

ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา  
ในเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

นายณัฐนัย กิจเกษมสวัสดิ์

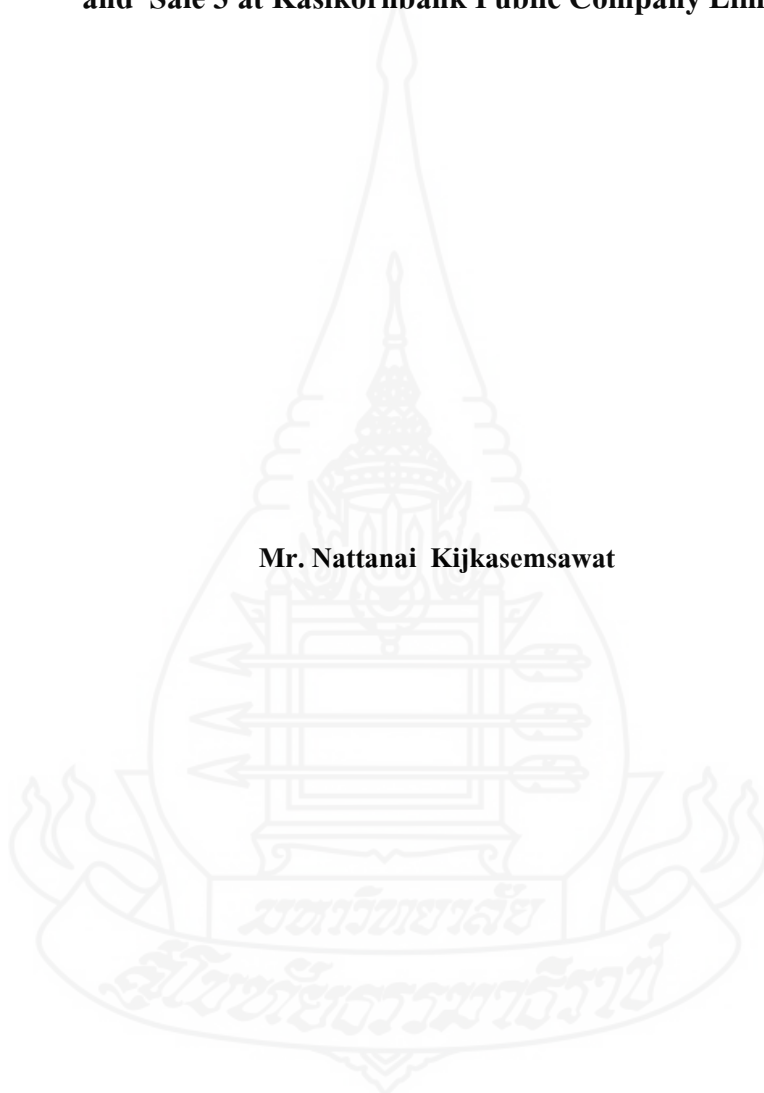


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Motivation Factors Affecting Branch Employees of Performance Network Services  
and Sale 3 at Kasikornbank Public Company Limited**

**Mr. Nattanaï Kijkasemsawat**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
สาขาในเครือข่ายการบริการและการขาย 3  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)  
ชื่อและนามสกุล นายณัฐนัย กิจเกษมสวัสดิ์  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ธนชัย ชมจินดา

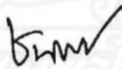
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2554

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธนชัย ชมจินดา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุมหพันธ์รักษ์)



(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** **คั่นคว้าวิสระ** ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่าย  
การบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

**ผู้ศึกษา** นายณัฐชัย กิจเกษมสวัสดิ์ **รหัสนักศึกษา** 2523001770 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ชนชัย ชมจินดา **ปีการศึกษา** 2554

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ภาคเหนือ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สังกัดเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ประกอบด้วย เขตการบริการและการขาย 30-35 มีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 274 คน มีแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.918 เป็นเครื่องมือในการศึกษา และสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน รองลงมา คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความสำเร็จในงาน ตามลำดับ และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และด้านเวลา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุด คือ ด้านรางวัล มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (3) เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร และอายุงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพและรายได้ของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ในทิศทางทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง **คำสำคัญ** ปัจจัยจูงใจ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์  
ชนชัย ชมจินดา อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ผู้ซึ่งได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา  
ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนกระทั่งนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ  
เป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณพนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน  
ที่ได้ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูล  
ที่ได้มาวิเคราะห์ จนบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
ทุกท่านที่ได้ให้วิชาความรู้ต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้  
ได้เป็นอย่างดี และสุดท้ายขอขอบคุณเพื่อน และครอบครัว ที่ได้ให้การช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจ  
ในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มาโดยตลอดจนกระทั่งสำเร็จลุล่วง และหากมีข้อบกพร่องประการใด  
ผู้วิจัยขอน้อมรับคำแนะนำไว้เพื่อปรับปรุงในโอกาสต่อไป

