

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง



สารนิพนธ์
ของ
ประทุมพร ชนะสิทธิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มิถุนายน 2559

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มิถุนายน 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มิถุนายน 2559

ประทุมพร ชนะสิทธิ์. (2559). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร. ณิชกุล กุณิสร์.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานอาคารฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 336 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือการวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการหาค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่าง พิจารณารายคู่ด้วยวิธีของความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด หรือ Dunnett's T3 และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 29-36 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีรายได้ต่อเดือน 15,001- 25,000 บาท และหน่วยงานที่สังกัด คือ บริหารหนี้และปรับปรุงคุณภาพหนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งโดยรวมอยู่ในระดับดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

พนักงานอาคารที่มีอายุ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำโดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

MOTIVATION ASSOCIATING WITH EMPLOYEES' WORKING EFFICIENCY:
A CASE STUDY COLLECTION DEPARTMENT IN A BANK



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

June 2016

Pratumporn Chanasit. (2016). *Motivation Associating with Employees' Working Efficiency: A Case Study Collection Department in a Bank*. Master's Project, M.B.A.

(Management). Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University. Project

Advisor: Assoc. Prof. Nak Gulid, Ph.D.

The objective of this research was to study the motivation associated with the working efficiency of employees, a case study on the collections department of a bank. The sample size consisted 336 persons and the data collection tools used in this study was a questionnaire. The methods of statistical analysis involved mean, percentage and standard deviation. The hypothesis testing included a t-test and one-way analysis of variance. Whenever variations were discovered, Dunnett's T3 and least significant difference was applied to find the pair difference.

In addition, the Pearson correlation coefficient was used to analyze relationships.

The results of this study are as follows:

Most of the samples were female and between twenty nine to thirty six years of age. The highest levels of education attained were Bachelor's degrees and most of the participants were single. Most of them were full-time staff members who had been working for one to five years in the collections department of a bank with an average monthly salary of between 15,001 - 25,001 baht. The overall motivation level of the staff appeared to be at a high level. The overall productivity of the collections department was also at a good level.

The hypothesis testing revealed the following:

Employees with different ages, types of employment, years of work and salaries established the working efficiency of the employees at a statistically significant level of .01 and .05, respectively.

The physiological needs, safety needs, needs for love and belonging, esteem needs, need to know and understand, needs for aesthetics, and self-actualization were related to working efficiency of employees in a bank at a statistically significant level of .01. The relationships were at moderate and rather low level in the same direction.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างยิ่งของรองศาสตราจารย์ ดร. ณิช กุสิษฐ์อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาสละเวลาในการให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษาตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่อง ให้ความรู้ ข้อคิดเห็นรวมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา รองศาสตราจารย์ ดร. ณิช กุสิษฐ์และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้กรุณาอบรม สั่งสอนประสิทธิประสาทวิชาความรู้ทั้งในทางทฤษฎี รวมถึงการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบคำถามสำหรับการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัวของผู้วิจัยที่เล็งเห็นความสำคัญของการศึกษามาโดยตลอดและสนับสนุนรวมทั้งช่วยเหลือในทุกๆด้านเพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาได้อย่างเต็มที่และเสร็จสมบูรณ์ขอขอบคุณเพื่อนๆ จากภาควิชาการจัดการ X-MBA14 ทุกท่านที่เป็นส่วนหนึ่งในการเรียนและทำกิจกรรมร่วมกัน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันมาโดยตลอดและสุดท้ายขอขอบคุณกำลังใจที่ดีจากผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถผ่านเวลาภาระหน้าที่การทำงานและการศึกษามาได้อย่างดีคุณประโยชน์ที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบให้ทุกท่านที่มีพระคุณแก่ผู้วิจัยและขอให้ทุกท่านประสบแต่ความสุขความเจริญสืบไป

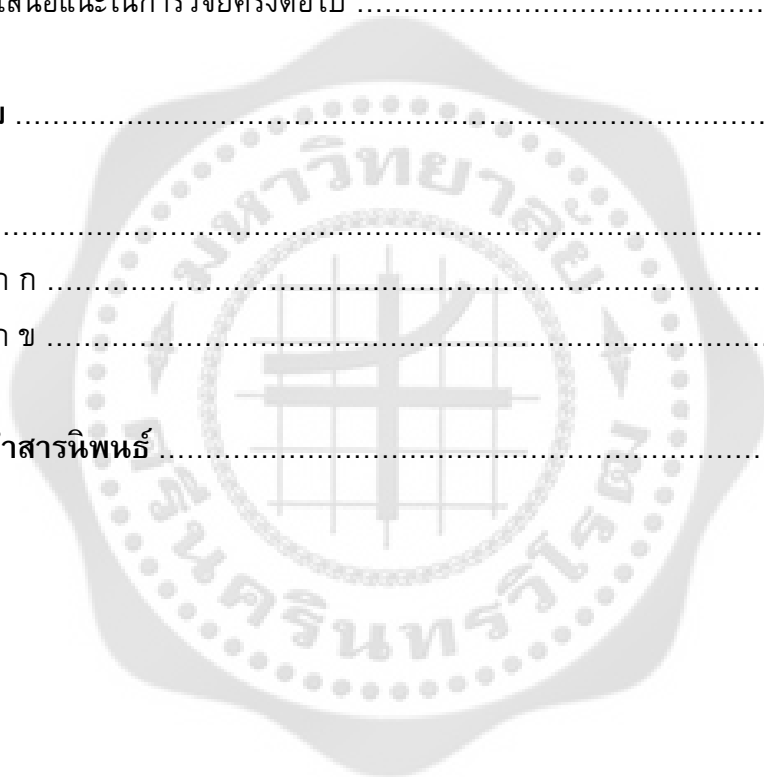
ประทุมพร ชนะสิทธิ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานในการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	25
นโยบายการทวงถามหนี้ฝ่ายบริหารหนี้ของธนาคาร	28
ประวัติและข้อมูลทั่วไปของธนาคาร	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย	40
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	40
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	111
สังเขปการวิจัย	111
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	116
อภิปรายผลการวิจัย	127
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	140
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	143
 บรรณานุกรม	 145
 ภาคผนวก	 151
ภาคผนวก ก	152
ภาคผนวก ข	159
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	 164



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง	41
2 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
3 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละข้อมูลด้านอายุ ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ด้านสถานภาพสมรส ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านรายได้ต่อเดือนตามการจัดกลุ่มใหม่	59
4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	61
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสรีระ	62
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความปลอดภัย	63
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก	63
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง	64
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน	65
10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการทางสุนทรีย์	65
11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ	66
12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง รวบรวมรายด้าน	67
13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน	68
14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณของงาน	69
15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงาน	70

บัญชีตาราง (ต่อ)

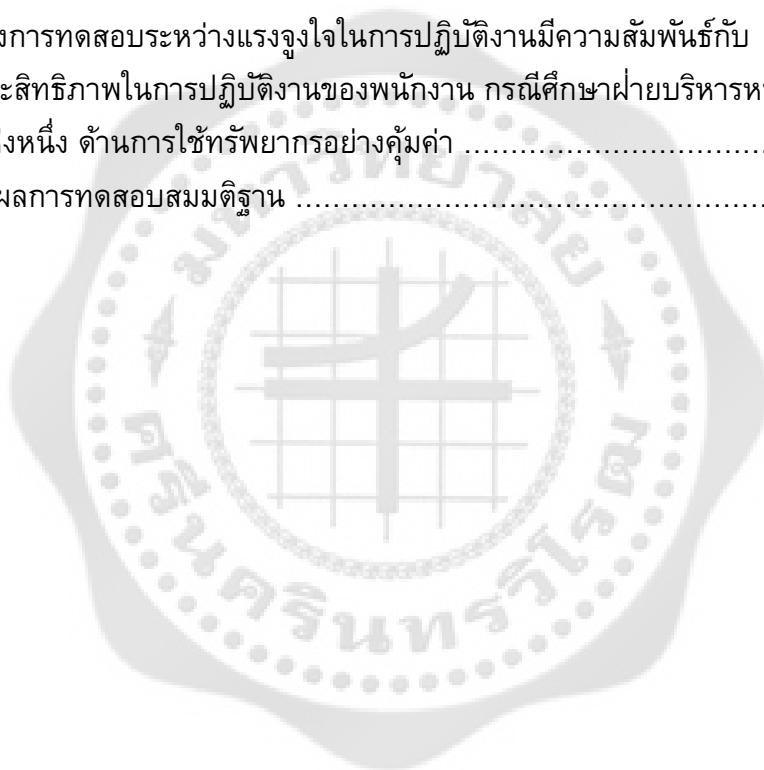
ตาราง	หน้า
16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	71
17 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ	72
18 การทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุโดยใช้สถิติ Levene's test	75
19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุโดยวิธีทดสอบแบบ F-test	76
20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)	77
21 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ Levene's test	78
22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe	79
23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยวิธีทดสอบแบบ F-test	79
24 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส	80
25 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามประเภทของพนักงาน โดยใช้สถิติ Levene's test	82
26 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ Levene's test	84

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยวิธีทดสอบแบบ F-test	85
28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)	86
29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยวิธีทดสอบใช้สถิติ Brown-Forsythe	87
30 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene's test	88
31 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธีทดสอบแบบ F-test...	89
32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)	90
33 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้สถิติ Levene's test	91
34 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดโดยวิธีทดสอบแบบ F-test	92
35 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดโดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe	93
36 แสดงการทดสอบระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่งด้านคุณภาพของงาน	94

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
37 แสดงการทดสอบระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคาร แห่งหนึ่งด้านปริมาณของงาน	98
38 แสดงการทดสอบระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคาร แห่งหนึ่งด้านระยะเวลาในการทำงาน	102
39 แสดงการทดสอบระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคาร แห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	106
40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	109



บัญชีภาพประกอบ

ตาราง	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2 ขั้นตอนการแสดงผลพหุคูณ	15



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันการให้สินเชื่อต่าง ๆ ของธนาคารมีหลากหลายผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อบ้านและที่อยู่อาศัย สินเชื่อเงินกู้ส่วนบุคคล เป็นต้น แต่ละธนาคารจึงต้องมีฝ่ายบริหารหนี้ในการให้คำปรึกษาและให้ความเข้าใจแก่ลูกค้าเมื่อลูกค้าสงสัยในเรื่องของการผ่อนชำระหนี้สินกรณีลูกค้าได้ค้างชำระแก่ธนาคาร และต้องบริหารให้ธนาคารไม่ต้องสำรองหนี้สงสัยจะสูญมากเกินไป ดังนั้น พนักงาน หรือบุคลากรฝ่ายบริหารหนี้ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเนื่องจากพนักงานต้องมีทักษะการเจรจาที่ดี ต้องมีความรู้ด้านการติดตามหนี้สินเฉพาะด้าน หรือแม้แต่บุคลากรฝ่ายบริหารหนี้ระดับสูงก็ต้องรู้วิธีการติดตามและชำระหนี้ของลูกค้า ซึ่งสามารถทำให้การบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์กรใดแม้ว่าจะมีเงินทุนมากมาย มีระบบการจัดการที่ล้ำเลิศ สิ่งเหล่านี้ไม่อาจทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ถ้าปราศจากพนักงานที่มีทักษะ ความสามารถ ความตั้งใจ ความเต็มใจและความพอใจในงาน ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีวิธีบริหารจัดการพนักงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อที่จะรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

ธนาคารแห่งหนึ่งได้รับรางวัล Best Deal of the Year (รางวัลสำหรับองค์กรที่มีข้อตกลงทางธุรกิจที่โดดเด่นที่สุดในปี 2554) จากผลสำเร็จของการรวมกิจการกับธนาคารนครหลวงไทยที่เป็นไปอย่างราบรื่นและลุล่วงไปด้วยดีโดยถือเป็นบันทึกประวัติศาสตร์ทางการเงินครั้งสำคัญของวงการธนาคารพาณิชย์ไทยซึ่งรางวัลนี้จัดขึ้นโดยนิตยสาร Bloomberg Businessweek ไทยแลนด์ ร่วมกับการโหวตของผู้อ่านนิตยสาร ทั้งนี้ธนาคารได้มุ่งเน้นการวางรากฐานที่แข็งแกร่ง อาทิ การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากรการปรับปรุงสาขา การปรับโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการให้บริการและการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันพร้อมตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้นภายใต้กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงมุ่งสู่ความแข็งแกร่ง (Transformation to Strength) และการประสานประโยชน์ร่วมกัน (Realizing Synergies)

ฝ่ายบริหารหนี้ซึ่งเป็นหน่วยงานในธนาคารแห่งหนึ่ง กำลังประสบปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีอัตราการลาออกของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การบริหารงาน และโครงสร้างองค์กรใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจพนักงานเป็นสิ่งสำคัญย่อมมีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานแล้วยังมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งเรื่องปริมาณงานและคุณภาพของงาน และเพื่อให้พนักงานทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ การจัดการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้แก่พนักงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอจึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญเพื่อเป็นการฝึกฝนและเสริมสร้างทักษะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานและปฏิบัติงานให้กับ

องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด และทำให้ธนาคารได้รับผลผลิตจากทรัพยากรบุคคลภายในธนาคารได้มากที่สุดเพื่อสอดคล้องกับพันธกิจของธนาคารอีกด้วย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือนและหน่วยงานที่สังกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจประกอบด้วยความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์ และความต้องการความสำเร็จกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำผลข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น
2. เป็นการเสนอแนวทางในการพัฒนาแรงจูงใจเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 1,281 คน (ข้อมูลจากหน่วยงาน Budget & Planning & Performance ณ วันที่ 9 มิถุนายน 2558) ซึ่งปฏิบัติงานภายใต้ฝ่ายบริหารนี้ของธนาคารแห่งหนึ่ง (เนื่องจากไม่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยชื่อบริษัท จึงใช้ธนาคารแห่งหนึ่ง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตร Taro Yamane (ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. 2536: 260 – 261) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นสูงสุด 0.05 (5%) จะได้ขนาดตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 305 คน ผู้วิจัยจะทำการบวกเพิ่ม 10% จึงทำให้

ขนาดตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 336 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ด้วยวิธีการหากลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนตามประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ และการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยคำนวณจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นดังนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 21-28 ปี

1.1.2.2 29-36 ปี

1.1.2.3 37-44 ปี

1.1.2.4 45-52 ปี

1.1.2.5 53-60 ปี

1.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 สถานภาพสมรส

1.1.4.1 โสด

1.1.4.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.4.3 แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง

1.1.5 ประเภทของพนักงาน

1.1.5.1 พนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้างงาน

1.1.5.2 พนักงานประจำ

1.1.6 ระยะเวลาในการทำงาน

1.1.6.1 ต่ำกว่า 1 ปี

1.1.6.2 1-5 ปี

1.1.6.3 6-10 ปี

- 1.1.6.4 11-15 ปี
- 1.1.6.5 16-20 ปี
- 1.1.6.6 21 ปีขึ้นไป
- 1.1.7 รายได้ต่อเดือน
 - 1.1.7.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
 - 1.1.7.2 15,001 - 25,000 บาท
 - 1.1.7.3 25,001 - 35,000 บาท
 - 1.1.7.4 35,001 - 45,000 บาท
 - 1.1.7.5 45,001 บาทขึ้นไป
- 1.1.8 หน่วยงานที่สังกัด
 - 1.1.8.1 บริหารหนี้และปรับปรุงคุณภาพหนี้ (Collections)
 - 1.1.8.2 งบประมาณและวางแผน (Budget & Planning & Performance)
 - 1.1.8.3 กลยุทธ์และสนับสนุน (Collections MIS & Strategy)
- 1.2 แรงจูงใจ
 - 1.2.1 ความต้องการทางสรีระ
 - 1.2.2 ความต้องการความปลอดภัย
 - 1.2.3 ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก
 - 1.2.4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง
 - 1.2.5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน
 - 1.2.6 ความต้องการทางสุนทรีย์
 - 1.2.7 ความต้องการความสำเร็จ
- 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ของธนาคารแห่งหนึ่ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ได้ให้ความหมายคำนิยามที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง เป็นดังนี้

1. บริหารหนี้ หมายถึง หน่วยงานขององค์กรที่ช่วยให้คำปรึกษาให้กับลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้วและต้องผ่อนชำระหนี้ให้กับธนาคารในทุกๆเดือนและบริหารความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้และหนี้สูญและมีการวางแผนนโยบายและกระบวนการเรียกเก็บหนี้ที่ไม่ทำให้ธนาคารต้องสำรองหนี้สงสัยจะสูญเกินกว่างบประมาณที่กำหนดไว้ล่วงหน้าบริหารคุณภาพลูกหนี้ที่ไม่สามารถผ่อนชำระหนี้ได้โดยการขยายระยะเวลาให้สินเชื่อ

2. แรงจูงใจ หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำหรือเคลื่อนไหว หรือมีพฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผลของการกระทำนั้นเอง ประกอบด้วย

2.1 ความต้องการทางสรีระ หมายถึง ความต้องการตอบสนองความหิวกระหายความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขบถ่ายความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกายและความต้องการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

2.2 ความต้องการความปลอดภัย หมายถึง ความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษาความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

2.3 ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก หมายถึง ความอยากมีเพื่อนมีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรักขั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

2.4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง หมายถึง ความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดังและต้องการความรู้สึกที่ดีของคนอื่นต่อตน

2.5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน หมายถึง ความอยากรู้อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถอยากมีประสบการณ์

2.6 ความต้องการทางสุนทรีย์ หมายถึง ความต้องการด้านความดี ความงามคุณธรรมและความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

2.7 ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง เป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับขั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูง หรือสร้างความรู้สึก “พอ” ในความเป็นเขาเสียก่อนซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับประสบการณ์สูงสุดคือได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเองจนตระหนักในสภาพความเป็นจริงแห่งชีวิตซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิต หรือสัจจธรรมแห่งชีวิต

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้โดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับผลผลิตที่องค์กรได้รับซึ่งมี 4 ด้านดังนี้

3.1 ด้านคุณภาพของงานหมายถึง งานที่ออกมาจะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิต และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

3.2 ด้านปริมาณงานหมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

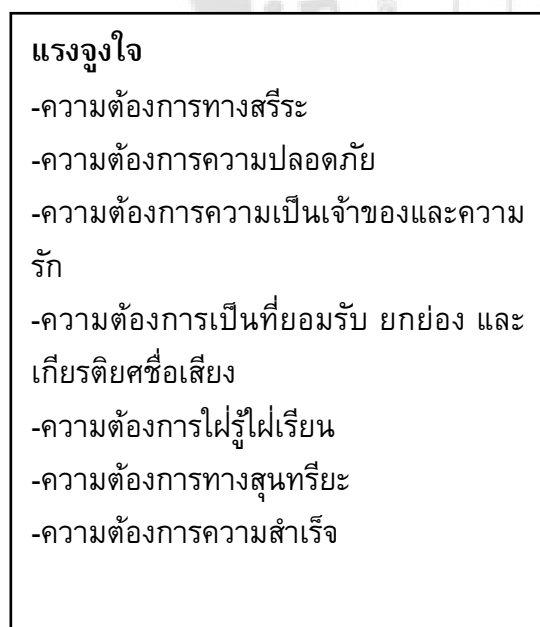
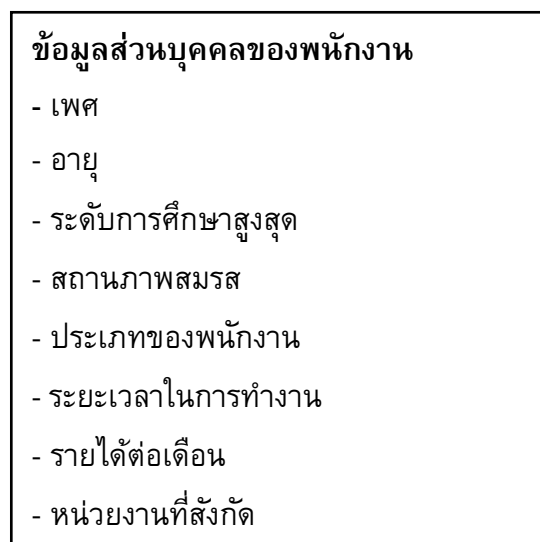
3.3 ด้านระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย

3.4 ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าหมายถึง การใช้ทรัพยากรด้านการเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

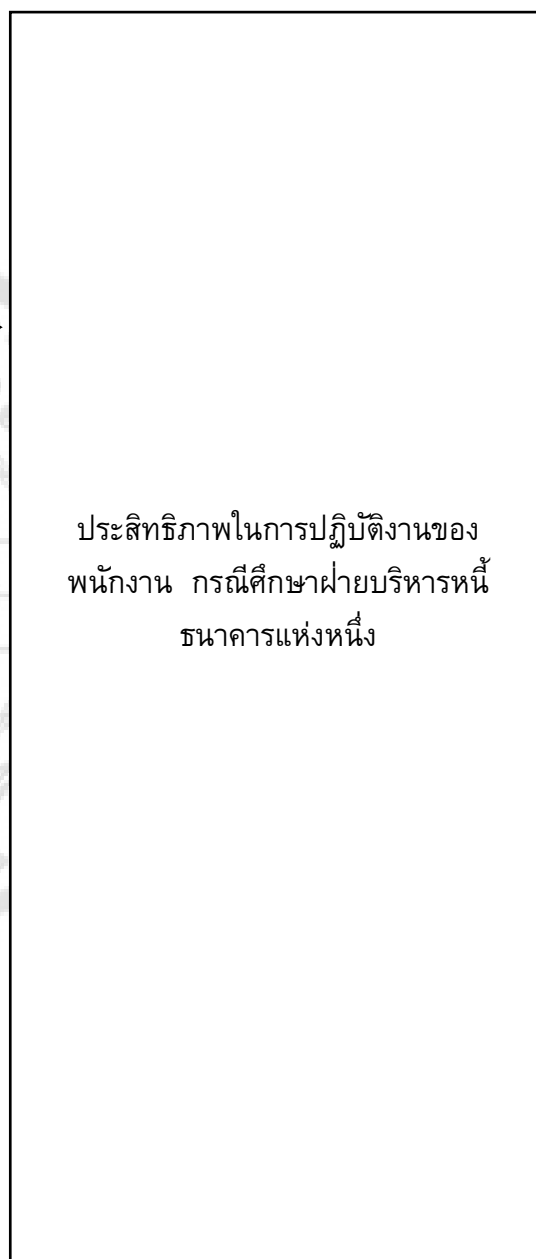
กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

ในการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง” มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ(Independent Variables)



ตัวแปรตาม(Dependent Variable)



t-test
→
One-way
ANOVA

Pearson
Correlation
↔

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด สถานภาพสมรส ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และ หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

2. แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าธนาคารแห่งหนึ่ง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. นโยบายการทวงถามหนี้ฝ่ายบริหารหน้าอาคาร
5. ประวัติและข้อมูลทั่วไปของธนาคาร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ (พรทิพย์ วรกิจโกคาทร 2529: หน้า 312 - 315) คือ

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชายและเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกันเช่นการวิจัยเกี่ยวกับชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่นพบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุดส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุดแต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่าชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟังหรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกันยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟังให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้นการวิจัยโดยซี.เมเบิล (C.Maple) และไอแอลเจนิสและดีเรฟ (I.L. Janis; & D. Rife) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่าการชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคนที่เพิ่มขึ้นอายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสารและสื่ออีกด้วยเช่นภาษาที่ใช้ในวัยต่างกันก็ยังมี ความต่างกันโดยจะพบว่าภาษาใหม่ๆแปลก ๆ จะพบในคนหนุ่มสาวสูงกว่าผู้สูงอายุเป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสารดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่าการศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมี

พฤติกรรม การสื่อสารต่างกันไปเช่นบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึงอาชีพรายได้ เชื่อชาติตลอดจนภูมิหลังของครอบครัวเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่าฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย พนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้กล่าวว่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะครอบครัว เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแตกต่างกัน ความแตกต่างกันดังนี้

1. อายุเป็นลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการสื่อสาร ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับสาร การจงใจหรือการโน้มน้าวของคน เช่น การใช้การสื่อสารภาษาในการสื่อสารของบุคคลในวัยที่ต่างกันก็มีความแตกต่างกัน ไม่มากก็น้อย ยิ่งบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะยิ่งพัฒนากรอบแห่งการอ้างอิงเพิ่มจำนวนมากขึ้น การพัฒนากรอบดังกล่าวดำเนินการโดยหลักการผูกพันกัน (Association) และประสบการณ์ที่ได้รับมาตลอดอายุของบุคคล เมื่ออายุมากขึ้นจะเพิ่มข่าวสารเข้าไปในกรอบเพื่ออ้างอิงมากขึ้นเมื่อบุคคลได้เริ่มพัฒนาวงรอบเพื่อการอ้างอิงไว้อย่างดีแล้วการเพิ่มพูนข่าวสารใหม่ อาจไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมอย่างมากมาย ซึ่งต่างจากพวกที่มีอายุน้อยกว่า เช่น วัยรุ่นที่ยังไม่มีการพัฒนาโครงสร้างทัศนคติให้แข็งแกร่งพอข่าวสารใหม่ที่ส่งเข้าไปอาจจะทำให้ส่วนของวงรอบเพื่ออ้างอิงเกิดความสมบูรณ์ อายุต่างกันโดยอาจจะไม่ได้ขึ้นอยู่กับความเป็นหญิงสาว แต่ขึ้นอยู่กับความแตกต่าง ของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับมากับบุคคลผูกสัมพันธ์ด้วยกับสภาพ และชนิดของโครงสร้างทัศนคติ การดำเนินกรรมวิธีเกี่ยวกับข่าวสารที่บุคคลแต่ละคนมี

