organization Behavior Structure Process* (3<sup>rd</sup> ed.). Texas : Business Publication, Inc.
- Glimer, V. B. (1971). *Industrial and organizational psychology* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Krejie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). *Educational and Psychological Measurement*. New York : Minnesota University.
- Mager, R. & K. Beach. (1967). *Developing Vocational Instruction*. California : Pitman Learning.
- Maslow, A.H. (1943). *A Theory of Human Motivation*. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- McClelland, D.C. (1961). *The Achieving Society*. New York: D. Van Nostrand.
- Meggison, L. C., & Pedler, M. (1992). *Self-development: A facilitator's guide*. New York: McGraw-Hill.
- Miller, S. R. (1979). *Children's fears: A review of the literature with implications for nursing research and practice*. Retrieved from [www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/255919](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/255919).
- Millet, John D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill. 397-400.
- Peterson, E., and Plowman G. E. (1989). *Business Organization and Management (3<sup>rd</sup> ed.)*. New York: Irwin.
- Plowman & Peterson. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Ryan, T.A. and Smith, P.C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York : The Mcnanla Press Company.
- Stephen P. Robbins. (1993). *Organizational Behavior : Concepts Controversics and Applications*. New York : Prentice-Hall Inc.
- Vroom, H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley and Son Inc.
- Williamson, E.G. (1950), The Trait-Factor Theory.

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม  
และแบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง  
(Index of item Objective Congruence : IOC)



## บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** สำนักงานโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โทร. ๐ ๒๖๖๕ ๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ สปท./ ๔๓๗ /๒๕๖๔

วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๔

**เรื่อง** ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ

**เรียน** อาจารย์ ดร.อมร ถุงสุวรรณ

ด้วยนางสาวกนกพร กิจงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๑๗๐๓๐๓๕๐๗-๘ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ กลุ่มวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระโดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรศิริ ดิสสร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “แรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย”

ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนวลี ไม้สัก)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



## บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** สำนักงานโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โทร. ๐ ๒๖๖๕ ๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ สปท./ ๔๓๗ /๒๕๖๔

วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๔

**เรื่อง** ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน อาจารย์ ดร.ธนากร รัชตกุลพัฒน์

ด้วยนางสาวกนกพร กิจงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๑๗๐๓๐๓๕๐๗-๘ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ กลุ่มวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระโดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรศิริ ทิสสร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “แรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย”

ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนาวลี ไม้สัก)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



## บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** สำนักงานโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โทร. ๐ ๒๖๖๕ ๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ สปท./ ๔๓๗ /๒๕๖๔

วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๔

**เรื่อง** ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการจัดทำารค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ ไตวัลย์

ด้วยนางสาวกนกพร กิจงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๑๗๐๓๐๓๕๐๗-๘ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ กลุ่มวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำารค้นคว้าอิสระโดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรศิริ ดิสสร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำารค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “แรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย”

ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำารค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนาวลี ไม้สัก)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ





## แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

### เรื่อง แรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม เรื่อง แรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับนำไปวิเคราะห์และประเมินผลการวิจัยในภาพรวม

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

#### เกณฑ์การให้คะแนน

ให้คะแนน +1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 หมายถึง ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าข้อความวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