ณัฐนัย กิจเกษมสวัสดิ์

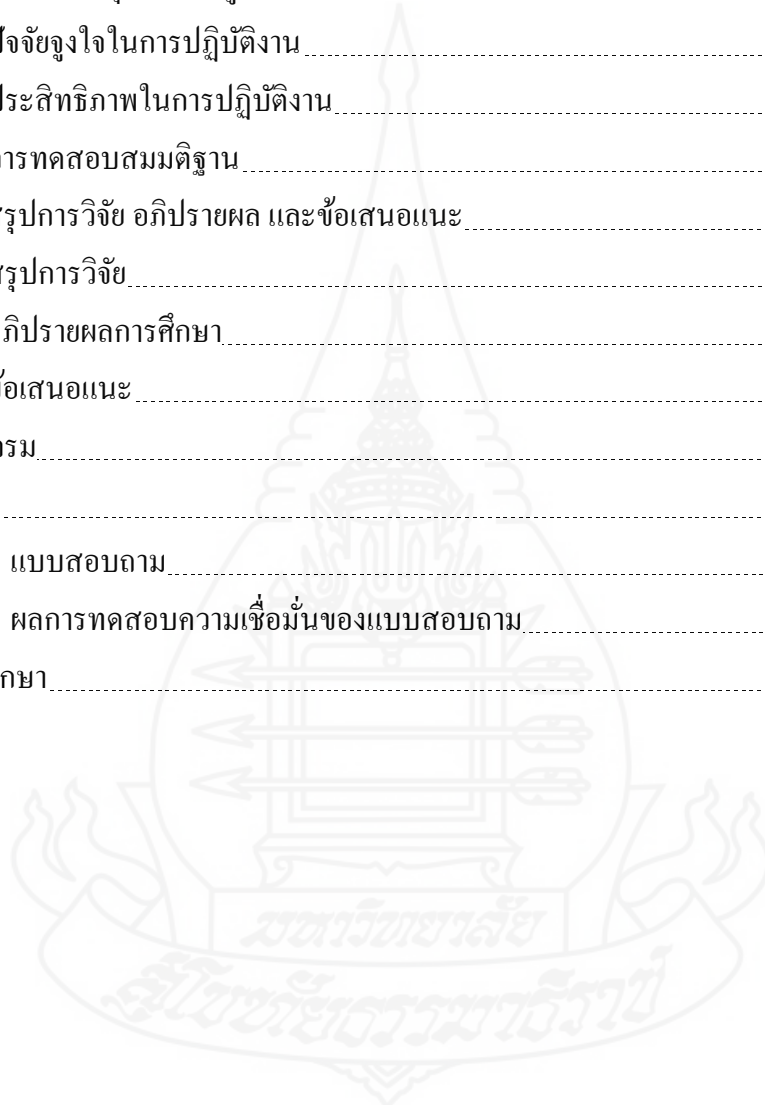
ธันวาคม 2554

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	2
สมมติฐานในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	14
ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	34
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	36
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	42
การทดสอบสมมติฐาน.....	47
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
สรุปการวิจัย.....	74
อภิปรายผลการศึกษา.....	84
ข้อเสนอแนะ.....	85
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก.....	91
ก แบบสอบถาม.....	92
ข ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	99
ประวัติผู้ศึกษา.....	103



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	
เครือข่ายธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 2 .....	28
ตารางที่ 3.2 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน .....	32
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล .....	34
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบ แบบสอบถาม .....	36
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบ แบบสอบถาม ด้านความสำเร็จในงาน .....	37
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบ แบบสอบถาม ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ .....	38
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบ แบบสอบถาม ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ .....	39
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบ แบบสอบถาม ด้านความรับผิดชอบในงาน .....	40
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบ แบบสอบถาม ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน .....	41
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบ แบบสอบถาม .....	42
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบ แบบสอบถาม ด้านคุณภาพงาน .....	43
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบ แบบสอบถาม ด้านรางวัล .....	44
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบ แบบสอบถาม ด้านปริมาณงาน .....	45
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบ แบบสอบถาม ด้านเวลา .....	46



สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามเพศด้วย t-test.....	47
ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามอายุ ด้วย One-way ANOVA .	48
ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการ บริการและการขาย 3 ในภาพรวม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method .....	49
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการ และการขาย 3 ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method .	50
ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการ บริการและการขาย 3 ด้านรางวัล จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method .....	50
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการ บริการและการขาย 3 ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method.....	51
ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการ บริการและการขาย 3 ด้านเวลา จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method .....	52
ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามสถานภาพ ด้วย One-way ANOVA.....	52
ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วย One-way ANOVA.....	54
ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการ บริการและการขาย 3 ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method .....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.23	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method .....	56
ตารางที่ 4.24	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านรางวัล จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method .....	57
ตารางที่ 4.25	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method.....	58
ตารางที่ 4.26	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านเวลา จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method .....	59
ตารางที่ 4.27	ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร ด้วย One-way ANOVA .....	60
ตารางที่ 4.28	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method .....	62
ตารางที่ 4.29	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method.....	62
ตารางที่ 4.30	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านรางวัล จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.31	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านปริมาณงาน จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method .....	64
ตารางที่ 4.32	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านเวลา จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method .....	64
ตารางที่ 4.33	ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามอายุงาน ด้วย One-way ANOVA .....	65
ตารางที่ 4.34	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ในภาพรวม จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method .....	67
ตารางที่ 4.35	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method. ....	67
ตารางที่ 4.36	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านรางวัล จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method .....	68
ตารางที่ 4.37	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method .....	68
ตารางที่ 4.38	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านเวลา จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method .....	69
ตารางที่ 4.39	ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามรายได้ ด้วย One-way ANOVA .....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านเวลา จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method	71
ตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	72
ตารางที่ 5.1 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	76



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีขั้นของความต้องการจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Maslow's Need-Hierarchy Theory).....	10



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารในยุคของการแข่งขันในโลกธุรกิจที่มีการค้าเสรี โลกที่ไร้พรมแดน ทำให้แต่ธนาคารต้องมีการปรับตัวเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างมาก การปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ มีต้นทุนที่เหมาะสม โดยเฉพาะพนักงานต้องมีความรู้ความสามารถเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สามารถแข่งขันได้และการพัฒนาขีดความสามารถในการทำธุรกิจ เป็นองค์กรที่เข้มแข็งและดำรงอยู่อย่างยั่งยืน

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (2553: 2) เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่มีการปรับตัวเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายในองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม ปัจจัยสำคัญสูงสุดที่จะผลักดันให้ธนาคารดำเนินธุรกิจได้ตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่จะเป็นตัวผลักดันธุรกิจของธนาคารเติบโตเพิ่มขึ้น (Growth) มีรายได้ที่มั่นคงสม่ำเสมอและประสบความสำเร็จมีกำไรที่ยั่งยืน การให้บริการทางด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารนั้น รายได้ดอกเบี้ยจากการให้บริการสินเชื่อถือว่าเป็นรายได้หลักของธนาคารและสำคัญส่วนหนึ่ง โดยมีพนักงานสาขาเป็นผู้นำหน้าทีในการแสวงหาลูกค้าเงินฝากและเพิ่มยอดสินเชื่อ เสนอขายผลิตภัณฑ์และนำเสนอขออนุมัติสินเชื่อเพื่อธนาคารสามารถเพิ่มเงินฝาก ยอดสินเชื่อ และจำนวนลูกค้า ดังนั้น การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานสาขา จึงมีความส่วนสำคัญในการผลักดันการเพิ่มจำนวนลูกค้าเงินฝากรายใหม่และเพิ่มยอดสินเชื่อ หากไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลต่อต้นทุนของธนาคารและความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารไม่สามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าและเพิ่มยอดเงินฝากและสินเชื่อได้เมื่อเป็นเช่นนี้การที่ธนาคารจะประสบความสำเร็จได้นั้น นอกจากจะอาศัยเครื่องมือและระบบการทำงานที่ดีแล้ว บุคลากรที่เป็นพนักงานสาขาของธนาคารย่อมมีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น เพื่อให้ธนาคารบรรลุเป้าหมาย สามารถเพิ่มยอดเงินฝากและสินเชื่อ และจำนวนลูกค้าพนักงานสาขาของธนาคารจึงต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากปรับตัว เปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายในองค์กรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารองค์กร ด้านทรัพยากรบุคคล และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