2. เพศที่ต่างกันทำให้การสื่อสารต่างกัน ชายและหญิงก่อบุญกิจตอบสนองต่อข่าวสารจงใจแตกต่างกันและสรุปได้ว่า โดยทั่วไปแล้วการจงใจสตรีทำได้ง่ายกว่า จงใจสุภาพบุรุษ

3. การศึกษา เป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสารตั้งงานวิจัยหลายชิ้นที่ว่าการศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการจงใจ และสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มากขึ้น เป็นต้น

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจหมายถึงอาชีพ รายได้ เชื่อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคล

คีรีวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2550: 57-59) กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วยอายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นหาความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดควรต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากการที่สตรีทำงานมีมากขึ้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายสำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้านั้นๆ และยังสนใจในการพิจารณาถึงลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และโครงสร้างด้านสื่อที่จะเกี่ยวข้องกับผู้ที่ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4. รายได้ การศึกษา อาชีพ และสถานภาพ (Income, Education, Occupation and Status) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำ จะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยงเกณฑ์รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้สูงที่มีอายุต่างๆ ถือว่าใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุเป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้กันมากขึ้น เกณฑ์รายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพร่วมกัน

เดอฟลู (พีระ จิระโสภณ. 2539: 645-646; อ้างอิงจาก DeFleur. 1996) กล่าวว่า ทฤษฎีการสื่อสารมวลชนเกี่ยวกับผู้รับสาร (Theories of Mass Communication) ได้กล่าวถึงตัวแปรแทรก (Intervening variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เห็นว่าข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสารและเกิดผลโดยตรงทันทีแต่มีปัจจัยบางอย่างที่

เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่นปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร นั้น DeFleur ได้สอนทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) โดยมีหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกซบเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ความแตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไขที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการรับรู้ข่าวสาร

ฮาวคิน และมาเตอร์บัทซ์ (Hawkins & Mothersbaugh, 2010:116-124) กล่าวว่าประชากรศาสตร์ใช้อธิบายประชากรในแง่ของขนาด การกระจายตัวและโครงสร้าง ประชากรศาสตร์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคทั้งทางตรงและมีผลต่อคุณลักษณะอื่นๆ ของผู้บริโภค เช่น ลักษณะส่วนตัว และรูปแบบการตัดสินใจ (Hawkins; & Mothersbaugh 2010: 116-124, citing M.R. Stafford, 1996: 6-22) ดังนี้

1. อายุ (Age) จะมีวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและบรรทัดฐานทางทัศนคติ นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค
2. การศึกษา (Education) เป็นส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้า โดยพิจารณาบางส่วนจากกำไรและอาชีพ นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลต่อความคิด การตัดสินใจ และความสัมพันธ์อื่นๆ
3. รายได้ (Income) ซึ่งระดับของรายได้ในครัวเรือนรวมกับความมั่งคั่งสะสม (Accumulated Wealth) จะเป็นตัวกำหนดอำนาจในการซื้อ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543: 38-39) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ รวมถึงอายุ เพศ วงจรชีวิตของครอบครัว การศึกษา รายได้ เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อนักการตลาด เพราะเกี่ยวข้องกับอุปสงค์ (Demand) ในตัวสินค้าทั้งหลาย การเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ชี้ให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของตลาดใหม่ และตลาดอื่นก็จะหมดไป หรือลดความสำคัญลง ลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญมี ดังนี้

1. อายุ นักการตลาดต้องคำนึงถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงของประชากรในเรื่องของอายุด้วย

2. เพศ จำนวนสตรี (สมรสหรือโสด) ที่ทำงานนอกบ้านเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ นักการตลาดต้องคำนึงถึงว่าปัจจุบันสตรีเป็นผู้ซื้อรายใหญ่ซึ่งที่แล้มาผู้ชายเป็นผู้ตัดสินใจซื้อนอกจากนั้นบทบาทของสตรีและบุรุษมีบางส่วนที่ซ้ำซ้อนกัน

3. วงจรชีวิตของครอบครัวชั้นตอนแต่ละชั้นของวงจรชีวิตของครอบครัวเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของพฤติกรรม ชั้นตอนของวงจรชีวิตของครอบครัวแบ่งออกเป็น 9 ชั้นตอน ซึ่งแต่ละชั้นตอนนั้นจะมีพฤติกรรมที่ซื้อที่แตกต่างกัน

4. การศึกษาและรายได้ การศึกษามีอิทธิพลต่อรายได้เป็นอย่างมาก การรู้ว่าอะไรเกิดขึ้นกับการศึกษาและรายได้เป็นสิ่งสำคัญ เพราะแบบแผนการใช้จ่ายขึ้นอยู่กับรายได้ที่ตนมี

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของการจูงใจ

การจูงใจมนุษย์เป็นปรากฏการณ์ที่สลับซับซ้อน ดังนั้น จึงไม่อาจจะหาคำจำกัดความที่เป็นสูตรสำเร็จตายตัวง่าย ๆ ได้ นอกจากนั้นผลของการจูงใจก็ยังยากแก่การวัด อาทิ เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจสูงนั้นมีได้หมายความว่า ระดับขวัญหรือการจูงใจจะต้องสูงตามไปด้วยเสมอ อย่างไรก็ตามสำหรับศัพท์ของการจูงใจ (Motivation) นั้น เป็นคำที่มาจากภาษาละตินว่า Movere อันหมายถึงการเคลื่อนไหว ซึ่งเป็นเรื่องราวของความรู้สึกซึ่งไม่หยุดนิ่งอันยังเป็นผลให้เกิดพฤติกรรม หรือการกระทำ (สร้อยตระกูล ติวยานนท์ อรรถมานะ 2542:83) บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันในการแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้สถานการณ์เดียวกัน มิใช่เป็นเพราะมีความรู้ความสามารถมีสติปัญญาตลอดจนประสบการณ์ที่แตกต่างกันเท่านั้น แต่ปัจจัยที่สำคัญยิ่งกว่าอีกประการหนึ่งคือ การที่บุคคลได้รับการจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่าง เป็นเหตุให้แต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถในการปฏิบัติงานมากน้อยแตกต่างกันไปด้วยการจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จำเป็นต้องศึกษาในหลาย ๆ ประเด็น เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนว่าบุคคลแต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกันเพราะอะไร ถ้าหากสามารถจะบอกสาเหตุพฤติกรรมของแต่ละคนได้ก็คงจะทำให้การดำเนินชีวิตของเราดีขึ้น เพราะการเข้าใจสาเหตุพฤติกรรมจะช่วยให้คนเรามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และให้อภัยกันได้ง่ายขึ้น แต่ในชีวิตจริงแม้แต่บุคคล 2 คน รู้จักกันเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันเป็นต้นว่า บิดา มารดาและบุตร สามี ภรรยา ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท ก็ยากที่จะบอกสาเหตุของพฤติกรรมของคนที่เรารักและสนิทได้ถูกต้องทุกครั้ง เพราะสาเหตุของพฤติกรรมเป็นที่สังเกตไม่ได้ และบางครั้งผู้แสดงพฤติกรรมเองก็อาจจะบอกไม่ได้ว่าทำไมตนเองจึงแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น นักจิตวิทยาได้พยายามอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมจงพยายามสร้างทฤษฎีขึ้น โดยใช้ความคิดรวบยอดสมมติฐานที่เรียกว่าการจูงใจ ซึ่งหมายถึงองค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดหมาย แต่เนื่องจากเราไม่สามารถสังเกตแรงจูงใจได้โดยตรง จึงต้องอธิบายพฤติกรรมที่สังเกตได้เป็นสิ่งอ้างอิง (สุรางค์ ไคว์ตระกูล. 2541: 153)

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

ในเรื่องของการทำงาน จะต้องระลึกถึงคุณภาพของงานเป็นสำคัญ การทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียรและใช้สติปัญญาเป็นเครื่องนำทาง งานจะมีคุณภาพดี การทำงานที่ทำด้วยใจมีความตระหนักรักงานที่ทำอยู่ จะก่อให้เกิดความพอใจและกระตุ้นให้รู้สึกว่าการช่วยทำให้ชีวิตก้าวหน้าจึงทำให้มีการทำงานด้วยความกระตือรือร้น การที่คนทำงานมีจุดมุ่งหมายในการทำงานแตกต่างกันย่อมมีผลต่อการทำงานที่แตกต่างกัน คนบางคนทำงานเพราะชอบงานที่ทำ การได้ทำงานเป็นความสุขเรียกว่ามีแรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจจึงถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลโดยตรง และการที่บุคคลแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติในหน้าที่ที่รับผิดชอบแตกต่างกันภายใต้สถานการณ์เดียวกันนั้น มิใช่เป็นเพราะมีความรู้ความสามารถมีสติปัญญา ตลอดจนประสบการณ์แตกต่างกันเท่านั้น แต่ปัจจัยที่สำคัญยิ่งกว่าประการหนึ่ง คือการปฏิบัติงานได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เป็นเหตุให้แต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถในการทำงานมากน้อยแตกต่างกันไปด้วย แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เกี่ยวกับแรงจูงใจนั้น ได้มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันหลากหลายความหมายด้วยกันดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 150) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึงวิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ตามความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกตัวบุคคล จะเห็นได้ว่าการจูงใจเป็นการกระตุ้นหรือการสร้างสิ่งเร้า เพื่อช่วยให้เกิดการกระทำต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะกระตุ้นให้ปฏิบัติได้ทำงานด้วยความขยัน มีความกระตือรือร้นที่จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วย เป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังภายในของคนที่ปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมุ่งหวังที่จะได้รับรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน

สมพร สุทัศนีย์ (2542: 29) ได้กล่าวไว้ว่า การจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นหรือมีแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ พฤติกรรมทางสังคม และพฤติกรรมการทำงาน โดยเฉพาะในองค์การ ผู้นำมีหน้าที่โดยตรงในการจูงใจผู้ร่วมงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ เพราะมนุษย์จะทำงานเต็มความสามารถหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความเต็มใจในการทำงาน การจูงใจเป็นเรื่องของการสนองความต้องการที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

พนัส หันนาคินทร์ (2542: 130) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจหมายถึงกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือจุดประสงค์ขององค์การมาตรการต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะเป็นการกระตุ้นเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือจัดระบบองค์การใหม่สภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการ ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะใช้พลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย หรือความศรัทธาเริ่มของตนเองที่นำความสำเร็จมาสู่องค์การ

ตำราศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543: 10) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือเราให้อิทธิพลได้เพิ่มพูนความสามารถ ความพยายามหรือพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำหรือทุ่มเทในงานที่ทำเพื่อให้บรรลุความปรารถนาในการแก้ปัญหาหรือเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ

การริสัน (สมยศ นาวิการ, 2540: 40; อ้างอิงจาก Garrison. 1997: 208) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าเป็นแรงขับภายใน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมออกในระยะแรกเพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และพฤติกรรมต่อไปเรื่อย ๆ เมื่อประสบผลสำเร็จ

พลูเกต (ทองวรรณ ศิริวรรณ. 2543: 9; อ้างอิงจาก Plunkett. 1997: 391) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า คือผลของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการภายในและอิทธิพลภายนอกของบุคคล ซึ่งทำให้ตัวบุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา

บีช (ยงยุทธ เกษสาคร. 2545: 32; อ้างอิงจาก Beach. 1985: 379) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจหมายถึง การกระทำที่คนเต็มใจที่ใช้พลังงานของเขาเพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Goal) หรือเพื่อรางวัล (Reward) ที่จะได้รับเป็นสิ่งตอบแทน

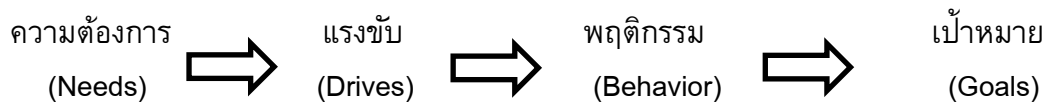
กुरาลินค์ (ยงยุทธ เกษสาคร. 2545: 133; อ้างอิงจาก Guralnik. 1970: 929) ได้อธิบายความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) ในลักษณะของการจัดการว่าหมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมโดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือการกระทำที่บุคคลจะทำงานสำเร็จ โดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำของคนอื่นที่กำหนด แนวทางเฉพาะใช้ในการบริหารโดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงานทำงานให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ฮอทเก็ตส์ (ยงยุทธ เกษสาคร, 2545: 135; อ้างอิงจาก Hodgetts. 1999: 36) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึงการกระตุ้นเร้าและการทำให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมคนอื่นจะยังผลให้คนเกิดความรู้สึกภายใน เป็นพลังมีการเร้าหรือการเคลื่อนไหวที่บงการ หรือเป็นช่องทางให้มีพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้โดยอาจกระตุ้นเร้าและทำให้เกิดอิทธิพลเช่นว่านั้นด้วยวิธีเชิงปฏิฐานหรือเชิงบวก (Positive) ดังเช่นการดำเนินการเพื่อสนองความปรารถนาต่างๆ ให้อพอใจของบุคคล และด้วยวิธีการจูงใจเชิงลบ (Negative incentives) เช่น การตำหนินาน บังคับให้ทำงานด้วยวิธีการต่าง ๆ หากไม่ปฏิบัติตามต้องได้รับโทษ เป็นต้น

2.3 การเชื่อมโยงปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง การกระทำทุกวิถีทางที่จะให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมในทางที่ต้องการ การจูงใจจึงเป็นเสมือนแรงขับภายใน (Internal Drive) ที่จะทำใ้บุคคลเกิดพฤติกรรมการทำงานในทางที่ถูกต้องและเป็นไปตามองค์การคาดหวังไว้ ดังนั้นพื้นฐานที่สำคัญของการจูงใจก็คือการสร้างให้เกิดความต้องการ (Needs) ขึ้นก่อน เมื่อคนเกิดความต้องการแล้วก็จะเกิดแรงขับ (Drive) หรือความ

อยากที่จะกระทำขึ้น จนผลสุดท้ายก็จะเกิดการกระทำหรือพฤติกรรม (Behavior) ตามเป้าหมายที่ต้องการ ไว้ดังรูป



ภาพประกอบ 2 ขั้นตอนการแสดงพฤติกรรม

ที่มา: เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ*.

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2550: 336) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่าการจูงใจ (Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทางความต้องการแรงจูงใจในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า การจูงใจมีลักษณะเป็นนามธรรม กล่าวคือเป็นวิธีการที่ชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ (Motive) เหตุนี้การจูงใจจึงเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการจูงใจหมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามต่อสิ่งจูงใจ

สิ่งจูงใจอาจมีทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เองแต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคลคือความต้องการ (Needs)

จากการที่ได้มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้หลายทิศทางนี้ พอสรุปได้ว่า แรงจูงใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นตัวกระตุ้น ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งออกมาอย่างมุ่งมั่น เพื่อการดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่งให้สำเร็จตามที่ต้องการ

2.4 มูลเหตุจูงใจในการทำงาน

การทำงานของแต่ละคนย่อมขึ้นอยู่กับมูลเหตุจูงใจที่เป็นแรงกระตุ้นให้คนแต่ละคนทำงาน ผลงานจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ต่อไปนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, ปมก:120)

1. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ แสงสว่าง กฎระเบียบกฎเกณฑ์ของสถานที่ทำงานบรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น

2. เศรษฐกิจ เป็นผลตอบแทนจากการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าแรง ค่าสมนาคุณ โบนัส ค่าตอบแทน รวมทั้งฐานะทางครอบครัว รายจ่ายของครอบครัว ซึ่งมีผลต่อการทำงาน

3. ฐานะทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งของงานและสังคม ตำแหน่งงาน หน้าที่ การงานของแต่ละคน ได้รับการยอมรับจากสังคมจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความภูมิใจ มีความรับผิดชอบมากขึ้น

4. เจตคติต่องาน ความรู้สึกว่างงานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เป็น การรับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม นอกจากนี้ความกดดัน ความสนใจ ความเอาใจใส่ก็มีผลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก

5. ความมีอิสระในการทำงาน ความสามารถที่จะได้รับความรู้ความสามารถได้เต็มที่โดยไม่ต้องมีใครบังคับ มีอิสระในการทำงาน เหล่านี้เป็นมูลเหตุให้คนตั้งใจในการทำงานและมีความสุขในการทำงาน

2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจมีหลายทฤษฎีและแตกต่างกันไป ทุกทฤษฎีต่างก็มีความคล้ายคลึงกันเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ เนื้อหาทฤษฎีที่เน้นกระบวนการที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการศึกษา มีดังนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick W. Taylor

ในยุคของการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) วิศวกรชาวอเมริกัน คือ Frederick W. Taylor ได้เสนอหลักการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ มาใช้ในการจัดการซึ่งก่อให้เกิดปรัชญาของการบริหารที่เน้นหลักการพื้นฐานของการนำวิทยาศาสตร์มาใช้ในการจัดการบริหาร การเน้นการให้สิ่งจูงใจกับผู้ทำงานโดยถือหลักการว่าทำงานมากได้เงินมาก (more production more money) และเน้นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบุคคลอย่างสูงสุด เพื่อประโยชน์ขององค์การ (วรเดช จันทรศร. 2544: 32) ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับการจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการกำหนดเวลากับความสามารถในการทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายชิ้นงาน การให้โบนัสกับผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น เทย์เลอร์เห็นว่าสิ่งจูงใจทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จูงใจให้พนักงานแต่ละคนทำงาน จำนวนเงินที่พนักงานรับจะมีความสำคัญมากกว่าลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานจะทำงานอะไรก็ได้ที่ช่วยให้เขาได้รับค่าจ้างมากพอ การจูงใจตามวิธีการทางวิทยาศาสตร์ของ Frederick W. Taylor ใช้ได้ผลในระยะสั้นเท่านั้น เนื่องจากมนุษย์มีชีวิตจิตใจดังนั้นการปฏิบัติต่อและให้ลูกน้องทำงานเสมือนเครื่องจักรจึงไม่อาจใช้ได้ในระยะยาว

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

มาสโลว์ (Maslow. 1954) เป็นนักจิตวิทยาากลุ่มมนุษยนิยม ทฤษฎีของเขาได้ชื่อว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ โดยอธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักดิ้นรนตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ในยุคแรก ๆ ที่ Maslow ทำการศึกษา เขาแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น ลำดับที่ 5 เป็นความต้องการระดับสูง ในยุคต่อมา Maslow

ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและแบ่งความต้องการลำดับที่ 5 ให้ละเอียดออกไปอีกเป็น 3 ลำดับ รวมใหม่ทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้นของความต้องการ ดังต่อไปนี้

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ คือ ความต้องการตอบสนอง ความหิวกระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกายและความต้องการการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย คือ ความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของ และความรัก คือ ความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก ขั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง คือ ความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง และต้องการความรู้สึกที่ดีของคนอื่นต่อตน

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน คือ ความอยากรู้ อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ อยากมีประสบการณ์

ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรีย์ ได้แก่ ความต้องการด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

ลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต

ขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับขั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูง หรือสร้างความรู้สึก “พอ” ในความเป็นเขาเสียก่อน ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับประสบการณ์สูงสุด คือ ได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเองจนตระหนักในสภาพความเป็นจริงแห่งชีวิต ซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิต หรือสัจธรรมแห่งชีวิต

ความต้องการทั้ง 7 ลำดับขั้นตอนตามแนวคิดของ Maslow นั้น บุคคลจะกระทำการเพื่อสนองความต้องการลำดับแรกก่อน แล้วจึงดิ้นรนเพื่อสนองความต้องการถัดมาเป็นลำดับตัวอย่างพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เช่น ตราบดีที่ค่าแรงยังไม่พอกัน (ความต้องการขั้นที่ 1) หรือตนต้องเผชิญสถานการณ์เสี่ยงภัยในหน้าที่ (ความต้องการขั้นที่ 2) ในภาวะดังกล่าวนี้ พนักงานอาจยังไม่คำนึงถึงความรัก การยอมรับ การยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง (ความต้องการขั้นที่ 4) หรือจะยังไม่ดิ้นรนเพื่อหาความรู้ ความดี ความงาม หรือความสมบูรณ์แบบส่วนตัว (ความต้องการขั้นที่ 5, 6 และ 7) จึงเห็นได้ว่าคนบางคนกระทำในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ เพื่อให้ความต้องการทางกายได้รับการตอบสนอง เช่น เพื่อให้ท้องหายหิว เพื่อสนองความต้องการทางเพศ หรือเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้ให้อบอุ่นใจว่าต่อไปภายหน้าจะได้มีกินมีใช้

นอกจากนั้น Maslow ได้แบ่งความต้องการทั้ง 7 ขั้น ออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 (ความต้องการขั้นที่ 1- 4) เรียกว่า “ความต้องการขั้นต่ำ” หรือความต้องการเนื่องจากการขาดหรือไม่มี ซึ่งเป็นการตอบสนองจากปัจจัยภายนอก ส่วนกลุ่มที่ 2 (ความต้องการขั้นที่ 5 - 7) เรียกว่า “ความ

ต้องการขั้นสูง” หรือความต้องการพัฒนาเป็นความต้องการเนื่องมาจากการแสวงหา มิใช่เนื่องมาจากการขาดหรือการไม่มี หากความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ มนุษย์จะพัฒนาขึ้นมาถึงความต้องการในขั้นที่ 5 ซึ่งเป็นความต้องการที่จะรู้จักตนเองตรงตามสภาพ เป็นความต้องการของผู้ที่จะพัฒนาขึ้นไปสู่ความเป็นคนที่ใช้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่ได้อย่างเต็ม สมบูรณ์จะเป็นผู้คำนึงถึงตัวปัญหามากกว่าตัวบุคคล เป็นผู้ที่คำนึงถึงบุคคลอื่น ทั้งนี้เพราะตนเองได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำอย่างเต็มที่แล้ว ทั้งเป็นผู้ที่มองเห็นศักดิ์ศรีและคุณค่าในตนเอง ตลอดจนมีความนับถือในตนเองซึ่งเป็นเช่นนี้ความดีที่ติดตัวมาแต่กำเนิดจะปรากฏออกมาตามแนวคิดของ Maslow มนุษย์พร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ในตนเองทำประโยชน์ให้กับสังคมได้อย่างเต็มที่ (สมชาย รัตนทองคำ, 2556:28)

พรณี ช. เจนจิต (2538: 461- 476) ได้กล่าวถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ Maslow ว่า Maslow กำหนดความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำไปสู่ขั้นสูงสุดเป็น 7 ขั้นด้วยกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูงต่อไป ถ้าความต้องการในขั้นต้น ๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว

ลำดับ 7 ขั้นของความต้องการมีดังนี้

- ความต้องการทางสุนทรีย์
- ความต้องการที่จะรู้และเข้าใจ
- ความต้องการที่จะตระหนักในความสามารถของตน
- ความต้องการยอมรับและได้รับการยอมรับ
- ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ
- ความต้องการความปลอดภัย
- ความต้องการทางด้านร่างกาย

มาสโลว์ (พรณี ช เจนจิต 2538: 463; อ้างอิงจาก Maslow. 1943: 340-396) ความต้องการทั้ง 7 ขั้น มาสโลว์แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ความต้องการขั้นที่ 1- 4 เรียกว่า “ความต้องการขั้นต่ำ”

กลุ่มที่ 2 ความต้องการขั้นที่ 5-7 เรียกว่า “ความต้องการขั้นสูง” ซึ่งความต้องการของ 2 กลุ่ม มีความแตกต่าง ดังนี้

ความต้องการขั้นต่ำ

1. มนุษย์ทำทุกวิถีทางเพื่อให้สำเร็จหรือขจัดความขั้นต่ำ เช่น เมื่อหิว ก็ต้องหาอาหารมากินเพื่อขจัดความหิว

2. แรงจูงใจอันเนื่องมาจากการความต้องการขั้นต่ำจะนำไปสู่การกระทำเพื่อลดความตึงเครียดต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ร่างกายอยู่ในสภาพที่สมดุล เช่น คนที่ต้องการยอมรับนับถือจะทำทุกสิ่งให้ได้มาซึ่งการยอมรับนับถือ ความมีชื่อเสียง

3. การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการขั้นต่ำทำให้หลีกเลี่ยงจากความทุกข์หรือความเจ็บป่วยได้ เช่นอากาศหนาว เราจะนอนไม่หลับจนกว่าจะได้เสื้อหรือผ้าห่มจึงจะนอนหลับ
4. การที่มนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการขั้นต่ำจะรู้สึกพ้นจากความทุกข์ พ้นจากความกระวนกระวาย จะเกิดความรู้สึกว่าไม่ต้องการสิ่งใดอีกแล้วในขณะนั้น
5. การสนองความต้องการขั้นต่ำจะมีลักษณะเป็นครั้งคราวหรือเป็นเวลา และมีลักษณะที่ใช้หมดไปในแต่ละครั้ง
6. ความต้องการขั้นต่ำซึ่งต้องการการตอบสนอง จากปัจจัยภายนอกนั้นเป็นสิ่งที่ทุกคนมประสบการณ์ร่วมกัน เช่น รู้ว่าความหิวเป็นอย่างไร หรือความต้องการความรัก การยอมรับจากกลุ่มเป็นอย่างไร
7. ความสนองความต้องการขั้นต่ำ ซึ่งต้องการอาศัยปัจจัยภายนอกนั้น ส่วนใหญ่ผู้อื่นเป็นผู้สนองให้ ซึ่งจะทำให้คนเกิดความรู้สึกที่ต้องคอยพึ่งพาผู้อื่น ซึ่งจะนำความรู้สึกไม่เป็นตัวของตัวเองทำอะไรต้องคอยระมัดระวังการยอมรับของผู้อื่นคอยดูว่า ผู้อื่นคิดอย่างไรกับตน
8. คนที่มีลักษณะของความต้องการขั้นต่ำ ส่วนใหญ่จะเป็นคนที่คอยพึ่งพาผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคคลที่เห็นว่าจะสนองความต้องการให้ได้ ซึ่งจะกลายเป็นคนสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในวงจำกัด ไม่สนใจที่จะสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่ไม่สามารถทำประโยชน์ให้ได้
9. คนที่มีลักษณะของความต้องการขั้นต่ำ มีแนวโน้มจะยึดตนเป็นศูนย์กลาง ไม่ค่อยคำนึงถึงปัญหา มักจะคำนึงถึงเรื่องส่วนตัว
10. คนที่มีลักษณะของความต้องการขั้นต่ำ จะช่วยตัวเองไม่ได้ต้องคอยขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น เมื่อเข้าที่คับขันหรือประสบปัญหายุ่งยากต่าง ๆ

ความต้องการขั้นสูง

1. มนุษย์จะแสวงหาความพึงพอใจขั้นสูงสุด เช่นแสวงหาความรู้ หรือทำประโยชน์ให้สังคมโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน นอกจากความพึงพอใจ
2. แรงจูงใจที่เนื่องมาจากความต้องการขั้นสูงจะทำให้คนมีความสบายใจอยู่ได้แม้ในสภาพที่มีความตึงเครียด เช่น ทนได้แม้แต่คำนิทนาบว่าร้าย ไม่สะดุ้งสะเทือนเพราะตระหนักดีถึงความสามารถที่ตนจะทำประโยชน์ให้แก่สังคมเกินกว่าจะไปสนใจคำพูดของคนบางคนหรือคำพูดของคนบางกลุ่ม
3. การที่สามารถสนองความต้องการขั้นสูงได้ จะทำให้เกิดความสุข มีสุขภาพจิตดี เช่น คนที่มีความปรารถนาดีโดยมิได้มีสิ่งล่อใจอื่นใด จะมีความสุข ความอึดใจมากกว่าการกระทำที่หวังสิ่งตอบแทน
4. การสนองความต้องการขั้นสูง จะนำไปสู่ความพึงพอใจและความปรารถนา จะแสวงหาความสุขในขั้นต่อไป เช่น การแสวงหาโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทนจะทำให้ผู้แสวงหาเกิดความสุข ความพึงพอใจ โดยไม่มีที่สิ้นสุด

5. การสนองความต้องการขั้นสูง เป็นเรื่องต่อเนื่องกันไปไม่มีที่สิ้นสุด
 6. ความต้องการขั้นสูงเป็นประสบการณ์เฉพาะตัว ทั้งนี้เพราะความแตกต่างระหว่างบุคคลเช่นบางคนฟังดนตรีหรือมองพระจันทร์แล้วเกิดความซาบซึ้งจนน้ำตาไหล ซึ่งเป็นความรู้สึกเกินกว่าจะบรรยายให้ผู้ได้รับทราบได้
 7. การสนองความต้องการขั้นสูงนั้น แต่ละคนจะเป็นผู้สนองความต้องการให้กับตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การฟังตนเองหรือนำตนเองได้ เป็นตัวของตัวเอง ไม่ต้องวิตกกังวลว่าใครจะคิดอย่างไรกับตน ซึ่งสามารถทำงานได้เต็มที่
 8. คนที่มีลักษณะของความต้องการขั้นสูง จะเป็นคนที่ฟังตนเองได้ จะเป็นผู้สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับคนทั่วไป ไม่ใช่สร้างสัมพันธเฉพาะกับคนที่จะทำประโยชน์ให้เท่านั้น
 9. คนที่มีลักษณะของความต้องการขั้นสูง จะเป็นคนคำนึงถึงปัญหามากกว่า ไม่ค่อยคำนึงถึงเรื่องส่วนตัว เป็นผู้ทำงานเพื่องาน มุ่งผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว
 10. คนที่มีลักษณะของความต้องการขั้นสูง จะสามารถช่วยเหลือตนเองได้ดีแม้เมื่อเข้าที่คับขัน ทั้งนี้เพราะมีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตนเอง
- แนวคิดของนักจิตวิทยาที่เกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมดังกล่าวข้างต้น เป็นพื้นฐานประการหนึ่งที่ผู้บริหารควรนำมาพิจารณาประกอบการพิจารณาคุณธรรมจริยธรรมของตนเองและบุคคลที่อยู่ในบังคับบัญชา เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของตนเองและในปกครองด้วย
- วิชาจิตวิทยาเป็นศาสตร์ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นสาขาหนึ่งของวิทยาศาสตร์ ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม การกระทำ และกระบวนการคิดไปพร้อม ๆ กับการ ศึกษาถึงเรื่องสติปัญญา ความคิด ความรู้ ความเข้าใจ การให้เหตุผล เรื่องของตนเอง หรือเรื่องของมนุษย์ และพยายามอธิบายเกี่ยวกับวิธีการปรับตัวของมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมไม่ว่าเป็นทางทฤษฎีจิตวิทยาด้านบุคลิกภาพ จิตวิทยาการเรียนรู้จิตวิทยาพัฒนาการ จิตวิทยาความแตกต่างระหว่างบุคคลจิตวิทยาสังคม ล้วนเป็นเรื่องศึกษาเกี่ยวกับธรรมชาติ เหตุแห่งความเป็นมาและผลที่เกิดขึ้น การศึกษาในแนวจิตวิทยา จึงเป็นการศึกษาที่ใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ซึ่งคนทั่วไปค่อนข้างยอมรับในหลักการทฤษฎีว่าเป็นสิ่งที่น่าเชื่อถือ

ทฤษฎี ERG (ERG THEORY: Existence Relatedness Growth Theory)

เป็นทฤษฎีที่ Clayton Alderfer (1969) พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow โดยได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน 3 อย่างดังนี้

1. ความต้องการดำรงชีวิต (Existence needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่พักอาศัยความปลอดภัยทางร่างกาย
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) เป็นบทบาทที่ซับซ้อนเกี่ยวกับคนและความพึงพอใจ การปฏิสัมพันธ์กันในสังคมนำมาสู่เรื่องเกี่ยวกับอารมณ์การเคารพนับ

คือ การยอมรับ และความต้องการเป็นเจ้าของ ทำให้เกิดความพึงพอใจในบทบาทการทำงานกับตัวพนักงานเองรวมทั้งครอบครัวและเพื่อน

3. การต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด เช่น ได้รับความยกย่อง ประสบความสำเร็จในชีวิต ความเจริญก้าวหน้าซึ่งต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ความต้องการนี้ประกอบด้วย การท้าทายอิสรภาพของตัวเองที่จะทำให้ความสามารถนั้นเกิดความเป็นจริงได้

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg, 1959) เป็นนักจิตวิทยาอีกผู้หนึ่งที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ผลงานของเขาในเรื่องนี้มีปรากฏแพร่หลายมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1966 และ ค.ศ. 1968 ปัญหาที่เขาเฝ้าถามตนเองอยู่เสมอคือ ทำอย่างไรจะจูงใจคนในการทำงานได้เป็นอย่างดี เขาเห็นว่าการให้ค่าแรงต่ำทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็มิได้ทำให้คนงานอยากทำงานเพิ่มขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดจะทำให้คนงานทำงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตาม ขณะเดียวกันความมั่นคงและบรรยากาศที่ดีในองค์กรก็มีใช้สิ่งจูงใจสูงสุดอีกเช่นเดียวกัน

ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ “ตัวกระตุ้น” (Motivators) และ “การบำรุงรักษา” (Hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างดี ซึ่งผู้บริหารองค์กร ควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและบริหารงาน

ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น

ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการกระตุ้น ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ แต่แม้ว่าการไม่ใช้ปัจจัยนี้ก็ไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจเสมอไป ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

ความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกความสำเร็จของเขานั้นมีคนอื่นรับรู้ มีคนยอมรับ ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่างานที่เขาทำมีความน่าสนใจ น่าทำ ความรับผิดชอบ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาจะมีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของเขา โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานควรต้องรู้สึกว่าเขา มีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในงานของเขา การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่าเขา มีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

ปัจจัยด้านนี้ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่นเมื่อไม่ได้จัดให้พนักงานจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานของเขา การบำรุงรักษาประกอบด้วย ปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าย่ำจัดการมีการสื่อสารที่ดียิ่งกัพนักงาน พนักงานก็มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และนโยบายการบริหารงานบุคคล
2. การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่ ผู้บริหารงานตั้งใจสอนและแจกจ่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ
3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างานของเขา
4. ภาวะการณ์ทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของที่ทำงาน
5. ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่เงินเดือนค่าตอบแทนการทำงาน มีความเหมาะสม
6. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน
7. ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่งานของเขาทั้งด้านชั่วโมงการทำงาน การย้ายงาน ฯลฯ ไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
9. สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่งานของเขามีตำแหน่งหน้าที่ที่ดี
10. ความมั่นคง คือ พนักงานมีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติและงานมีความมั่นคง

แนวความคิดทฤษฎีสหับสนุนความทุ่มเทในการทำงาน

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

อาดามส์ (J. Stacy Adams. 1965) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ โดยมีพื้นฐานความคิดว่า บุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคม โดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (output) กับตัวป้อน (Input) คือพฤติกรรมและคุณสมบัติในตัวที่เขาใส่ให้กับงาน ความเสมอภาค จะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทน (Perceived Inputs to Outputs) เมื่อเราทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลใด ก็สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้

ทฤษฎีความเสมอภาคอธิบายว่า บุคคลจะเปรียบเทียบตัวป้อนของเขา (เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ อารุโส สถานภาพ สติปัญญาความสามารถ และอื่น ๆ) กับผลตอบแทนที่ได้รับ (เช่นการยกย่องชมเชย ค่านิยม ค่าจ้างค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและสถานภาพ การยอมรับจากหัวหน้างาน) กับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงานคนใดคน

หนึ่ง หรือกลุ่มพนักงานที่ทำงานในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนก หรือแม้แต่บุคคลใดในความคิดของเขาก็ได้ว่ามีความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกันหรือไม่ ซึ่งตัวป้อนและผลตอบแทนนั้นเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของเขาเอง ไม่ใช่ความเป็นจริง แม้ความเป็นจริงจะมีความเสมอภาค แต่เขาอาจรับรู้ว่าจะไม่เสมอภาคก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนั้นเขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวเอง เพื่อให้รู้สึกว่าการเกิดความเสมอภาค ดังนั้นในการปฏิบัติต่อพนักงาน หัวหน้างานจะต้องทำให้เขารับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติต่ออย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น

เมื่อเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น พนักงานส่วนมากมักประเมินว่าตนเองทำงานหนักและทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ขณะเดียวกันก็มักคิดว่าคนอื่นได้รับผลตอบแทนสูงกว่าตน เขาจะพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงตรงเท่าที่เขายังรับรู้ว่าจะมีความเสมอภาค เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น แต่ถ้าพนักงานพบว่าผู้ที่ทำงานในระนาบเดียวกับเขาได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเขา หรือได้รับผลตอบแทนเท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า ความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานจะน้อยลง เมื่อใดที่พนักงานเกิดการรับรู้ความไม่เสมอภาค เขาจะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาค โดยการลดระดับตัวป้อนหรือไม่ก็เรียกร้องผลตอบแทนเพิ่มขึ้น

การเปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่นที่ทำงานในระนาบเดียวกัน ทำให้เกิดการรับรู้ 3 แบบ คือ ผลตอบแทนเหมาะสม ผลตอบแทนต่ำไป ผลตอบแทนสูงไป

1. ผลตอบแทนเหมาะสม (Equitably Rewarded) พนักงานรับรู้ว่าจะตัวป้อนและผลตอบแทนมีความเหมาะสมกัน แรงจูงใจยังคงมีอยู่ เชื่อว่าคนอื่นที่ได้ผลตอบแทนสูงกว่าเป็นเพราะเขามีตัวป้อนที่สูงกว่า เช่น มีการศึกษาและประสบการณ์สูงกว่า เป็นต้น

2. ผลตอบแทนต่ำไป (Under-rewarded) เมื่อพนักงานคนใดรับรู้ว่าจะตนได้รับผลตอบแทนต่ำไป เขาจะพยายามลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น พยายามเพิ่มผลตอบแทนเรียกร้องค่าจ้างเพิ่ม ลดตัวป้อน (ทำงานน้อยลง มาสายหรือขาดงานบ่อยครั้ง พักครั้งละนาน ๆ ฯลฯ) อ้างเหตุผลให้ตัวเองเปลี่ยนแปลงตัวป้อนหรือผลตอบแทนของคนอื่น (ให้ทำงานมากขึ้น หรือ รับค่าจ้างน้อยลง) เปลี่ยนงาน (ขอย้ายไปฝ่ายอื่น ออกไปหางานใหม่) เปลี่ยนบุคคลที่เปรียบเทียบ (ยังมีคนที่ได้รับน้อยกว่า)

3. ผลตอบแทนสูงไป (Over-rewarded) การรับรู้ว่าจะตนได้รับผลตอบแทนสูงไปไม่มีปัญหาต่อพนักงานมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าพนักงานมักจะลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีเหล่านี้ คือเพิ่มตัวป้อน (ทำงานหนักขึ้น และอุทิศเวลามากขึ้น) ลดผลตอบแทน (ยอมให้หักเงินเดือน) อ้างเหตุผลให้ตัวเอง (เพราะฉันทน) พยายามเพิ่มผลตอบแทนให้เพื่อน (เขาควรได้รับเท่าฉัน)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

เป็นทฤษฎีของ Victor Vroom (1964) ซึ่งอธิบายได้ด้วยสูตร

$$\text{Motivation} = \text{Expectancy} \times \text{Valence}$$

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ความคาดหวัง} \times \text{คุณค่าของผลลัพธ์}$$

มีความหมายว่าระดับแรงจูงใจเป็นไปตามระดับความต้องการที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และระดับความเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับสิ่งนั้น ทฤษฎีนี้มีหลักการพื้นฐานที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยภายใน (ความต้องการ) และปัจจัยภายนอก (สภาพแวดล้อม) มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล
2. พฤติกรรมใด ๆ เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองของบุคคล
3. บุคคลมีความแตกต่างกันในความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมาย
4. บุคคลจะเลือกใช้พฤติกรรมใดย่อมเป็นไปตามการรับรู้ผลต่อเนื่องจากพฤติกรรมนั้น
5. แรงจูงใจตามทฤษฎีนี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยตัวแปรสำคัญสองตัวประกอบกัน คือความคาดหวัง และคุณค่าของผลลัพธ์

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อความสามารถของตนเองหรือโอกาสและความเป็นไปได้ที่เขาจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีความคาดหวังสูงย่อมมีแรงจูงใจสูง แต่ถ้าพนักงานคนใดไม่เชื่อใจตัวเองว่าจะทำงานได้สำเร็จ พนักงานคนนั้นไม่มีแรงจูงใจที่จะทำหรือจะไม่พยายามทำงานนั้น

การรับรู้ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติ การกระทำหรือพฤติกรรมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรือต่อผลตอบแทนที่จะได้รับ ถ้าบุคคลคาดหวังสูงว่าการกระทำของเขาจะได้รับรางวัล เขาจะเกิดแรงจูงใจสูง ถ้าพนักงานมั่นใจว่าเมื่อกระทำแล้วได้รับผลตอบแทน เขาย่อมเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น แต่ถ้าพนักงานไม่มีความแน่ใจว่าจะได้รับอะไร แรงจูงใจในการทำงานจะไม่เกิดขึ้น ตัวอย่าง เช่น ตะวัน เชื่อตัวเองว่าเขาสามารถเป็นหัวหน้างานที่ดีได้ และเขาต้องการได้รับตำแหน่งนั้น แต่เขามีลักษณะการควบคุมจากภายนอก (External Locus of control) ซึ่งเชื่อว่าการทำงานหนักไม่ใช่วิธีที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแต่อย่างใด ดังนั้นเขาไม่มีแรงจูงใจที่จะทำงานหนักเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง

คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) หมายถึง คุณค่า หรือความสำคัญที่บุคคลรับรู้ต่อผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับ โดยทั่วไปถ้าบุคคลรับรู้คุณค่าสูงต่อผลตอบแทน หรือรับรู้ว่าคุณค่ามีความสำคัญสูงมากเท่าไร ยิ่งทำให้มีแรงจูงใจสูงมากขึ้นด้วยและจะทุ่มเทความสามารถในการกระทำเพื่อได้ผลลัพธ์นั้น ตัวอย่างเช่น มานะซึ่งเป็นหัวหน้างานต้องการให้ซาลีซึ่งเป็นพนักงานทำงานให้มากขึ้น เขาจึงบอกกับซาลีว่าควรเอาใจใส่ทำงานให้มากขึ้น เพราะการทำงานมากขึ้นจะส่งผลต่อการเลื่อนตำแหน่ง ถ้าหากซาลีมีความต้องการจะเลื่อนตำแหน่ง เขาคงมีแรงจูงใจสูงขึ้นในการทำงาน แต่ถ้าซาลีไม่สนใจหรือไม่เห็นความสำคัญของการเลื่อนตำแหน่ง การบอกกล่าวของมานะไม่สามารถจูงใจซาลีได้

ทฤษฎีความคาดหวังจะใช้ได้ดีกับผู้ที่ปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะการควบคุมจากภายใน (Internal Locus of Control) เพราะพนักงานเหล่านี้เชื่อมั่นว่าเขาเป็นคนกำหนดแนวทางชีวิตของตนเองได้ ความพยายามและความสามารถของเขาจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน แต่ทฤษฎีนี้ไม่เหมาะจะใช้จูงใจพนักงานที่มีลักษณะการควบคุมจากภายนอก เพราะพวกนี้เชื่อถือในเรื่องดวง

โชควาสนา ความบังเอิญ และสิ่งภายนอกอื่น ๆ ไม่เชื่อในความสามารถและความพยายามของตัวเองที่จะทำให้พบความสำเร็จได้

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำว่า “ประสิทธิภาพ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2525 หมายถึง “ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน” ทั้งนี้สำนักงานก.พ. ก็ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ไว้ในเอกสารประกอบเสนอคณะรัฐมนตรีของสำนักงาน ก.พ. (2538: 2 อ้างถึงในศิริวิทย์ คลีสุวรรณ์ 2539) ว่าประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปจะหมายถึงการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็วมีคุณภาพคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงินคนอุปกรณ์และเวลาดังนั้นประสิทธิภาพ (efficiency) จึงหมายถึงอัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) และผลผลิตที่ออกมา (output) และเห็นว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ในแง่มุมต่างๆ ดังนี้คือ

1. แง่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) เช่นการใช้ทรัพยากรทั้งเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุดหรือ

2. แง่มุมของกระบวนการบริหาร (process) เช่นการทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิมหรือ

3. แง่มุมของผลลัพธ์เช่นการทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไรทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้คำจำกัดความ และความหมายในเรื่องของประสิทธิภาพดังนี้

รอยเนน และสมิท (Ryan; & Smith (1954: 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเท และลงทุนให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะพิจารณาได้จากการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงานเช่นความพยายามกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้นๆ

Millet (1954: p. 4) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่าหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าวซึ่งความพึงพอใจนั้นหมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ไซมอน (Simon. 1960: 180-181) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักรโดยพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพ

เท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าแต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

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

E คือประสิทธิภาพของงาน (efficiency)

O คือผลิตผลหรือผลงานที่ได้รับ (output)

I คือปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)

S คือความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) กล่าวว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดกล่าวคือใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุดประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสำคัญระหว่างปัจจัยนำเข้า (Inputs) และผลิตผล (Outputs) โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุนของทรัพยากรที่ต่ำกว่าที่สุดถ้าองค์กรการได้ผลิตผล (Outputs) เพิ่มขึ้นจากปัจจัยนำเข้าจำนวนเดิมแสดงว่ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในทำนองเดียวกันถ้าองค์กรการได้ผลิตผล (Outputs) เท่าเดิมจากปัจจัยนำเข้าที่ลดลงแสดงว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้ เช่นเดียวกันเนื่องจากผู้จัดการจะมีทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) ที่จำกัดไม่ว่าจะเป็นคนเงินและอุปกรณ์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรเหล่านี้ดังนั้นจึงต้องใช้ต้นทุนทรัพยากรต่ำสุดจึงเห็นว่าประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับการทำให้ถูกต้อง (Doing things right) ซึ่งหมายความว่าไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

ทิพาดี เมฆสวรรค์ (2538: 2) ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่การใช้ทรัพยากรการบริหารคือคนเงินวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลิตผลและผลลัพธ์ได้แก่การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไรทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการตามทัศนะของนักวิชาการตามที่กล่าวมาสรุปได้ว่าการทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้โดยใช้ทรัพยากรในการบริหารที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าสิ้นเปลืองน้อยที่สุดแต่ได้รับประโยชน์สูงสุด

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้นำแนวคิดของแฮริงตันอีเมอร์สัน (Harrington Emerson) ที่เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการดังนี้

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

แนวคิดของ Peterson & Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harrington Emerson (1922) โดยได้ตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วนอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุดประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

วูดค็อก (Woodcock, 1989) ได้กล่าวว่าลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคลและใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2. เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) คือทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสอดคล้องกันสมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น

3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) คือบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมเป็นไปอย่างเปิดเผยสมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้มีการสื่อสารโดยตรงหันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหาสร้างความเข้าใจกัน

4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) คือสมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันมีความจริงใจต่อกันสามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานพร้อมที่จะรับมือในการแก้ไขปัญหา

5. ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือสมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงานพร้อมที่จะช่วยเหลือสนับสนุนช่วยเสริมสร้างทักษะความรู้ความสามารถให้แก่กันรวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานมีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือการทำงานของทีมมีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันการตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความคิดเห็นของสมาชิกทีมทุกคน

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานในทีมจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆโดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น

8. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือการติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

9. การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของสมาชิกทีมให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่

10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือการทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีมีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือการติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสมสื่อสารกันทางตรงสมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็น

4. นโยบายการทวงถามหนี้ฝ่ายบริหารหนี้ของธนาคาร

ความหมายของการทวงถามหนี้

ผู้ทวงถามหนี้ หมายความว่า เจ้าหนี้ซึ่งเป็นผู้ให้สินเชื่อ ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้จัดให้มีการเล่นการพนันเป็นปกติธุระตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน และ

เจ้าหน้าที่อื่น ซึ่งมีสิทธิรับชำระหนี้อันเกิดจากการกระทำที่เป็นทางการคำปกติหรือเป็นปกติฐานะของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ไม่ว่าหนี้ดังกล่าวจะชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึง ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหน้าที่ดังกล่าว ผู้รับมอบอำนาจช่วงในการทวงถามหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ด้วย

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. คณะกรรมการธนาคาร มีหน้าที่ในการพิจารณาอนุมัตินโยบายการทวงถามหนี้
2. คณะกรรมการบริหารธนาคาร มีหน้าที่ในการพิจารณาเห็นชอบนโยบายการทวงถามหนี้ ก่อนเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อการอนุมัติ
3. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่พิจารณากลั่นกรองนโยบายการทวงถามหนี้ ก่อนเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ ตามลำดับ
4. ฝ่ายจัดการมีหน้าที่กำหนด มอบหมายหน้าที่การทวงถามหนี้ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ
 - 4.1 หน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต มีหน้าที่ในการจัดทำและนำเสนอร่างนโยบายการทวงถามหนี้ ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
 - 4.2 หน่วยงานพัฒนาระบบและกระบวนการทำงาน มีหน้าที่จัดทำระเบียบ/คำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการทวงถามหนี้ การควบคุมผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ที่ธนาคารว่าจ้าง ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องรวมทั้งแนวปฏิบัติของ ธปท.
 - 4.3 หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการทวงถามหนี้ โดยในนโยบายฉบับนี้ กำหนดให้ผู้ทวงถามหนี้ภายใต้หน่วยงานต่างๆข้างต้น รวมทั้งผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ที่ธนาคารว่าจ้างให้ทวงถามหนี้ เรียกว่า เจ้าหน้าที่ทวงถามหนี้ ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบ/คำสั่งในการปฏิบัติงานของธนาคาร กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และแนวปฏิบัติของ ธปท. อย่างเคร่งครัด รวมทั้งควบคุมและตรวจสอบการทวงถามหนี้ของเจ้าหน้าที่ทวงถามหนี้ และผู้ประกอบธุรกิจ

การจัดฝึกอบรมและทดสอบ

กำหนดให้เจ้าหน้าที่ทวงถามหนี้ภายในสังกัด หรือฝ่ายงาน ที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ ต้องได้รับการฝึกอบรม ให้ความรู้ และทดสอบวัดผล เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ตามที่ธนาคารกำหนด

กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้ทำหน้าที่ทวงถามหนี้ ในสังกัดหรือฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ และในสังกัดหรือฝ่ายงานอื่นๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ ต้องได้รับความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ตามที่ธนาคารกำหนด

กำหนดให้พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ทวงถามหนี้ ทุกสังกัดภายในธนาคาร ต้องผ่านการทดสอบเรื่องพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ก่อนเข้าปฏิบัติงานการทวงถามหนี้

กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ที่ธนาคารจะว่าจ้างให้ทวงถามหนี้ ต้องเป็นผู้ควบคุมเจ้าหน้าที่ทวงถามหนี้ ให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ซึ่งต้องสามารถให้ธนาคารเข้าตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ทวงถามหนี้ ตามพระราชบัญญัติดังกล่าวได้

กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ที่ธนาคารจะว่าจ้างให้ทวงถามหนี้ ต้องให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมข้อมูลต่างๆ เพื่อการตรวจสอบของธนาคาร ของผู้ตรวจสอบภายใน ของผู้ตรวจสอบภายนอก หรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐรวมทั้งการยินยอมให้เข้าตรวจสอบเอกสาร และข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ทวงถามหนี้

ฝ่ายบริหารหนี้

ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การทวงถามหนี้ของธนาคารอย่างเคร่งครัด รวมถึงปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การทวงถามของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารหนี้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. บันทึกข้อมูลการทวงถามหนี้ให้เป็นปัจจุบันสม่ำเสมอ โดยห้ามสำเนาข้อมูลจากประวัติการติดต่อเดิมหนี้โดยมิได้มีการติดต่อจริง

2. การลงพื้นที่ติดตามของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ให้ปฏิบัติดังนี้

2.1 ห้ามเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้รับมอบอำนาจจากธนาคาร ทำการลงพื้นที่ติดตามหนี้โดยเด็ดขาด

2.2 ห้ามเจ้าหน้าที่รับชำระเงินค่าหนี้จากลูกค้า

2.3 ห้ามเจ้าหน้าที่แต่งกายเลียนแบบเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภายใต้ฝ่ายบริหารหนี้ มีหน่วยงานย่อยประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ โดยจะจัดกลุ่มดังนี้ (ข้อมูลจากหน่วยงาน Budget & Planning & Performance ณ วันที่ 9 มิถุนายน 2558)

1. บริหารหนี้และปรับปรุงคุณภาพหนี้ (Collections) ประกอบด้วยหน่วยงานดังนี้

1.1 Unsecured Collections

1.2 Secured Collections

1.3 Retail Debt Rescheduling

1.4 Recoveries

1.5 SMEs Collections

1.6 FCR Inhouse & Skip Team & Manual Team

1.7 Inbound

2. งบประมาณและวางแผน (Budget & Planning & Performance) ได้แก่ Control ระบบติดตามหนี้ & Administration วางแผนงบประมาณ

3. กลยุทธ์และสนับสนุน (Collections MIS & Strategy)

5. ประวัติและข้อมูลทั่วไปของธนาคาร

ธนาคารที่ผู้วิจัยทำการศึกษานี้ถือเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่โดยมีความเป็นมาของธนาคารดังนี้

ปี 2542 บริษัทมหาชนแห่งหนึ่ง หรือชื่อเดิม บริษัทเงินทุนแห่งหนึ่ง ได้ยื่นขออนุมัติใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์ แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจ จากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีบริษัทเงินทุนแห่งหนึ่ง เป็นบริษัทแกนในการจัดตั้งธนาคารใหม่ร่วมกับสถาบันการเงินอีก 4 แห่ง

ปี 2545 กระทรวงการคลังได้อนุมัติใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจแก่บริษัทแห่งหนึ่ง โดยทั้งนี้ บริษัทเงินทุนแห่งหนึ่งได้ทำการคืนใบอนุญาตประกอบธุรกิจเงินทุนให้แก่ทางการ แต่ยังคงสถานะเป็นบริษัทมหาชน และได้เปลี่ยนชื่อเป็น ธนาคารแห่งหนึ่ง โดยเริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 22 เมษายน 2545 เป็นต้นมา

ปี 2549 บริษัทเงินทุนแห่งหนึ่ง ได้คืนใบอนุญาตประกอบธุรกิจเงินทุน และเปลี่ยนชื่อบริษัท ทุนแห่งหนึ่ง

ปี 2550 ธนาคารได้เข้าซื้อหุ้นบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินรวมทั้งมีการเสนอขายหุ้นเพิ่มทุนให้กับ The Bank of Nova Scotia

ปี 2552 บริษัททุนแห่งหนึ่ง ได้จำหน่ายหุ้นสามัญของธนาคารแห่งหนึ่งเพิ่มเติมให้แก่ Bank of Nova Scotia ทำให้สโกเทียแบงก์ถือหุ้นธนาคารแห่งหนึ่งในสัดส่วนร้อยละ 48.99 ในขณะที่บริษัท ทุนแห่งหนึ่ง ถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 50.92

ปี 2553 ถือเป็นปีที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นปีที่ธนาคารแห่งหนึ่งประสบความสำเร็จในการเข้าซื้อกิจการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จากกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบันการเงินทำให้ธนาคารและบริษัทย่อยมีสินทรัพย์ขยายตัวอย่างมีนัยสำคัญ

ปี 2554 ธนาคารอยู่ในขั้นตอนดำเนินการควบรวมกิจการ ซึ่งจะทำให้ธนาคารแห่งหนึ่งยกระดับเป็นธนาคารที่มีสาขามากเป็นอันดับ 5 (จำนวนสาขาทั้งสิ้น ณ วันควบรวมกิจการ 681 สาขา)

วิสัยทัศน์ (Vision) “เป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร มุ่งเน้นการสร้างสรรค์ความเป็นเลิศให้แก่ผลิตภัณฑ์และบริการ จากความร่วมมือของทุกบริษัทภายในกลุ่ม และสามารถตอบสนองทุกความต้องการทางการเงิน ประกอบด้วย 3 เรื่องหลักได้แก่ Universal Banking Customer centric และ Synergy”

Universal Banking มีบริการทางการเงินครบวงจรและมีเครือข่ายการให้บริการที่ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ ผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก (Deposit) ผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อ (Loan) ผลิตภัณฑ์ด้านประกัน (Insurance) ผลิตภัณฑ์ด้านการลงทุน (Investment)

Customer centric เน้นการตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม

Synergy การรวมพลังของผู้ให้บริการทางการเงินในกลุ่มเพื่อก่อให้เกิดการดำเนินธุรกิจในเชิงรุกโดยสอดคล้องกับแนวกลยุทธ์ของกลุ่มธนาคาร

CEO's Focus Agenda

Agenda 1 Financial Target ผลการดำเนินการของธนาคารมีกำไรสุทธิ การขยายตัวทางด้านสินเชื่อ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ และอัตราส่วนต้นทุนจากการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) บรรลุเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายที่กำหนด

Agenda 2 Customer Growth Initiatives พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานหลักและกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนถึงการส่งมอบบริการให้ลูกค้ารวมถึงเครื่องมือการสนับสนุนการขายให้ทีมงานทุกช่องทางการขายและหน่วยงานสนับสนุนการทำงานเพื่อให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

Agenda 3 Operational Improvement ดำเนินงานรวมศูนย์งานสนับสนุน พัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัย ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ บริหารจัดการความเสี่ยงและบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

Agenda 4 Enhancing Human Capital Capabilities พัฒนาระดับหัวหน้างานและทีมงานให้แข็งแกร่ง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความเป็นผู้นำการกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

Agenda 5 Good Corporate Governance ยึดมั่นในการกำกับดูแลกิจการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ด้วยมาตรฐานสูงสุด เพื่อดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทุกระดับ และสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับถือปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

Agenda 6 Public relations and communications เพิ่มความตระหนักและรับรู้ในภาพลักษณ์ของธนาคารและสร้างการจดจำการให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพรวมถึงพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล (2557) ได้ทำการวิจัยกระบวนการการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 36-43 ปี ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปริญญาตรี สถานภาพสมรส เป็นพนักงานประจำ ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วันชัย ศกุลตนาค (2555) ได้ทำการวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพเป็นโสดหรือแยกกัน

อยู่ มีวุฒิการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001–30,000 บาทและมีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ 1-5 ปี พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานมีอัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ (2548) ได้ทำการวิจัยแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัทแอมพาสอินดัสตรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-27 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี และมีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาท พนักงานมีความต้องการประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานมีความต้องการอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน อยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานมีความต้องการเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก พนักงานมีความต้องการผลตอบแทนอยู่ในระดับมากที่สุดและพนักงานมีความพอใจในสภาพที่ทำงานอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และสภาพที่ทำงาน จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ สภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ความต้องการผูกพัน หรือเป็นเพื่อน ความต้องการเจริญก้าวหน้า ความต้องการผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

อเนก หงษ์พนัส (2536: 163-164) ได้ศึกษาวิจัย “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีโรงไฟฟ้าระยอง” ผลการศึกษาพบว่าพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โรงไฟฟ้าระยอง มีแรงจูงใจในเรื่องการปฏิบัติงานในเรื่องความมั่นคงในงาน หน้าที่การงานความก้าวหน้าที่เป็นไปได้ มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติ

วิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2544) ได้ศึกษาวิจัย “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่งเสริมสหกรณ์” พบว่า ความก้าวหน้าในงานที่ทำ การยอมรับนับถือความสำเร็จของงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในจังหวัดเชียงใหม่

จิราพร ดาราภ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “นวัตกรรม...การติดตามทวงหนี้บัตรเครดิตยุคใหม่”ตามที่ทราบกันดีว่า ธนาคารเป็นองค์กรหนึ่งให้บริการสินเชื่อทางการเงิน และสินเชื่อบัตรเครดิตถือได้ว่าเป็นบริการที่สามารถสร้างรายได้ที่ดีของธนาคารอีกทางหนึ่ง โดยธนาคารได้กำหนดให้มีโปรโมชั่นต่างๆ มากมาย มาเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขัน โดยกิจกรรมต่างๆ มักจะเน้นการดำเนินธุรกิจร่วมกับกลุ่มธุรกิจอื่น เช่น การท่องเที่ยว การโรงแรม การค้าและการลงทุน เป็นต้น โดยกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะอยู่ในวัยทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มที่มีกำลังในการใช้จ่ายใช้สอยสินค้ากว่า 60 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มประชากรทั้งหมด โดยกลยุทธ์ที่นำมาใช้ คือการส่งเสริมการขาย ที่สร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าหันมาใช้บัตรเครดิตแทนเงินสด เช่น การสะสมคะแนน เพื่อแลกรับของสมนาคุณต่างๆ มากมาย หรือการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่างๆ ซึ่งทำให้ลูกค้าให้ความสนใจเป็นอย่างมาก โดยประเด็นที่สำคัญคือความสะดวกสบาย และผลพลอยได้จากการใช้บัตรเครดิตต่างๆ ปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ธุรกิจบัตรเครดิตมีการใช้กันอย่างกว้างขวางไม่น้อยไปกว่าบัตรเครดิตอื่นๆ โดยลูกค้าจะถูกกำหนดวงเงินตามอัตราฐานเงินเดือน หรือตามความสามารถในการชำระหนี้ ตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ ทั้งนี้ รูปแบบในการใช้บัตรเครดิตมีทั้งส่วนดี และส่วนเสีย เพราะปัจจุบันธนาคารและผู้ให้บริการบัตรเครดิต มักจะเน้นการส่งเสริมการขายแทบทั้งสิ้น แต่กลับไม่สนใจรูปแบบการใช้จ่าย และระเบียบวินัยของลูกค้า ปัจจุบันทำให้เกิดปัญหาหนี้เสียเกิดขึ้น และยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม ในขณะที่เดียวกันก็ยังมีส่งเสริมให้ลูกค้าใช้บัตรเครดิต เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จนกลายเป็นปัญหาเรื้อรังเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน หน่วยงานธนาคารและผู้ให้บริการสินเชื่อบัตรเครดิต จะใช้วิธีการติดตามหนี้ทั้งภายในองค์กร ที่เรียกว่า หน่วยงานติดตามทวงหนี้ และการว่าจ้างบริษัทเอกชนภายนอก แต่กลับกลายเป็นว่าลูกหนี้มีแนวโน้มในการชำระหนี้ลดลง จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อหนี้เสียหรือการชำระหนี้ล่าช้าเกิดจาก 2 ส่วน ที่สำคัญ คือเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ และ ตัวลูกหนี้เอง จากการศึกษาในครั้งนี้ ได้มุ่งเน้นที่หน่วยงานติดตามทวงหนี้เป็นสำคัญ เพราะเชื่อว่ามีอิทธิพลต่อกระบวนการชำระหนี้มากกว่าความพยายามในการชำระหนี้ของตัวลูกหนี้เอง

แรงต้านที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในระดับบุคคล

ตามธรรมชาติของพฤติกรรมมนุษย์โดยส่วนใหญ่จะไม่ทนต่อสภาพการบีบบังคับ หรือการถูกขีตกรอบให้เดินภายใต้ แรงกดดัน โดยเฉพาะประเด็นที่เรียกว่า วัฒนธรรมหรือความเคยชิน จะถูกสงวนไว้ภายใต้จิตสำนึกของทุกคน ดังนั้นการเอาชนะความคิด หรือการรอบวัฒนธรรมความเคยชินแบบเดิมๆ จึงจำเป็นต้องอาศัยแผนการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในขององค์กร (Environmental Analysis)
2. กำหนดกลยุทธ์ (Strategy Formulation) ที่จะใช้ขึ้นมาให้ชัดเจน
3. กำหนดแผนปฏิบัติงาน (Strategy Implementation) ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง

4. กำหนดวิธีการควบคุมการใช้กลยุทธ์นั้นๆ (Strategy Control) ให้สัมฤทธิ์ผลขึ้นมา จึงกล่าวได้ว่าในความเป็นจริง มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเพื่อให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จนสามารถนำไปปฏิบัติและควบคุมได้

แนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้ปรับปรุง พัฒนาส่วนงานติดตามหนี้ของธนาคาร

ผู้ศึกษาได้มีการนำทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation) ที่สัมพันธ์กับเวลาที่ใช้ในการกระตุ้นพนักงานติดตามทวงหนี้ของธนาคารให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบุคคล โดยเน้นให้เกิดการปฏิบัติตามแผนนโยบายขององค์กร จนนำไปสู่ความสำเร็จสูงสุด และพนักงานพึงได้รับผลประโยชน์ ความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งยังมีการนำเอาแนวคิดเรื่องการปรับปรุงสมรรถนะของบุคคล (Competency) และ ความสำเร็จในการบริหารจัดการบุคคล (Balance Scorecard) มาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุง พัฒนา และวัดผลการดำเนินงาน เพื่อให้แน่ใจว่าหน่วยงานดังกล่าว ได้มีแนวทางการบริหารจัดการที่แตกต่างจากแนวทางการบริหารจัดการแบบเดิม จาก 3 แนวคิดทฤษฎีหลักที่นำมาใช้ประกอบการศึกษา เรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ส่วนงานติดตามทวงหนี้ของธนาคาร และการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเชิงนวัตกรรมยุคใหม่ ได้แก่

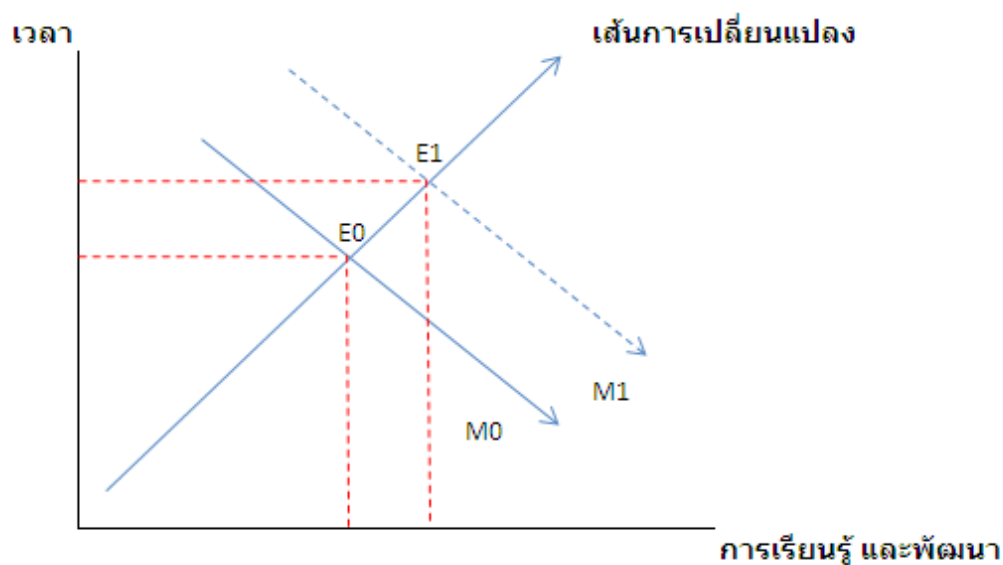
1. แรงจูงใจ (Motivation) เป็นแรงผลักดัน เปรียบเสมือนสิ่งกระตุ้น หรือสิ่งโน้มน้าวใจที่สำคัญในการที่คนจะแสดงพฤติกรรมออกมา โดยมุ่งเน้นไปที่การกระทำเพื่อวัตถุประสงค์ในสิ่งที่จำเป็นต่อชีวิต หรือความต้องการหนึ่งๆ ดังนั้นเมื่อเกิดแรงจูงใจที่ดี จะสามารถทำให้บุคคลกระทำการต่าง ๆ ได้

2. การสร้างสมรรถนะของบุคคล (Competency) อ้างอิงจาก David C. McClelland (1935) ที่กล่าวว่า บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนด ในงานที่ตนรับผิดชอบ ความสามารถตามกรอบแนวคิดเรื่องขีดความสามารถ

3. BSC (Balance scorecard อ้างอิงจาก Kaplan and Norton (1996) ได้ให้ความสำคัญต่อบทบาทของคน ในการจัดการกระบวนการภายใน (Internal perspective) และการสร้างคุณภาพคนด้วยการเรียนรู้และพัฒนา (Learning & Development perspective) ตามหลักการบริหารดุลยภาพ ที่กล่าวว่าทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญกว่าทรัพยากรด้านอื่นๆ เพราะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการถ่ายทอด และแปลงวิสัยทัศน์ (Vision) ลงสู่เป้าหมายในระดับต่างๆ จนถึงการปฏิบัติงาน (Action) รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมและติดตามผลการดำเนินงานทางธุรกิจทุกชั้นตอน ประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า และด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร ทั้งหมดนี้จำเป็นต้องอาศัยคนคิดคนจัดการทั้งสิ้น โดยรูปแบบการบริหารเชิงดุลยภาพต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบทั้ง 4 มิติ จึงจะสามารถทำให้องค์กรมีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่าองค์กรที่มุ่งเน้นเพียงมิติใดมิติหนึ่งเท่านั้น

จากการศึกษาธนาคารกลุ่มตัวอย่าง 5 ธนาคาร ทั้งในเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาบุคลากร พบว่าทั้ง 5 ธนาคารกลุ่มตัวอย่าง ได้มีการกำหนดนโยบาย และแนวทางที่คล้ายคลึงกัน โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญในด้านทรัพยากรบุคคลพอๆ กับการพัฒนาทรัพยากรด้านอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกับหลักการบริหารคุณภาพตามแนวคิด Balance Scorecard ที่เน้นให้ความสำคัญกับการจัดการกระบวนการภายในทุกๆ ด้านพร้อมๆ กัน (Internal Perspective) และการสร้างคุณภาพด้วยการเรียนรู้ และการพัฒนา (Learning and Development Perspective) ไม่น้อยไปกว่าการมองผลความสำเร็จทางการเงิน และด้านลูกค้า ทั้งนี้ทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญกว่าทรัพยากรด้านอื่น เพราะเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอด และแปลงวิสัยทัศน์ นำไปสู่เป้าหมายต่างๆ ไปจนถึงระดับปฏิบัติการ จะเห็นได้ว่าความเป็นจริงของรูปแบบการบริหารการติดตามหนี้บัตรเครดิต ล้วนแล้วแต่ใช้ทรัพยากรบุคคลในการควบคุมติดตามทุกๆ ขั้นตอนไม่ว่าจะเป็นการเงิน กระบวนการตามหนี้ การเจรจาต่อรองกับลูกค้าหรือแม้แต่การเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ซึ่งล้วนแล้วแต่ใช้บุคลากรในการควบคุมทั้งสิ้น โดยที่ธนาคารจำเป็นต้องเน้นการพัฒนาพฤติกรรมของของบุคลากร เพื่อทำให้เกิดจุดมุ่งหมายร่วมกัน และสามารถควบคุมคุณภาพของตัวชี้วัดทั้ง 4 มิติ ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เป็นแรงกดดันทั้งภายใน และภายนอก จึงถือได้ว่าบุคลากร ในที่นี้หมายถึง “เจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้” ที่ได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ในด้านต่างๆ ที่ดีพอ และเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ภายใต้กรอบข้อกำหนด รวมถึงตัวบทกฎหมาย และการรับรู้ข้อมูลปัจจุบันตลอดเวลา อีกทั้งการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ย่อมก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นบุคลากรที่มีองค์ความรู้ จึงเปรียบเสมือนทรัพย์สินอันมีค่าขององค์กรด้วยเช่นกัน แต่มี 1 ใน 5 ธนาคารมีแนวทางการพัฒนา บริหารทรัพยากรบุคคลที่แตกต่างไปจากธนาคารอื่น โดยมุ่งเน้นเรื่องการสร้างวัฒนธรรมผ่อนคลายให้กับพนักงานที่นอกเหนือไปจากการให้ความรู้ และรางวัลตอบแทน (แรงจูงใจ) โดยการส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานทำกิจกรรมในห้องสนทนาการ โดยเชื่อว่าความผ่อนคลายดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพ และความพร้อมในการเรียนรู้ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าบุคลากรที่มีความเครียดสะสมอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นโอกาสของความสำเร็จในการปรับปรุงพัฒนา และบริหารจัดการบุคลากรให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารจึงมีมากกว่า ในส่วนของแรงจูงใจ (Motivation) และแนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) ที่กิจการธนาคารใช้ในการบริหารจัดการ และพัฒนาศักยภาพบุคลากร มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน แต่ยังพบว่า มีบางธนาคารที่นำเอาหลักการบริหารจัดการโดยการว่าจ้างผู้รับเหมาต่อช่วงมาดำเนินงานติดตามทวงหนี้ แทนบุคลากรของธนาคาร ทั้งนี้มีจุดประสงค์ที่สำคัญคือ เพื่อลดความเสี่ยง และความผิดพลาดของบุคลากรที่ขาดองค์ความรู้ หรือขาดความเป็นผู้เชี่ยวชาญ อีกทั้งยังเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเชิงนวัตกรรมยุคใหม่



ผังแผนภาพแสดงกราฟที่สัมพันธ์กันระหว่างแรงจูงใจและสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างเหมาะสม โดยมีระยะเวลา และกิจกรรมสนับสนุนการเป็นตัวผ่อนคลายแรงต้านที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงจากแผนภาพดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า แต่ละธนาคารมีวิธีการบริหารจัดการบุคลากรที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถ และงบประมาณ โดยจะเห็นว่า จุด E0 คือจุดที่เหมาะสมเริ่มแรกที่แต่ละธนาคารสามารถกำหนดเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้อย่างเหมาะสม ตามกำลังความสามารถของกิจการธนาคารที่สอดคล้องพอดีกับแนวทางการบริหารจัดการธนาคาร ทั้งนี้แนวทางการบริหารจัดการดังกล่าวยังสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่พนักงานภายใต้เป้าประสงค์ในการเปลี่ยนแปลงของธนาคาร และระยะเวลาที่เหมาะสม โดยที่พนักงานเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบันของกิจการ และยอมรับที่จะเรียนรู้ และปฏิบัติตามแผนนโยบายของบริษัทอย่างเคร่งครัด

ต่อมาผลการดำเนินงานในส่วนของการชำระหนี้ของลูกหนี้มีแนวโน้มที่ดีขึ้น ตามเส้น M1 อันเนื่องมาจากความพยายามในการปรับปรุง และพัฒนาบุคลากรของเส้น M0 ดังนั้นธนาคารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความพึงพอใจที่เหมาะสมกับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ดีโดยการให้รางวัลตอบแทนมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันบริษัทก็มีความประสงค์ที่จะดึงศักยภาพของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาบุคลากรมากยิ่งขึ้น ซึ่งความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงปรับปรุง พัฒนาบุคลากรให้สามารถตอบสนองนโยบายของธนาคารได้มากยิ่งขึ้น เช่น การกำหนดเป้าหมายเพิ่มขึ้นด้วยวิธีการทำงานที่ยากขึ้น แต่มีการจูงใจในการจ่ายค่าตอบแทน หรือให้รางวัลสูงขึ้นก็ยังสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับพนักงาน และพนักงานดังกล่าวยังมีความเต็มใจที่จะเรียนรู้ และปฏิบัติตามแผนนโยบายขององค์กรได้ ทั้งนี้มีการนำเอาเรื่องของเวลามาเป็นตัวแปรช่วยในการลดความกดดันที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

