658.314
จ451ล

ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย

สารนิพนธ์
ของ
จิตรลดา โสภาไฮ

21 ก.ย. 2554

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2554
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

S397037

ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย

บทคัดย่อ

ของ

จิตรลดา โสภาไฮ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2554

จิตรลดา โสภาไฮ. (2554). *ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ.

การวิจัยเรื่อง ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ธนาคารกสิกรไทย ประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานแบ่งเป็น 2 ด้านคือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย สภาพการทำงาน ค่าจ้าง ความมั่นคงในงาน นโยบายองค์การ การบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 3 ด้านได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทยจำนวน 235 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณหรือเชิงซ้อน (Multiple regression)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท/เดือนขึ้นไป และมีอายุงานไม่เกิน 5 ปี ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มีดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับ อายุ รายได้ อายุงาน ระดับการศึกษา แรงจูงใจด้าน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ และสภาพการทำงาน

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับ อายุ รายได้ อายุงาน แรงจูงใจด้าน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ นโยบายองค์การ และการบังคับบัญชา

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต มีความสัมพันธ์กับ อายุ รายได้ อายุงาน ระดับการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานด้าน ด้านการยอมรับนับถือ ค่าจ้าง ความสำเร็จในการทำงาน และสภาพการทำงาน

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ของ จิตรลดา โสภาไฮ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อดิเวทิน)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 21 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554

DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS, MOTIVATION AND WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN THE INTERNATIONAL TRADE SOLUTION SECTION KASIKORN BANK PCL.

AN ABSTRACT BY
CHITLADA SOPAHAI

Present in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Marketing
at Srinakharinwirot University
May 2011

Chitlada Sopahai. (2011). *Demographic Characteristics, Motivation and Work Efficiency of Employees in the International TradeSolution Section, Kasikorn Bank Pcl.* Master's Project, M.B.A. (Marketing). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr.Panid Kulsiri.

The research entitled "Demographic Characteristics, Motivation and Work efficiency of employees in the international trade solution section, Kasikorn Bank Pcl" has its objectives to study the relationship between demographic characteristics, work motivation and efficiency of employees in the international trade solution section, Kasikorn Bank Pcl. Demographic characteristics included age, education, income and work experience. Motivation had two aspects i.e. motivation factors and hygiene factors. Motivation factors included achievement, recognition, responsibility, work content and advancement. Hygiene factors included work conditions, pay, job security, company policies, supervision and relationships with peers. Employees were measured in terms of cost, process and output.

Data were collected from 235 employees in the international trade solution section, Kasikorn Bank Pcl. by means of questionnaires amd analyzed by statistical methods of percentage, frequency, and mean. Hypotheses were tested by means of one-way analysis of variance and multiple regression analysis.

The results of the study show that most of the employees are at the ages of 21-30 years old, have bachelor degree, earn more than 25,001 baht per month and have less than 5 years of work experience. The results of the hypotheses test at the statistical significance level of .05 are as follows:

1. Employee's efficiencies in terms of cost has relationship with age, income, work experience, education, responsibility, recognition and work conditions.

2. Employee's efficiencies in terms of process has relationship with age, income, work experience, recognition, responsibility, company policies and supervision.

3. Employee's efficiencies in terms of output has relationship with age, income, work experience, education, recognition, pay, achievement and work conditions.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ของ จิตรลดา โสภาไฮ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวคิน)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์เรื่อง “ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย” สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลือและความกรุณาจาก ดร.พนิต กุลศิริ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และชี้แนะแนวทางให้คำปรึกษาทั้งในด้านวิชาการและแนวทางในการปฏิบัติให้แก่ผู้ทำหารวิจัยตลอดระยะเวลาในการทำวิจัย ตลอดจนให้ความกรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์ อาจารย์กาญจน์ระวี อนันตอัครกุลและอาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวคิน ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือและให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์

ขอขอบคุณ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการการวิจัย	2
	ความสำคัญของการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	กรอบแนวคิดการวิจัย	6
	สมมติฐานการวิจัย	7
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	8
	แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	8
	แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	10
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	17
	การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	17
	การเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	18
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
	การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล	22
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	23
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	30
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	60
5	**สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	61
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
	อภิปรายผล	68
	ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	71

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย	78
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม	83
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	87

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ	18
2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)	25
3 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน	32
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	33
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ	34
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	34
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้า	35
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงาน	35
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าจ้าง	36
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในงาน	36
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายองค์การ	37
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยค้ำจุน ด้านการบังคับบัญชา	38
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	38
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน	39

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ	39
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต	40
18	การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test	41
19	ผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe	42
20	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ	42
21	การทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา	45
22	การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้ โดยใช้ Levene's test	47
23	แสดงผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้โดยใช้ Brown – Forsythe	47
24	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้	48
25	ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุงาน โดยใช้ Levene's test	50
26	ผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุงาน โดยใช้ Brown – Forsythe	51
27	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุงาน	51
28	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนโดยใช้วิธี Enter multiple regression	54
29	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการโดยใช้วิธี Enter multiple regression	56

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
30	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตโดยใช้วิธี Enter multiple regression	58
31	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	60

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

แนวคิดการทำการตลาดในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงจากการให้ความสำคัญกับตัวผลิตภัณฑ์มาเป็นให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยแนวคิดการตลาดยึดอยู่กับปัจจัยหลัก 4 ประการ (ยงยุทธ ฟูพงศ์ศิริพันธ์. 2547 : 27) คือ ตลาดเป้าหมาย (Target market), ความต้องการของลูกค้า (Customer needs), การผสมผสานทางการตลาด (Integrated marketing) และกำไรที่ได้รับจากความพอใจของลูกค้า (Profitability) ซึ่งในส่วนของการตลาดแบบผสมผสานนั้น Kotler ได้กล่าวถึงการทำการตลาดภายในองค์กร (Internal marketing) (ยงยุทธ ฟูพงศ์ศิริพันธ์. 2547: 32) ว่าเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนการทำงานเป็นทีมเพื่อสนองผลประโยชน์ให้แก่ลูกค้า บริษัทชั้นนำทางการตลาดได้เปลี่ยนแผนผังการจัดการจากปิรามิดที่มีกรรมการผู้จัดการใหญ่อยู่ระดับสูงสุด และกลุ่มบุคลากรในระดับปฏิบัติการกับลูกค้าอยู่ระดับล่างสุดมาเป็น ลูกค้าอยู่ชั้นบนสุดของปิรามิด และรองลงมาคือบุคลากรในระดับปฏิบัติการ ตามด้วยผู้บริหารระดับกลาง และล่างสุดคือ ผู้บริหารระดับสูง เพราะในการทำการตลาดปัจจุบัน บุคลากรระดับปฏิบัติการเป็นผู้ที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง การที่องค์กรประสบความสำเร็จในการทำการตลาดภายนอกได้ องค์กรจึงควรมีการทำการตลาดภายในองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องของการจ้าง การฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจแก่พนักงาน

องค์กรที่มีการดำเนินงานได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย แสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้น มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการดำเนินงานนั้น วัดได้จากในแง่ของต้นทุน (Cost) กระบวนการ (Process) และผลผลิตที่ได้ (Output) และในการสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานนั้น คนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร (อนันต์ชัย คงจันทร์. 1: 2552) การเสริมสร้างให้คนทำงานได้เป็นอย่างดีนั้น นอกจากเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพแล้ว ยังเน้นบรรยากาศที่ผู้ปฏิบัติมีความสุขความพอใจและเต็มใจลงทุนลงแรง เพื่อให้ผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การทำงานในลักษณะดังกล่าวคือการจูงใจในการทำงาน (Work motivation)

วิเทศพาณิชย์ สายงานบรรษัทธุรกิจ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ได้ดำเนินธุรกิจให้บริการทางการเงินและการชำระเงินเพื่อการค้าและการบริการระหว่างประเทศ ซึ่งในธุรกิจภาคบริการนั้น บุคลากร (Person) มีส่วนสำคัญมากที่ช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ การลงทุนในกระบวนการจัดจ้างและฝึกอบรมที่ดีเลิศเป็นเรื่องสำคัญ (ยงยุทธ ฟูพงศ์ศิริพันธ์. 2547: 580) แต่ในช่วงปีพ.ศ. 2550 เป็นต้นมา พบว่ามีปัญหาพนักงานลาออกในอัตราที่ค่อนข้างสูง (ข้อมูลจากส่วนงานทรัพยากรบุคคลวิเทศพาณิชย์) ซึ่งอาจทำให้การปฏิบัติงานของฝ่ายต้องมีการหยุดชะงัก และอาจส่งผลให้การดำเนินงานของฝ่ายขาดประสิทธิภาพ จนกว่าจะมีการจัดหาพนักงานเข้ามาทดแทน แต่ในการจัดหา

พนักงานก็ต้องผ่านขั้นตอนการฝึกอบรมเป็นระยะเวลาประมาณ 3 เดือน ก่อนที่พนักงานจะสามารถปฏิบัติงานได้จริง ซึ่งเป็นการเสียเวลาและต้นทุนในการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ซึ่งผลจากการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนการจัดการและพัฒนาพนักงานในฝ่าย เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความรักในงานและเชื่อมั่นในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น และบรรลุวัตถุประสงค์ของฝ่ายต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย

2. เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ธนาคารกสิกรไทย

ความสำคัญของการวิจัย

ผู้บริหารธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัย ไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงแก้ไขด้านการบริหารงานบุคคล ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ในกรุงเทพมหานครและสาขาในส่วนภูมิภาค ในระดับปฏิบัติการ (Operation Level) ซึ่งมีตำแหน่งตั้งแต่พนักงานชั้นต้นถึงระดับผู้ช่วยหัวหน้าส่วน และระดับบริหารจัดการ (Management Level) ซึ่งมีตำแหน่งตั้งแต่หัวหน้าส่วนขึ้นไปถึงระดับผู้อำนวยการ รวมทั้งหมดจำนวน 539 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานในวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ได้จำนวนตัวอย่างที่จะนำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 230 คน โดยมีความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% และความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% และสำรองเผื่อการสูญเสียของแบบสอบถามเนื่องจากได้รับการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนไว้ 5% เท่ากับ 12 คน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 242 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

1.1 ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์

1.1.1 อายุ

1.1.1.1 21 – 30 ปี

1.1.1.2 31 – 40 ปี

1.1.1.3 41 – 50 ปี

1.1.1.4 51 – 60 ปี

1.1.2 ระดับการศึกษา

1.1.2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.2.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.1.2.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.3 รายได้ต่อเดือน

1.1.3.1 ไม่เกิน15,000 บาท/เดือน

1.1.3.2 15,001 – 20,000 บาท/เดือน

1.1.3.3 20,001 – 25,000 บาท/เดือน

1.1.3.4 25,001 บาท/เดือนขึ้นไป

1.1.4 อายุงาน

1.1.4.1 ไม่เกิน 5 ปี

1.1.4.2 6-10 ปี

1.1.4.3 11-15 ปี

1.1.4.4 16 ปีขึ้นไป

1.2 ตัวแปรด้านแรงจูงใจในการทำงาน

1.2.1 ปัจจัยจูงใจ

1.2.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)

1.2.1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)

1.2.1.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.2.1.4 ลักษณะของงาน (Work content)

1.2.1.5 ความก้าวหน้า (Advancement)

1.2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors)

1.2.2.1 สภาพการทำงาน (Working Conditions)

1.2.2.2 ค่าจ้าง (Pay)

1.2.2.3 ความมั่นคงในงาน (Job Security)

1.2.2.4 นโยบายองค์การ (Company Policies)

1.2.2.5 การบังคับบัญชา (Supervision)

1.2.2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with Coworker)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

2.1 ด้านต้นทุน (Cost/Input)

2.2 ด้านกระบวนการ (Process)

2.3 ด้านผลผลิต (Output)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการถึงระดับหัวหน้าส่วน