2.3 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

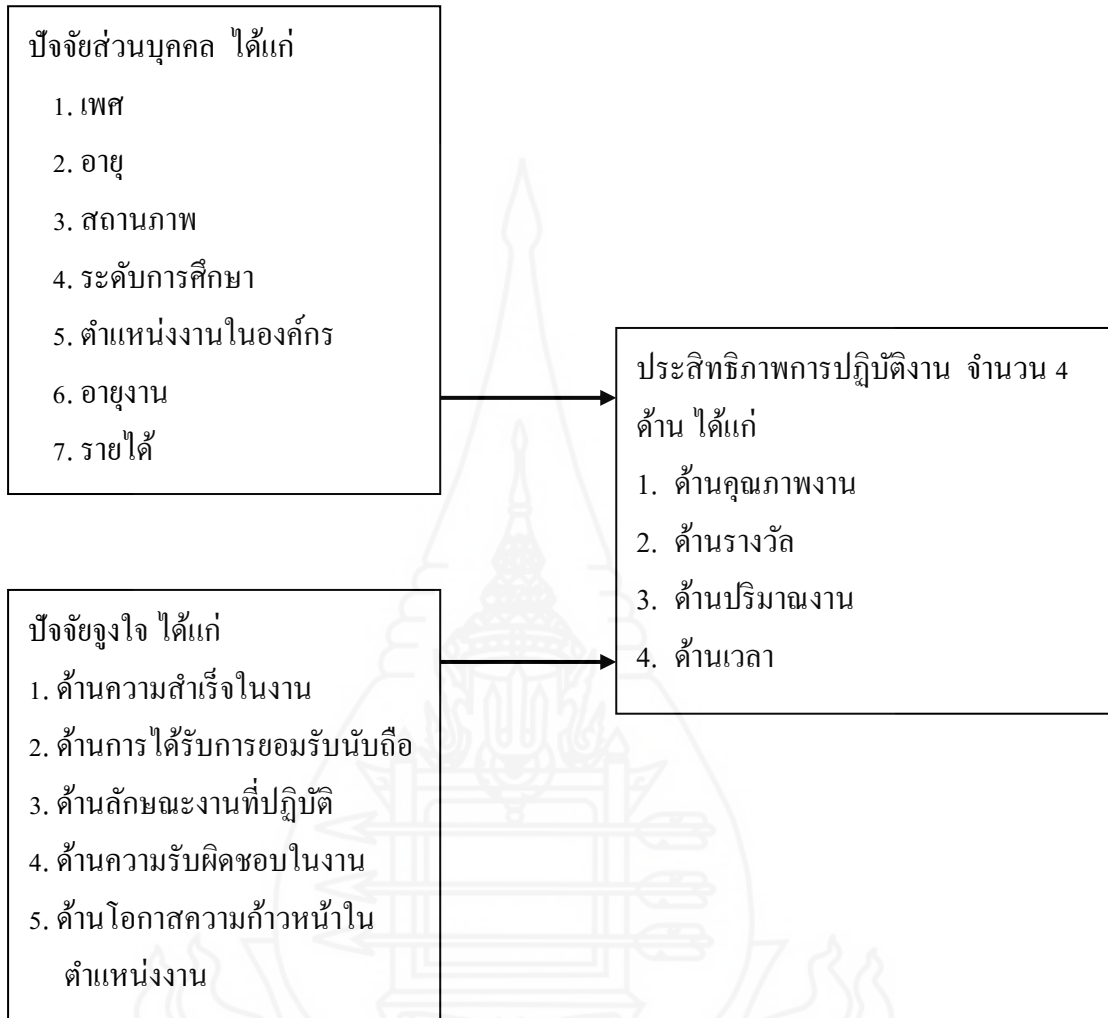
2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

## 3. กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยใช้ทฤษฎีการจูงใจของของเฟรดริก เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, Frederick, 1959 อ้างถึงใน ชงชัย สันติวงษ์, 2540) มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดของตัวแปรอิสระ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ดังแสดงในภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

#### 4. สมมติฐานในการวิจัย

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3



## 5. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

### 5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษากำหนดตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัยไว้ ดังนี้

#### 5.1.1 ตัวแปรอิสระ (*Independent Variables*) คือ

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3

ได้แก่

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) สถานภาพ
- (4) ระดับการศึกษา
- (5) ตำแหน่งงานในองค์กร
- (6) อายุงาน
- (7) รายได้

2) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- (1) ด้านความสำเร็จในงาน
- (2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- (3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- (4) ด้านความรับผิดชอบในงาน
- (5) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

#### 5.1.2 ตัวแปรตาม (*Dependent Variables*) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านคุณภาพงาน
- 2) ด้านรางวัล
- 3) ด้านปริมาณงาน
- 4) ด้านเวลา