เราอาจสรุปได้ว่าการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ในส่วนงานติดตามทวงหนี้ของ ธนาคารเชิงนวัตกรรมยุคใหม่ กล่าวได้ว่า แนวทางการพัฒนาบุคลากร โดยการกำหนดค่าตอบแทน หรือรางวัลให้กับพนักงานเพียงอย่างเดียว อาจไม่เพียงพอที่จะสร้างแรงสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคลากรได้ง่าย เนื่องจากเหตุผลที่เกิดจาก แรงต้านภายในตัวบุคคล ถึงแม้ว่าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะเอื้อต่อผลประโยชน์ของตัวบุคลากร ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ไปกระทบต่อความเคยชิน หรือวัฒนธรรมแบบเดิมๆ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงใดๆก็ตาม จะมีแรงต้าน เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาไม่น้อยขึ้นอยู่กับเนื้อหา และความเข้มข้นของกิจกรรม จึงจำเป็นต้องได้รับการผ่อนคลายเป็นระดับความคิดของบุคลากร เช่น การส่งเสริมให้พนักงานมีกิจกรรมสันทนาการมากยิ่งขึ้น ผนวกกับการใช้เวลาอย่างเหมาะสมในระดับที่สามารถทำให้บุคลากรเกิดการเปลี่ยนแปลง โดยที่ไม่รู้สึกถึงเครียด หรือรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงได้น้อยที่สุด เช่น การวิเคราะห์ความต้องการของ พนักงาน หรือการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เรื่องการกำหนดแผนดำเนินงาน และ ระยะเวลาดำเนินงานดังกล่าว ดังนั้นหากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของกิจการธนาคารใดสามารถปฏิบัติ ได้ตามแนวคิดดังกล่าว จึงมีโอกาที่จะพัฒนาทรัพยากรบุคคลในส่วนงานติดตามทวงหนี้ที่ถือว่าเป็น หน่วยงานที่มีความเครียด และไวต่อการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายของกิจการธนาคาร ก็จะมีโอกาที่จะประสบความสำเร็จที่จะผลักดันให้พนักงานติดตามทวงหนี้ปฏิบัติตามนโยบาย และ แนวกลยุทธ์การบริหารจัดการของธนาคารได้ง่ายขึ้น

สรุปแนวความคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของ พนักงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็น แนวทางในการศึกษาซึ่งสามารถอธิบายได้ตามหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ได้นำแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ (2550: 57-59) โดยแบ่งตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรือลักษณะส่วนบุคคล (Demographic) ประกอบด้วย เพศ (Gender) อายุ (Age) ระดับการศึกษา (Education) สถานภาพ (Status) ประเภท ของพนักงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่สังกัดในฝ่ายบริหารหนี้ซึ่ง เป็นตัวแปรสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริหารหนี้ ธนาคาร

2. จากแนวความคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้น ความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs) Maslow (1954) เป็นนักจิตวิทยากลุ่ม มนุษย์นิยม ทฤษฎีของเขาได้ชื่อว่าทฤษฎีลำดับความต้องการ มาใช้ประกอบในการวิจัยซึ่งมีลำดับ ขั้นดังนี้ ความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและ ความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความ ต้องการทางสุนทรีย์ และความต้องการความสำเร็จ (พรณี ช. เจนจิต 2538: 463) และได้นำ

ผลการวิจัยของ จิราพร ดาราบถ (2556) ว่าการวิเคราะห์ความต้องการของพนักงาน หรือการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เรื่องการกำหนดแผนดำเนินงาน และระยะเวลาดำเนินงาน ดังนั้น หากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของกิจการธนาคารใดสามารถปฏิบัติได้ตามแนวคิดดังกล่าว จึงมีโอกาที่จะพัฒนาทรัพยากรบุคคลในส่วนงานติดตามทวงหนี้ที่ถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีความเครียดทั้งปัจจัยภายใน ภายนอกองค์กร และไวต่อการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายของกิจการธนาคาร ก็จะมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จที่จะผลักดันให้พนักงานติดตามทวงหนี้ปฏิบัติตามนโยบาย และแนวกลยุทธ์การบริหารจัดการของธนาคารได้ง่ายขึ้น ซึ่งพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ต้องเจอกับลูกหนี้ที่มีแนวโน้มในการชำระหนี้ที่น้อยลง และต้องทราบในข้อกำหนดเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ตามที่ธนาคารกำหนดอีกด้วย ทำให้ผู้วิจัยอยากทราบถึงแรงจูงใจของพนักงาน แนวทางในการพัฒนาแรงจูงใจเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง

3. เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของ Peterson & Plowman (1953) และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อคือ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) และค่าใช้จ่าย (Cost) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าทั้ง 4 ข้อเป็นองค์ประกอบที่มีความสอดคล้องกันและเหมาะสมในการนำมาวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานและสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและได้นำนโยบายการทวงถามหนี้ฝ่ายบริหารหนี้ของธนาคารมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามพนักงานว่าพนักงานมีความเข้าใจด้านคุณภาพของงานในการปฏิบัติงานตามหลักการทวงถามหนี้ฝ่ายบริหารหนี้ของธนาคาร

4. ผู้วิจัยได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของเรื่องกระบวนการการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ของวรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล (2557) งานวิจัยเรื่องแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัทแอมพาสอินดัสตรี จำกัดของ ชิดารัตน์ ดีประเสริฐ (2548) งานวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งของวันชัย ศกุลตนาค (2555) โดยผู้วิจัยใช้เป็นงานวิจัยหลักเนื่องจากเป็นงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับงานวิจัยชิ้นนี้ ซึ่งสามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิด คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ แรงจูงใจการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและประยุกต์ใช้ทฤษฎีต่างๆ มาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามเรื่องแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง” โดยมีสาระสำคัญถึงวิธีการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและจะนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 1,281 คน (ข้อมูลจากหน่วยงาน Budget & Planning & Performance ณ วันที่ 9 มิถุนายน 2558) ซึ่งปฏิบัติงานภายใต้ ฝ่ายบริหารหน้าของธนาคารแห่งหนึ่งโดยผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตร Taro Yamane (ลัวัน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. 2536: 260 – 261) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นสูงสุด 0.05 (5%) จะได้ขนาดตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 305 คน ผู้วิจัยจะทำการบวกเพิ่ม 10% จึงทำให้ขนาดตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 336 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ด้วยวิธีการหากกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนตามประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ และ การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยคำนวณจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นดังนี้

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

$$= \frac{1,281}{[1+(1,281)(0.05^2)]}$$

$$= 305$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด 1,281 คน

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5%

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 305 คน ผู้วิจัยจะทำการเพิ่ม 10% จึงทำให้ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 336 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ด้วยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional) ตามประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิซึ่งแบ่งออกเป็น 3 หน่วยงานที่สังกัด คือ บริหารหนี้และปรับปรุงคุณภาพหนี้ (Collections) งบประมาณและวางแผน (Budget & Planning & Performance) และกลยุทธ์และสนับสนุน (Collections MIS & Strategy) โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นอย่างเป็นสัดส่วน ดังนี้

บริหารหนี้และปรับปรุงคุณภาพหนี้ (Collections)	96%
งบประมาณและวางแผน (Budget & Planning & Performance)	3%
กลยุทธ์และสนับสนุน (Collections MIS & Strategy)	1%

ตาราง 1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงานที่สังกัดฝ่ายบริหารหนี้ธนาคาร	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
บริหารหนี้และปรับปรุงคุณภาพหนี้ (Collections)	1,233	288
งบประมาณและวางแผน (Budget & Planning & Performance)	35	35
กลยุทธ์และสนับสนุน (Collections MIS & Strategy)	13	13
รวมทั้งสิ้น	1,281	336

2. การเลือกสุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ จัดเก็บข้อมูลต่อเนื่องในแต่ละหน่วยงานที่สังกัด จนครบ 336 คน ตามจำนวนที่ต้องการ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Question) มี 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน หน่วยงานที่สังกัด ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1.1 ชาย

1.2 หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ซึ่งอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม (ข้อมูลจากหน่วยงาน Budget & Planning ณ วันที่ 9 มิถุนายน 2558) พนักงานอายุมากที่สุดคือ 60 ปี เนื่องจากพนักงานจะเกษียณอายุเมื่อครบ 60 ปี และอายุน้อยที่สุด 21 ปี ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยน่าจะแนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า จะมีอายุตั้งแต่ 21 ปี ถึงอายุ 60 ปีโดยคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{60 - 21}{6} \\ &= 7.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ จึงได้กำหนดช่วงอายุดังกล่าวข้างต้นเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม จะเป็นดังนี้

2.1 21-28 ปี

2.2 29-36 ปี

2.3 37-44 ปี

2.4 45-52 ปี

2.5 53-60 ปี

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 3.2 ปริญญาตรี
- 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- 4.1 โสด
- 4.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน
- 4.3 แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง

ข้อที่ 5 ประเภทของพนักงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- 5.1 พนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้างงาน
- 5.2 พนักงานประจำ

ข้อที่ 6 ระยะเวลาในการทำงานเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงระยะเวลาในการทำงานนั้น จากข้อมูลจากหน่วยงาน Budget & Planning ของฝ่ายบริหารนี้ธนาคาร มีระยะเวลาทำงานต่ำสุดคือ เริ่มเข้าทำงานวันแรก และสูงสุดคือ 30 ปี ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงระยะเวลาดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงระยะเวลาการทำงานโดยแบ่งออกเป็น

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{30 - 0}{6} \\ &= 5 \end{aligned}$$

แสดงการแบ่งช่วงระยะเวลาการทำงานตามแบบสอบถามดังนี้

- 6.1 ต่ำกว่า 1 ปี
- 6.2 1-5 ปี
- 6.3 6-10 ปี

6.4 11-15 ปี

6.5 16-20 ปี

6.6 21 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 7 รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งพนักงานมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ (แหล่งที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2556)

7.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

7.2 15,001 - 25,000 บาท

7.3 25,001 - 35,000 บาท

7.4 35,001 - 45,000 บาท

7.5 45,001 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 8 หน่วยงานที่สังกัด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

8.1 บริหารหนี้และปรับปรุงคุณภาพหนี้ (Collections)

8.2 งบประมาณและวางแผน (Budget & Planning & Performance)

8.3 กลยุทธ์และสนับสนุน (Collections MIS & Strategy)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์ และความต้องการความสำเร็จจำนวน 23 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกัน 5 ระดับ ดังนี้

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

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

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

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4.21 - 5.00	มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก
2.61 - 3.40	มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับไม่ได้อย่างมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยวัดความมีประสิทธิภาพที่เกิดจากการปฏิบัติงานจำนวน 12 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกัน 5 ระดับ ดังนี้

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

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

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

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4.21 – 5.00	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับดี
2.61 – 3.40	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม
2. สัมภาษณ์รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและออกแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง ประมวลผลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายชื่อแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549: 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ยอมรับได้ ควรมีค่ามากกว่า 0.70 จึงจะเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่น และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านความต้องการทางสรีระ เท่ากับ .768

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านความต้องการความปลอดภัย เท่ากับ .736

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก เท่ากับ .747

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง เท่ากับ .890

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน เท่ากับ .740

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านความต้องการทางสุนทรียะ เท่ากับ .733

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านความต้องการความสำเร็จ เท่ากับ .787

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านคุณภาพของงาน เท่ากับ .760

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านปริมาณของงาน เท่ากับ .723

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาในการทำงาน เท่ากับ .747

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เท่ากับ .810

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคาร กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่งตามสัดส่วนที่คำนวณไว้ทั้งหมดจำนวน 336 ฉบับ ได้เพื่อจำนวนแบบสอบถามที่อาจผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถาม แล้วรวบรวมแบบสอบถาม

2. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

3. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การจัดการกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการกระทำข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จำนวนของแบบสอบถาม และ แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน หน่วยงานที่สังกัดของกลุ่มตัวอย่าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ประเภทของพนักงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแตกต่าง คือ t-test

2.2 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน หน่วยงานที่สังกัด กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแตกต่าง คือ One Way ANOVA

2.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งใช้ในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ คือ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545: 36)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ของคะแนน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545: 39)

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 38)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัท (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 43)

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนคำถาม

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

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

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2544: 178) ใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ในส่วนของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ โดยมีสูตรในการหาค่า t โดยมีสูตรดังนี้

โดยใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

ใช้สูตร
$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่
$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2 + \left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{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	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 293)

โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances และจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า F-test หรือ ค่า Brown-Forsythe (B)

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung 2001: 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

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

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	$SS_{(T)}$		

เมื่อ	B	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
	MSB	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
	K	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test ใช้ในกรณีที่มีความแปรปรวนเท่ากัน

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

เมื่อ	F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	df	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม(Between Sum of Squares)
	$SS_{(W)}$	แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
	$MS_{(B)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
	$MS_{(W)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333)

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545: 332-333) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$LSD = t_i - \alpha_{2m} - k \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

ในกรณีที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ $t_i - \alpha_{2m} - k$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MSw)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม I

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม J

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Keppel. 1982: 153-155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_{D\alpha} \sqrt{2(MS_{SIA})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ \bar{d}_D แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett Test

$q_{D\alpha}$ แทน ค่าจากตาราง Critical Values of the Dunnett Test

MS_{SIA} แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

S แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 310-311) มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X

$\sum y$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y

$\sum x^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด x และชุด y

n แทน ขนาดของตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของ ค่า r คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (สากล จริยวิทยานนท์. 2542: 508) ค่าสัมประสิทธิ์ (r)

- | | |
|-------------|-----------------------------------|
| 0.01 - 0.20 | หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ |
| 0.21 - 0.40 | หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ |
| 0.41 - 0.60 | หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง |
| 0.61 - 0.80 | หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง |
| 0.81 - 1.00 | หมายถึง มีความสัมพันธ์สูงมาก |

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom) (ในตาราง F-test)
SS	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Sum of Squares)
M.S.	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
Prob. (p)	แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.2 tailed	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
H ₀	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่สังกัด โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละปรากฏผลดังตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	95	28.3
หญิง	241	71.7
รวม	336	100.0
2. อายุ		
21-28 ปี	138	41.1
29-36 ปี	138	41.1
37-44 ปี	37	11.0
45-52 ปี	16	4.7
53-60 ปี	7	2.1
รวม	336	100.0
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	0.9
ปริญญาตรี	305	90.8
สูงกว่าปริญญาตรี	28	8.3
รวม	336	100.0
4. สถานภาพสมรส		
โสด	266	79.1
สมรส/อยู่ด้วยกัน	60	17.9
แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง	10	3.0
รวม	336	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
5. ประเภทของพนักงาน		
พนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้างงาน	110	32.7
พนักงานประจำ	226	67.3
รวม	336	100.0
6. ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	94	28.0
1-5 ปี	128	38.1
6-10 ปี	64	19.0
11-15 ปี	26	7.7
16-20 ปี	7	2.1
21 ปีขึ้นไป	17	5.1
รวม	336	100.0
7. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	42	12.5
15,001-25,000 บาท	153	45.5
25,001-35,000 บาท	88	26.2
35,001-45,000 บาท	18	5.4
45,001 บาทขึ้นไป	35	10.4
รวม	336	100.0
8. หน่วยงานที่สังกัด		
บริหารหนี้และปรับปรุงคุณภาพหนี้	288	85.7
งบประมาณและวางแผน	35	10.4
กลยุทธ์และสนับสนุน	13	3.9
รวม	336	100.0

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 พบว่า ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 336 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 และ เพศชาย มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21 - 28 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 อายุ 29 - 36 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมา คือ อายุ 37 - 44 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ถัดมาคืออายุ 45 - 52 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และอายุ 53 - 60 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 90.8 รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 79.1 รองลงมา คือ สมรส/อยู่ด้วยกันจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และแยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ประเภทของพนักงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมา คือ พนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้าง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาคือระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ถัดมาคือระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และมีระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 มีระยะเวลาในการทำงาน 16-20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001- 25,000 บาท มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 ถัดมาและมีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป มี 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด พนักงานบริหารหนี้และปรับปรุงคุณภาพหนี้ (Collections) จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7 พนักงานงบประมาณและวางแผน (Budget & Planning & Performance) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และพนักงานกลยุทธ์และสนับสนุน (Collections MIS & Strategy) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

เนื่องจากข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ด้านสถานภาพสมรส ด้านระยะเวลาในการทำงาน ด้านรายได้ต่อเดือน มีความถี่น้อยกว่า 30 ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมข้อมูลใหม่ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละข้อมูลด้านอายุ ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ด้านสถานภาพสมรส ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านรายได้ต่อเดือน ตามการจัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
21-28 ปี	138	41.1
29-36 ปี	138	41.1
37-44 ปี	37	11.0
45 ปีขึ้นไป	23	6.8
รวม	336	100.0
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	308	91.7
สูงกว่าปริญญาตรี	28	8.3
รวม	336	100.0
4. สถานภาพสมรส		
โสด	266	79.2
สมรส/อยู่ด้วยกัน/แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง	70	20.8
รวม	336	100.0
6. ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	94	28.0
1-5 ปี	128	38.1
6-10 ปี	64	19.0
11 ปีขึ้นไป	50	14.9
รวม	336	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
7. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	42	12.5
15,001- 25,000 บาท	153	45.5
25,001- 35,000 บาท	88	26.2
35,001 บาทขึ้นไป	53	15.8
รวม	336	100.0

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่า ข้อมูลด้านอายุ ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ด้านสถานภาพสมรส ด้านระยะเวลาในการทำงาน ด้านรายได้ต่อเดือน ตามการจัดกลุ่มใหม่ได้ดังนี้

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21 - 28 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 อายุ 29 - 36 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 อายุ 37 - 44 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และมีอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีจำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 91.7 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 และสมรส/อยู่ด้วยกัน/แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมามีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 94 คนคิดเป็นร้อยละ 28.0 ถัดมามีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 มีระยะเวลาในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001- 25,000 บาท มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 ถัดมาและมีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป มี 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านความต้องการทางสรีระ ด้านความต้องการความปลอดภัย ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ด้านความต้องการทางสุนทรีย์ะ ด้านความต้องการความสำเร็จ โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของจำนวน (ความถี่) และร้อยละ แจกแจงเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
1. ด้านความต้องการทางสรีระ	4.32	.659	มากที่สุด
2. ด้านความปลอดภัย	4.03	.628	มาก
3. ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก	3.94	.502	มาก
4. ด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง	3.71	.562	มาก
5. ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน	3.94	.523	มาก
6. ด้านความต้องการทางสุนทรีย์ะ	3.81	.583	มาก
7. ด้านความต้องการความสำเร็จ	4.29	.459	มากที่สุด
รวม	4.00	.393	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต้องการทางสรีระ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ ด้านความต้องการความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ด้านความปลอดภัย ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ด้านความต้องการทางสุนทรีย์ะ และด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 3.94 3.94 3.81 และ 3.71 ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทาง
 สรีระ

ด้านความต้องการทางสรีระ	\bar{x}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ ในการ ปฏิบัติงาน
1. มีสถานที่ออกกำลังกายที่ทันสมัยเพื่อส่งเสริมสุขภาพของ พนักงาน	4.21	.985	มากที่สุด
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	4.09	.987	มาก
3. พนักงานต้องการได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์อื่นๆอย่าง ยุติธรรม	4.65	.583	มากที่สุด
รวมด้านความต้องการทางสรีระ	4.32	.659	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการทาง
 สรีระ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ
 พนักงานต้องการได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์อื่นๆ อย่างยุติธรรม มีสถานที่ออกกำลังกายที่
 ทันสมัยเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน และพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
 คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 4.21 และ
 4.09 ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความปลอดภัย

ด้านความต้องการความปลอดภัย	\bar{x}	S.D.	ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4. มีความปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติ	4.29	.748	มากที่สุด
5. งานของพนักงานมีความมั่นคง	3.91	.825	มาก
6. งานของพนักงานเป็นตำแหน่งหน้าที่ที่ดี	3.88	.734	มาก
รวมด้านความต้องการความปลอดภัย	4.03	.628	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีความปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และ พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ งานของท่านมีความมั่นคง และงานของท่านเป็นตำแหน่งหน้าที่ที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 3.88 ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก

ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก	\bar{x}	S.D.	ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
7. เป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน	3.95	.631	มาก
8. ครอบครัวยินดีให้การสนับสนุนเมื่อมาปฏิบัติงาน	4.04	.677	มาก
9. เป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน	3.83	.642	มาก
รวมด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก	3.94	.502	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรักอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ครอบคลุมให้การสนับสนุนเมื่อพนักงานมาปฏิบัติงาน พนักงานเป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน และพนักงานเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 3.95 และ 3.83 ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง

ด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศ ชื่อเสียง	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ ในการ ปฏิบัติงาน
10. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นที่ยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน	3.86	.601	มาก
11. งานของพนักงานช่วยให้พนักงานมีเกียรติและได้รับการ ยอมรับจากสังคม	3.71	.691	มาก
12. งานของพนักงานสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานที่ได้รับ การยอมรับให้แก่ผู้อื่นทราบ	3.57	.726	มาก
รวมด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และ เกียรติยศชื่อเสียง	3.71	.562	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน งานของพนักงานช่วยให้มีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม และงานของพนักงานสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานที่ได้รับการยอมรับให้แก่ผู้อื่นทราบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.71 และ 3.57 ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการใรู้ใเรียน

ด้านความต้องการใรู้ใเรียน	\bar{x}	S.D.	ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
13. งานที่พนักงานทำมีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่	3.76	.713	มาก
14. งานของพนักงานต้องการการฝึกอบรมในการพัฒนาตนเอง	3.97	.653	มาก
15. มีความศรัทธาในเรื่องใเรียนรูของพนักงาน	4.08	.567	มาก
รวมด้านความต้องการใรู้ใเรียน	3.94	.523	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการใรู้ใเรียนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการใรู้ใเรียนมีระดับมากทุกข้อ คือ มีความศรัทธาในเรื่องใเรียนรูของพนักงาน งานของพนักงานต้องการการฝึกอบรมในการพัฒนาตนเอง และงานที่พนักงานทำมีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 3.97 และ 3.76 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการทางสุนทรียะ

ด้านความต้องการทางสุนทรียะ	\bar{x}	S.D.	ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
16. ความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.88	.620	มาก
17. ความรู้สึกผูกพันต่องานที่ทำและองค์กร	3.85	.613	มาก
18. คุณค่าทางใจโดยมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน	3.70	.793	มาก
รวมด้านความต้องการทางสุนทรียะ	3.81	.583	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการทางสุนทรียะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการทางสุนทรียะ อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ความรู้สึกผูกพันต่องานที่ทำและองค์กร และ คุณค่าทางใจโดยมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 3.85 และ 3.70 ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ

ด้านความต้องการความสำเร็จ	\bar{x}	S.D.	ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
19. พนักงานจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด	4.39	.546	มากที่สุด
20. พนักงานสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ เช่น เตรียมตัวล่วงหน้า เป็นต้น	4.07	.592	มาก
21. พนักงานพยายามหาวิธีการปรับปรุงและแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้น	4.28	.544	มากที่สุด
22. พนักงานคิดอยู่เสมอว่าจะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามแผนงานที่วางไว้	4.35	.542	มากที่สุด
23. พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ	4.35	.549	มากที่สุด
รวมด้านความต้องการความสำเร็จ	4.29	.459	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ คือ พนักงานจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดพนักงานคิดอยู่เสมอว่าจะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามแผนงานที่วางไว้ พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ พนักงานพยายามหาวิธีการปรับปรุงและแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 4.35 4.35 และ 4.28 ตามลำดับ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความ

ต้องการความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ พนักงานสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ เช่นเตรียมตัวล่วงหน้า เป็นต้นโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง รวบรวมรายด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.81	.519	ดี
2. ด้านปริมาณของงาน	3.93	.519	ดี
3. ด้านระยะเวลาในการทำงาน	3.97	.499	ดี
4. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.16	.496	ดี
รวม	3.97	.424	ดี

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงาน กรณีกรณศึกษาฝ่ายบริหารนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง มีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับดีทุกด้าน คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้านระยะเวลาในการทำงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 3.97 3.93 และ 3.81 ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน
1. พนักงานปฏิบัติงานตามหลักการทวงถามหนี้ฝ่าย บริหารหนี้ของธนาคารอย่างเคร่งครัด	4.34	.582	ดีมาก
2. ผลงานของพนักงานได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา อยู่เสมอ	3.53	.690	ดี
3. ผลงานของพนักงานได้รับคำชมเชยจากผู้ร่วมงานอยู่ เสมอ	3.55	.671	ดี
รวมด้านคุณภาพของงาน	3.81	.519	ดี

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 พบว่า ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.81

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับดีมาก 1 ข้อ
คือ พนักงานปฏิบัติงานตามหลักการทวงถามหนี้ฝ่ายบริหารหนี้ของธนาคารอย่างเคร่งครัดโดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับดี 2 ข้อ คือ
ผลงานของพนักงานได้รับคำชมเชยจากผู้ร่วมงานอยู่เสมอ และผลงานของพนักงานได้รับคำชมเชย
จากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และ 3.53 ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณของงาน

ด้านปริมาณของงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน
4. พนักงานทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ทุกครั้ง	3.84	.688	ดี
5. พนักงานสามารถทำงานตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมายเพิ่มเติมได้	4.02	.578	ดี
6. ในแต่ละวันพนักงานทำงานได้ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น	3.93	.612	ดี
รวมด้านปริมาณของงาน	3.93	.519	ดี

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14 พบว่า ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณของงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณของงาน อยู่ในระดับดีทุกข้อ คือสามารถทำงานตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมายเพิ่มเติม ในแต่ละวันพนักงานทำงานได้ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และ พนักงานทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, 3.93 และ 3.84 ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงาน

ด้านระยะเวลาในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน
7. พนักงานทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	4.00	.570	ดี
8. พนักงานมีความรวดเร็วในการทำงาน	3.96	.610	ดี
9. พนักงานตั้งใจที่จะทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด อยู่เสมอ	4.10	.577	ดี
รวมด้านระยะเวลาในการทำงาน	3.97	.499	ดี

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 15 พบว่า ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดี มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ คือ
พนักงานตั้งใจที่จะทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ พนักงานทำงานเสร็จทันตามเวลาที่
กำหนด และพนักงานมีความรวดเร็วในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 4.00 และ 3.96
ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	\bar{x}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน
10. พนักงานใช้และรักษาดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้อย่าง ถูกต้อง	4.23	.532	ดีมาก
11. พนักงานใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลงาน ที่ดีที่สุด เช่น วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	4.21	.541	ดีมาก
12. พนักงานซื้อวัสดุอุปกรณ์ในราคาที่เหมาะสม เพื่อลด ต้นทุนให้ต่ำลงได้เป็นอย่างดี	4.05	.606	ดี
รวมด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.16	.496	ดี

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 16 พบว่า ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าโดยรวม อยู่ในระดับดี
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับดีมาก 2 ข้อ
คือ พนักงานใช้และรักษาดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้อย่างถูกต้อง และ พนักงานใช้ทรัพยากรอย่าง
ประหยัดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด เช่น วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และ 4.21
ตามลำดับ และความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้า
อาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าอยู่ในระดับดี 1 ข้อ คือ พนักงานซื้อวัสดุอุปกรณ์
ในราคาที่เหมาะสม เพื่อลดต้นทุนให้ต่ำลงได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน
ทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้
วิธีการทดสอบ ดังนี้

สมมติฐานข้อ 1 ในการทดสอบด้วยสถิติ Independent Samples t-test ผู้วิจัยใช้การ
ทดสอบความแตกต่าง ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม โดยทดสอบค่าความ
แปรปรวนด้วย Levene's test เมื่อค่า Probability (prob.) มากกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal

variances assumed และเมื่อ prob. น้อยกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances not assumed และในการทดสอบด้วย One Way ANOVA ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของ กลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยเริ่มจากการทดสอบค่า Levene's test เพื่อทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูล ถ้า Levene's test มีค่า Prob. น้อยกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยโดยสถิติ Brown-Forsythe และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการ เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett T3 และเมื่อ Levene's test มีค่า Prob. มากกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยโดยสถิติ F-test และหากพบว่ามีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ทราบว่า มี ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) การทดสอบ Levene's test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 2 ในการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหาร หนัษนาคารแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

การนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานซึ่งประกอบด้วยผลการทดสอบสมมติฐาน 2 ข้อ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามหัวข้อต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และ หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances		เพศ	\bar{X}	t-test for Equality of Means					
	<i>F</i>	<i>p.</i>			<i>n</i>	S.D.	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p.</i>	
ด้านคุณภาพ ของงาน	Equal variances assumed	.000	1.000	ชาย	3.86	95	.536	1.212	334	.226
				หญิง	3.79	241	.512			
ด้านปริมาณ ของงาน	Equal variances assumed	1.353	.246	ชาย	3.96	95	.566	.762	334	.447
				หญิง	3.92	241	.500			
ด้าน ระยะเวลาใน การทำงาน	Equal variances assumed	.797	.373	ชาย	4.02	95	.533	1.207	334	.228
				หญิง	3.94	241	.484			
ด้านการใช้ ทรัพยากร อย่างคุ้มค่า	Equal variances assumed	3.080	.080	ชาย	4.18	95	.545	.272	334	.786
				หญิง	4.16	241	.476			

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 17 การทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ 1.000 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ
ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของ
เพศชาย และเพศหญิงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่าง
แบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .226 ซึ่ง
มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านปริมาณของงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .246 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .447 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณของงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .373 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชาย และเพศหญิงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .228 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .080 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .786 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

ตาราง 18 การทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุโดยใช้สถิติ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	.617	3	332	.604
ด้านปริมาณของงาน	.263	3	332	.852
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	.520	3	332	.669
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	1.084	3	332	.356

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 18 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านอายุ พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .604 .852 .669 และ .356 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ F- test ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ ดังตาราง 19

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุโดยวิธีทดสอบแบบ F-test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.819	3	.940	3.569*	.014
	ภายในกลุ่ม	87.418	332	.263		
	รวม	90.238	335			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.164	3	.388	1.447	.229
	ภายในกลุ่ม	88.994	332	.268		
	รวม	90.157	335			
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.526	3	.175	.704	.550
	ภายในกลุ่ม	82.735	332	.249		
	รวม	83.262	335			
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	.231	3	.077	.311	.817
	ภายในกลุ่ม	82.210	332	.248		
	รวม	82.441	335			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยวิธีทดสอบแบบ F-test พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ **ด้านปริมาณของงาน** **ด้านระยะเวลาในการทำงาน** **ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า** มีค่า Prob. เท่ากับ .229 .550 และ .817 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 20

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมี
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant
Difference (LSD)

อายุ	\bar{x}	21 - 28 ปี	29 - 36 ปี	37 - 44 ปี	45 ปีขึ้นไป
21 - 28 ปี	3.71		-.167** (.007)	-.250** (.009)	-.106 (.358)
29 - 36 ปี	3.87			-.083 (.383)	.060 (.602)
37 - 44 ปี	3.95				.143 (.293)
45 ปีขึ้นไป	3.81				

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารที่มีอายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน พบว่า

พนักงานธนาคารที่มีอายุ 21 - 28 ปี กับพนักงานธนาคารที่มีอายุ 29 - 36 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่าค่า prob. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุ 21 - 28 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารที่มีอายุ 29 - 36 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานธนาคารที่มีอายุ 21 - 28 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานน้อยกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุ 29 - 36 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .167

พนักงานธนาคารที่มีอายุ 21 - 28 ปี กับพนักงานธนาคารที่มีอายุ 37 - 44 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุ 21 - 28 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารที่มีอายุ 37 - 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานธนาคารที่มีอายุ 21 - 28 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานน้อยกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุ 37 - 44 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .250

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมี
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน**

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานแตกต่างกัน

ตาราง 21 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา
ฝ่ายบริหารนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	1.188	1	334	.277
ด้านปริมาณของงาน	2.287	1	334	.131
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	.181	1	334	.671
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.669*	1	334	.031

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 21 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวน
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้าน
ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .031 ซึ่งน้อยกว่า
.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับ
การศึกษาสูงสุดมีความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการ
ทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 22

ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า Prob.
เท่ากับ .277 .131 และ .671 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ
ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาสูงสุดมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน
ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ ดังตาราง 23

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานงานด้านการใช้
ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	1.797	1	37.038	.188

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดโดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .188 ซึ่งมากกว่า .05 นั้นยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และ ด้านระยะเวลาในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยวิธีทดสอบแบบ F-test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.004	1	.004	.013	.908
	ภายในกลุ่ม	90.234	334	.270		
	รวม	90.238	335			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.165	1	.165	.611	.435
	ภายในกลุ่ม	89.993	334	.269		
	รวม	90.157	335			
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.632	1	.632	2.555	.111
	ภายในกลุ่ม	82.630	334	.247		
	รวม	83.262	335			

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 23 พบว่า ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และ ด้านระยะเวลาในการทำงาน จำแนกตาม

ระดับการศึกษาสูงสุด โดยวิธีทดสอบแบบ F-test มี Probability (prob.) เท่ากับ .908 .435 และ .111 ตามลำดับซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และ ด้านระยะเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารที่มีระดับสถานภาพสมรสแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

ตาราง 24 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา
ฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances				สถานภาพสมรส	\bar{X}	t-test for Equality of Means				
	Equal variances assumed	F	p.	n			S.D.	t	df	p.	
											สมรส/อยู่ด้วยกัน/แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง
ด้านคุณภาพของงาน	Equal variances assumed	.005	.944	โสด	3.81	266	.521	.241	334	.810	
				สมรส/อยู่ด้วยกัน/แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง	3.80	70	.515				
ด้านปริมาณของงาน	Equal variances assumed	.608	.436	โสด	3.95	266	.513	1.159	334	.247	
				สมรส/อยู่ด้วยกัน/แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง	3.87	70	.540				
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	Equal variances assumed	.370	.544	โสด	3.97	266	.491	.512	334	.609	
				สมรส/อยู่ด้วยกัน/แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง	3.94	70	.530				
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	Equal variances assumed	2.149	.144	โสด	4.18	266	.503	1.208	334	.228	
				สมรส/อยู่ด้วยกัน/แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง	4.10	70	.466				

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 24 การทดสอบความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .944 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .810 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ด้านปริมาณของงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .436 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .247 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณของงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .544 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .609 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านระยะเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .144 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .228 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .609 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่าพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 ประเภทของพนักงานธนาคารแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประเภทของพนักงานธนาคารแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทของพนักงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน

ตาราง 25 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา ฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามประเภทของพนักงาน โดยใช้สถิติ Levene's test

ตัวแปรที่ศึกษา		Levene's test for Equality of Variances			สถานภาพสมรส	\bar{X}	t-test for Equality of Means			
		F	p.	n			S.D.	t	df	p.
ด้านคุณภาพของงาน	Equal variances assumed	.002	.968	พนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้าง	3.67	110	.534	-3.556**	334	.000
				พนักงานประจำ	3.88	226	.498			
ด้านปริมาณของงาน	Equal variances assumed	.307	.580	พนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้าง	3.90	110	.533	-.678	334	.498
				พนักงานประจำ	3.94	226	.512			
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	Equal variances assumed	.558	.456	พนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้าง	3.92	110	.499	1.209	334	.228
				พนักงานประจำ	3.99	226	.498			
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	Equal variances assumed	1.797	.181	พนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้าง	4.18	110	.530	.311	334	.756
				พนักงานประจำ	4.16	226	.480			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 25 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนการทดสอบความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารนี้ ธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามประเภทของพนักงาน พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .968 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของประเภทของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีประเภทของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่พนักงานประจำมีค่าเฉลี่ยมากกว่าพนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้างงาน

ด้านปริมาณของงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .580 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของประเภทของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .498 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีประเภทของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณของงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .456 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของประเภทของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .228 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีประเภทของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านระยะเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .181 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .228 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึง

ทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .756 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานธนาคารที่มีประเภทของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน

ตาราง 26 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา ฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	.664	3	332	.575
ด้านปริมาณของงาน	.544	3	332	.652
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	.111	3	332	.954
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.019*	3	332	.030

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 26 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนการทดสอบความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .575 .652 และ .954 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการทำงานมีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 27

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .030 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการทำงานมีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยวิธีทดสอบแบบ F-test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.438	3	.813	3.073*	.028
	ภายในกลุ่ม	87.800	332	.264		
	รวม	90.238	335			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.556	3	.185	.687	.561
	ภายในกลุ่ม	89.601	332	.270		
	รวม	90.157	335			
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.726	3	.241	.974	.405
	ภายในกลุ่ม	82.535	332	.249		
	รวม	83.262	335			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาทำงานโดยวิธีทดสอบแบบ F-test พบว่า

ด้านปริมาณของงาน และ ด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .561 และ .405 ตามลำดับซึ่งมากกว่า .05 ตามลำดับ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้าน

คุณภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 28

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

ระยะเวลาในการ ทำงาน	\bar{x}	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	3.67		-0.180* (.010)	-0.175* (.036)	-0.220* (.015)
1-5 ปี	3.85			.005 (.947)	-.039 (.648)
6-10 ปี	3.85				-.044 (.648)
11 ปีขึ้นไป	3.89				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกันพบว่า

พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี กับพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่าค่า prob. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารที่มีพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานน้อยกว่าพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .180

พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี กับพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .036 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานน้อยกว่าพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .175

พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี กับพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานน้อยกว่าพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .220

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยวิธีทดสอบใช้สถิติ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	1.824	3	300.484	.143

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานโดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .143 ซึ่งมากกว่า .05 นั้นยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน

ตาราง 30 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา ฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	.566	3	332	.638
ด้านปริมาณของงาน	.463	3	332	.708
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	.472	3	332	.702
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	1.203	3	332	.309

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 30 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .638 .708 .702 และ .309 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนมีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 31

ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธีทดสอบแบบ F-test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.962	3	.987	3.756*	.011
	ภายในกลุ่ม	87.276	332	.263		
	รวม	90.238	335			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.744	3	.248	.921	.431
	ภายในกลุ่ม	89.414	332	.269		
	รวม	90.157	335			
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.820	3	.273	1.101	.349
	ภายในกลุ่ม	82.441	332	.248		
	รวม	83.262	335			
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	.251	3	.084	.338	.798
	ภายในกลุ่ม	82.190	332	.248		
	รวม	82.441	335			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามประเภทการจดทะเบียนของกิจการ โดยวิธีทดสอบแบบ F-test พบว่า

ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .431 .349 และ .798 ตามลำดับซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .011 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 32

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001-25,000 บาท	25,001-35,000 บาท	35,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	3.77		.051 (.569)	-.143 (.138)	-.155 (.145)
15,001-25,000 บาท	3.72			-.194** (.005)	-.206* (.012)
25,001-35,000 บาท	3.91				-.012 (.896)
35,001 บาทขึ้นไป	3.92				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันด้านคุณภาพของงาน พบว่าพนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาทกับพนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่าค่า prob. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานน้อยกว่าพนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .194

พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001- 25,000 บาทกับพนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001- 25,000 บาทมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001- 25,000 บาทมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานน้อยกว่าพนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .206

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.8 พนักงานธนาคารที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน

ตาราง 33 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา ฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้สถิติ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	1.344	2	333	.262
ด้านปริมาณของงาน	.508	2	333	.602
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	1.999	2	333	.137
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.468*	2	333	.032

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 33 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .262 .602 และ .137 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ

ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หน่วยงานที่สังกัดมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 34

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .032 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หน่วยงานที่สังกัดมีความแปรปรวนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 35

ตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดโดยวิธีทดสอบแบบ F-test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.267	2	.134	.495	.610
	ภายในกลุ่ม	89.970	333	.270		
	รวม	90.238	335			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.410	2	.205	.760	.468
	ภายในกลุ่ม	89.748	333	.270		
	รวม	90.157	335			
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.213	2	.606	2.461	.087
	ภายในกลุ่ม	82.049	333	.246		
	รวม	83.262	335			

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด โดยวิธีทดสอบแบบ F-test พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .610 .468 และ .087 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีหน่วยงานสังกัดแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากร
อย่างคุ้มค่า จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดโดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	1.594	2	43.984	.215

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 35 พบว่า ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามประเภทธุรกิจโดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe มี Prob. เท่ากับ .215 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง จำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งด้านคุณภาพของงาน

H_0 : แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน

H_1 : แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะทำการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ตามตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 36 แสดงการทดสอบระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน				
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทางความสัมพันธ์
1. ความต้องการทางสรีระ	.129*	.018	ต่ำ	เดียวกัน
2. ความต้องการความปลอดภัย	.365**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3. ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก	.467**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง	.502**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน	.477**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
6. ความต้องการทางสุนทรีย์	.398**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
7. ความต้องการความสำเร็จ	.396**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	.542**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 36 ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์ และความต้องการความสำเร็จ กับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน พบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.542 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

1. ความต้องการทางสรีระกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสรีระมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .129 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสรีระที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ความต้องการความปลอดภัยกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .365 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .467 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับ

ปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรักที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .502 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียงที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .477 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

6. ความต้องการทางสุนทรีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสุนทรีย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .398 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสุนทรีย์ที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

7. ความต้องการความสำเร็จกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .396 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 2.2 แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งด้านปริมาณของงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณของงาน

H_1 : แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณของงาน

ตาราง 37 แสดงการทดสอบระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งด้านปริมาณของงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณของงาน			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทางความสัมพันธ์
1. ความต้องการทางสรีระ	.119*	.029	ต่ำ	เดียวกัน
2. ความต้องการความปลอดภัย	.289**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3. ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก	.400**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง	.444**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน	.418**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
6. ความต้องการทางสุนทรีย์	.357**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
7. ความต้องการความสำเร็จ	.436**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	.486**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 36 ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์ และความต้องการความสำเร็จ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณของงาน พบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งด้านปริมาณของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.486 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

1. ความต้องการทางสรีระ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .029 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสรีระมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .119 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสรีระที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ความต้องการความปลอดภัย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .289 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .400 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรักที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่ง

ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .444 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียงที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .418 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

6. ความต้องการทางสุนทรีย์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสุนทรีย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .357 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสุนทรีย์ที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

7. ความต้องการความสำเร็จ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .436 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2.3 แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งด้านระยะเวลาในการทำงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงาน

H_1 : แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงาน

ตาราง 38 แสดงการทดสอบระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพในการทำงานด้านระยะเวลาในการทำงาน			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทางความสัมพันธ์
1. ความต้องการทางสรีระ	.137*	.012	ต่ำ	เดียวกัน
2. ความต้องการความปลอดภัย	.287**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3. ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก	.393**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง	.414**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน	.379**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
6. ความต้องการทางสุนทรีย์	.301**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
7. ความต้องการความสำเร็จ	.392**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	.455**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 38 ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์ และความต้องการความสำเร็จ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.455 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี

ความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

1. ความต้องการทางสรีระ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสรีระ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .137 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสรีระที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ความต้องการความปลอดภัย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .287 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .393 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรักที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับ

ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .414 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียงที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .379 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

6. ความต้องการทางสุนทรีย์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสุนทรีย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .301 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสุนทรีย์ที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

7. ความต้องการความสำเร็จ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .392 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 2.4 แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่งด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

H_1 : แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ตาราง 39 แสดงการทดสอบระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทางความสัมพันธ์
1. ความต้องการทางสรีระ	.055	.318	ไม่มีความสัมพันธ์	-
2. ความต้องการความปลอดภัย	.168**	.002	ต่ำ	เดียวกัน
3. ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก	.362**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง	.320**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
5. ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน	.329**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
6. ความต้องการทางสุนทรีย์	.254**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
7. ความต้องการความสำเร็จ	.432**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	.371**	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 39 ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์ และความต้องการความสำเร็จ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.371 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

1. ความต้องการทางสรีระ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .318 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสรีระไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาควิชาศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ความต้องการความปลอดภัย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาควิชาศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .168 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาควิชาศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .362 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรักที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาควิชาศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .320 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงานด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียงที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

5. ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .329 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

6. ความต้องการทางสุนทรียะ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสุนทรียะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .254 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสุนทรียะที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

7. ความต้องการความสำเร็จ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .432 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ			
		ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณของงาน	ด้านระยะเวลาในการทำงาน	ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และ หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน					
1. เพศ	t-test	×	×	×	×
2. อายุ	F-test	✓	×	×	×
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	F-test Brown-Forsythe	×	×	×	×
4. สถานภาพสมรส	t-test	×	×	×	×
5. ประเภทของพนักงาน	t-test	✓	×	×	×
6. ระยะเวลาในการทำงาน	F-test Brown-Forsythe	✓	×	×	×
7. รายได้ต่อเดือน	F-test	✓	×	×	×
8. หน่วยงานที่สังกัด	F-test Brown-Forsythe	×	×	×	×

ตาราง 40 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ			
		ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณของงาน	ด้านระยะเวลาในการทำงาน	ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง					
1. ความต้องการทางสรีระ	Pearson Correlation	✓	✓	✓	×
2. ความต้องการความปลอดภัย	Pearson Correlation	✓	✓	✓	✓
3. ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก	Pearson Correlation	✓	✓	✓	✓
4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง	Pearson Correlation	✓	✓	✓	✓
5. ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน	Pearson Correlation	✓	✓	✓	✓
6. ความต้องการทางสุนทรีย์	Pearson Correlation	✓	✓	✓	✓
7. ความต้องการความสำเร็จ	Pearson Correlation	✓	✓	✓	✓
8. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	Pearson Correlation	✓	✓	✓	✓

บทที่ 5

สรุปผลอภิปรายและข้อเสนอแนะ

สังเขปการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง”

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด สถานภาพสมรส ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือนและหน่วยงานที่สังกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจประกอบด้วยความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์ และความต้องการความสำเร็จกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำผลข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น
2. เป็นการเสนอแนวทางในการพัฒนาแรงจูงใจเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานทางการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานอาคาร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด สถานภาพสมรส ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน
2. แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง

วิธีดำเนินการทำวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 1,281 คน (ข้อมูลจากหน่วยงาน Budget & Planning & Performance ณ วันที่ 9 มิถุนายน 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตร Taro Yamane (ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. 2536: 260 – 261) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นสูงสุด 0.05 (5%) จะได้ขนาดตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 305 คน ผู้วิจัยจะทำการบวกเพิ่ม 10% จึงทำให้ขนาดตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 336 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ด้วยวิธีการหากกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนตามประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ และการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยคำนวณจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{[1 + N(e^2)]} \\
 &= \frac{1,281}{[1 + (1,281)(0.05^2)]} \\
 &= 305
 \end{aligned}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด 1,281 คน

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5%

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 305 คน ผู้วิจัยจะทำการเพิ่ม 10% จึงทำให้ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 336 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ด้วยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional) ตามประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิซึ่งแบ่งออกเป็น 3

หน่วยงานที่สังกัด คือ บริหารหนี้และปรับปรุงคุณภาพหนี้ (Collections) งบประมาณและวางแผน (Budget & Planning & Performance) และกลยุทธ์และสนับสนุน (Collections MIS & Strategy) โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นอย่างเป็นสัดส่วน ดังนี้

บริหารหนี้และปรับปรุงคุณภาพหนี้ (Collections)	96%
งบประมาณและวางแผน (Budget & Planning & Performance)	3%
กลยุทธ์และสนับสนุน (Collections MIS & Strategy)	1%

ตารางแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงานที่สังกัดฝ่ายบริหารหนี้ธนาคาร	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
บริหารหนี้และปรับปรุงคุณภาพหนี้ (Collections)	1,233	288
งบประมาณและวางแผน (Budget & Planning & Performance)	35	35
กลยุทธ์และสนับสนุน (Collections MIS & Strategy)	13	13
รวมทั้งสิ้น	1,281	336

2. การเลือกสุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ จัดเก็บข้อมูลต่อเนื่องในแต่ละหน่วยงานที่สังกัด จนครบ 336 คน ตามจำนวนที่ต้องการ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ **ส่วนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Question) มี 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน หน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์ และความต้องการความสำเร็จจำนวน 23 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยวัดความมีประสิทธิภาพที่เกิดจากการปฏิบัติงานจำนวน 12 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม

2. สำนักรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและออกแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง ประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายชื่อแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา 2549: 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ยอมรับได้ ควรมีค่ามากกว่า 0.70 จึงจะเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่น และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านความต้องการทางสรีระ เท่ากับ .768

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านความต้องการความปลอดภัย เท่ากับ .736

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก เท่ากับ .747

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง เท่ากับ .890

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน เท่ากับ .740

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านความต้องการทางสุนทรีย์ เท่ากับ .733

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านความต้องการความสำเร็จ เท่ากับ .787

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านคุณภาพของงาน เท่ากับ .760

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านปริมาณของงาน เท่ากับ .723

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาในการทำงาน เท่ากับ .747

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เท่ากับ .810

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคาร กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่งตามสัดส่วนที่คำนวณไว้ทั้งหมดจำนวน 336 ฉบับ ได้เพื่อจำนวนแบบสอบถามที่อาจผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถาม แล้วรวบรวมแบบสอบถาม

2. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

3. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จำนวนของแบบสอบถาม และ แจกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน หน่วยงานที่สังกัดของกลุ่มตัวอย่าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ประเภทของพนักงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแตกต่าง คือ t-test

2.2 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน หน่วยงานที่สังกัด กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแตกต่าง คือ One Way ANOVA

2.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งใช้ในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ คือ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอสรุปผลดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่สังกัด เป็นดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 และ เพศชาย มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21 - 28 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 อายุ 29 - 36 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 อายุ 37 - 44 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และมีอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 277 คนคิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 20.7 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 และสมรส/อยู่ด้วยกัน/แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ตามลำดับ

ประเภทของพนักงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมา คือ พนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้าง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมา มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ถัดมา มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 มีระยะเวลาในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001- 25,000 บาท มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 ถัดมา และมีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป มี 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด พนักงานบริหารหนี้และปรับปรุงคุณภาพหนี้ (Collections) จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7 พนักงานงบประมาณและวางแผน (Budget & Planning & Performance) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และพนักงานกลยุทธ์และสนับสนุน (Collections MIS & Strategy) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความต้องการทางสรีระ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีสถานที่ออกกำลังกายที่ทันสมัยเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน พนักงานต้องการได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์อื่นๆ อย่างยุติธรรม และพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 4.21 และ 4.09 ตามลำดับ