2. วิเทศพาณิชย์ หมายถึง ฝ่ายวิเทศพาณิชย์เดิม ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการดำเนินงานใหม่ในปี 2553 โดยแบ่งหน่วยงานออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ (1) ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์ธุรกิจต่างประเทศ และพัฒนากระบวนการลูกค้าธุรกิจ (ผธ.) (2) ฝ่ายบริการและขายลูกค้าธุรกิจ (ขธ.) และ (3) ฝ่ายปฏิบัติการธุรกิจต่างประเทศและแฟคเตอริ่ง (ตฟ.) โดยอยู่ภายใต้ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ซึ่งจะใช้คำแทน 3 ฝ่ายงานนี้ว่า "วิเทศพาณิชย์"

3. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน

4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีในองค์กร อธิบายดังนี้

4.1 ปัจจัยจูงใจ ได้แก่

4.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่บุคคลสามารถปฏิบัติได้สำเร็จ และสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้

4.1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อถือในความสามารถในการทำงาน จากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน

4.1.3 ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคคลมีอำนาจรับผิดชอบตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และปฏิบัติงานได้โดยไม่มีต้องมีการดูแลหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

4.1.4 ลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะของงานมีความน่าสนใจ รวมทั้งเป็นงานที่บุคคลได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

4.1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ตำแหน่งงานที่บุคคลปฏิบัติอยู่นั้นมีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมกับตำแหน่งอื่นๆในหน่วยงาน รวมทั้งหน่วยงานมีการสนับสนุนการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและความรู้ให้แก่บุคคลากร

4.2 ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่

4.2.1 สภาพการทำงาน หมายถึง อุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็นต่อการทำงานมีความพร้อมและสะดวกต่อการใช้งาน รวมถึงสถานที่ทำงานได้รับการดูแลรักษาความสะอาดเป็นอย่างดี

4.2.2 ค่าจ้าง หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ มีความเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบ

4.2.3 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

4.2.4 นโยบายองค์การ หมายถึง การที่องค์การมีการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และคงที่

4.2.5 การบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานและควบคุมมีความโปร่งใส รวมทั้งมีการประเมินผลงานอย่างเหมาะสม

4.2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อทั้งด้านกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

5. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานของบุคคลและศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคคล ที่มีการใช้ทรัพยากร (Resource) ให้เกิดความคุ้มค่า สามารถวัดได้โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ด้านต้นทุน (Cost/Input) พิจารณาจากความประหยัดคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

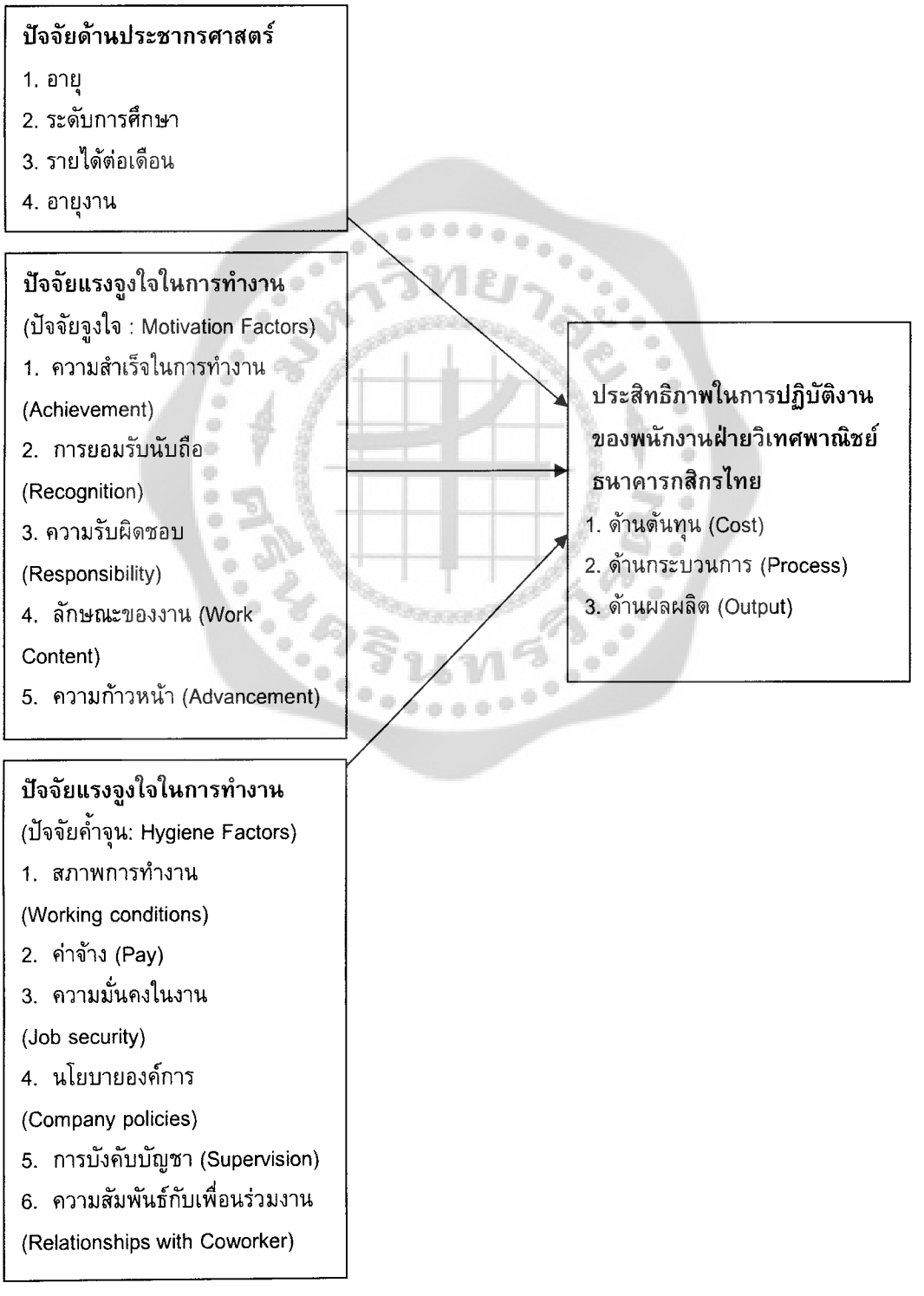
5.2 ด้านกระบวนการ (Process) พิจารณาจากการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่ตั้งไว้ และความเข้าใจในระบบการทำงาน

5.3ด้านผลผลิต (Output) พิจารณาจากปริมาณงาน ความถูกต้องของชิ้นงาน ความรวดเร็ว และผลงานเป็นที่ยอมรับของหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง "ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย" มีการวางกรอบการวิจัยไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) **ตัวแปรตาม (Dependent variable)**



สมมติฐานการวิจัย

1. อายุ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. รายได้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. อายุงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
5. ความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
6. การยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
7. ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
8. ลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
9. ความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
10. สภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
11. ค่าจ้าง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
12. ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
13. นโยบายองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
14. การบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
15. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัยดังนี้คือ

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1 แนวคิดเชิงเศรษฐศาสตร์

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึงการผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุดโดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุน หรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (อภิญญา วิเวโก. 2548: 14: อ้างอิงจาก ทิพาวดี เมฆสวรรค์. 2538) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวม ถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ปีเตอร์สัน; และ เพลาแมน (ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ. 2552: 15) อ้างอิงจาก Peterson; & Plowman. 1953) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความ สามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

จอห์น ดี.มิลเล็ท (อภิญญา วิเวโก. 2548: 14: อ้างอิงจาก John D. Millet. 1954) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

1.2 แนวคิดเชิงสังคมศาสตร์

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติในเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

สมใจ ลักษณะ (2543 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำ ไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ มี 2 ระดับ ได้แก่ ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิภาพขององค์การ

ประสิทธิภาพของบุคคล การมีประสิทธิภาพหมายความว่า การทำงานเสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็ว และได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

ประสิทธิภาพขององค์การ คือการที่องค์การสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา

ทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์การมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการทำงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (มนต์ทิภา วงศ์ทวีวัฒน์. 2552: 37; อ้างอิงจาก ธงชัย สันติวงษ์. 2530) นิยามว่าประสิทธิภาพหมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับลักษณะของ การจัดการ โดยประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานอย่างถูกวิธี เป็นการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (Inputs) กับผลผลิต (Outputs) หากเราสามารถทำงานได้ผลผลิตมากกว่าในขณะที่ใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยกว่าหรือเท่ากันก็หมายความว่าเราทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งปัจจัยนำเข้าในการจัดการก็คือทรัพยากรขององค์การ ได้แก่ คน เงิน วัตถุดิบ อุปกรณ์ เครื่องจักร และทุน ทรัพยากรเหล่านี้มีจำกัดและเป็นต้นทุนในการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้นการจัดการที่ดีจึงต้องพยายามทำให้มีการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและให้เกิดผลผลิตมากที่สุด

จากการทบทวนความหมายของประสิทธิภาพข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนการปฏิบัติงานที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า โดยผู้วิจัยได้คำนึงถึงองค์ประกอบคือ

ด้านต้นทุน (Cost/Input) หมายถึง ความประหยัดคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

ด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่ตั้งไว้และความเข้าใจในระบบการทำงาน

ด้านผลผลิต (Output) หมายถึง การพิจารณาจากปริมาณงาน ความถูกต้องของชิ้นงาน ความรวดเร็ว และผลงานเป็นที่ยอมรับของหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

คำว่าแรงจูงใจ (Motivation) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Movere ซึ่งมีความหมายว่าการเคลื่อนไหว ซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึกไม่หยุดนิ่ง ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำ (อารินทร์ดา วุฒวีระ. 2549: 17; อ้างอิงจาก สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2541)

ธิดา สุขใจ (2549: 8) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงานว่า หมายถึง สิ่งใดๆ ที่เป็นแรงผลักดัน หรือกระตุ้น ให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญคือ ความต้องการ

กัญธรส โล่สกุล (2551: 6) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันจากความต้องการ หรือความคาดหวังต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจและมีความพึงพอใจในการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล ไม่ว่าจะเป็นลักษณะงานที่ทำ การยอมรับในผลงานที่ทำจากเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ (2548: 4) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้นหรือเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความเต็มใจและมีความพึงพอใจในการที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มงคล ทศมงคลนิรมิต (2552: 17) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า หมายถึง การพยายามดำเนินการใดๆ ก็ตาม เพื่อให้บุคคลนั้นประพฤติและปฏิบัติออกมาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง กระบวนการที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปยังเป้าหมายที่กำหนด

2.2 ทฤษฎีของแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.1 ทฤษฎีจูงใจในการปฏิบัติงานของมาสโลว์

ทฤษฎีจูงใจในการปฏิบัติงานของมาสโลว์ (ณัฐเดช จันทรางศุ. 2547: 14; อ้างอิงจาก Maslow. 1970) เป็นผู้คิดค้นเรื่องลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ และเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการซึ่งความต้องการนี้มีอยู่ตลอดเวลา และไม่มีวันสิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับตอบสองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป แนวคิดดังกล่าวเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปโดยตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังต่อไปนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นๆจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มต้นตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น ตามความสำคัญ (Hierarchy of need) กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงขึ้นไปจะถูกเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันทีอีกทั้งความพึงพอใจได้แบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

3.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เช่นอาหาร น้ำ อากาศที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การออกกำลังกาย การพักผ่อน และความต้องการทางเพศซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต และมนุษย์ทุกคนมีความต้องการอย่างเดียวกัน

3.2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย เป็นความต้องการที่ได้รับการคุ้มครอง และความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ เช่นการทำร้ายร่างกาย อุบัติเหตุสำหรับในองค์การความต้องการความปลอดภัยได้แก่ ความมั่นคงทางหน้าที่การงาน ความมั่นคงทางการเงิน เป็นต้น