## 5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เขตภาคเหนือ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สังกัดเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ประกอบด้วย เขตการบริการและการขาย 30-35

## 5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะเริ่มศึกษาข้อมูลจากวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และสำรวจข้อมูลโดยแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่าง ในระหว่างเดือนกันยายน-พฤศจิกายน พ.ศ. 2554

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **ปัจจัยจูงใจ** หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และจูงใจให้บุคคลลากรในหน่วยงานเกิดความพอใจในงาน มีความรู้สึกในด้านดี ซึ่งจะส่งผลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 **ความสำเร็จของงานที่ทำ** หมายถึง งานที่สามารถแก้ไขปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

6.3 **การได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะมาจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

6.4 **ลักษณะของงานที่ทำ** หมายถึง ภาระของงานที่รับผิดชอบ ลักษณะความน่าสนใจในงานที่รับผิดชอบ ปริมาณงานที่รับผิดชอบ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นงานที่ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

6.5 **ความรับผิดชอบในงาน** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ได้มีความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนเอง

6.6 **โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในหน่วยงาน รวมทั้งมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน ทำให้เก่งงานขึ้น และมีความรู้ความชำนาญมากขึ้น

**6.7 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3** หมายถึง ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนดที่ทางธนาคารต้องการ ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ในที่นี้คือ

**6.7.1 คุณภาพงาน** หมายถึง ผลการปฏิบัติงานการบริการและการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารได้ตามเป้าหมาย และตอบสนองความต้องการและเกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้

**6.7.2 ปริมาณงาน** หมายถึง จำนวนผลงานจากยอดเงินฝากและยอดสินเชื่อที่เจ้าหน้าที่สามารถทำได้ตามเป้าหมายของแต่ละบุคคลที่ได้รับมอบหมาย

**6.7.3 เวลา** หมายถึง ระยะเวลาความรวดเร็วที่ใช้ในการให้บริการและนำเสนอขอสินเชื่อ เริ่มตั้งแต่การให้บริการลูกค้าตั้งแต่เริ่มเข้ามาใช้บริการจนเสร็จ

**6.8 พนักงานสาขา** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในการบริการและนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร

**6.9 เครือข่ายการบริการและการขาย 3** หมายถึง พนักงานของธนาคารที่ปฏิบัติงานตามสาขาในเขตภาคเหนือ

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ทราบถึงปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นข้อมูลการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารองค์กร ด้านทรัพยากรบุคคล

7.2 ทำให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา เครือข่ายการบริการและการขาย 3 ภูมิภาคการศึกษาไทย จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าข้อมูล จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลธนาคารการศึกษาไทย จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

เสนาะ ดิยาว (2546: 208) ได้อธิบายว่า มีหลายคนเข้าใจผิดว่า การจูงใจเป็นคุณสมบัติที่มี อยู่ในตัวคนและคนจึงมักจะพูดว่า คนนี้มี คนนั้นไม่มี ซึ่งในทางปฏิบัติ ผู้บริหารมักจะกล่าวถึง ผู้ใต้บังคับบัญชาว่า คนที่ไม่มีการจูงใจเป็นคนจืดจางและคนขยันมีการจูงใจสูง คำว่า การจูงใจ จึงมีความหมายอย่างเดียวกับแรงจูงใจ (Motivation Drive) ตามความเป็นจริง ทุกคนล้วนมีแรงจูงใจกัน ทั้งนี้แต่จะมากหรือน้อยแล้วแต่สถานการณ์ การจูงใจจึงเกิดจากผลของความสัมพันธ์ ระหว่างคน กับสถานการณ์มากกว่าในสถานการณ์เดียวกันคนแต่ละคนมีแรงจูงใจไม่เท่ากันในเวลาเท่ากันคนมี แรงจูงใจต่างกัน ดังนั้น ระดับของการจูงใจจึงแตกต่างกันระหว่างบุคคลและแตกต่างกันภายในตัว บุคคล แล้วแต่เวลา

ความหมายหนึ่งของการจูงใจ คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ ในงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย โดยมีเงื่อนไขว่าการทุ่มเทนั้น เพื่อสนองความต้องการของคนนั้น การระบุว่าให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายก็เพราะว่าการจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานให้องค์การ แต่ในอีกความหมายหนึ่ง การจูงใจเป็นพลังที่กระตุ้นพฤติกรรมกำหนดทิศทางของพฤติกรรมและมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละไปยังเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจนั้น ดังนั้น การจูงใจจึงประกอบไปด้วยสิ่งต่อไปนี้