#### เกณฑ์พิจารณา

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	เพศ 1.1 <input type="checkbox"/> ชาย 1.2 <input type="checkbox"/> หญิง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	อายุ 2.1 <input type="checkbox"/> 21 – 30 ปี 2.2 <input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี 2.3 <input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี 2.4 <input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ระดับการศึกษา 3.1 <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี 3.2 <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี 3.3 <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	สถานภาพ 4.1 <input type="checkbox"/> โสด 4.2 <input type="checkbox"/> สมรส 4.3 <input type="checkbox"/> หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	รายได้ 5.1 <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 15,000 บาท 5.2 <input type="checkbox"/> 15,001 – 25,000 บาท 5.3 <input type="checkbox"/> 25,001 – 35,000 บาท 5.4 <input type="checkbox"/> 35,001 – 45,000 บาท 5.5 <input type="checkbox"/> 45,001 – 50,000 บาท 5.6 <input type="checkbox"/> 50,001 บาทขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
6	ระยะเวลาในการทำงาน 6.1 <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5 ปี 6.2 <input type="checkbox"/> 5 – 10 ปี 6.3 <input type="checkbox"/> 11 – 15 ปี 6.4 <input type="checkbox"/> 16 -20 ปี 6.5 <input type="checkbox"/> 21 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน 7.1 <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 7.2 <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 7.3 <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) 7.4 <input type="checkbox"/> ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 7.5 <input type="checkbox"/> ธนาคารเกียรตินาคิน ภัทร จำกัด(มหาชน) 7.6 <input type="checkbox"/> ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด(มหาชน) 7.7 <input type="checkbox"/> ธนาคารทหารไทยธน ชาติ จำกัด (มหาชน) 7.8 <input type="checkbox"/> ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) 7.9 <input type="checkbox"/> ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	7.10 <input type="checkbox"/> ธนาจารย์โอปี จำกัด (มหาชน) 7.11 <input type="checkbox"/> ธนาจารย์แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด(มหาชน)						