ด้านความต้องการความปลอดภัย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีความปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และ พนักงาน

มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ งานของท่านมีความมั่นคง และงานของท่านเป็นตำแหน่งหน้าที่ที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 3.88 ตามลำดับ

ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ปลอดภัย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายข้อ พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรักอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ครอบคลุมให้การสนับสนุนเมื่อพนักงานมาปฏิบัติงาน พนักงานเป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน และพนักงานเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 3.95 และ 3.83 ตามลำดับ

ด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายข้อ พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน งานของพนักงานช่วยให้มีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม และ งานของพนักงานสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานที่ได้รับการยอมรับให้แก่ผู้อื่นทราบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.71 และ 3.57 ตามลำดับ

ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนมีระดับมากทุกข้อ คือ มีความศรัทธาในเรื่องใฝ่เรียนรู้อย่างจริงจังของพนักงาน งานของพนักงานต้องการการฝึกอบรมในการพัฒนาตนเอง และงานที่พนักงานทำมีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 3.97 และ 3.76 ตามลำดับ

ด้านความต้องการทางสุนทรียะ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการทางสุนทรียะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการทางสุนทรียะ อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ความรู้สึกผูกพันต่องานที่ทำและองค์กร และ คุณค่าทางใจโดยมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 3.85 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านความต้องการความสำเร็จ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ คือ พนักงานจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดพนักงานคิดอยู่เสมอว่าจะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามแผนงานที่วางไว้ พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ พนักงานพยายามหาวิธีการปรับปรุงและแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 4.35 4.35 และ 4.28 ตามลำดับ และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ พนักงานสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ เช่น เตรียมตัวล่วงหน้า เป็นต้นโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับดีมาก 1 ข้อ คือ พนักงานปฏิบัติงานตามหลักการทวงถามหนี้ฝ่ายบริหารหนี้ของธนาคารอย่างเคร่งครัดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับดี 2 ข้อ คือ ผลงานของพนักงานได้รับคำชมเชยจากผู้ร่วมงานอยู่เสมอ และผลงานของพนักงานได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และ 3.53 ตามลำดับ

ด้านปริมาณของงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ คือ สามารถทำงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายเพิ่มเติม ในแต่ละวันพนักงานทำงานได้ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และ พนักงานทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 3.93 และ 3.84 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ คือ พนักงานตั้งใจที่จะทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ พนักงานทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และพนักงานมีความรวดเร็วในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 4.00 และ 3.96 ตามลำดับ

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับดีมาก 2 ข้อ คือ พนักงานใช้และรักษาดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้อย่างถูกต้อง และ พนักงานใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด เช่น วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และ 4.21 ตามลำดับ และระดับความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าอยู่ในระดับดี 1 ข้อ คือ พนักงานซื้อวัสดุอุปกรณ์ในราคาที่เหมาะสม เพื่อลดต้นทุนให้ต่ำลงได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และ หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านปริมาณของงาน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณของงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า

พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุ 21 - 28 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานน้อยกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุ 29 - 36 ปี และ พนักงานธนาคารที่มีอายุ 21 - 28 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานน้อยกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุ 37 - 44 ปี

ด้านปริมาณของงาน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณของงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านระยะเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า

พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารที่มีระดับสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 ประเภทของพนักงานธนาคารแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน พนักงานธนาคารที่มีประเภทของพนักงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่พนักงานประจำมีค่าเฉลี่ยมากกว่าพนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้างงาน

ด้านปริมาณของงาน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีประเภทของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณของงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีประเภทของพนักงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านระยะเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า พนักงานธนาคารที่มีประเภทของพนักงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสำเร็จที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2.3 แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่งด้านระยะเวลาในการทำงาน ผลการวิจัย พบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่งด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการทางสรีระ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันหมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสรีระที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความปลอดภัย ด้านความต้องการความเป็น เจ้าของและความรัก ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ด้านความต้องการทางสุนทรีย์ และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันหมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย ด้านความต้องการความเป็น เจ้าของและความรัก ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ด้านความต้องการทางสุนทรีย์ และความต้องการความสำเร็จที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความ

ต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียงที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2.4 แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรีย์และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่งด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ผลการวิจัย พบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่งด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการทางสรีระ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันหมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน และด้านความต้องการทางสุนทรีย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันหมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน และด้านความต้องการทางสุนทรีย์ที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง มีประเด็นให้อภิปรายผล ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และ หน่วยงานที่สังกัด จากการศึกษาพบว่า

เพศ พบว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องด้วยองค์กรโดยทั่วไปนั้นได้ให้ความสำคัญในเรื่องของความรู้ ความสามารถของบุคคลมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องของเพศในการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อบุคคลไม่ว่าจะเพศใดก็ตามเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ ก็ต้องอยู่ในกฎ ระเบียบ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมือน ๆ กัน จึงทำให้บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากองค์กรมีความเสมอภาคกันทางด้านเพศ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติยา ยุทธนาปกรณ์ (2558) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้

อายุ พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่งด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุระหว่าง 37-44 ปีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานมากที่สุด เนื่องจากพนักงานธนาคารในช่วงอายุดังกล่าว มีอายุในช่วงวัยกลางคนจะตระหนักถึงในหน้าที่การปฏิบัติงาน เริ่มที่จะมีการวางแผนในชีวิต รู้จักควบคุมอารมณ์ มีความรับผิดชอบ สามารถรักษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานให้ได้อยู่เสมอ ซึ่งแตกต่างจากพนักงานธนาคารที่มีอายุน้อยยังมีความคิดในเรื่องของการเปลี่ยนงานหากงานนั้นไม่เป็นที่พอใจ ก็จะมีการโยกย้ายอยู่ตลอดเวลาจึงไม่สนใจในเรื่องของประสิทธิภาพของงานที่ออกมา พนักงานธนาคารที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป เนื่องจากทำงาน

มาเป็นระยะเวลาช้านาน เริ่มเกิดการเบื่อหน่ายต่องานที่ทำ หรืออาจจะมีปัญหาในด้านของสุขภาพเนื่องจากมีอายุที่มากขึ้น ทำให้เกิดความวิตกกังวล การทำงานภายใต้ความกดดัน และส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดน้อยลงไป โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬาลักษณ์ สภาพรณวิสุทธิ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม พบว่า อายุของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อกล่าวถึงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีการศึกษาหาความรู้ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของตนอยู่เสมอ (Technical Skill) แต่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานเอง ฝ่ายบริหารนั้นต้องมีการประเมินในเรื่องทักษะการเจรจาที่ดี ในการติดตามทวงถามหนี้ มีความชำนาญในการเจรจาแก้ไขสถานการณ์ได้รวดเร็ว พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงสุดก็อาจจะเป็นไปได้ที่จะศึกษาด้านอื่นที่ไม่ได้ตรงกับอาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ เช่น พนักงานปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารนั้นก็ควรต้องมีการประเมินในเรื่องทักษะการเจรจาเป็นอย่างดี แต่ระดับการศึกษาสูงสุดคือ บริหารธุรกิจ สาขาการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติยา ยุทธนาปกรณ์ (2558) เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน หมายความว่าไม่มีระดับการศึกษาใดๆที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้

สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เนื่องจากการเน้นการปฏิบัติงานตามหลักการทวงถามหนี้ฝ่ายบริหารหนึ่งของธนาคารอย่างเคร่งครัด พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพโสดหรือสมรสต้องปฏิบัติงานตามหลักการทวงถามหนี้ของฝ่ายบริหารหนี้เหมือนกันขึ้นอยู่กับสมรรถนะของแต่ละบุคคลมากกว่า และพนักงานธนาคารโดยรวมรู้สึกดีกับการปฏิบัติงานที่ทำและสภาพการณ์ของงานที่ทำซึ่งสถานภาพเป็นเรื่องส่วนตัวของพนักงานไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกิตติยา ยุทธนาปกรณ์ (2558) เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมี

ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้

ประเภทของพนักงาน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีประเภทของพนักงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่พนักงานประจำมีค่าเฉลี่ยมากกว่าพนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้างงาน เป็นเพราะพนักงานประจำมีประสบการณ์การทำงานสูงกว่าพนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้าง พนักงานประจำมีความเชี่ยวชาญในการติดตามและบริหารหนี้มากกว่าพนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้าง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมยศ แยมเฟื่อน (2551) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามรินทร์ เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับหัวหน้างานมีประสิทธิภาพในการด้านคุณภาพดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างานมีประสบการณ์การทำงานสูงกว่า มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะด้านการต่อเรือหรือการซ่อมเรืองานที่บริษัทกำหนดให้โดยไม่คำนึงถึงวุฒิการศึกษาที่สูงกว่าซึ่งเป็นนโยบายหลักของบริษัทจนกลายเป็นวัฒนธรรมที่ต่อเนื่องโดยเฉพาะในเรื่องการให้อำนาจในการตัดสินใจในการทำงานของพนักงาน

ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานมากที่สุด เนื่องจากพนักงานธนาคารที่ทำงานมาเป็นระยะเวลานานจะมีประสบการณ์การปฏิบัติงาน และมีการปรับปรุงพัฒนาการทำงานได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย คือต่ำกว่า 1 ปี ซึ่งเป็นช่วงที่มีการศึกษาวิธีการปฏิบัติงาน เกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้ในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรณภา รังสิมาวงศ์สกุล (2557) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 16 ปีขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี 6-10 ปี 1-5 ปี และต่ำกว่า 1 ปี ซึ่งพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมาก จะมีความรู้ความสามารถ การแก้ปัญหา การจัดการในด้านต่าง ๆ ของอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถพัฒนาตนเองได้ดีกว่าพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า

รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานธนาคารที่รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า

พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด เพราะในฝ่ายงานบริหารหนี้ของธนาคารแห่งหนึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความเครียด และมีการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบาย กลยุทธ์การบริหารจัดการของธนาคารอยู่เสมอ ภายใต้สภาวะความคาดหวังของหัวหน้างาน สภาวะแวดล้อมภายในบริษัทและภายนอกบริษัท พนักงานธนาคารที่มีรายได้สูงจึงมีแรงจูงใจต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพนักงานธนาคารได้รับผลตอบแทนตามที่พนักงานคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom (1964) ได้อธิบายแรงจูงใจในแง่ของความคาดหวังที่บุคคลมีต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประเภทของรางวัลที่พนักงานคาดว่าจะได้รับถ้าปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานจะเกิดแรงจูงใจสูง ถ้าพนักงานมั่นใจว่าเมื่อกระทำแล้วได้รับผลตอบแทน เขาย่อมเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น แต่ถ้าพนักงานไม่มีความแน่ใจว่าจะได้รับอะไร แรงจูงใจในการทำงานจะไม่เกิดขึ้น และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมยศ แยมเฟื่อน (2551) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย มาร์ติน เซอร์วิสเซ่ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 22,051 บาทขึ้นไป และระหว่าง 16,101-22,050 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิตโดยเฉลี่ยรวมรวมดีกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,151-16,100 บาท ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีเงินเดือนสูงมักมีคุณภาพในการปฏิบัติงานสูงจึงทำให้ผลผลิตออกมาดีกว่า เนื่องจากบริษัทมีนโยบายในการปรับเปลี่ยนเงินเดือนและตำแหน่งตามปริมาณงานและคุณภาพงานที่พนักงานปฏิบัติได้มากกว่าผู้อื่น

หน่วยงานที่สังกัด พบว่า พนักงานธนาคารที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากทุกหน่วยงานที่สังกัดในฝ่ายบริหารหนี้ของธนาคารแห่งหนึ่งทางฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องมีการสรรหา และคัดเลือกพนักงานที่มีทักษะ ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ และเป้าหมายสำคัญของงาน ซึ่งจะมีการคัดเลือกพนักงานธนาคารเป็นอย่างดี เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ตรงกับนโยบายและกลยุทธ์ของฝ่ายบริหารหนี้ของธนาคาร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานก็เป็นไปตามลักษณะของงานที่ออกแบบและวิเคราะห์งานไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณภา รังสิมาวงศ์สกุล (2557) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า หน่วยงานสังกัดที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรียะและความต้องการความสำเร็จกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่งด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานโดยรวมที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง กล่าวถึงผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านนั้นยังมีมากก็จะได้รับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาค J. Stacy Adams (1965) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ อธิบายว่าบุคคลจะเปรียบเทียบตัวบ่อนของเขา (เช่น ความพยายาม ประสบการณ์ อาวุโส สถานภาพ สถิติปัญญาความสามารถ และอื่น ๆ) กับผลตอบแทนที่ได้รับ (เช่นการยกย่องชมเชย ค่านิยม ค่าจ้างค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและสถานภาพ การยอมรับจากหัวหน้างาน) กับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงานคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มพนักงานที่ทำงานในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนก หรือแม้แต่บุคคลใดในความคิดของเขาก็ได้ว่ามีความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกันหรือไม่ ซึ่งตัวบ่อนและผลตอบแทนนั้นเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของเขาเอง ไม่ใช่ความเป็นจริง แม้ความเป็นจริงจะมีความเสมอภาค แต่เขาอาจรับรู้ว่ามีเสมอภาคก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนั้นเขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวเอง เพื่อให้รู้สึกว่าการเกิดความเสมอภาค ดังนั้นในการปฏิบัติต่อพนักงาน หัวหน้างานจะต้องทำให้เขารับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติต่ออย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น และยังไปสอดคล้องทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ “ตัวกระตุ้น” (Motivators) และ “การบำรุงรักษา” (Hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการทางสรีระ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่งด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสรีระที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจสูงนั้นมิได้หมายความว่า ระดับขวัญหรือการจูงใจจะต้องสูงตามไปด้วยเสมอ ซึ่งเป็นเรื่องราวของความรู้สึกซึ่งไม่หยุดนิ่งอันยังเป็นผลให้เกิด

พฤติกรรม หรือการกระทำที่จะเลือกปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งด้านคุณภาพของงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 150) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึงวิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ตามความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกตัวบุคคล จะเห็นได้ว่าการจูงใจเป็นการกระตุ้นหรือการสร้างสิ่งเร้า เพื่อช่วยให้เกิดการกระทำต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะกระตุ้นให้ปฏิบัติได้ทำงานด้วยความขยันมีความกระตือรือร้นที่จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วย เป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังภายในของคนที่ปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมุ่งหวังที่จะได้รับรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความปลอดภัย ด้านความต้องการทางสุนทรีย์ และด้านความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความปลอดภัย ด้านความต้องการทางสุนทรีย์ และด้านความต้องการความสำเร็จที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ เมื่อได้รับการตอบสนองทางสรีระแล้วความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านจิตใจโดยมีความสุขในการปฏิบัติงานก็จะเป็นความต้องการลำดับถัดไปตลอดจนถึงความต้องการความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเกรียงศักดิ์ เขียวยี่ง (2550: 336) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า การจูงใจ(Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทางความต้องการแรงจูงใจในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า การจูงใจมีลักษณะเป็นนามธรรม กล่าวคือเป็นวิธีการที่ชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ (Motive) เหตุนี้การจูงใจจึงเป็นเรื่องเกี่ยวโยงกับสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการจูงใจหมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เองแต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคลคือความต้องการ (Needs)

แรงจูงใจด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียงและความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียงและความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง พนักงานทุกคนต้องมีความคิดเหมือนกัน ที่มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีเป้าหมายที่จะปฏิบัติงานแล้วเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานหรือคำชื่นชมจากลูกค้าที่ทางพนักงานติดต่อทางโทรศัพท์ หรือพบกับตัวลูกค้าด้วยตนเอง โดยสอดคล้องกับทฤษฎีของ Frederick Herzberg (1959) กล่าวคือ ถ้ามีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจมีมากประสิทธิภาพในการทำงานก็จะมีมาก โดยความสำเร็จในงาน การที่พนักงานสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน การได้รับการยอมรับนับถือ คือการได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ๆ การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรืออย่างอื่นที่เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ลักษณะของงาน คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำโดยลำพัง ความรับผิดชอบ คือความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่โดยมีการควบคุมไม่มาก ความก้าวหน้า คือได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ดังนั้นเมื่อพนักงานมีความพอใจในปัจจัยจูงใจในภาพรวม การทำงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ผลการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูงมากเป็นไปในทิศทางเดียวกันไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านปริมาณของงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่งด้านปริมาณของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานโดยรวมที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อกล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดีมีความเหมาะสม แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่พอดี ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นในด้านปริมาณของงาน ทั้งด้านการวางแผน กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนล่วงหน้าก่อนปฏิบัติงานจริงก็จะช่วยเรื่องของปริมาณงานที่พอดีกับแต่ละบุคคลไม่มากหรือเกินขีดความสามารถของพนักงานและต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธิติรัตน์ ดีประเสริฐ (2548) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด พบว่า สภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสภาพการทำงานที่มีความเหมาะสมจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้ประสิทธิภาพใน

การทำงานดีขึ้น เช่น เมื่อมีแสงสว่างที่เพียงพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวกทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบายส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานทั้งทางด้านปริมาณที่ทำได้และคุณภาพที่พนักงานปฏิบัตินั้นสูงยิ่งขึ้น และยังไปสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom (1964) ได้กล่าวถึงกระบวนการทางความคิดของมนุษย์ว่ามนุษย์จะทำอะไรก็จะหาทางตอบคำถามที่จะทำว่าควรจะทำมากหรือน้อยแค่ไหนจึงจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า ทฤษฎีความคาดหวังจะใช้ได้ผลดีกับผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะการควบคุมจากภายใน (Internal Locus of Control) เพราะพนักงานเหล่านี้เชื่อมั่นว่าเขาเป็นคนกำหนดแนวทางชีวิตของตนเองได้ ความพยายามและความสามารถของเขาจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน แต่ทฤษฎีนี้ไม่เหมาะจะใช้จูงใจพนักงานที่มีลักษณะการควบคุมจากภายนอก เพราะพวกนี้เชื่อถือในเรื่องดวง โชคความหวัง ความบังเอิญ และสิ่งภายนอกอื่น ๆ ไม่เชื่อในความสามารถและความพยายามของตัวเองว่าจะทำให้พบความสำเร็จได้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้แก่ ด้านความต้องการทางสรีระ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าหากพนักงานหน้าอาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสรีระที่ดีจะส่งผลให้พนักงานหน้าอาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ เนื่องจากพนักงานต้องการได้รับความยุติธรรมเรื่องเงินเดือน ความเสมอภาคกัน สภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นสิ่งจูงใจทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด J. Stacy Adams (1965) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ โดยมีพื้นฐานความคิดว่า บุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคม โดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (output) กับตัวป้อน (Input) คือพฤติกรรมและคุณสมบัติในตัวที่เขาใส่ให้กับงาน ความเสมอภาค จะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทน (Perceived Inputs to Outputs) เมื่อเราทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลใด ก็สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความปลอดภัย ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก และ ด้านความต้องการทางสุนทรีย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าหากพนักงานหน้าอาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก และ ด้านความต้องการทางสุนทรีย์ที่ดีจะส่งผลให้พนักงานหน้าอาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ พนักงานทุกคนปฏิบัติตามแผนที่วางไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และมีความปลอดภัย มั่นคงในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวัน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารนี้ยังสามารถติดต่อ

ลูกค้าให้ได้ปริมาณมากที่สุด ก็อาจสามารถให้ลูกค้ามาชำระเงินให้กับธนาคารได้มากที่สุด พนักงานทุกคนรวมถึงธนาคารก็บรรลุเป้าหมายด้วยกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธิจารัตน์ ดีประเสริฐ (2548) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด พบว่า ความต้องการผูกพันหรือเป็นเพื่อน ความต้องการผลตอบแทน และสภาพที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสภาพการทำงานที่มีความเหมาะสมจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น เช่น เมื่อมีแสงสว่างที่เพียงพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวกทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบายส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานทั้งทางด้านปริมาณที่ทำได้และคุณภาพที่พนักงานปฏิบัตินั้นสูงขึ้น

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน และด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านปริมาณของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน และด้านความต้องการความสำเร็จที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ความต้องการของพนักงานเพื่อปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพคือสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน การต้องการเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้และสามารถปฏิบัติงานตามที่หัวหน้างานมอบหมายเพิ่มเติมได้ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของฝ่ายบริหารนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรณภา รังสิมาวงศ์สกุล (2557) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านอุณหภูมิ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Amina Hameed (2009) ได้ทำการศึกษา การออกแบบสำนักงานที่มีผลกระทบต่อปริมาณงานของพนักงาน กรณีศึกษา องค์กรธุรกิจธนาคารในประเทศปากีสถาน ผลการศึกษาพบว่าการออกแบบสำนักงานมีผลต่อการเพิ่มปริมาณงานของพนักงาน ความสะดวกสบายและการยศาสตร์ในสำนักงานทำให้เกิดแรงจูงใจและเพิ่มปริมาณงานของพนักงาน ทั้งนี้ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงว่า เฟอร์นิเจอร์มีความสัมพันธ์กับปริมาณงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 แสดงให้เห็นว่าหากเฟอร์นิเจอร์สำนักงานไม่ตรงกับความต้องการของพนักงานก็จะส่งผลถึงปริมาณงานของพนักงาน รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างแสงสว่างและปริมาณงานของพนักงานมีความสัมพันธ์สูงในทิศทาง

เดียวกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 จากผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าแสงสว่างเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลกระทบต่อปริมาณงานโดยรวมของพนักงานในสำนักงานและสอดคล้องผลงานวิจัยของ Tjare A.Tjambolang ได้ทำการศึกษาผลกระทบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่มีผลกระทบต่อปริมาณงานของพนักงาน การวิจัยครั้งนี้อธิบายส่วนประกอบของสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานซึ่งมีผลกระทบต่อปริมาณงานของพนักงาน โดย 4 ปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานซึ่งมีผลกระทบต่อปริมาณงานของพนักงาน คือ แสงสว่าง เสียง สี และคุณภาพอากาศ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานมีบทบาทสำคัญอย่างมากที่จะทำให้องค์กรคงไว้ซึ่งระดับปริมาณงานที่ดั้นนั้นรวมทั้งทำให้พนักงานจะใช้เวลาในการทำงานภายในสำนักงานเพื่อเพิ่มปริมาณงาน

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าหากพนักงานหน้าอาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงานโดยรวมที่ดีจะส่งผลให้พนักงานหน้าอาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ในการติดตามทวงถามหนี้ก็ต้องนำเทคนิควิธีการเจรจาต่อรองที่ดีเพื่อมาปรับใช้กับการทำงานเพื่อจะได้ติดต่อกับลูกค้าให้ได้ทันกำหนดเวลาในการชำระหนี้ของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 150) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึงวิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ตามความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกตัวบุคคล จะเห็นได้ว่าการจูงใจเป็นการกระตุ้นหรือการสร้างสิ่งเร้า เพื่อช่วยให้เกิดการกระทำต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะกระตุ้นให้ปฏิบัติได้ทำงานด้วยความขยัน มีความกระตือรือร้นที่จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วย เป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังภายในของตนปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมุ่งหวังที่จะได้รับรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน ทำให้เป็นแรงขับภายในที่ทำให้การปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954: 4) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่าหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าวซึ่งความพึงพอใจนั้นหมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการทางสรีระ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าหากพนักงานหน้าอาคารมี

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสรีระที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ เนื่องจากในกาปฏิบัติงานหัวหน้างานมีความคาดหวังที่จะให้พนักงานซึ่งเป็นลูกน้องปฏิบัติให้สำเร็จเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Victor Vroom (1964) ได้กล่าวถึงกระบวนการทางความคิดของมนุษย์ว่ามนุษย์จะทำอะไรก็จะหาทางตอบคำถามที่จะทำว่าควรจะทำมากหรือน้อยแค่ไหน จึงจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า และเขายังให้ความสำคัญต่อการที่บุคคลได้รับรู้ในสถานการณ์หรือคาดหวังว่าอะไรจะตามมาหากเขาลงมือปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งออกไป ซึ่งก็คือการคาดการณ์ในความเป็นไปได้ของผลที่จะได้รับ เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ต้องการออกมา เช่นบุคคลคาดหวังในการทำงานหนักขึ้น เขาจะได้รับโอกาสให้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความปลอดภัย ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ด้านความต้องการทางสุนทรีย์ และความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ด้านความต้องการทางสุนทรีย์ และความต้องการความสำเร็จที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ เป็นเรื่องของความต้องการที่อยู่ภายในแต่ละบุคคลและแสดงพฤติกรรมเป็นผลลัพธ์คือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเช่น ต้องการได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างานมีความรวดเร็วในการทำงานและตั้งใจจะปฏิบัติงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ ส่งผลให้ได้รับคำชมและได้การเลื่อนตำแหน่งงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ Ryan; & Smith (1954: 276) กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเท และลงทุนให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะพิจารณาได้จากการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงานเช่นความพยายามกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้นๆ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ แรงจูงใจด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายบริหารนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียงที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่องนั้น พนักงานต้องการที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด มีความรวดเร็วในการทำงานและตั้งใจที่จะทำงานให้เสร็จ