3.3 ความต้องการทางด้านสังคม เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการเข้าร่วมในการเป็นมาชิ้นขององค์กรต่างๆ ต้องการจะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ต้องการได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง

3.4 ความต้องการทางด้านการยกย่อง กับความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ การมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับ จากบุคคลอื่น การมีความเชื่อมั่นในตัวเอง การอยู่ในตำแหน่งสำคัญ การมีโอกาสพูดคุยใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ

3.5 ความต้องการที่บุคคลอยากจะสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือความต้องการที่ต้องการใช้ความสามารถของเขาอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามที่ตนปรารถนา

จากความต้องการขั้นต่างๆของมนุษย์ สามารถเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ สิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน เช่นการเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น เพื่อเป็นสิ่งจูงใจ ให้บุคคลจงรักภักดีต่อองค์การทำงานเพื่อองค์การ แต่สภาพความต้องการของบุคคลย่อมไม่เหมือนกัน ความต้องการที่แตกต่างกันนี้ขึ้นอยู่กับสถานะภาพ, สิ่งแวดล้อม, ฐานะทางเศรษฐกิจ, ฐานะทางสังคม, ทัศนะคติ, ค่านิยมของแต่ละบุคคล ย่อมทำให้ความต้องการแตกต่างกัน

2.2.2 ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอร์ซเบอร์ก (Two-factor theory)

เฮอร์ซเบอร์ก Herzberg (1959) ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความพึงพอใจในงาน ซึ่งสรุปไว้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว คือ

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำ ให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จัก

ป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำ ปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับนับ ถือในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ

1.3 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.4 ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงาน ที่มีลักษณะกระทำ ได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำ งานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำ งาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำ งานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำ ให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำ งานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินการหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

Herzberg ยังเสนอให้หน่วยงานกระตุ้น ให้พนักงานพึงพอใจในการทำงาน เพราะจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยที่ไม่ละเลยการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยค้ำจุนเพราะถ้าปัจจัยค้ำจุนอ่อนแอจะสร้างความไม่พึงพอใจให้เกิดขึ้นโดยง่าย และจะเป็นอุปสรรคในการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเสียหายแก่องค์การ ฉะนั้นการลดความไม่พึงพอใจในงาน หรือป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงานไม่ให้เกิดขึ้น จึงเป็นแนวทางในการลดระดับปัญหาของหน่วยงาน ต่อจากนั้นกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจก็จะทำ ให้เกิดผลในทางบวกแก่พนักงาน ก็จะสามารถองค์การประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ต้องการจากทฤษฎีสรุปได้ว่าปัจจัยจูงใจเกี่ยวข้องโดยตรงกับเนื้อหาของงาน และลักษณะของงานในทางตรงข้าม ปัจจัยค้ำจุนจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงานที่ทำ ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ชี้ให้เห็นว่า การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นนั้น ต้องขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและลักษณะงาน ซึ่งจะทำได้โดยการกำจัดความเบื่อหน่ายและซ้ำซากของงานปรับเปลี่ยนรูปแบบงานใหม่ให้มีความท้าทาย การเพิ่มโอกาสของความรู้สึกประสบผลสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในสายงาน และการพัฒนาด้านบุคลากรขององค์การอย่างต่อเนื่อง

2.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

ทฤษฎีสร้างขึ้นโดย David C. McClelland ระหว่างปี 1960 (ประดิษฐ์ กาญจนินทร. 2552: 39; อ้างอิงจาก David C. McClelland. 1961) บนพื้นฐานของงานวิจัยเรื่องศักยภาพและบุคลิกภาพของมนุษย์ ของ John W. Atkinson ซึ่งพบว่ามนุษย์ไม่ได้เกิดมาพร้อมกับความต้องการ แต่ความต้องการเกิดจากการเรียนรู้ ดังนั้น พนักงานเรียนรู้ความต้องการของเขาจากชีวิตที่ทำงานในองค์การ ซึ่งการเรียนรู้นี้มีผลต่อพฤติกรรมของเขา และสภาพการณ์ต่าง ๆ ในองค์การมีอิทธิพลต่อความต้องการ

McClelland's three acquired needs มีดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) คือ ความปรารถนาที่จะเป็นอิสระ ความปรารถนาที่จะประสบผลสำเร็จในงานที่ยุ่งยากสลับซับซ้อน และความปรารถนาที่จะแก้ไขปัญหา

2. ความต้องการอำนาจ (Need for power) คือ ความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมพฤติกรรมผู้อื่น ความปรารถนาที่จะแข่งขัน และแสดงอำนาจ (Exercise authority)

3. ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation) คือ ความปรารถนาที่จะสมาคมกับผู้อื่น สร้างความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อน และหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

McClelland's theory เสนอว่า ทุกคนมีความต้องการ 3 ชนิดดังกล่าวนี้ แต่ละบุคคลจะชอบความต้องการใดมากกว่า ซึ่งความต้องการนั้นจะมีผลกระทบต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้น พนักงานซึ่งมีความต้องการความสำเร็จสูง จะชอบสภาพแวดล้อมที่ท้าทายและยุ่งเหยิง เขาเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ต้องการความคล่องตัว และความมีอิสระในการรับผิดชอบ McClelland ยังเสนอด้วยว่าเขาเหล่านี้ต้องการปฏิกิริยาสะท้อนกลับที่เพียงพอ และชัดเจน ต่อผลการปฏิบัติงานของเขา พร้อมด้วยจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ชัดเจน ทฤษฎีนี้แสดงให้เห็นเป็นนัยว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จ ไม่ใช่ผู้จัดการที่ดีที่สุดเสมอไป เพราะว่าองค์การตั้งอยู่บนพื้นฐานของการกระจายอำนาจ และกิจกรรมกลุ่ม และผู้ประสบความสำเร็จมักจะเข้ากันไม่ได้ กับสถานการณ์ควบคุม และรับผิดชอบโดยกลุ่ม ท่ามกลางผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ดีที่สุดในองค์การ เขาเหล่านี้จะแยกตัวเองออกมาดำเนินธุรกิจเอง กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า Need for achievement เหมาะสมกับผู้ประกอบการ

สรุปแนวคิดจากทฤษฎีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของ McClelland ได้ว่า ความต้องการของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ และสิ่งเร้าที่กระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ให้มีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ขึ้นอยู่กับพลังจูงใจ และการรับรู้สองประการ เกี่ยวกับสถานการณ์ คือ การคาดหวังเพื่อการบรรลุเป้าหมาย และคุณค่าของสิ่งจูงใจ ที่ผูกพันกับเป้าหมายที่มีอยู่

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ (2548) ศึกษาเรื่อง"แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัทแอมพาสอินดัสตรี จำกัด" โดยมีตัวแปรที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคือ ด้านปริมาณงาน (Quantity of work) และคุณภาพของงาน (Quality of work) พบว่า ปัจจัยด้านความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ สภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านความต้องการผูกพันหรือเป็นเพื่อน ความต้องการเจริญก้าวหน้า ความต้องการผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

อารินทร์ดา วุธวีระ (2549) ศึกษา "ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)" ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับ

เพื่อนๆ และด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ธิดา สุขใจ (2549) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีส่วนโรงงานฟอกย้อม 2 บริษัท ยูเนี่ยนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน)” พบว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และลักษณะงานความรับผิดชอบ และ องค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านรายได้ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

จุฑาธิณี สิงหรัญ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักการภารโรง โรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ จังหวัดสมุทรสาคร" พบว่า องค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจของนักการภารโรงในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงานอยู่ในระดับมาก ส่วนองค์ประกอบในด้านปัจจัยค้ำจุนพบว่า นักการภารโรงมีแรงจูงใจในระดับมากที่สุด 1 ด้านคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีแรงจูงใจในระดับมากจำนวน 6 ด้านคือ ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานะของอาชีพ และด้านสภาพการทำงาน ส่วนแรงจูงใจในระดับปานกลางมี 3 ด้านคือ ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ในด้านความต้องการแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่า มีความต้องการในเรื่องต่อไปนี้ คือ งานพิเศษนอกเวลา ทราบผลการปฏิบัติงานในรอบปี สวัสดิการเพิ่มเติม ความรู้ความเข้าใจในเรื่องหน้าที่และความรับผิดชอบตามระเบียบปฏิบัติของราชการ การพัฒนาตนเองและความสามัคคีในหมู่คณะ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย มีเนื้อหาสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ในกรุงเทพมหานครและสาขาในส่วนภูมิภาค 539 คน (ข้อมูลจากส่วนงานบริหารทรัพยากรบุคคลวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2553)

1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรในการคำนวณของ Taro Yamane (Taro Yamane. 1976: 580-581) โดยกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% สูตรที่ใช้คำนวณดังนี้

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N= ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 5%= 0.05

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานในวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ในกรุงเทพมหานครและสาขาในส่วนภูมิภาค จำนวน 539 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2553) ความคลาดเคลื่อน 5% = 0.05

แทนค่าในสูตร

$$n = 539 / 1 + (539) (0.05)^2$$

n = 230 คน

ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 230 คน และเผื่อความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามไว้ 5% เท่ากับ 12 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 242 คน จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 242 ชุด ได้คืนมาจำนวน 235 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.10

1.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีแบบ multistage โดยมีขั้นตอนคือ

โดยขั้นแรกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ด้วยวิธีการหาขนาดตัวอย่างเป็นสัดส่วนตามประชากรทั้งหมดในชั้นภูมิ

ตาราง 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ

สายปฏิบัติงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
พนักงานฝ่ายบริการและการขายลูกค้าธุรกิจ (ขธ)	120	54
พนักงานฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์ธุรกิจต่างประเทศและพัฒนากระบวนการลูกค้าธุรกิจ (ผธ)	85	38
พนักงานฝ่ายปฏิบัติการธุรกิจต่างประเทศและแฟคตอริ่ง (ตฟ)	334	150
รวม	539	242

จากนั้นใช้วิธีการเก็บแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายปฏิบัติงานตามสัดส่วนในแต่ละชั้นภูมิให้ได้ครบตามกำหนด

2. การเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานวิเทศพาณิชย์ธนาคารกสิกรไทย ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาสร้างแบบสอบถาม

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

2.1.1 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 ปรับปรุงและดัดแปลงแบบสอบถามที่เหมาะสมกับแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

2.1.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

2.1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนเพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficiency) ของครอนบัค (Cronbach) เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่นซึ่งจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 49) ผลการทดสอบชุดคำถาม 30 ชุด ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) = .7822
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) = .8155
3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) = .8678
4. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) = .9054
5. ความก้าวหน้า (Advancement) = .7224
6. สภาพการทำงาน (Working conditions) = .8350
7. ค่าจ้าง (Pay) = .7347
8. ความมั่นคงในงาน (Job security) = .9103
9. นโยบายองค์การ (Company policies) = .8612
10. การบังคับบัญชา (Supervision) = .9466
11. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with Coworker) = .7593

จากผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น ผลที่ได้มีระดับความน่าเชื่อถือที่ได้มาตรฐานสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด (Closed response question) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) และให้เลือกตอบข้อที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 4 ข้อดังนี้

ข้อ 1 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal) โดยการกำหนดช่วงอายุ คำนวณดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ข้อมูลจากวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทยระบุว่าอายุ 21 ปีเป็นอายุที่ต่ำสุด และอายุ 60 ปีเป็นอายุที่สูงสุด กำหนดจำนวนชั้นออกเป็น 4 ชั้นดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้นคือ

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = $\frac{60 - 21}{4}$

= 9.75 หรือประมาณ 9 ปี

จากการคำนวณข้างต้น สามารถแบ่งอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. 21 – 30 ปี
2. 31 – 40 ปี
3. 41 – 50 ปี
4. 51 – 60 ปี