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

### เกณฑ์การให้คะแนน

ให้คะแนน +1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 หมายถึง ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าข้อความวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ข้อ	แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>							
<b>ด้านความสำเร็จของงาน</b>							
1	ท่านมุ่งปฏิบัติงานให้สำเร็จสมบูรณ์ เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านมีความเชื่อมั่นในงานที่ท่าน ปฏิบัติ กล้าคิดและลงมือทำเพื่อให้ ได้ผลของงานที่ดีที่สุด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านมีการแสวงหาความหลากหลาย ทางรูปแบบทางการทำงานเพื่อ ก่อให้เกิดการพัฒนางานที่ หลากหลาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ด้านการได้รับการยอมรับ</b>							
1	ท่านได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่มี ความท้าทาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คำปรึกษาแก่ เพื่อนร่วมงานและช่วยเหลือผู้อื่น อย่างเต็มที่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านลักษณะงานที่ทำ</b>							
1	งานที่ท่านปฏิบัติมีความท้าทายและ เป็นงานที่ต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ ความคิด ทักษะ ความสามารถ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	งานที่ท่านปฏิบัตินั้นตรงตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ ขอบเขตงานที่ท่าน ปฏิบัติ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านความรับผิดชอบในงาน</b>							
1	ท่านปฏิบัติงานด้วยความสุจริต รักษาผลประโยชน์ ไม่เปิดเผยข้อมูล สำคัญของหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	งานที่ท่านได้รับมอบหมายจาก ผู้บังคับบัญชา ท่านปฏิบัติงานอย่าง เต็มที่และรับผิดชอบต่อผลการ ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
3	ท่านมีความละเอียดรอบคอบในการจัดการข้อมูลในงานที่ปฏิบัติ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง</b>							
1	ท่านสร้างผลงานของท่านที่สามารถทำให้ผลประกอบการของหน่วยงานสูงขึ้นทำให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านปฏิบัติงานด้วยความท้าทายและได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สูงขึ้นส่งผลให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	อายุงานและประสบการณ์ที่ท่านได้สั่งสมมาส่งผลให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านความเจริญก้าวหน้า</b>							
1	ทางองค์กรมีการส่งเสริมกิจกรรมให้ท่านได้นำเสนอผลงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	องค์กรของท่านมีการวางแผนที่ทำให้ท่านทราบถึงการพัฒนาศายอาชีพในหน้าที่การงานของท่าน เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนท่านเมื่อมีโอกาสให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ปัจจัยสุขค่าจุน</b> <b>ด้านค่าจ้างเงินเดือน</b>							
1	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับ หน้าที่ความรับผิดชอบที่ท่านได้รับ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านได้รับการปรับค่าตอบแทนเมื่อ ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไป ตามตัวชี้วัดขององค์กร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	องค์กรมีการจ่ายค่าตอบแทนอื่นๆ เป็นประจำ เช่น ค่าตำแหน่ง ค่า เดินทาง ค่าคอมมิชชั่น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านสถานภาพในการทำงาน</b>							
1	ท่านได้รับสวัสดิการโดยทั่วไปเพื่อ ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านมีการจัดโครงการ ที่ส่งเสริมต่อสุขภาพร่างกายของ พนักงาน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
3	ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>							
1	ท่านได้รับความเป็นธรรมจาก ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านพอใจกับการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในด้าน การปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
3	เมื่อท่านพบปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาคอยช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหให้กับท่านเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>							
1	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในการปฏิบัติงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานไม่กล่าวโทษซึ่งกันและกัน และช่วยกันแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน</b>							
1	หัวหน้างานของท่านมีการติดตามควบคุม ดูแล ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	หัวหน้างานได้เปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจเองในงานที่ทำ และให้ความไว้วางใจในสิ่งที่ท่านตัดสินใจ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	หัวหน้างานของท่านถ่ายทอดความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยไม่บกพร่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ข้อ	แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ</b>							
1	สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมี บรรยากาศ เช่น แสง อุณหภูมิ เสียง ที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีสิ่ง อำนวยความสะดวก เพื่อให้ท่านผ่อนคลาย นอกเหนือจากเวลาการ ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมี เครื่องมือที่ทันสมัยที่จำเป็นสำหรับ การปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร</b>							
1	หน่วยงานของท่านมีนโยบายความ ชัดเจน ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้า ของบุคลากร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านรับรู้และเข้าใจนโยบายของ องค์กรและยึดถือปฏิบัติอย่าง เคร่งครัด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	องค์กรของท่านมีการบริหารองค์กรใน การดำเนินงาน วางแผนให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านความเป็นส่วนตัว</b>							
1	ท่านสามารถแยกแยะเรื่องงานกับ เรื่องส่วนตัวได้เป็นอย่างดีเพื่อไม่ ก่อให้เกิดผลกระทบกับการ ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2	ท่านรู้สึกมีความสุขในงานที่ท่านปฏิบัติ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	การปฏิบัติงานของท่านไม่เบียดเบียนเวลาชีวิตความเป็นส่วนตัวของท่าน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านความมั่นคงในงาน</b>							
1	หน่วยงานของท่านเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงและมีความมั่นคง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านมีความเชื่อมั่นว่าท่านจะไม่ถูกโยกย้ายหรือไล่ออกโดยไม่มีเหตุผล	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

#### เกณฑ์การให้คะแนน

ให้คะแนน +1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 หมายถึง ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ข้อ	การพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ด้านความรู้</b>							
1	ท่านได้ศึกษาเพิ่มเติมสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อนำมาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	การพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2	ท่านมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านได้รับการอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านทักษะ</b>							
1	ท่านได้มีการพัฒนาทักษะใหม่ๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านสามารถตอบปัญหาและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านอัปเดตข่าวสารรอบตัวอยู่เสมอและมองเห็นโอกาสจากกระแสหรือเทรนด์ในปัจจุบันนำมาปรับใช้กับองค์กร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านเจตคติ</b>							
1	ท่านได้พัฒนาตนเองให้มีความคิดสร้างสรรค์และความรู้สึกที่ดีที่ถูกต้องต่อการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านปฏิบัติงานด้วยความมีคุณธรรมจริยธรรม ในจรรยาบรรณทางธุรกิจ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านปฏิบัติงานด้วยความไม่เอาเปรียบเปรียบผู้อื่นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