ก่อนเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 150) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึงวิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ตามความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกตัวบุคคล จะเห็นได้ว่าการจูงใจเป็นการกระตุ้นหรือการสร้างสิ่งเร้า เพื่อช่วยให้เกิดการกระทำต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะกระตุ้นให้ปฏิบัติได้ทำงานด้วยความขยันมีความกระตือรือร้นที่จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วย เป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังภายในของตนปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมุ่งหวังที่จะได้รับรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน ทำให้เป็นแรงขับภายในที่ทำให้การปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ และยังสอดคล้องกับทฤษฎี ERG (ERG THEORY: Existence Relatedness Growth Theory) ของ Clayton Alderfer (1969) ที่กล่าวถึงความต้องการดำรงชีวิต ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น และ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า จะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในทางบวก

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานหน้าอาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมที่ดีจะส่งผลให้พนักงานหน้าอาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุดประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) กล่าวว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดกล่าวคือใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุดประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสำคัญระหว่างปัจจัยนำเข้า (Inputs) และผลผลิต (Outputs) โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุนของทรัพยากรที่ต่ำกว่าที่สุดถ้าองค์การได้ผลผลิต (Outputs) เพิ่มขึ้นจากปัจจัยนำเข้าจำนวนเดิมแสดงว่ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในทำนองเดียวกันถ้าองค์การได้ผลผลิต (Outputs) เท่าเดิมจากปัจจัยนำเข้าที่ลดลงแสดงว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกันเนื่องจากผู้จัดการจะมีทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) ที่จำกัดไม่ว่าจะเป็นคนเงินและอุปกรณ์ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรเหล่านี้ดังนั้นจึงต้องใช้ต้นทุนทรัพยากรต่ำสุดจะเห็นว่าประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับการทำให้ถูกต้อง (Doing things right) ซึ่งหมายความว่าไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความปลอดภัยที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ เมื่อธนาคารมีความมั่นคง พนักงานก็รู้สึกปลอดภัย มั่นคง ที่จะปฏิบัติงานเป็นพนักงานต่อไปมีความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลไม่ประสบปัญหาเกี่ยวกับพนักงานลาออกทำให้พนักงานรู้สึกที่ตนเองมีความก้าวหน้าไม่ต้องวิตกกังวลอะไร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557) เรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ว่าด้านสภาพแวดล้อมในงานกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับมากในเรื่องของเพื่อนร่วมงานยินดีจะให้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการทำงานมีโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงานอยู่เสมอ เช่น การอบรม การสัมมนา เป็นต้น บริษัทเปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับงาน สถานที่ทำงานเป็นสถานที่ที่มีความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ขณะทำงาน และกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางในเรื่องงานบริษัทมีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในการทำงาน บริษัทจัดสวัสดิการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการตามลำดับ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน และด้านความต้องการทางสุนทรียะ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน และด้านความต้องการทางสุนทรียะ ที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าหากพนักงานธนาคารมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จที่ดีจะส่งผลให้พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) กล่าวว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดกล่าวคือใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุดประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสำคัญระหว่างปัจจัยนำเข้า

(Inputs) และผลผลิต (Outputs) โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุนของทรัพยากรที่ต่ำกว่าที่สุดถ้าองค์กรกา
 ได้ผลผลิต (Outputs) เพิ่มขึ้นจากปัจจัยนำเข้าจำนวนเดิมแสดงว่ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในทำนอง
 เดียวกันถ้าองค์กรการได้ผลผลิต (Outputs) เท่าเดิมจากปัจจัยนำเข้าที่ลดลงแสดงว่าสามารถเพิ่ม
 ประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกันเนื่องจากผู้จัดการจะมีทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) ที่จำกัดไม่ว่าจะเป็นคน
 เงินและอุปกรณ์ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรเหล่านี้ดังนั้นจึงต้องใช้ต้นทุน
 ทรัพยากรต่ำสุดจะเห็นว่าประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับการทำให้ถูกต้อง (Doing things right) ซึ่ง
 หมายความว่าไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ของวันชัย ศกุลตนา
 (2555) เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน
 Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผลการวิเคราะห์พบว่าแรงจูงใจ
 ในการปฏิบัติงาน ในด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวม
 ของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ
 สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ
 หากพนักงานได้รับความสำเร็จในการทำงาน ก็ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น
 และตั้งใจทำงานที่ท้าทายความสามารถและทุ่มเทที่จะทำงานให้สำเร็จมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อ
 องค์กรน้อย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
 พนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

พนักงานที่มีอายุ 37-44 ปี เป็นพนักงานประจำ มีระยะเวลาในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป
 มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานมากที่สุด
 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ธนาคารควรนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการดำเนินนโยบายหรือสร้าง
 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานเพื่อทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก
 ยิ่งขึ้นและอยู่ทำงานในองค์กรได้อย่างยาวนาน รวมไปถึงสร้างแรงกระตุ้นหรือเครื่องมือที่จะทำให้
 พนักงานอยากที่จะฝึกฝนพัฒนาความรู้และความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา มีการยกย่อง
 ชมเชยและให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้พนักงานตั้งใจใน
 การปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นเพื่อทำให้ธนาคารมีพนักงานที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยพิจารณาจากแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่ง
 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะต้องประกอบด้วยด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้าน
 ระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จึงจะถือว่าการทำงานมีประสิทธิภาพ
 อย่างแท้จริง โดยพิจารณาในด้านปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

ด้านความต้องการทางสรีระ พนักงานต้องการได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์อื่นๆ อย่างยุติธรรม ตลอดจนมีสถานที่ออกกำลังกายที่ทันสมัยเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีที่พักผ่อนอย่างเพียงพอระหว่างช่วงเวลาพักของพนักงานควรแบ่งเวลาการทำงานให้ชัดเจน มีวันหยุดพักผ่อนให้พนักงานมีเวลาได้อยู่กับครอบครัว มีเวลาดูแลบุคคลภายในครอบครัว ตลอดจนดูแลเรื่องสวัสดิการของพนักงานธนาคาร และบุคคลภายในครอบครัว เช่น บิดา มารดา บุตร เป็นต้น เพื่อเป็นแรงจูงใจของพนักงานในเรื่องของค่ารักษาพยาบาล หากบุคคลในครอบครัวมีปัญหาในเรื่องของสุขภาพ ตลอดจนสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เหมาะสม อากาศไม่ร้อน ไม่มีกลิ่นเหม็น ไม่มีเสียงรบกวนระหว่างการทำงาน มีห้องน้ำที่สะอาดซึ่งเมื่อพนักงานมีแรงจูงใจก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจด้านความต้องการทางสรีระมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงานและด้านระยะเวลาในการทำงาน

ด้านความต้องการความปลอดภัย พนักงานต้องการความปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติควรมีการกำหนดโครงสร้างการทำงานนโยบายของฝ่ายบริหารหนึ่ง ขอบเขตและบทบาทหน้าที่ของพนักงานให้ชัดเจน โดยอาจจะทำ Job Description ป้องกันการสับสนในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงผู้บังคับบัญชาควรเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาและมีการประเมินผลของประสิทธิภาพการทำงานอย่างยุติธรรม มีการเพิ่มตำแหน่งให้เหมาะสมกับงานที่พนักงานได้รับมอบหมาย จึงทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจด้านความต้องการความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ควรจัดกิจกรรมระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน หรือระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างกัน อีกทั้งยังเสริมสร้างการทำงานแบบร่วมมือร่วมใจกัน สร้างความสามัคคี รวมไปถึงการสร้างแรงจูงใจ เช่น การทำกิจกรรมสร้างทีม (Team Building) การจัดงานสังสรรค์ประจำปี เป็นต้น จึงทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ผู้บังคับบัญชาควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้แก่พนักงานโดยเฉพาะในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับพนักงาน เช่นการให้คำยกย่องชมเชยเมื่อมีผลงานดี การแสดงให้เห็นชัดถึงการใช้อำนาจหน้าที่ของตนเองต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างจริงจังในการบังคับใช้กฎระเบียบต่อผู้ที่ทำงานไม่ดี ใช้เหตุผล

ตัดสินใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรมโดยเฉพาะในเรื่องการสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดจนการให้คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดีเมื่อนักงานเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน หากสามารถปฏิบัติได้เช่นนี้จะทำให้นักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจที่ได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อผลงานดี ทำงานด้วยความกระตือรือร้น นอกจากนี้ยังเป็นการป้องกันปัญหาพฤติกรรมที่ไม่ดีต่อองค์กร ทำให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ถ้าพนักงานในองค์กรเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการสร้างความจริงใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีความรักและปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงานด้วยกัน การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ยกย่อง ให้ความสำคัญและให้เกียรติแก่บุคคลอื่นด้วยความสุจริตและความบริสุทธิ์ใจ ก็จะทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างร่วมแรงร่วมใจระหว่างตนเองกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีตลอดจนบรรลุเป้าหมายในการทำงานทั้งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและผลผลิตก็ออกมาดีบรรลุเป้าหมายในการทำงานที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้บริหารหรือพนักงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และทำกิจกรรมร่วมกันซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป โดยการจัดอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง อีกทั้งเป็นการเพิ่มสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาตามไปด้วย จึงทำให้นักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ควรเปิดโอกาสให้นักงานได้สร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ให้กับองค์กร เพื่อสร้างคุณค่าของพนักงาน และเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ ควรมีการยกย่องเชิดชู พนักงานที่มีผลงานโดดเด่น เปิดโอกาสให้สามารถพัฒนาตนเองได้ เช่น ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โดยสนับสนุนเรื่องทุนการศึกษาเล่าเรียน มีการจัดฝึกอบรมในเรื่องทักษะความรู้ในงานของพนักงาน เช่น มีการอบรมในเรื่องระบบของฝ่ายบริหารหน้าอาคารให้กับพนักงานใหม่จัดองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์ให้กับลูกค้าโดยเสนอความคิดผ่านช่องทางหลักในการสื่อสารกับเพื่อนพนักงานภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีมากยิ่งขึ้นซึ่งผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ด้านความต้องการทางสุนทรียะ ความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ดังนั้นควรคำนึงถึงองค์ประกอบส่วนบุคคลและพฤติกรรมของพนักงานที่จะทำ

ให้มีความผูกพันต่อองค์กร ควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและทำให้เกิดความผูกพันมากยิ่งขึ้นจึงทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจด้านความต้องการทางสุนทรียะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ด้านความต้องการความสำเร็จ พนักงานจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดเมื่อมีความต้องการความสำเร็จที่สูงขึ้นจะเป็นความต้องการที่กระทบต่อผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่พนักงานต้องการ เช่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และหน่วยงานที่สังกัดอยู่นั้นให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง และมีการให้คำตอบแทนพิเศษตามการวัดผลงานที่เหมาะสมและยุติธรรม เมื่อพนักงานทุ่มเทในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ส่วนพนักงานที่ผลงานปานกลาง หรือ ไม่ดี ควรให้โอกาสในการปรับเปลี่ยนหรือโยกย้ายงานตามความสามารถของพนักงานเอง เนื่องจากความสามารถและความถนัดของพนักงานในแต่ละคนไม่เหมือนกัน การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูลย้อนกลับของหัวหน้างานก็เป็นสิ่งสำคัญในการให้พนักงานได้รับรู้ว่าควรแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไปอย่างเต็มที่และแก้ไขส่วนที่บกพร่องของตนเองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและคอยสนับสนุนและช่วยเหลือพนักงานให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานจึงทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนี้ธนาคารแห่งหนึ่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ดังนั้นในอนาคตอาจจะนำงานวิจัยในครั้งนี้อมาปรับปรุงและทำการศึกษาอีกครั้ง เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบ ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษามีความละเอียดและชัดเจนมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายบริหารหนี้ เพื่อทำให้ทราบว่ามีปัจจัยใดอีกบ้างที่มีความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน และนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป
4. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขององค์กรด้วย เพื่อพัฒนาต่อจากงานวิจัยนี้ได้ศึกษา แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

พนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติยา ยุทธนาปกรณ์. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้จัดจำหน่าย.
- (2544). การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย Spss for Windows. กรุงเทพฯ: ภาควิชา
สถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). การวิเคราะห์สถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10.
กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- (2549). หลักสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง.(2550). พฤติกรรมผู้นำและลักษณะของทีมระหว่างทีมที่มีระดับประสิทธิผล.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราพร ดาราบถ. (2556). นวัตกรรม...การติดตามทวงหนี้บัตรเครดิตยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฬาลักษณ์ สภาพรรณวิสุทธิ์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การ
จัดการ) . กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ดาริน ปฏิเมธีภรณ์. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ
ทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร.
สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทองวรรณ ศิริวรรณ. (2543). แรงจูงใจในการเลือกเรียนหลักสูตรเศรษฐศาสตร์และการจัดการของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
ก.พ.

- ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557). *แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน). (2556). *ประวัติธนาคาร.หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่*. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2558, จาก <http://thanachart.co.th>.
- ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ. (2548). *แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัทแอมพาสอินดัสตรี จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.
- ฝ่ายบริหารหนี้ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน). (2558). *นโยบายการทวงถามหนี้ฝ่ายบริหารหนี้ของธนาคาร*. กรุงเทพฯ: ธนาคารธนชาติ จำกัด.
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). *ประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พรานนกการพิมพ์.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). *เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรณี ช เจนจิต. (2538). *จิตวิทยาการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ แกรมมี.
- พีระ จิระโสภณ. (2539). *เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2545). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: เสมารธรรม.
- ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. (2536). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล. (2557). *กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรเดช จันทรศร. (2544, ธันวาคม). *ทบทวนมอบทุนอาจารย์รุ่นใหม่ หวังยกระดับเป็นนักวิจัยขั้นสูง*. *กรุงเทพธุรกิจ*. 14: 8.
- วิศิษฐ์ จุลปานนท์. (2544). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่งเสริมสหกรณ์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- วันชัย ศกุลตนาถ. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ศิริวิทย์ คลีสุวรรณ. (2539). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย สายธุรการ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ Organization and Management*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมชาย รัตนทองคำ. (2556). *เอกสารประกอบการสอน 475 788 การสอนทางกายภาพบำบัด. ทฤษฎีการเรียนรู้พื้นฐาน*. ขอนแก่น: คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สมพร สุทัศน์ีย์. (2542). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ตะวันออก.
- สมยศ แย้มเผื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สร้อยตระกูล ติวยานนท์ อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สากล จริยวิธานนท์. (2542). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคม*. ม.ป.ป.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). *การสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน พ.ศ.2556* ทั่วราชอาณาจักร. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2558, จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/socioSum56-2.pdf>.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2557). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- อเนก หงส์พันธ์. (2536). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีโรงไฟฟ้าระยอง*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- Alderfer, Clayton P. (1969). *Adorer's Existence Relatedness Growth Theory*.

- Amina Hameed. (2009). Impact of Office Design on Employees' Productivity: A Case study of Banking Organizations of Abbottabad, Pakistan. *Journal of Public Affairs, Administration and Management*.
- Beach, D.S. (1985). *Personnel: The Management of People at Work*. 5th ed. New York: Macmillan. Publishing Company.
- DeFleur. (1996). *Understanding Mass Communication*. New Jersey: Houghton Mifflin Company.
- Emerson, Harrington. (1922). *The Twelve Principles of Efficiency*. New York: Frederick.
- Herzberg. (1959). *The Motivation of work*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Garrison, D.R. (1997). Self-directed learning: Toward a comprehensive model. In *Adult Education Quarterly*.
- Guralnik, David. B. (1970). *Webster's New World dictionary of the American language*. 2nd ed. Cleveland, Ohio: Prentice-Hall.
- Hartung Joachim. (2001). Testing for Homogeneity in Combining of two-armed trials with Normally Distributed responses. *The Indian Journal of Statistics. Sankhya*. 63: 300.
- Hawkins, D.I.; & Mothers Baugh, D.L. (2010). *Consumer behavior: Building marketing strategy*. Boston: McGraw-Hill.
- Hodgetts, R.M. (1999). *Modern Human Relations at work*. 7th ed. New York: Harcourt.
- J. Stacy Adams. (1965). *Injustice in Social Exchange*. In *Advances in Experimental Social Psychology*. 2nd ed. Boston: McGraw-Hill.
- Kapland, R.S.; & Norton, D.P. (1996). *The balanced scorecard: Translating Strategy into Action*. Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Brothers.
- McClelland David C. (1935). *Human Motivation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Millet. (1954). *Management in the public service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Peterson, Emore; & Grovenor E. Plowman. (1953). *Business organization and management*.
- Plunkett, W.R. (1997). *Introduction to management*. 5th ed. Belmont, CA: Wadsworth.
- Ryan, T.A.; & Smith, P.C. (1954). *Principle of industrial psychology*. New York: The Ronald Press Company.
- Simon, H.A. (1960). *Administrative behavior*. New York: The Mcmillan.

- Stafford, M.R. (1996). Demographic discriminators of service quality in the banking industry. *The Journal of Services Marketing*. 10(4): 22.
- Tjare A. Tjambolang. *The impact of the office environment on employee productivity* Woodcock, Mike. *Team Development Manual*. 2nd ed. Hants: Gower,1989.
- Vroom, Victor. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Willey and Sons.
- Woodcock, Mike. (1989). *Team development manual*. Worcester: Billing and Sons.
- Yamane, Taro. (1970). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.







ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อใช้การวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามชุดนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ และจะนำมาใช้ประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยเรื่องนี้เท่านั้น ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง เพียงข้อเดียวที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- 21-28 ปี 29-36 ปี
 37-44 ปี 45-52 ปี
 53-60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

- โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน
 แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง

5. ประเภทของพนักงาน

- พนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้างงาน
- พนักงานประจำ

6. ระยะเวลาในการทำงาน

- ต่ำกว่า 1 ปี
- 1-5 ปี
- 6-10 ปี
- 11-15 ปี
- 16-20 ปี
- 21 ปีขึ้นไป

7. รายได้ต่อเดือนของท่าน

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
- 15,001 - 25,000 บาท
- 25,001 - 35,000 บาท
- 35,001 - 45,000 บาท
- 45,001 บาทขึ้นไป

8. หน่วยงานที่สังกัด

- บริหารหนี้และปรับปรุงคุณภาพหนี้ (Collections)
- งบประมาณและวางแผน (Budget & Planning & Performance)
- กลยุทธ์และสนับสนุน (Collections MIS & Strategy)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง ให้ท่านตอบคำถามเพื่อประเมินแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของท่าน โดยโปรดทำ

เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความต้องการทางสรีระ					
1. มีสถานที่ออกกำลังกายที่ทันสมัยเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน					
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานของท่าน					
3. ท่านต้องการได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์อื่นๆอย่างยุติธรรม					
ความต้องการความปลอดภัย					
4. มีความปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติ					
5. งานของท่านมีความมั่นคง					
6. งานของท่านเป็นตำแหน่งหน้าที่ที่ดี					
ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก					
7. ท่านเป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน					
8. ครอบครัวให้การสนับสนุนเมื่อท่านมาปฏิบัติงาน					
9. ท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน					
ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง					
10. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
11. งานของท่านช่วยให้ท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม					
12. งานของท่านสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานที่ได้รับการยอมรับให้แก่ผู้อื่นทราบ					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน					
13. งานที่ท่านทำมีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่					
14. งานของท่านต้องการการฝึกอบรมในการพัฒนาตนเอง					
15. มีความศรัทธาในเรื่องใฝ่เรียนรู้อย่างจริงจังของท่าน					
ความต้องการทางสุนทรียะ					
16. ความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย					
17. ความรู้สึกผูกพันต่องานที่ท่านทำและองค์กร					
18. คุณค่าทางใจโดยมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน					
ความต้องการความสำเร็จ					
19. ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด					
20. ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ เช่น เตรียมตัวล่วงหน้า เป็นต้น					
21. ท่านพยายามหาวิธีการปรับปรุงและแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้น					
22. ท่านคิดอยู่เสมอว่าจะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามแผนงานที่วางไว้					
23. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง ให้ท่านตอบคำถามที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความสามารถในการทำงานของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านคุณภาพของงาน					
24. ท่านปฏิบัติงานตามหลักการทวงถามหนี้ฝ่ายบริหารหนี้ของธนาคารอย่างเคร่งครัด					
25. ผลงานของท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ					
26. ผลงานของท่านได้รับคำชมเชยจากผู้ร่วมงานอยู่เสมอ					
ด้านปริมาณของงาน					
27. ท่านทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ทุกครั้ง					
28. ท่านสามารถทำงานตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมายเพิ่มเติมได้					
29. ในแต่ละวันท่านทำงานได้ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น					
ด้านระยะเวลาในการทำงาน					
30. ท่านทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด					
31. ท่านมีความรวดเร็วในการทำงาน					
32. ท่านตั้งใจที่จะทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ					
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า					
33. ท่านใช้และรักษาดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้อย่างถูกต้อง					
34. ท่านใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด เช่น วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน					
35. ท่านซื้อวัสดุอุปกรณ์ในราคาที่เหมาะสม เพื่อลดต้นทุนให้ต่ำลงได้เป็นอย่างดี					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา	หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.รพีพร รุ่งสีทอง	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





คำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่ ๘1๕๖ /2558
เรื่อง แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

เพื่อให้การทำสารนิพนธ์ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงอาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 19 และมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2541 และคำสั่งมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒที่ 3457/2558 ลงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2558 เรื่อง การมอบอำนาจของอธิการบดีให้ผู้บริหาร ปฏิบัติราชการแทน

แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดังนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏช กุณิสร์

เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

โดยมีหน้าที่ให้คำปรึกษาและควบคุมดูแลการทำสารนิพนธ์ นางสาวประทุมพร ชนะสิทธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท รหัส ประจำตัว 56299130016 หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 23 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 เป็นต้นไปจนนิสิตสำเร็จการศึกษา

สั่ง ณ วันที่ ๒7 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุซกัญ โยเหลา)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย งานบริหารและธุรการ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/ ๒181

วันที่ ๖ ธันวาคม 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวประทุมพร ชนะสิทธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหน้าอาคารแห่งหนึ่ง” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏช กุฬิสร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา และ อาจารย์ ดร.รพีพร รุ่งสีทอง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 083 199 9215

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวประทุมพร ชนะสิทธิ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุขฎิ โยเหลา)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



คำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่ ๙๒๐๔/๒๕๕๘
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา/สอบเค้าโครงสารนิพนธ์

เพื่อให้การทำสารนิพนธ์ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 19 และมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2541 และคำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ 3457/2558 ลงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2558 เรื่อง การมอบอำนาจของอธิการบดีให้ผู้บริหารปฏิบัติราชการแทน แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเค้าโครงสารนิพนธ์ของ นางสาวประทุมพร ชนะสิทธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัว 56299130016 หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ ดังนี้

- | | | |
|----------------------------|-----------|---------------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์สุพาดา | สิริกุดตา | ประธาน |
| 2. อาจารย์ ดร.รพีพร | รุ่งสีทอง | กรรมการ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏช์ | กุลิสร์ | กรรมการและเลขานุการ(อาจารย์ที่ปรึกษา) |

กำหนดพิจารณา/สอบเค้าโครงสารนิพนธ์ วันที่ 23 พฤศจิกายน 2558 เวลา 15.00 น. สถานที่ ห้อง 101 อาคาร 11

คณะกรรมการมีหน้าที่ดังนี้

1. พิจารณาความรู้ความสามารถของนิสิตในการเสนอเค้าโครงสารนิพนธ์ โดยประเมิน ความสำคัญและที่มาของการทำวิจัย การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ความเหมาะสมของกระบวนการทำวิจัย ความเป็นไปได้ของการทำวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ตลอดจนการนำเสนอและตอบคำถาม
2. ประธานกรรมการทำหน้าที่ควบคุมการสอบให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการศึกษาาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2554 สรุปผลการพิจารณาตามมติของคณะกรรมการสอบ พร้อมส่งรายงานผลการพิจารณาฯ (บว.412) และเค้าโครงสารนิพนธ์ที่ได้รับการแก้ไขตามคำแนะนำของกรรมการ (ถ้ามี) ให้กับบัณฑิตวิทยาลัยภายใน 15 วันหลังสอบ
3. ประธานกรรมการ และกรรมการ ติดตามการแก้ไขเค้าโครงสารนิพนธ์ตามคำแนะนำของกรรมการสอบ (ถ้ามี) และควบคุมการจัดทำรูปเค้าโครงสารนิพนธ์ให้เป็นไปตามรูปแบบที่บัณฑิตวิทยาลัยกำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 23 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 เป็นต้นไป จนเสร็จสิ้นหน้าที่ของกรรมการเมื่อนิสิตสำเร็จการศึกษา

สั่ง ณ วันที่ ๗ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

ดร.ดุชนิ โยเหลา

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุชนิ โยเหลา)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวประทุมพร ชนะสิทธิ์
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 14 มิถุนายน 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดจันทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	88 ดลสุขอพาร์ทเมนท์ อุดมสุข ซอย 7 ถ.สุขุมวิท 103 แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260
ตำแหน่งหน้าที่งานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารข้อมูลและวัดผลการปฏิบัติงาน (Officer 2)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ไทยพาณิชย์พลัส จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2544	มัธยมปลาย จาก โรงเรียนเบญจมราชูทิศ จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2548	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จาก มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2559	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