ข้อ 2 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วงได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 3 รายได้ต่อเดือน เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal) เนื่องจากข้อมูลด้านรายได้ต่อเดือนของพนักงานแต่ละคน จะมีความแตกต่างกันซึ่งไม่สามารถเปิดเผยให้ทราบได้ ผู้วิจัยจึงไม่ทราบตัวเลขที่แท้จริงของรายได้ต่อเดือนที่ต่ำสุดและสูงสุดได้ แต่จะใช้ข้อมูลประมาณการที่ได้รับจากฝ่ายบุคคลคือ พนักงานจะมีรายได้ต่อเดือน เริ่มต้นที่ประมาณ 10,000 ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงรายได้ต่อเดือนเป็น 4 ช่วงดังนี้

1. ไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน
2. 15,001 – 20,000 บาท/เดือน
3. 20,001 – 25,000 บาท/เดือน
4. 25,001 บาท/เดือนขึ้นไป

ข้อ 4 อายุงาน เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal) แบ่งเป็น 4 ช่วงดังนี้ (บุศรา เตียรณบรรจง. 2546: 33)

1. ไม่เกิน 5 ปี
2. 6-10 ปี
3. 11-15 ปี
4. 16 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย แบ่งเป็น 2 ด้านหลักดังนี้

ด้านที่ 1 ปัจจัยปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) มีทั้งหมด11 ข้อ

ด้านที่ 2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factors) มีทั้งหมด 12ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating Scale) ของ Likert scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับดังนี้

มากที่สุด 5 คะแนน
มาก 4 คะแนน
ปานกลาง 3 คะแนน
น้อย 2 คะแนน
น้อยที่สุด 1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = 0.8

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนแรงจูงใจ

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย มีทั้งหมด 7 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้านหลักดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านต้นทุน (Cost/Input) 2 ข้อ
ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการ (Process) 2 ข้อ
ด้านที่ 3 ด้านผลผลิต (Output) 3 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating Scale) ของ Likert scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับดังนี้

มากที่สุด 5 คะแนน
มาก 4 คะแนน
ปานกลาง 3 คะแนน
น้อย 2 คะแนน
น้อยที่สุด 1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

๒ ๑๙๔๐๔๕ ๑

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = 0.8

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนของระดับการปฏิบัติงาน

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 235 ตัวอย่าง

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเอกสารของวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 การจัดกระทำข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์แบบสอบถาม (Editing) ต่อมาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อทำการป้อนข้อมูลต่างๆ ลงเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผล หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ของแบบสอบถามและสมมติฐาน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

4.2.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เพื่อใช้ในการแปลความหมาย ของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้

4.2.2.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยตรวจผลกระทบของลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยใช้สถิติ T-test

4.2.2.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กานดา พูนลาภทวี. 2539: 65) เพื่อทดสอบสมมติฐานด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน

4.2.2.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณหรือเชิงซ้อน (Multiple regression) เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐาน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยนี้แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

5.1 สถิติพื้นฐาน

5.1.1 การหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร

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

โดยที่ P = ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

F = ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม

n = จำนวนความถี่ทั้งหมด

5.1.2 การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง เป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต หาค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อมูล (Mean) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 39) ใช้สูตรคือ

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

โดยที่ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.3 การวัดการกระจาย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลอันตรภาค (Standard Deviation) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 65) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum X^2)$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของชุดคำถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) มีสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 49)

$$\alpha = \frac{k\ \overline{\text{covariance}}/\overline{\text{variance}}}{1+(k-1)\overline{\text{covariance}}/\overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ α แทน ความเชื่อมั่นของชุดคำถามทั้งฉบับ

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

5.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

5.3.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยตรวจผลกระทบของลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยใช้สถิติ T-test

5.3.1.1 กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองกลุ่ม และค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{S_1^2 + S_2^2}{n_1 + n_2}}}$$

โดยที่

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

5.3.1.2 กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองกลุ่ม แต่ทราบว่าประชากรทั้งสองกลุ่มมีค่าความแปรปรวนเท่ากัน

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

โดยที่ df = $n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ

t แทน ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่ม

$\overline{x_1}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\overline{x_2}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

s_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

5.3.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545:293) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน มีสูตรดังนี้

5.3.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

ตาราง 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)}=\frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_B}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม (W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)}=\frac{SS_{(w)}}{n-k}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

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

F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

$SS_{(B)}$ แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร (Between sum of square)

k-1 แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างประชากร (Between degree of freedom)

$SS_{(W)}$ แทน ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within sum of square)

n-k แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในประชากร (Within degree of freedom)

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรตามวิธี Least significant difference (LSD) (กัลยา วานิชบัญชา. 2544: 333)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2};n-k}\sqrt{MSE\left(\sqrt{\frac{1}{n_i}+\frac{1}{n_j}}\right)}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean square error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนของตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

5.3.2.2 ใช้ค่า Brown-forsythe กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung 2001: 300)

$$B = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

โดยที่ค่า $MS_{(W)} = \sum_{i=1}^{k} [\, 1- \frac{n_j}{N} \,] \, S_i^2$

เมื่อ B แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between group)

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม(Mean square within group)

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

N แทน ขนาดของประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่าคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\overline{x}_i - \overline{x}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t=distribution

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-forsythe

$\overline{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\overline{X}_j$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

5.3.3 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression analysis) แบบการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณหรือเชิงซ้อน (Multiple regression) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 - 17 เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปที่มีต่อตัวแปรตาม ถ้าให้ X_1, X_2...X_k เป็นตัวแปรอิสระ และ Y เป็นตัวแปรตามแล้ว เราสามารถสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรในรูปสมการ ดังนี้ (กัลยา วานิชบัญชา. 2545: 302)

$Y_i = \beta_0 + \beta_i X_i + \ldots + \varepsilon_i$

โดยที่

Y_i แทน ค่าของตัวแปรตาม i = 1, 2,..., N

β_0 แทน ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

β_i แทน สัมประสิทธิ์การถดถอย ซึ่งเป็นตัวบอกเราถึงอัตราการเปลี่ยนแปลงของ Y เมื่อ X เปลี่ยนไปแต่ละหน่วย หรือความชันของเส้นถดถอย

ε_i แทน ค่าความคลาดเคลื่อน (Error term) ที่เกิดขึ้นในค่าที่สังเกตได้ของตัวแปร Y อันเนื่องมาจากตัวอย่างสุ่ม ซึ่งเป็นอิสระกับ X และ Y

จากสมการข้างต้น แทนค่าตัวแปรที่ใช้ในการทำการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X1 + \beta_2 X2 + \beta_3 X3 + \beta_4 X4 + \beta_5 X5 + \beta_6 X6 + \beta_7 X7 + \beta_8 X8 + \beta_9 X9 + \beta_{10} X10 + \beta_{11} X11 + \beta_{12} X12 + \beta_{13} X13 + \beta_{14} X14 + \beta_{15} X15 + \varepsilon$$

โดยที่

Y แทน ค่าของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

β_0 แทน ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

β_1 ถึง β_{15} แทน สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร X1 ถึง X15

X1 แทน อายุ

X2 แทน ระดับการศึกษา

X3 แทน รายได้

X4 แทน อายุงาน

X5 แทน ความสำเร็จในการทำงาน

X6 แทน การยอมรับนับถือ

X7 แทน ความรับผิดชอบ

X8 แทน ลักษณะของงาน

X9 แทน ความก้าวหน้า

X10 แทน สภาพการทำงาน

X11 แทน ค่าจ้าง

X12 แทน ความมั่นคงในงาน

X13 แทน นโยบายองค์การ

X14 แทน การบังคับบัญชา

X15 แทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

การตัดสินค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลคู่ใดๆว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับใดให้พิจารณาดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.81 – 1.00 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.61 – 0.80 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.41 – 0.60 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.21 – 0.40 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.01 – 0.20 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 235 คน และนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณได้ใช้ในการสรุปสมมติฐาน
df	แทน	ชั้นของความอิสระ (Degree of freedom)
H_o	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_a	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม เกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุงาน โดยแจกแจงจำนวนค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวนคน	ร้อยละ
อายุ		
21-30 ปี	112	47.7
31-40 ปี	36	15.3
41-50 ปี	57	24.3
51-60 ปี	30	12.8
รวม	235	100.0
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	165	70.2
สูงกว่าปริญญาตรี	70	29.8
รวม	235	100
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน	47	20.0
15,001 – 20,000 บาท/เดือน	47	20.0
20,001 – 25,000 บาท/เดือน	38	16.2
25,001 บาท/เดือนขึ้นไป	103	43.8
รวม	235	100
อายุงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	91	38.7
6-10 ปี	63	26.8
11-15 ปี	38	16.2
16 ปีขึ้นไป	43	18.3
รวม	235	100

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 235 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาคือ มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 มีอายุ 31-40 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท/เดือนขึ้นไป จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท/เดือน และ ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน ซึ่งมีจำนวนเท่ากันคืออย่างละ 47 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และสุดท้ายคือผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2

อายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน ไม่เกิน 5 ปี มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือ มีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และอันดับสามคือ มีอายุงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไปจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และอันดับสุดท้ายคือ มีอายุงาน 11-15 ปี คิดเป็น 38 คน คิดเป็นร้อยละ16.2

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale จำนวน 23 ข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน	ลักษณะงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับลักษณะงาน
1.งานมีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน	3.84	.824	มาก
2.ท่านได้รับงานที่สามารถทำได้สำเร็จ	4.24	.836	มากที่สุด
3.ท่านได้รับงานที่ท่านสามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้	3.91	1.216	มาก
รวม	4.00	.784	มาก

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยจูงใจ ในด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายข้อ พบว่า การได้รับงานที่สามารถทำได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มีระดับลักษณะงานในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับงานที่สามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้ และงานมีความเหมาะสมกับความสามารถของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.91 และ 3.84 ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือ

ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ	ลักษณะงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับลักษณะงาน
1.เพื่อนร่วมงานมักจะปรึกษาท่านในเรื่องกระบวนการทำงาน	3.20	1.311	ปานกลาง
2.หัวหน้าไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่านเสมอ	3.66	.933	มาก
รวม	3.43	1.092	มาก

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยจูงใจ ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือในด้านหัวหน้าไว้วางใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านเพื่อนร่วมงานมักจะปรึกษาในเรื่องกระบวนการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และ 3.20 ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ	ลักษณะงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับลักษณะงาน
1.ท่านสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีการดูแลควบคุมอย่างใกล้ชิด	3.82	1.261	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ	ลักษณะงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับลักษณะงาน
2.ท่านได้รับอำนาจตัดสินใจในการทำงานอย่างเต็มที่	3.00	1.247	ปานกลาง
รวม	3.41	1.195	มาก

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยจูงใจ ในด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ความรับผิดชอบด้านการสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีการดูแลควบคุมอย่างใกล้ชิดมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านการได้รับอำนาจตัดสินใจในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และ 3.00 ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ลักษณะงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับลักษณะงาน
1.งานที่ท่านทำมีความน่าสนใจ	4.00	.829	มาก
2.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีลักษณะงานที่ท่านสามารถทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	4.08	.803	มาก
รวม	4.04	.783	มาก

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยจูงใจ ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า การที่งานที่ปฏิบัติอยู่มีลักษณะงานที่สามารถทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านงานที่ทำมีความน่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้า

ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้า	ลักษณะงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับลักษณะงาน
1.ตำแหน่งหรือสายงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมตำแหน่งอื่นๆ	4.51	.780	มากที่สุด
2.หน่วยงานของท่านสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ในงานที่ปฏิบัติ	4.74	.608	มากที่สุด
รวม	4.63	.655	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยจูงใจ ในด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ความก้าวหน้าด้านหน่วยงานสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ในงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านตำแหน่งหรือสายงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมตำแหน่งอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และ 4.51 ตามลำดับ

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามด้านปัจจัยค้ำจุน ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงาน

ปัจจัยจูงใจด้านสภาพการทำงาน	ลักษณะงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับลักษณะงาน
1.อุปกรณ์ต่างๆมีความพร้อมและสะดวกในการปฏิบัติงาน	3.83	.741	มาก
2.สถานที่ทำงานของท่านได้รับการดูแลรักษาความสะอาดเป็นอย่างดี	3.21	.994	ปานกลาง
รวม	3.52	.791	มาก

จากตาราง 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยค้ำจุน ในด้านสภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า สภาพการทำงานด้านอุปกรณ์ต่าง ๆมีความพร้อมและสะดวกในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านสถานที่ทำงานได้รับการดูแลรักษาความสะอาดเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และ 3.21 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าจ้าง

ปัจจัยจูงใจด้านค่าจ้าง	ลักษณะงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับลักษณะงาน
1.รายได้ที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.03	.802	มาก
2.หน่วยงานมีการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้พนักงานเป็นประจำทุกปี	4.79	.434	มากที่สุด
รวม	4.41	.547	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยค้ำจุน ในด้านค่าจ้างโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยค่าจ้างด้านหน่วยงานมีการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้พนักงานเป็นประจำทุกปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านรายได้ที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และ 4.03 ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในงาน

ปัจจัยจูงใจด้านความมั่นคงในงาน	ลักษณะงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับลักษณะงาน
1.งานที่ท่านทำอยู่ให้ความมั่นคงกับอนาคตของท่าน	4.65	.575	มากที่สุด
2.ท่านคิดว่าการทำงานในหน่วยงานนี้มีความมั่นคงมาก	4.60	.600	มากที่สุด

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจด้านความมั่นคงในงาน	ลักษณะงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับลักษณะงาน
รวม	4.62	.560	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยค้ำจุน ในด้านความมั่นคงในงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า การที่งานที่ทำอยู่ให้ความมั่นคงกับอนาคต มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านการทำงานในหน่วยงานนี้มีความมั่นคงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และ 4.60 ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายองค์การ

ปัจจัยจูงใจด้านนโยบายองค์การ	ลักษณะงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับลักษณะงาน
1.หน่วยงานได้กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทไว้อย่างชัดเจน	3.61	.866	มาก
2.นโยบายในการบริหารงานของหน่วยงานมีความคงที่	3.70	.894	มาก
รวม	3.65	.851	มาก

จากตาราง 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยค้ำจุน ในด้านนโยบายองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ความคงที่ของนโยบายองค์การมีค่าเฉลี่ยมากกว่า ความชัดเจนของการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และ 3.61 ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยค้ำจุน ด้านการบังคับบัญชา

ปัจจัยจูงใจด้านการบังคับบัญชา	ลักษณะงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับลักษณะงาน
1.ขั้นตอนการบริหารงานและการควบคุมมีความโปร่งใส	3.61	.665	มาก
2.มีระบบการประเมินผลงานอย่างเหมาะสม	3.48	.802	มาก
รวม	3.55	.693	มาก

จากตาราง 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยค้ำจุน ในด้านการบังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าความโปร่งใสในขั้นตอนการบริหารงานและการควบคุม มีค่าเฉลี่ยมากกว่า การมีระบบการประเมินผลงานอย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และ 3.48 ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ลักษณะงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับลักษณะงาน
1.ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนพนักงานได้เป็นอย่างดี	4.73	.471	มากที่สุด
2.เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่ท่านทำงานอยู่มีความสามัคคีกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก	4.44	.784	มากที่สุด
รวม	4.58	.599	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยค้ำจุน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เมื่อวิเคราะห์

เป็นรายข้อพบว่า การปฏิบัติงานร่วมกันกับเพื่อนพนักงานได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยมากกว่าความสามัคคีไม่แบ่งพรรคแบ่งพวกโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73และ4.44 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 3 ด้านหลักดังนี้ ด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale จำนวน 7 ข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน	ลักษณะการปฏิบัติงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการปฏิบัติงาน
1.ท่านใช้อุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามมอบหมาย	4.08	.692	มาก
2.ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามมอบหมายได้โดยไม่ต้องใช้ค่าใช้จ่ายเกินงบประมาณ	4.05	.832	มาก
รวม	4.07	.717	มาก

จากตาราง 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าตนเองมีลักษณะการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า การใช้อุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยมากกว่า การสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามมอบหมายได้โดยไม่ต้องใช้ค่าใช้จ่ายเกินงบประมาณ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และ 4.05 ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ	ลักษณะการปฏิบัติงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการปฏิบัติงาน
1.ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด	3.91	.746	มาก

ตาราง 16 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ	ลักษณะการปฏิบัติงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการปฏิบัติงาน
2.ท่านเข้าใจกระบวนการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว	4.05	1.009	มาก
รวม	3.98	.831	มาก

จากตาราง 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าตนเองมีลักษณะการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ความเข้าใจกระบวนการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว มีค่าเฉลี่ยมากกว่า การปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ 3.91 ตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิต

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต	ลักษณะการปฏิบัติงาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการปฏิบัติงาน
1.ท่านสามารถทำงานเสร็จรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	4.12	.827	มาก
2.หัวหน้ามีความเชื่อมั่นในฝีมือการทำงานของท่าน	3.82	.581	มาก
3.ลูกค้าพึงพอใจผลงานของท่าน	3.81	.754	มาก
รวม	3.92	.662	มาก

จากตาราง 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าตนเองมีลักษณะการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า การสามารถทำงานเสร็จรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 4.12 จัดอยู่ลักษณะการปฏิบัติงานในระดับมาก รองลงมาคือ การที่หัวหน้ามีความเชื่อมั่นในฝีมือการทำงาน และการที่ลูกค้าพึงพอใจผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และ 3.81 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 1 อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบแบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือBrown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_o: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกกลุ่มอายุ ไม่แตกต่างกัน

H_a: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุแตกต่างกัน

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test มีสมมติฐานดังนี้

H_o: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_a: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_o และยอมรับสมมติฐานรอง H_a ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 18 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.ด้านต้นทุน	5.631	3	231	.001
2.ด้านกระบวนการ	22.862	3	231	.000
3.ด้านผลผลิต	24.990	3	231	.000

จากตาราง ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุพบว่า ด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต มีค่า Sigเท่ากับ .001, .000, และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_o และยอมรับสมมติฐานรอง H_a หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 19 ผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุโดยใช้ Brown - Forsythe

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Brown-Forsythe	
	Statistic(a)	Sig.
1.ด้านต้นทุน	46.200	.000
2.ด้านกระบวนการ	104.029	.000
3.ด้านผลผลิต	83.151	.000

เมื่อใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง และปฏิเสธสมมติฐานหลัก อธิบายได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนของพนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุแตกต่างกัน แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการของพนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุแตกต่างกัน แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตของพนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุแตกต่างกัน แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น จึงต้องทดสอบเพิ่มเติมเพื่อศึกษาว่ากลุ่มอายุใดบ้างที่มีความแตกต่างกันด้วยวิธี Dunnett's T3

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	กลุ่มอายุ (ปี)	กลุ่มอายุ (ปี)			
		21-30	31-40	41-50	51-60
1.ด้านต้นทุน	21-30	-	-.8016*	-.7519*	-.9571*
			(.000)	(.000)	(.000)
	31-40	-	-	.0497	-.1556
				(.998)	(.775)
	41-50	-	-	-	-.2053
					(.275)

ตาราง 20 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	กลุ่มอายุ (ปี)	กลุ่มอายุ (ปี)			
		21-30	31-40	41-50	51-60
	51-60	-	-	-	-
2.ด้านกระบวนการ	21-30	-	-1.2783*	-.9976*	-1.2449*
			(.000)	(.000)	(.000)
	31-40	-	-	.2807*	.0333
				(.036)	(1.000)
	41-50	-	-	-	-.2474
					(.062)
	51-60	-	-	-	-
3.ด้านผลผลิต	21-30	-	-.8323*	-.7841*	-1.0490*
			(.000)	(.000)	(.000)
	31-40	-	-	.0482	-.2167
				(.987)	(.160)
	41-50	-	-	-	-.2649*
					(.024)
	51-60	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 อธิบายผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี และพนักงานที่มีอายุ 51-60 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .8016, .7519และ .9571 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มอายุอื่นๆที่เหลือนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี และพนักงานที่มีอายุ 51-60 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.2783, .9976 และ 1.2449 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ขณะที่พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานด้านกระบวนการ มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2807 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มอายุอื่นๆที่เหลือนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี และพนักงานที่มีอายุ 51-60 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .8323, .7841 และ 1.0490 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 51-60 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2649 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มอายุอื่นๆที่เหลือนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 2 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาเพียง 2 กลุ่มคือ ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ทำให้ตัวแปรต้นมีเพียง 2 กลุ่มตัวแปร ดังนั้นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จึงใช้ค่าสถิติของการทดสอบ Independent t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_o ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 เขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_o: พนักงาน 2 กลุ่มการศึกษามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_a: พนักงาน 2 กลุ่มการศึกษามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test มีสมมติฐานดังนี้

H_o: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_a: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variance not assumed

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Levene's Test for Equality of Variances		ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		$\overline{X}$	S.D.	t	df	Sig.2-tailed
ด้านต้นทุน	.052	.820	ป.ตรี	4.00	.726	-2.323	233	.021
			สูงกว่าป.ตรี	4.24	.674			
ด้านกระบวนการ	2.323	.129	ป.ตรี	3.92	.865	-1.818	233	.070
			สูงกว่าป.ตรี	4.13	.726			
ด้านผลผลิต	16.845	.000	ป.ตรี	3.87	.706	-2.177	172.827	.031
			สูงกว่าป.ตรี	4.05	.525			

จากตาราง 21 อธิบายผลการทำการทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษาดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ผลการทดสอบพบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .820 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) พบว่า มีค่า Sig.2-tailed เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า กลุ่มการศึกษา 2 กลุ่มนี้ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ต่ำกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ ผลการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .129 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) พบว่า มีค่า Sig.2-tailed เท่ากับ .070 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า กลุ่มการศึกษา 2 กลุ่มนี้ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต ผลการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) พบว่า มีค่า Sig.2-tailed เท่ากับ .031 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า กลุ่มการศึกษา 2 กลุ่มนี้ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านผลผลิตต่ำกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานข้อ 3 รายได้มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ แบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือBrown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_o: พนักงานจากกลุ่มรายได้อย่างน้อย 2 กลุ่มรายได้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_a: พนักงานจากกลุ่มรายได้อย่างน้อย 2 กลุ่มรายได้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test มีสมมติฐานดังนี้

H_o: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_a: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_o และยอมรับสมมติฐานรอง H_a ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 22 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.ด้านต้นทุน	9.372	3	231	.000
2.ด้านกระบวนการ	17.945	3	231	.000
3.ด้านผลผลิต	6.475	3	231	.000

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มรายได้พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต มีค่า Sigเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_a หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 23 ผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้โดยใช้ Brown - Forsythe

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Brown-Forsythe	
	Statistic(a)	Sig.
1.ด้านต้นทุน	36.274	.000
2.ด้านกระบวนการ	58.771	.000
3.ด้านผลผลิต	57.051	.000

เมื่อใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง และปฏิเสธสมมติฐานหลัก อธิบายดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนของพนักงาน จากกลุ่มรายได้อย่างน้อย 2 กลุ่มรายได้แตกต่างกัน แสดงว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการของพนักงาน จากกลุ่มรายได้อย่างน้อย 2 กลุ่มรายได้แตกต่างกัน แสดงว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตของพนักงานจากกลุ่มรายได้อย่างน้อย 2 กลุ่มรายได้แตกต่างกัน แสดงว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นผลผลิตอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น จึงต้องทดสอบเพิ่มเติมเพื่อศึกษาว่ากลุ่มรายได้ใดบ้างที่มีความแตกต่างกันด้วยวิธี Dunnett's T3