1) ความต้องการ (Need) เกิดขึ้นจากความไม่สมดุลระหว่างร่างกาย และจิตใจ ซึ่งมีความหมายว่า สภาวะภายในร่างกายที่ก่อให้เกิดความประทับใจในผลของการกระทำอย่างหนึ่ง และหากความต้องการที่เกิดขึ้นนั้น ได้รับการตอบสนองแล้วความรู้สึกก็จะผ่อนคลาย หากทว่าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกจะตึงเครียด ซึ่งตามปกติพื้นฐานของความต้องการ เกิดจากความขาดแคลน แต่ความต้องการก็มีลักษณะก้าวหน้าด้วย

2) พลัง (Force) เกิดขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดลง พลังที่เกิดจากร่างกาย อธิบายได้ง่ายว่า เกิดจากความขาดแคลน แต่พลังที่เกิดจากจิตใจอาจอธิบายได้ยาก แต่พลังที่เกิดจาก ทั้งทางร่างกายและจิตใจก็มีความสัมพันธ์กันว่ามุ่งไปสู่เป้าหมายหรือสิ่งที่จูงใจ (Incentive) นั้นเช่น ความต้องการอาหารและน้ำก็เพื่อบำบัดความหิวแล

3) ความพยายาม (Effort) เป็นสิ่งที่ใช้วัดความเข้มหรือความหนักเบาของการจูงใจนั้นซึ่ง เป็นการวัดทั้งปริมาณ และคุณภาพของการจูงใจ พลังที่มุ่งไปสู่เป้าหมายของคนบางคนสูง คือ มีความพยายามมุ่งมั่นสูง แต่บางคนมีความพยายามต่ำ คนที่มีความพยายามสูงในการทำงานอย่างสุจริต การจูงใจนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพ แต่คนที่พยายามทำงานที่ไม่สุจริตการจูงใจนั้นก็ยังมีปริมาณแต่ ไม่มีคุณภาพ

4) เป้าหมาย (Goals) เป็นสิ่งสุดท้ายของการจูงใจ ซึ่งมีความหมายว่าสิ่งใดๆ ก็ตามที่ บรรเทาความต้องการให้น้อยลงและลดพลังลง ดังนั้น เป้าหมายก็คือ การบำรุงหรือทำให้ความสมดุล ระหว่างร่างกายและจิตใจกลับไปสู่ที่เดิมและลดพลังในการจูงใจลง เช่น การรับประทานอาหาร ดื่มน้ำ หรือการมีเพื่อนจะทำให้ความสมดุลกลับไปสู่ที่เดิมและลดพลังลง

เพราะเหตุที่ว่า การจูงใจเป็นพลังภายในซึ่งเราไม่สามารถวัดได้โดยตรง และโดยปกติ ก็ไม่สามารถวัดการจูงใจจากพฤติกรรมของคนได้ คนที่ทำงานได้ผลงานสูงไม่ได้เกิดจากการจูงใจ อย่างเดียวแต่อาจมีเงื่อนไขหลายอย่างกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน การได้รับมอบหมายให้ทำงาน มากเกินไป การถูกรบกวนขณะทำงาน หรืออยู่ในสถานที่ทำงานที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลกระทบต่อ ในทางลบต่อการทำงาน และในทางตรงข้ามสถานที่ทำงานที่เงียบสงบ การมีผู้ช่วยงาน มีอุปกรณ์ ทำงานที่พร้อมทุกอย่าง และมีผู้บังคับบัญชาสนับสนุนก็อาจส่งผลในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานก็ ได้ ดังนั้นการวัดการจูงใจจึงเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถ (Ability) สภาพการทำงาน (Working Condition) หรือการสนับสนุนจากองค์กร (Support) และความพยายามที่ทุ่มให้กับงาน (Effort) ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้

ผลการปฏิบัติงาน = ความสามารถ + ความพยายาม + การสนับสนุน

Performance = Ability + Effort + Support

## 1.1 สิ่งจูงใจ (Motive)

สิ่งจูงใจเป็นเสมือนเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่จุดหมายปลายทาง สิ่งจูงใจจะรวมถึงสัญชาตญาณ (Instinct) ความต้องการ (Need) และแนวคิดที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning Concept) สิ่งจูงใจแยกออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