##### เกณฑ์การให้คะแนน

ให้คะแนน +1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 หมายถึง ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าข้อความวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ข้อ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ด้านคุณภาพของงาน</b>							
1	ผลงานที่ท่านทำมีตัวชี้วัดตามเป้าหมายของผลงานอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นไปตามแผนงานที่ท่านตั้งเป้าหมายไว้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ข้อมูลที่ท่านนำมาประกอบในผลงานเป็นแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านปริมาณงาน</b>							
1	งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ	0	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานได้ในเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านคิดว่างานที่ท่านได้รับมอบหมายนั้น มีปริมาณงานที่ได้รับมีความเท่าเทียมกันกับเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านเวลา</b>							
1	ท่านปฏิบัติงานทันตามกำหนดระยะเวลาที่ท่านได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2	เวลาที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน</b>							
1	หน่วยงานของท่านออกค่าใช้จ่ายให้ท่านเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมที่จะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านสามารถปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและสร้างผลลัพธ์ที่ดีขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและให้เกิดประโยชน์สูงสุด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

.....  
 .....  
 .....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

ภาคผนวก ข  
ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบราค  
(Cronbach's Reliability Coefficient Alpha)



ตาราง : แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ  
ครอนบาค (Cronbach's Reliability Coefficient Alpha)

ตัวแปร	Cronbach's Alpha Coefficient	จำนวนข้อคำถาม
<b>ปัจจัยจิตใจ</b>	0.928	18
ด้านความสำเร็จในงาน	0.802	3
ด้านการได้รับการยอมรับ	0.654	3
ด้านลักษณะงานที่ทำ	0.930	3
ด้านความรับผิดชอบในงาน	0.801	3
ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	0.902	3
ด้านความเจริญก้าวหน้า	0.900	3
<b>ปัจจัยสุขค้ำจุน</b>	0.968	27
ด้านค่าจ้างเงินเดือน	0.903	3
ด้านสถานภาพในการทำงาน	0.751	3
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.971	3
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.885	3
ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน	0.909	3
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	0.892	3
ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร	0.936	3
ด้านความเป็นส่วนตัว	0.774	3
ด้านความมั่นคงในงาน	0.869	3
<b>การพัฒนาตนเอง</b>	0.931	9
ด้านความรู้	0.823	3
ด้านทักษะ	0.873	3
ด้านเจตคติ	0.874	3

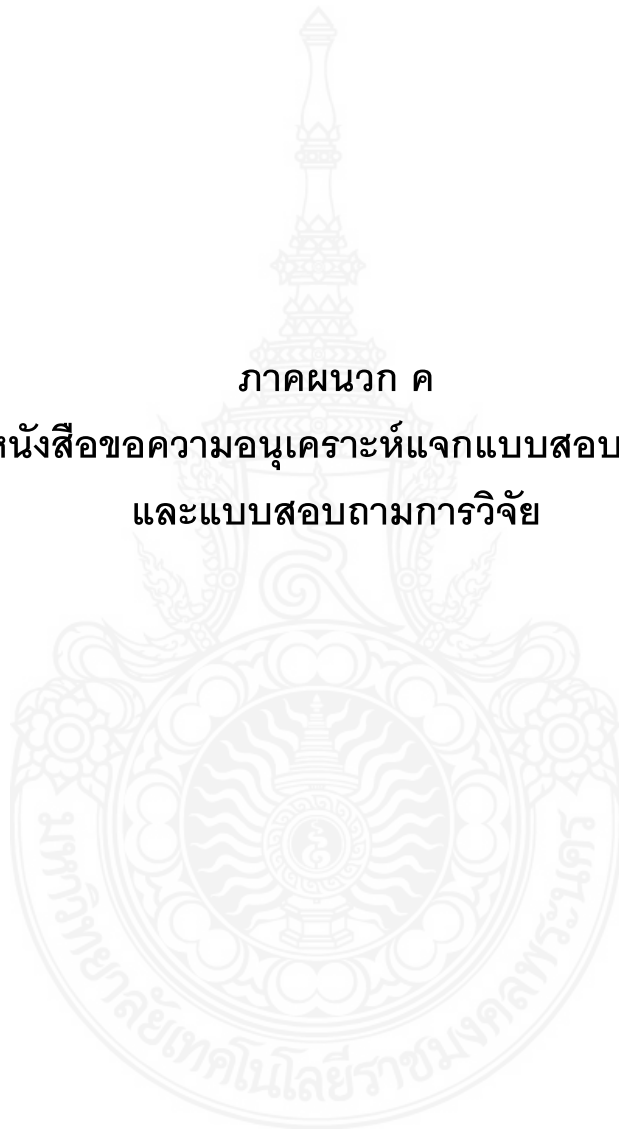
ตาราง (ต่อ): แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ  
ครอนบาค (Cronbach's Reliability Coefficient Alpha)