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	รายได้ (บาท/เดือน)	รายได้(บาท/เดือน)			
		ไม่เกิน 15,000	15,001 – 20,000	20,001 – 25,000	25,001 ขึ้นไป
1.ด้านต้นทุน	ไม่เกิน15,000	-	-.8085* (.000)	-1.0711* (.000)	-1.1194* (.000)
	15,001–20,000	-	-	-.2626* (.043)	-.3109* (.002)
	20,001–25,000	-	-	-	-.0483 (1.000)
	25,001 ขึ้นไป	-	-	-	-
2.ด้านกระบวนการ	ไม่เกิน15,000	-	-.9255* (.000)	-1.3351* (.000)	-1.5269* (.000)
	15,001–20,000	-	-	-.4096 (.104)	-.6013* (.000)
	20,001–25,000	-	-	-	-.1917 (.778)
	25,001 ขึ้นไป	-	--	-	-
3.ด้านผลผลิต	ไม่เกิน15,000	-	-.7092* (.000)	-.9604* (.000)	-1.2217* (.000)
	15,001–20,000	-	-	-.2512 (.322)	-.5125* (.000)
	20,001–25,000	-	-	-	-.2613 (.178)
	25,001 ขึ้นไป	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 อธิบายผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน พนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาทต่อเดือน และพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .8085, 1.0711 และ 1.1194 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ขณะที่ พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาทต่อเดือนและพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2626 และ .3109 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มรายได้กลุ่มอื่นๆที่เหลือนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ พนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาทต่อเดือน และพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .9255, 1.3351 และ 1.5269 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ขณะที่พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .6013 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มรายได้กลุ่มอื่นๆที่เหลือนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต พนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาทต่อเดือน และพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .7092, .9604 และ 1.2217 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ขณะที่ พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5125 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มรายได้กลุ่มอื่นๆที่เหลือนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 4 อายุงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ แบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือBrown-

Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_o: พนักงานจากกลุ่มอายุงานอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_a: พนักงานจากกลุ่มอายุงานอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test มีสมมติฐานดังนี้

H_o: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_a: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_o และยอมรับสมมติฐานรอง H_a ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 25 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุงานโดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.ด้านต้นทุน	8.971	3	231	.000
2.ด้านกระบวนการ	11.064	3	231	.000
3.ด้านผลผลิต	11.995	3	231	.000

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มรายได้พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าSigเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_o และยอมรับสมมติฐานรอง H_a หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 26 ผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุงานโดยใช้ Brown - Forsythe

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Brown-Forsythe	
	Statistic(a)	Sig.
1.ด้านต้นทุน	46.835	.000
2.ด้านกระบวนการ	61.158	.000
3.ด้านผลผลิต	44.351	.000

เมื่อใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง และปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุงานแตกต่างกัน แสดงว่าอายุงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงต้องทดสอบเพิ่มเติมเพื่อศึกษาว่ากลุ่มอายุงานใดบ้างที่มีความแตกต่างกันด้วยวิธี Dunnett's T3

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	อายุงาน	อายุงาน			
		ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1.ด้านต้นทุน	ไม่เกิน 5 ปี	-	-.6032* (.000)	-.8891* (.000)	-1.0565* (.000)
	6-10 ปี	-	-	-.2859 (.067)	-.4533* (.000)
	11-15 ปี	-	-	-	-.1674 (.197)
	16 ปีขึ้นไป	-	-	-	-
2.ด้านกระบวนการ	ไม่เกิน 5 ปี	-	-.8284* (.000)	-1.2591* (.000)	-1.1655* (.000)
	6-10 ปี	-	-	-.4307* (.001)	-.3370* (.039)
	11-15 ปี	-	-	-	.0936 (.959)

ตาราง 27 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	อายุงาน	อายุงาน			
		ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
	16 ปีขึ้นไป	-	-	-	-
3.ด้านผลผลิต	ไม่เกิน 5 ปี	-	-.5397* (.000)	-.8308* (.000)	-.9269* (.000)
	6-10 ปี	-	-	-.2911* (.036)	-.3872* (.002)
	11-15 ปี	-	-	-	-.0961 (.908)
	16 ปีขึ้นไป	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 อธิบายผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุงานดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี พนักงานที่มีอายุงาน 11-15 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไปโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .6032, .8891 และ 1.0565 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ขณะที่ พนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4533 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มอายุงานอื่นที่เหลือนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี พนักงานที่มีอายุงาน 11-15 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไปโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .8284, 1.2591 และ 1.1655 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ขณะที่ พนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11-15 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4307 และ .3370 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มอายุงานอื่นที่เหลือนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี พนักงานที่มีอายุงาน 11-15 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 16 ปี ขึ้นไปโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5397 .8308 และ.9269 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ขณะที่ พนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11-15 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2911 และ .3872ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มอายุงานอื่นที่เหลือนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 5 ความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 6 การยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 7 ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 8 ลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 9 ความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 10 สภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 11 ค่าจ้าง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 12 ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 13 นโยบายองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 14 การบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 15 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 5 - 17 ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณแบบใส่ตัวแปรอิสระแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) โดยมีตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 3 ด้านคือ

(1) ด้านต้นทุน

(2) ด้านกระบวนการ

(3) ด้านผลผลิต

มีผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_o: ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า สภาพการทำงาน ค่าจ้าง ความมั่นคงในงาน นโยบายองค์การ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน

H_a: ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า สภาพการทำงาน ค่าจ้าง ความมั่นคงในงาน นโยบายองค์การ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน

และแบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน $= \beta_0 + \beta_5$ ความสำเร็จในการทำงาน $+ \beta_6$ การยอมรับนับถือ $+ \beta_7$ ความรับผิดชอบ $+ \beta_8$ ลักษณะของงาน $+ \beta_9$ ความก้าวหน้า $+ \beta_{10}$ สภาพการทำงาน $+ \beta_{11}$ ค่าจ้าง $+ \beta_{12}$ ความมั่นคงในงาน $+ \beta_{13}$ นโยบายองค์การ $+ \beta_{14}$ การบังคับบัญชา $+ \beta_{15}$ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตาราง 28 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน โดยใช้วิธี Enter multiple regression

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (B)	Standardized (Beta)	t	Sig.
ค่าคงที่ β_0	2.467		7.343	.000
ความรับผิดชอบ β_7	.238	.396	3.822	.000
การยอมรับนับถือ β_6	.215	.327	3.289	.001
สภาพการทำงาน β_{10}	.256	.283	5.492	.000
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน β_{15}	-.151	-.126	-1.550	.123
การบังคับบัญชา β_{14}	-.087	-.084	-1.107	.269
ความสำเร็จในการทำงาน β_5	.056	.062	.937	.350
นโยบายองค์การ β_{13}	.034	.040	.620	.536
ความมั่นคงในงาน β_{12}	-.048	-.037	-.648	.518
ลักษณะของงาน β_8	-.035	-.036	-.653	.514
ความก้าวหน้า β_9	.026	.023	.377	.706
ค่าจ้าง β_{11}	.010	.008	.122	.903

ตาราง 28 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (B)	Standardized (Beta)	t	Sig.
Adjusted R Square	.700			
Std. Error of the Estimate	.393			
F	50.583			
Sig.	.000			

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ และสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

เมื่อพิจารณาค่า Standardized (Beta) พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน คือ ความรับผิดชอบ รองลงมาคือ การยอมรับนับถือ และสภาพการทำงาน มีขนาดความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนของพนักงานในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าเท่ากับ .396, .327 และ .283 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Understandardized; B) แสดงการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน = 2.467 + .238(ความรับผิดชอบ) + .215(การยอมรับนับถือ) + .256(สภาพการทำงาน)

จากสมการ อธิบายได้ดังนี้คือ เมื่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ และสภาพการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนจะเพิ่มขึ้น .238, .215 และ .256 หน่วย ตามลำดับ

ค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ .700 หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวในสมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนได้ร้อยละ 70.0 ส่วนอีกร้อยละ 30.0 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_o: ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า สภาพการทำงาน ค่าจ้าง ความมั่นคงในงาน นโยบายองค์การ การบังคับ

บัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ

H_a: ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า สภาพการทำงาน ค่าจ้าง ความมั่นคงในงาน นโยบายองค์การ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ

และแบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ $= \beta_0 + \beta_5$ ความสำเร็จในการทำงาน $+ \beta_6$ การยอมรับนับถือ $+ \beta_7$ ความรับผิดชอบ $+ \beta_8$ ลักษณะของงาน $+ \beta_9$ ความก้าวหน้า $+ \beta_{10}$ สภาพการทำงาน $+ \beta_{11}$ ค่าจ้าง $+ \beta_{12}$ ความมั่นคงในงาน $+ \beta_{13}$ นโยบายองค์การ $+ \beta_{14}$ การบังคับบัญชา $+ \beta_{15}$ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตาราง 29 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ โดยใช้วิธี Enter multiple regression

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (B)	Standardized (Beta)	t	Sig.
ค่าคงที่ β_0	2.042		6.619	.000
การยอมรับนับถือ β_6	.398	.524	6.637	.000
ความรับผิดชอบ β_7	.255	.367	4.464	.000
นโยบายองค์การ β_{13}	.237	.243	4.746	.000
การบังคับบัญชา β_{14}	-.174	-.145	-2.410	.017
ค่าจ้าง β_{11}	.135	.089	1.728	.085
ความมั่นคงในงาน β_{12}	-.094	-.063	-1.382	.168
ความก้าวหน้า β_9	-.079	-.062	-1.264	.208
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน β_{15}	-.057	-.041	-.640	.523
ลักษณะของงาน β_8	-.045	-.040	-.929	.354
ความสำเร็จในการทำงาน β_5	.026	.025	.476	.634
สภาพการทำงาน β_{10}	-.001	-.001	-.027	.979
Adjusted R Square	.811			
Std. Error of the Estimate	.361			
F	92.344			
Sig.	.000			

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ นโยบายองค์การ และการบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

เมื่อพิจารณาค่า Standardized (Beta) พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ คือ การยอมรับนับถือ มีขนาดความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการของพนักงาน ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าเท่ากับ .524, รองลงมาคือ ความรับผิดชอบ และนโยบายองค์การ มีขนาดความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการของพนักงานในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าเท่ากับ .367 และ .243 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการบังคับบัญชา มีขนาดความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการของพนักงานในระดับต่ำมาก แต่เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม โดยมีค่าเท่ากับ -.145 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Understandardized; B) แสดงการเปลี่ยนแปลงของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ = 2.042 + .398(การยอมรับนับถือ) + .255(ความรับผิดชอบ) + .237(นโยบายองค์การ) - .174(การบังคับบัญชา)

จากสมการ อธิบายได้ดังนี้คือ เมื่อปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และนโยบายองค์การ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการจะเพิ่มขึ้น .398, .255 และ .237หน่วย ตามลำดับ และเมื่อปัจจัยด้านการบังคับบัญชาลดลง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ จะเพิ่มขึ้น .174 หน่วย

ค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ .811 หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวในสมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการได้ร้อยละ 81.1 ส่วนอีกร้อยละ 18.9 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_o: ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า สภาพการทำงาน ค่าจ้าง ความมั่นคงในงาน นโยบายองค์การ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต

H_a: ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า สภาพการทำงาน ค่าจ้าง ความมั่นคงในงาน นโยบายองค์การ การบังคับ

บัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต

และแบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต = β_0 + β_5 ความสำเร็จในการทำงาน + β_6 การยอมรับนับถือ + β_7 ความรับผิดชอบ + β_8 ลักษณะของงาน + β_9 ความก้าวหน้า + β_{10} สภาพการทำงาน + β_{11} ค่าจ้าง + β_{12} ความมั่นคงในงาน + β_{13} นโยบายองค์การ + β_{14} การบังคับบัญชา + β_{15} ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตาราง 30 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต โดยใช้วิธี Enter multiple regression