**1.1.1 สิ่งจูงใจขั้นต้น (Primary Motive)** ได้แก่ สิ่งจูงใจทางร่างกาย และเกิดขึ้นโดยไม่ต้องการเรียนรู้ เป็นสิ่งจูงใจที่เกิดกับมนุษย์ทุกคนและเหมือนกันหรือเป็นแนวทางเดียวกัน ซึ่งได้แก่ การนอนหลับ กรหลิกหนีความเจ็บปวด ความหิวความกระหาย ซึ่งสิ่งจูงใจขั้นต้นนี้ จะทำให้คนแสวงหาเพื่อลดความตึงเครียดหรือลดสิ่งกระตุ้น

**1.1.2 สิ่งจูงใจทั่วไป (General Motive)** ได้แก่ สิ่งจูงใจทางจิตใจและเกิดขึ้นไม่ต้องเรียนรู้เป็นสิ่งจูงใจที่คนแสวงหาเพื่อเป็นสิ่งกระตุ้น (Stimulation) และเป็นสิ่งจูงใจที่มีความสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมองค์การ สิ่งจูงใจทั่วไป ได้แก่ ความอยากรู้อยากเห็น การบิดเบือนหรือยกย้ายถ่ายเท ความกระฉับกระเฉง และความรัก เป็นต้น ซึ่งสิ่งจูงใจทั่วไปเหล่านี้จะก่อให้เกิดความยุ่งยากให้กับคนขณะที่เป็นเด็ก แต่จะกลายเป็นประโยชน์กับคนที่เป็นผู้ใหญ่เพราะทำให้สังคมไม่หยุดนิ่งและในขณะที่เดียวกันก็เป็นประโยชน์ต่อองค์การด้วย เพราะหากพนักงานในองค์การไม่มีสิ่งจูงใจทั่วไปก็จะไม่จูงใจให้ทำงาน เช่น พนักงานที่ทำงานอยู่หน้าเครื่องจักรหรือโต๊ะทำงาน วันละ 8 ชั่วโมง หากไม่มีสิ่งจูงใจเหล่านี้คงจะอึดอัดและทนไม่ได้

**1.1.3 สิ่งจูงใจขั้นที่สอง (Secondary Motive)** แม้สิ่งจูงใจทั่วไป จะมีความสำคัญต่อการศึกษพฤติกรรมองค์การก็ตาม แต่สิ่งจูงใจขั้นที่สองกลับมีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งไม่เพียงแต่ในองค์การเท่านั้น สำหรับสังคมมนุษย์การพัฒนาเศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมล้วนมาจากสิ่งจูงใจขั้นที่สองทั้งสิ้น ซึ่งสิ่งจูงใจขั้นที่สองนี้เกิดจากการเรียนรู้โดยการเรียนรู้อาจเรียนจากความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งกระตุ้นกับการตอบสนองหรือความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองกับสิ่งกระตุ้นหรือการเรียนรู้ทางสังคมที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งกระตุ้นกับสิ่งกระตุ้น สรุปได้ว่า สิ่งจูงใจขั้นที่สองเกิดจากการเรียนรู้จากพฤติกรรมของคนในสังคมนั้นเอง ซึ่งแบ่งเป็นอำนาจความสำเร็จ การมีส่วนร่วม ความมั่นคงสถานภาพ

## 1.2 ทฤษฎีการจูงใจในการปฏิบัติงานของมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ (Maslow, 1973: 154-170) เป็นบุคคลแรกที่ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General theory of man motivation) ไว้ และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป โดยตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1.2.1 มนุษย์มีความต้องการความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มีมนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะมาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

1.2.2 ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

1.2.3 ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ (A hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

จากทฤษฎีของ Maslow อธิบายได้ว่า มนุษย์มีความต้องการเริ่มจากลำดับขั้นต่ำสุดไปหาขั้นสูงสุด มาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีขั้นของความต้องการจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Maslow's Need-Hierarchy Theory)

ที่มา : Maslow (1973: 154-170)

หลักการและทฤษฎีของมาสโลว์สรุปได้ดังนี้

- 1) มนุษย์ทุกคนมีลำดับความต้องการอย่างเดียวกัน
- 2) มนุษย์ไม่สนใจกับการตอบสนองความต้องการบางอย่าง จนกว่าความต้องการที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว
- 3) มนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการแตกต่างกันทางด้าน “ปริมาณ” ซึ่งอาจไม่เท่ากันในแต่ละบุคคล
- 4) ความต้องการระดับก่อนข้างต่ำจะมีขอบเขตจำกัด แต่ความต้องการในระดับสูงแล้ว โดยส่วนใหญ่ก่อนข้างต่ำจะไม่มีขอบเขตจำกัดในการตอบสนองความต้องการ เช่น การอิ่มในอาหาร กับ การอิ่มในด้านเกียรติยศชื่อเสียงอาจไม่มีขอบเขตจำกัด