ตัวแปร	Cronbach's Alpha Coefficient	จำนวนข้อคำถาม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	0.940	12
ด้านคุณภาพของงาน	0.863	3
ด้านปริมาณงาน	0.806	3
ด้านเวลา	0.827	3
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	0.843	3
<b>รวม</b>	<b>0.983</b>	<b>66</b>





ภาคผนวก ค  
หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม  
และแบบสอบถามการวิจัย



ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๖๘๓



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิชณูโลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๒ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำารคั่นคว่ำอิสระ  
เรียน ผู้จัดการธนาคาร  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนางสาวกนกพร กิจงาม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๑๗๐๓๐๓๕๐๗-๘ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ กลุ่มวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำารคั่นคว่ำอิสระโดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรศิริ ดิสสร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการคั่นคว่ำอิสระ ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำารคั่นคว่ำอิสระในหัวข้อเรื่อง “แรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มารถติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแจกแบบสอบถาม และผ่านทางช่องทางออนไลน์ Google Forms เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำารคั่นคว่ำอิสระเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง



QR Code แบบสอบถาม

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รตินาวลี ไม้มี่)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑



## แบบสอบถาม

### เรื่อง แรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**ส่วนที่ 5** ข้อเสนอแนะอื่นๆ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1.1  ชาย

1.2  หญิง

2. อายุ

2.1  21 – 30 ปี

2.2  31 – 40 ปี

2.3  41 – 50 ปี

2.4  51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

3.1  ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2  ปริญญาตรี

3.3  สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. สถานภาพ

4.1  โสด4.2  สมรส4.3  หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

## 5. รายได้

5.1  ไม่เกิน 15,000 บาท5.2  15,001 – 25,000 บาท5.3  25,001 – 35,000 บาท5.4  35,001 – 45,000 บาท5.5  45,001 – 50,000 บาท5.6  50,001 บาทขึ้นไป

## 6. ระยะเวลาในการทำงาน

6.1  ต่ำกว่า 5 ปี6.2  5 – 10 ปี6.3  11 – 15 ปี6.4  16 -20 ปี6.5  21 ปีขึ้นไป

## 7. หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน

7.1  ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)7.2  ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)7.3  ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)7.4  ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)7.5  ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด(มหาชน)7.6  ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด(มหาชน)7.7  ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)7.8  ธนาคารทีสโก้ จำกัด(มหาชน)7.9  ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)7.10  ธนาคารยูโอบี จำกัด(มหาชน)7.11  ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด(มหาชน)

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น แบ่งออกเป็น

ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 = มาก

ระดับความคิดเห็น 3 = ปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 = น้อย