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (B)	Standardized (Beta)	t	Sig.
ค่าคงที่ β_0	1.495		5.682	.000
การยอมรับนับถือ β_6	.434	.716	8.471	.000
ค่าจ้าง β_{11}	.198	.164	2.965	.003
ความสำเร็จในการทำงาน β_5	.126	.149	2.669	.008
สภาพการทำงาน β_{10}	-.093	-.111	-2.535	.012
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน β_{15}	-.144	-.131	-1.888	.060
ความรับผิดชอบ β_7	.052	.093	1.061	.290
นโยบายองค์การ β_{13}	.058	.075	1.363	.174
ความมั่นคงในงาน β_{12}	.047	.040	.815	.416
ความก้าวหน้า β_9	-.035	-.034	-.654	.514
การบังคับบัญชา β_{14}	.017	.018	.274	.785
ลักษณะของงาน β_8	.010	.012	.252	.802
Adjusted R Square	.783			
Std. Error of the Estimate	.308			
F	77.982			
Sig.	.000			

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ค่าจ้าง ความสำเร็จในการทำงาน และสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

เมื่อพิจารณาค่า Standardized (Beta) พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต คือ การยอมรับนับถือ มีขนาดความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตของพนักงาน ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าเท่ากับ .716 รองลงมาคือ ค่าจ้าง และความสำเร็จในการทำงาน มีขนาดความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต ของพนักงานในระดับต่ำมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าเท่ากับ .164 และ.149 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านสภาพการทำงาน มีขนาดความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตของพนักงานในระดับต่ำมาก แต่เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม โดยมีค่าเท่ากับ -.111 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Understandardized; B) แสดงการเปลี่ยนแปลงของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้ และสภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต = 1.495 + .434(การยอมรับนับถือ) + .198(ค่าจ้าง) + .126(ความสำเร็จในการทำงาน) - .093(สภาพการทำงาน)

จากสมการ อธิบายได้ดังนี้คือ เมื่อปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ค่าจ้าง และความสำเร็จในการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตจะเพิ่มขึ้น .434, .198 และ .126 หน่วย ตามลำดับ และเมื่อปัจจัยด้านสภาพการทำงานลดลง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต จะเพิ่มขึ้น .093 หน่วย

ค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ .783 หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวในสมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตได้ร้อยละ 78.3 ส่วนอีกร้อยละ 21.7 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม		
		ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
		ด้านต้นทุน	ด้านกระบวนการ	ด้านผลผลิต
1	อายุ	√	√	√
2	ระดับการศึกษา	√	X	√
3	รายได้	√	√	√
4	อายุงาน	√	√	√
5	ความสำเร็จในการทำงาน	X	X	√
6	การยอมรับนับถือ	√	√	√
7	ความรับผิดชอบ	√	√	X
8	ลักษณะของงาน	X	X	X
9	ความก้าวหน้า	X	X	X
10	สภาพการทำงาน	√	X	√
11	ค่าจ้าง	X	X	√
12	ความมั่นคงใน	X	X	X
13	นโยบายองค์การ	X	√	X
14	การบังคับบัญชา	X	√	X
15	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	X	X	X

หมายเหตุ เครื่องหมาย √ หมายความว่า สอดคล้องกับสมมติฐาน

เครื่องหมาย X หมายความว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาในการวิจัยเรื่อง ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ผู้วิจัยได้สรุปวิธีการศึกษา และผลการค้นคว้าโดยมีสาระสำคัญตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ความสำคัญของการวิจัย
3. สมมติฐานในการวิจัย
4. วิธีดำเนินการวิจัย
5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย
8. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย

2. เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ธนาคารกสิกรไทย

2. ความสำคัญของการวิจัย

ผู้บริหารธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัย ไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงแก้ไขด้านการบริหารงานบุคคล ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. สมมติฐานการวิจัย

1. อายุ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. รายได้ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. อายุงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. ความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
6. การยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
7. ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
8. ลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
9. ความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
10. สภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
11. ค่าจ้าง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
12. ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
13. นโยบายองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
14. การบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
15. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ในกรุงเทพมหานครและสาขาในส่วนภูมิภาครวมทั้งหมดจำนวน 539 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานในวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ได้จำนวนตัวอย่างที่จะนำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 230 คน โดยมีความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% และความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% และสำรองเผื่อการสูญเสียของแบบสอบถามเนื่องจากได้รับการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนไว้ 5% เท่ากับ 12 คน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 242 คน จากการเก็บแบบสอบถาม ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 235 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงานซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) และให้เลือกตอบข้อที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย แบ่งเป็น 2 ด้านหลักดังนี้คือ ปัจจัยปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย แบ่งเป็น 3 ด้านหลักดังนี้ ด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 242 ชุด โดยทำการเก็บแบบสอบถามด้วยวิธียืนแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เพื่อใช้ในการแปลความหมาย ของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กานดา พูนลาภทวี 2539:65) เพื่อทดสอบสมมติฐานด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน

2.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณหรือเชิงซ้อน (Multiple regression) เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐาน

5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาคือ มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 มีอายุ 31-40 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือ

เทียบเท่า จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท/เดือนขึ้นไป จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท/เดือน และผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน ซึ่งมีจำนวนเท่ากันคืออย่างละ 47 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และสุดท้ายคือผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2

อายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน ไม่เกิน 5 ปี มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือ มีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และอันดับสามคือ มีอายุงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไปจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และอันดับสุดท้ายคือ มีอายุงาน 11-15 ปี คิดเป็น 38 คน คิดเป็นร้อยละ16.2

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ผลการศึกษามีดังนี้

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยจูงใจ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยจูงใจ ในด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายข้อ พบว่า การได้รับงานที่สามารถทำได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มีระดับลักษณะงานในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับงานที่สามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้ และงานมีความเหมาะสมกับความสามารถของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.91 และ 3.84 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยจูงใจ ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือในด้านหัวหน้าไว้วางใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านเพื่อนร่วมงานมักจะปรึกษาในเรื่องกระบวนการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และ 3.20 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยจูงใจ ในด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ความรับผิดชอบด้านการสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีการดูแลควบคุมอย่างใกล้ชิดมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านการได้รับอำนาจตัดสินใจในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และ 3.00 ตามลำดับ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยจูงใจ ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า การที่งานที่ปฏิบัติอยู่มีลักษณะงานที่สามารถทำงานโดยใช้

ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านงานที่ทำมีความน่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และ 4.00 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยจูงใจ ในด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ความก้าวหน้าด้านหน่วยงานสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ในงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านตำแหน่งหรือสายงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมตำแหน่งอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และ 4.51 ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงานปัจจัยค้ำจุน

ด้านสภาพการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยค้ำจุน ในด้านสภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า สภาพการทำงานด้านอุปกรณ์ต่างๆมีความพร้อมและสะดวกในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านสถานที่ทำงานได้รับการดูแลรักษาความสะอาดเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และ 3.21 ตามลำดับ

ด้านค่าจ้าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยค้ำจุนในด้านค่าจ้างโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าปัจจัยค่าจ้างด้านหน่วยงานมีการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้พนักงานเป็นประจำทุกปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านรายได้ที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และ 4.03 ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงในงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยค้ำจุน ในด้านความมั่นคงในงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า การที่งานที่ทำอยู่ให้ความมั่นคงกับอนาคต มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านการทำงานในหน่วยงานนี้มีความมั่นคงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และ 4.60 ตามลำดับ

ด้านนโยบายองค์การ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยค้ำจุน ในด้านนโยบายองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ความคงที่ของนโยบายองค์การมีค่าเฉลี่ยมากกว่า ความชัดเจนของการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และ 3.61 ตามลำดับ

ด้านการบังคับบัญชา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยค้ำจุน ในด้านการบังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ความโปร่งใสในขั้นตอนการบริหารงานและการควบคุม มีค่าเฉลี่ยมากกว่า การมีระบบการประเมินผลงานอย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และ 3.48 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะของปัจจัยค้ำจุน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า การปฏิบัติงานร่วมกันกับเพื่อนพนักงานได้

เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ความสามัคคีไม่แบ่งพรรคแบ่งพวกของเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และ 4.44 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าตนเองมีลักษณะการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า การใช้อุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยมากกว่า การสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามมอบหมายได้โดยไม่ต้องใช้ค่าใช้จ่ายเกินงบประมาณ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และ 4.05 ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าตนเองมีลักษณะการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ความเข้าใจกระบวนการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว มีค่าเฉลี่ยมากกว่า การปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ 3.91 ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิต

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าตนเองมีลักษณะการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า การสามารถทำงานเสร็จรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 4.12 จัดอยู่ลักษณะการปฏิบัติงานในระดับมาก รองลงมาคือ การที่หัวหน้ามีความเชื่อมั่นในฝีมือการทำงาน และการที่ลูกค้าพึงพอใจผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และ 3.81 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมติฐานข้อ 1 อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way Anova) พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ของพนักงานอย่าง

น้อย 2 กลุ่มอายุแตกต่างกัน แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อ 2 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ Independent t-test ผลการทดสอบมีดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน พบว่ากลุ่มการศึกษา 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ต่ำกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ พบว่ากลุ่มการศึกษา 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต พบว่ากลุ่มการศึกษา 2 กลุ่มได้แก่ ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านต้นทุนต่ำกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานข้อ 3 รายได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way Anova) พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ของพนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มรายได้แตกต่างกัน แสดงว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อ 4 อายุงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way Anova) พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ของพนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุงานแตกต่างกัน แสดงว่าอายุงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 5 ความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 6 การยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 7 ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 8 ลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 9 ความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 10 สภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 11 ค่าจ้าง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 12 ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 13 นโยบายองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 14 การบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อ 15 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 5 - 17 ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณแบบใส่ตัวแปรอิสระแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) โดยมีตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 3 ด้านคือ

(1) ด้านต้นทุน

(2) ด้านกระบวนการ

(3) ด้านผลผลิต

มีผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน พบว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ และสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ พบว่าปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ นโยบายองค์การ และการบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต พบว่าปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ค่าจ้าง ความสำเร็จในการทำงาน และสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

6. อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. อายุ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 31 – 60 ปี อาจเนื่องมากจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า มีประสบการณ์ใน

การทำงานที่มากกว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรรณภา ชำนาญเวช (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า อายุแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวรรณา ตั้งถาวรสิริกุล (2549) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากจะทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน และด้านผลผลิต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุนและด้านผลผลิต ต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธันย์ชนก ธิติพงศ์วิวัฒน์ (2552) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรมีการกำหนดขั้นตอนกระบวนการทำงานอย่างชัดเจนเป็นที่เข้าใจอย่างดี ทำให้ไม่มีความแตกต่างในประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการของพนักงานทุกระดับ

3. รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่านั้น มีภาระรับผิดชอบในงานมากกว่า และมีแรงกระตุ้นที่จะรักษาประสิทธิภาพการทำงานให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่ได้รับ เพื่อผลตอบแทนด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรรณภา ชำนาญเวช (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมาก จะมีความสำเร็จในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อย

4. อายุงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป อาจเนื่องมากจากพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า มีประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรรณภา ชำนาญเวช (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า พนักงาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงาน

แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยมีความสำเร็จในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า

5. แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ และสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน คือ ความรับผิดชอบ รองลงมาคือ การยอมรับนับถือ และสภาพการทำงาน ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า ค่าจ้าง ความมั่นคงในงาน นโยบายองค์การ การบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน

แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และนโยบายองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ ขณะที่ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ คือ การยอมรับนับถือ รองลงมาคือ ความรับผิดชอบ นโยบายองค์การ และการบังคับบัญชา ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า ค่าจ้าง ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ

แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ค่าจ้าง และความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต ขณะที่ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต คือ การยอมรับนับถือ รองลงมาคือ ค่าจ้าง ความสำเร็จในการทำงาน และสภาพการทำงาน ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ นโยบายองค์การ และการบังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิต

ผลการศึกษา ปัจจัยจูงใจ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ เฮอร์ซเบอร์ก (1959) ที่ว่าปัจจัยจูงใจ ซึ่งได้แก่ เป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคล ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การ และกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขณะเดียวกัน ปัจจัยค้ำจุน ซึ่งได้แก่

สภาพการทำงาน นโยบายองค์การ การบังคับบัญชา และค่าจ้าง ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งช่วยส่งเสริมให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ขณะที่ปัจจัยค้ำจุนด้านการบังคับบัญชา และสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น สามารถอธิบายได้ตามหลักทฤษฎีของ เฮอร์ซเบอร์ก ที่กล่าวไว้ว่า ในบางกรณีถ้าองค์กรมีปัจจัยค้ำจุนในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งอาจส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

7. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ในส่วนของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนและด้านผลผลิต ต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับนี้ไปใช้ประกอบการพิจารณาคัดเลือกรับพนักงานเข้าทำงานในองค์กร โดยกำหนดคุณสมบัติระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เพื่อให้องค์กรเกิดความมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. ในด้านระดับลักษณะงานปัจจัยจูงใจ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า งานที่ทำมีปัจจัยด้าน ความเหมาะสมกับความสามารถของตน การได้รับอำนาจตัดสินใจในการทำงาน และโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีอยู่ในระดับน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ผู้บริหารควรมีการพิจารณาเรื่อง การจัดการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน การให้อำนาจตัดสินใจในการทำงานแก่พนักงานเพิ่มมากขึ้น การเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ให้ทัดเทียมกับตำแหน่งอื่นๆ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดี ผลการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ในด้านระดับลักษณะงานปัจจัยค้ำจุน พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า รายได้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ความชัดเจนของนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงาน การได้รับการประเมินผลงานอย่างเหมาะสม และความสามัคคีของเพื่อนร่วมงาน มีอยู่ในระดับน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ผู้บริหารควรมีการพิจารณาเรื่อง การจัดการด้านค่าจ้างให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนและสื่อสารให้พนักงานเข้าใจตรงกันทุกคน มีการประเมินคุณภาพเครื่องมือการประเมินผลงานพนักงาน เพื่อให้ได้เครื่องมือการประเมินผลงานที่มีมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในผลการประเมินผลงานให้แก่พนักงาน รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนพนักงานเพื่อให้เกิดความสามัคคีกันในองค์กร เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. ในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านต้นทุน พบว่า พนักงานเห็นว่า การปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยไม่ต้องใช้ค่าใช้จ่ายเกินงบประมาณ มีอยู่ในระดับน้อยกว่าการใช้อุปกรณ์

สำนักงานอย่างคุ้มค่า ผู้บริหารควรพิจารณาหาแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในด้านนี้ โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานยังมีความเห็นว่าการได้รับอำนาจตัดสินใจในการทำงานอย่างเต็มที่นั้น มีอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการบริหารจัดการการกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้แก่พนักงาน ให้มากกว่าสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อที่พนักงานจะได้มีความคล่องตัวในการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานได้มากขึ้น อันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนของพนักงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น

5. ในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการและด้านผลผลิต พบว่า ในส่วนของประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการนั้น พนักงานเห็นว่า การปฏิบัติงานถูกต้องตามมาตรฐาน มีอยู่ในระดับน้อยกว่าความเข้าใจในกระบวนการทำงาน และในส่วนของประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิต พนักงานเห็นว่า การที่ลูกค้าพึงพอใจผลงาน มีอยู่ในระดับน้อยกว่าด้านการทำงานเสร็จรวดเร็วตามมาตรฐาน และการที่หัวหน้าเชื่อมั่นในฝีมือการทำงาน ผู้บริหารควรพิจารณาหาแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในด้านนี้ โดยจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ เป็นปัจจัยที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการและด้านผลผลิตมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ตนได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานเป็นอย่างมาก ดังนั้น ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญและความไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะการได้รับการยอมรับนับถือจะส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานที่ตนเองทำ ซึ่งเมื่อคนเรามีความพึงพอใจในงานของตนเองแล้ว จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถามว่าคำตอบที่ตอบลงไปในแบบสอบถาม ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการทำงาน เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นความจริงมากที่สุด

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานทั้ง 3 ฝ่ายได้แก่ พนักงานฝ่ายบริการและการขายลูกค้าธุรกิจ พนักงานฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์ธุรกิจต่างประเทศและพัฒนากระบวนการลูกค้าธุรกิจ และพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธุรกิจต่างประเทศและแฟคตอริ่ง เนื่องจากลักษณะงานของแต่ละฝ่ายงานมีความแตกต่างกันในรายละเอียดปลีกย่อย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัญธรส โล่สกุล. (2551).*ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

กัลย์นพ นรินทร์สรศักดิ์. (2549). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2545). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

กานดา พูนลาภทวี. (2539). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.

จุฑาธิณี สิงหรัญ. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สำนักงานชิดลม*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.

ณัฐเดช จันทรางศุ, พ.ท. (2547). *คุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพล กองดุริยางค์ทหารบก*. ปัญหาพิเศษ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.

ธงชัย สันติวงษ์. (2530). *องค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

ธันย์ชนก ธิติพงศ์วิวัฒน์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สานักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ธิดา สุขใจ. (2549). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณีส่วนโรงงานฟอกย้อม 2 บริษัท ยูเนี่ยนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน)*. ปัญหาพิเศษ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ. (2548). *แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ประดิษฐ์ กาญจนินทร. (2552). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

มงคล ทศมงคลนิรมิต. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

มนต์ทิภา วงศ์ทวีวัฒน์. (2552). *การบริหารจัดการตามแนวทฤษฎี J ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บริษัท ไทย โทเร ซินเทติคส์ จำกัด.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ยงยุทธ ฟูพงศ์ศิริพันธ์ และคณะ. (2547). *การจัดการการตลาด.* กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.

วรรณภา ชำนาญเวช. (2551). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* สารนิพนธ์ บธม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วรรณา ตั้งถาวรสิริกุล. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ศิริพร โอพารธรรมรัตน์. (2546). *การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน : ศึกษากรณี บริษัทอดิเทพจำกัด.* ปัญหาพิเศษ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548). *การวิจัยธุรกิจ.* กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.* กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนันต์ชัย คงจันทร์. (2552). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อภิญญา วิเวโก. (2548). *ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อารินทร์ดา วุธวีระ. (2549). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อุทัย หิรัญโต. (2525). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

Hartung, Maurice L.; & Stock, James E. (2001). *Foundation of elementary school arithmetic*. Chicago: Scott Foresman.

Herzberg, Frederick. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley.

Kotler, Philip. (2003). *Marketing management*. 11th ed. New Jersey: Prentice-hall.

Maslow, Abraham. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and row publishers.

McClelland, David C. (1961). *The achievement motive*. New York: Appleton centurycrofts.

Millet, John D. (1954). *Management in the public service*. New York: Mcgraw. Hill Book.

Peterson; & plawman. (1953). *Business organization and management*. Homewood Illiniose: Richard D.Irwin, Inc.

Yamane,Taro. (1967). *Statistic: An Introductory analysis*. New York: Haper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเพื่อใช้ในงานวิจัย

เรื่อง ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ข้อมูลที่ได้จะใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่การงานหรือด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแต่ประการใด ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุด

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. อายุ

[ ] 21-30 ปี [ ] 31-40 ปี
[ ] 41-50 ปี [ ] 51-60 ปี

2.ระดับการศึกษา

[ ] ต่ำกว่าปริญญาตรี [ ] ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า [ ] สูงกว่าปริญญาตรี

3. รายได้ต่อเดือน

[ ] ไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน [ ] 15,001 – 20,000 บาท/เดือน
[ ] 20,001 – 25,000 บาท/เดือน [ ] 25,001 บาท/เดือนขึ้นไป

4. อายุงาน

[ ] ไม่เกิน 5 ปี [ ] 6-10 ปี [ ] 11-15 ปี [ ] 16 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่ตรงกับระดับลักษณะงานของท่านมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors)	ระดับลักษณะงาน				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) 1. งานมีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
2. ท่านได้รับงานที่สามารถทำได้สำเร็จ					
3. ท่านได้รับงานที่ท่านสามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้					
การยอมรับนับถือ (Recognition) 4. เพื่อนร่วมงานมักจะปรึกษาท่านในเรื่องกระบวนการทำงาน					
5.หัวหน้าไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่านเสมอ					
ความรับผิดชอบ(Responsibility) 6. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีการดูแลควบคุมอย่างใกล้ชิด					
7.ท่านได้รับอำนาจตัดสินใจในการทำงานอย่างเต็มที่					
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) 8.งานที่ท่านทำมีความน่าสนใจ					
9.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีลักษณะงานที่ท่านสามารถทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
ความก้าวหน้า (Advancement) 10. ตำแหน่งหรือสายงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมตำแหน่งอื่น ๆ					
11. หน่วยงานของท่านสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ในงานที่ปฏิบัติ					

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors)	ระดับลักษณะงาน				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ด้านสภาพการทำงาน (Working conditions) 1. อุปกรณ์ต่างๆ มีความพร้อมและสะดวกในการปฏิบัติงาน					
2.สถานที่ทำงานของท่านได้รับการดูแลรักษาความสะอาดเป็นอย่างดี					
ด้านค่าจ้าง (Pay) 3.รายได้ที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
4.หน่วยงานมีการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้พนักงานเป็นประจำทุกปี					
ด้านความมั่นคงในงาน (Job security) 5.งานที่ท่านทำอยู่ให้ความมั่นคงกับอนาคตของท่าน					
6.ท่านคิดว่าการทำงานในหน่วยงานนี้มีความมั่นคงมาก					
ด้านนโยบายองค์การ (Company policies) 7.หน่วยงานได้กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทไว้อย่างชัดเจน					
8.นโยบายในการบริหารงานของหน่วยงานมีความคงที่					
ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) 9. ขั้นตอนการบริหารงานและการควบคุมมีความโปร่งใส					
10. มีระบบการประเมินผลงานอย่างเหมาะสม					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with coworker) 11. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนพนักงานได้เป็นอย่างดี					
12. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่ท่านทำงานอยู่มีความสามัคคีกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่ตรงกับระดับการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติงาน				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ด้านต้นทุน (Cost/Input) 1.ท่านใช้อุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามมอบหมาย					
2.ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามมอบหมายได้โดยไม่ต้องใช้ค่าใช้จ่ายเกินงบประมาณ					
ด้านกระบวนการ (Process) 3. ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด					
4. ท่านเข้าใจกระบวนการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว					
ด้านผลผลิต (Output) 5. ท่านสามารถทำงานเสร็จรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
6. หัวหน้ามีความเชื่อมั่นในฝีมือการทำงานของท่าน					
7. ลูกค้าพึงพอใจผลงานของท่าน					

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	**ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน**
1.อาจารย์ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2.ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญณ์ระวี อนันตอัครกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/5739 **วันที่** 3 ธันวาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวจิตรลดา โสภาไช นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย" โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจน์ระวี อนันตอัครกุล และ อาจารย์ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจแบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวจิตรลดา โสภาไช และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/5739 **วันที่** 3 ธันวาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวจิตรลดา โสภาไช นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย" โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญณ์ระวี อนันตอัครกุล และ อาจารย์ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจแบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวจิตรลดา โสภาไช และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – สกุล	นางสาวจิตรลดา โสภาไฮ
วันเดือนปีเกิด	16 พฤษภาคม 2526
สถานที่เกิด	มหาสารคาม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	37/1 ซ.อ่อนนุช 64 แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	สังคมสงเคราะห์ศาสตร์บัณฑิต สาขากระบวนการยุติธรรม จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2554	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