ระดับความคิดเห็น 1 = น้อยที่สุด

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>					
<b>ด้านความสำเร็จในงาน</b>					
1. ท่านมุ่งปฏิบัติงานให้สำเร็จสมบูรณ์เสมอ					
2. ท่านมีความเชื่อมั่นในงานที่ท่านปฏิบัติ กล้าคิดและลงมือทำเพื่อให้ได้ผลของงานที่ดีที่สุด					
3. ท่านมีการแสวงหาความหลากหลายทางรูปแบบทางการทำงานเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนางานที่หลากหลาย					
<b>ด้านการได้รับการยอมรับ</b>					
1. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่มีความท้าทาย					
2. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานและช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มที่					
<b>ด้านลักษณะงานที่ทำ</b>					
1. งานที่ท่านปฏิบัติมีความท้าทายและเป็นงานที่ต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา					
2. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความคิด ทักษะ ความสามารถ					
3. งานที่ท่านปฏิบัตินั้นตรงตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ขอบเขตงานที่ท่านปฏิบัติ					
<b>ด้านความรับผิดชอบในงาน</b>					
1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความสุจริต รักษาผลประโยชน์ ไม่เปิดเผยข้อมูลสำคัญของหน่วยงาน					
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน					
3. ท่านมีความละเอียดรอบคอบในการจัดการข้อมูลในงานที่ปฏิบัติ					
<b>ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง</b>					
1. ท่านสร้างผลงานของท่านที่สามารถทำให้ผลประกอบการของหน่วยงานสูงขึ้นทำให้ท่านได้รับการเลื่อน					

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ตำแหน่ง					
2. ท่านปฏิบัติงานด้วยความท้าทายและได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สูงขึ้นส่งผลให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง					
3. อายุงานและประสบการณ์ที่ท่านได้สั่งสมมา ส่งผลให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
<b>ด้านความเจริญก้าวหน้า</b>					
1. ทางองค์กรมีการส่งเสริมกิจกรรมให้ท่านได้นำเสนอผลงาน					
2. หน่วยงานของท่านมีการวางแผนที่ทำให้ท่านทราบถึงการพัฒนาศายอาชีพในหน้าที่การงานของท่าน เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน					
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนท่านเมื่อมีโอกาสให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
<b>ปัจจัยสุขค่าจุน ด้านค่าจ้างเงินเดือน</b>					
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ท่านได้รับ					
2. ท่านได้รับการปรับค่าตอบแทนเมื่อผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามตัวชี้วัดของหน่วยงาน					

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. หน่วยงานมีการจ่ายค่าตอบแทนอื่นๆเป็นประจำ เช่น ค่าตำแหน่ง ค่าเดินทาง ค่าคอมมิชชั่น					
<b>ด้านสถานภาพในการทำงาน</b>					
1. ท่านได้รับสวัสดิการโดยทั่วไปเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี					
2. หน่วยงานของท่านมีการจัดโครงการที่ส่งเสริมต่อสุขภาพร่างกายของพนักงาน					
3. ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ					
<b>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>					
1. ท่านได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน					
2. ท่านพอใจกับการได้รับคำแนะนำช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในด้านการปฏิบัติงาน					
3. เมื่อท่านพบปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาคอยช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหให้กับท่านเป็นอย่างดี					
<b>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>					
1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					



แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในการปฏิบัติงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานไม่กล่าวโทษซึ่งกันและกัน และช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					
<b>ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน</b>					
1. หัวหน้างานของท่านมีการติดตามควบคุม ดูแล ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการปฏิบัติงาน					
2. หัวหน้างานได้เปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจเองในงานที่ทำ และให้ความไว้วางใจในสิ่งที่ท่านตัดสินใจ					
3. หัวหน้างานของท่านถ่ายทอดความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยไม่บกพร่อง					
<b>ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ</b>					
1. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีบรรยากาศ เช่น แสง อุณหภูมิ เสียง ที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน					
2. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ท่านผ่อนคลาย นอกเหนือจากเวลาการปฏิบัติงาน					
3. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีเครื่องมือที่ทันสมัยที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน					

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร</b>					
1. หน่วยงานของท่านมีนโยบายความชัดเจน ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร					
2. ท่านรับรู้และเข้าใจนโยบายขององค์กรและยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด					
3. หน่วยงานของท่านมีการบริหารองค์กรในการดำเนินงาน วางแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น					
<b>ด้านความเป็นส่วนตัว</b>					
1. ท่านสามารถแยกแยะเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวได้เป็นอย่างดีเพื่อไม่ก่อให้เกิดผลกระทบกับการปฏิบัติงาน					
2. ท่านรู้สึกมีความสุขในงานที่ท่านปฏิบัติ					
3. การปฏิบัติงานของท่านไม่เบียดเบียนเวลาชีวิตความเป็นส่วนตัวของท่าน					
<b>ด้านความมั่นคงในงาน</b>					
1. หน่วยงานของท่านเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงและมีความมั่นคง					
2. หน่วยงานของท่านมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง					
3. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าท่านจะไม่ถูกโยกย้ายหรือไล่ออกโดยไม่มีเหตุผล					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น แบ่งออกเป็น

ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 = มาก

ระดับความคิดเห็น 3 = ปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 = น้อย

ระดับความคิดเห็น 1 = น้อยที่สุด

การพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความรู้</b>					
1. ท่านได้ศึกษาเพิ่มเติมสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อนำมาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น					
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น					
3. ท่านได้รับการอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน					
<b>ด้านทักษะ</b>					
1. ท่านได้มีการพัฒนาทักษะใหม่ๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้น					
2. ท่านสามารถตอบปัญหาและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์					

การพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
3. ท่านอัพเดทข่าวสารรอบตัวอยู่เสมอ และมองเห็นโอกาสจากกระแสหรือเท รนด์ในปัจจุบันนำมาปรับใช้กับองค์กร					
<b>ด้านเจตคติ</b>					
1. ท่านได้พัฒนาตนเองให้มีความคิด สร้างสรรค์และความรู้สึกที่ดีที่ถูกต้อง ต่อการปฏิบัติงาน					
2. ท่านปฏิบัติงานด้วยความมีคุณธรรม จริยธรรม ในจรรยาบรรณทางธุรกิจ					
3. ท่านปฏิบัติงานด้วยความไม่เอาर्ड เอาเปรียบผู้อื่นในการทำงานเพื่อให้ บรรลุเป้าหมาย					

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น แบ่งออกเป็น

ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 = มาก

ระดับความคิดเห็น 3 = ปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 = น้อย

ระดับความคิดเห็น 1 = น้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านคุณภาพของงาน</b>					
1. ผลงานที่ท่านทำมีตัวชี้วัดตามเป้าหมายของผลงานอย่างชัดเจน					
2. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นไปตามแผนงานที่ท่านตั้งเป้าหมายไว้					
3. ข้อมูลที่ท่านนำมาประกอบในผลงานเป็นแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ					
<b>ด้านปริมาณงาน</b>					
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ					
2. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานได้ในเวลาที่กำหนด					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ท่านคิดว่างานที่ท่านได้รับมอบหมายนั้น มีปริมาณงานที่ได้รับมีความเท่าเทียมกันกับเพื่อนร่วมงาน					
<b>ด้านเวลา</b>					
1. ท่านปฏิบัติงานทันตามกำหนดระยะเวลาตามที่ท่านได้รับมอบหมาย					
2. เวลาที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับ					
3. ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างยิ่ง					
<b>ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน</b>					
1. หน่วยงานของท่านออกค่าใช้จ่ายให้ท่านเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมที่จะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและสร้างผลลัพธ์ที่ดีขึ้น					
3. ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและให้เกิดประโยชน์สูงสุด					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....



## ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ นามสกุล กนกพร กิจงาม  
วัน เดือน ปีเกิด 26 มิถุนายน 2538  
ภูมิลำเนา 8/10 ซอยพหลโยธิน 52 แยก 10 แขวงคลองถนน เขตสายไหม  
กรุงเทพมหานคร

### ประวัติการศึกษา

วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
ปริญญาตรี (การจัดการ)	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	2561
มัธยมศึกษา	โรงเรียนราชินีบน	2557

### ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บุคคลและธุรการ (บริษัท อุตสาหกรรมพันท้ายนรสิงห์สินค้าพื้นเมือง จำกัด)