ความต้องการขั้นต่างๆ ของมนุษย์ เป็นแนวทางที่ให้ผู้บริหารจัดหาสิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน ได้แก่ การเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การให้ความรับผิดชอบงานมากขึ้น เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลจงรักภักดีต่อองค์กร ทำงานเพื่อองค์กร แต่สภาพความต้องการของบุคคลย่อมไม่เหมือนกัน ความต้องการของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน ทั้งนี้ยอมแล้วแต่สภาพฐานะของบุคคล สิ่งแวดล้อมฐานะทางเศรษฐกิจ ทัศนคติ ค่านิยมของบุคคล ย่อมจะทำให้ความต้องการแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้ว อาจจะสรุปได้ว่าบุคคลมักจะมีความต้องการสิ่งต่อไปนี้

- 1) โอกาสที่จะก้าวหน้าในกิจการงาน
- 2) ความมั่นคงในงาน
- 3) สภาพการทำงานที่ดี
- 4) มีผู้บังคับบัญชาที่ดี
- 5) การยอมรับในฐานะที่เป็นบุคคล
- 6) ได้รับค่าจ้างที่ยุติธรรม
- 7) มีงานที่น่าสนใจ
- 8) การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน
- 9) ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม

### 1.3 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg Frederick)

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ศึกษา โดยใช้ทฤษฎีการจูงใจในการทำงานของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, Frederick, 1959 อ้างถึงใน ชงชัย สันติวงษ์, 2540) ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “Motivation-Maintenance” หรือ “Dual Factor Theory” หรือ “The Motivation-Hygiene” หรือ “Two Factors Theory” เป็นแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ 2



เรื่องใหญ่ๆ คือ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขอนามัยหรือปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ ซึ่งเฮิร์ชเบิร์กได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของพนักงานในองค์กร ดังนี้

**1.3.1 ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators)** ที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในเป็นกลุ่มที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากมิได้จัดให้มีขึ้นก็ไม่ได้ก่อให้เกิด ความไม่พอใจในการทำงานปัจจัยกลุ่มนี้สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้แก่

- 1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำเป็น สิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน
- 2) ความสำเร็จของงาน คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น
- 3) การได้รับการยอมรับนับถือ คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน
- 4) ความรับผิดชอบในงาน คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้น จากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ การงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ เป็น ปัจจัยจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน
- 5) โอกาสความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็น สิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

**1.3.2 ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ (Maintenance Factors) หรือเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย** หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานจึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจให้ผู้ปฏิบัติงานคงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ปัจจัยบำรุงรักษาเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถจูงใจได้คือ ช่วยจัดความไม่พอใจต่างๆ ได้ แต่ไม่สามารถสร้างความพอใจได้ ปัจจัยกลุ่มนี้มี

1) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน

3) ความมั่นคงในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

4) ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

5) สวัสดิการ คือ รางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงาน ในตำแหน่งต่างๆ ขององค์การ หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติม นอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพ วันหยุดพักผ่อน บำนาญ เป็นต้น

6) สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว คือ ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงาน ในหน้าที่ทำให้มีเวลาให้ครอบครัวลดน้อยลง ทำให้ไม่มีความสุขจึงเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ในการทำงานของระบบงานใหม่ได้

เฮิร์ชเบิร์ก พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ เป็นสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ เพราะการใช้เงิน หรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงาน หรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่ หรือการลงโทษจะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็น ไม่มีความรู้สึกพอใจต่องาน ดังนั้น จึงควรจะใช้ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานก็จะรู้สึกว่าคุณมีความหมายในการทำงาน งานท้าทายความสามารถ มีโอกาสพัฒนาตนเอง พนักงาน จะเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งหลักการของเฮิร์ชเบิร์ก ดังกล่าว แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการทำงานสองกลุ่ม กับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction)

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบอร์กมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและคล้ายกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ เป็นอันมาก ซึ่งในทางปฏิบัติจากการพิสูจน์ยืนยันว่า ทฤษฎีทั้งสองเป็นความจริงและใช้ได้ จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นจะถูกนำมาประยุกต์ใช้เป็นการรอบแนวคิดเพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ โดยหมายถึง ผลการปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าต่างๆ ให้เป็นปัจจัยส่งออก เช่น สินค้าและบริการ เกิดประโยชน์แก่ มนุษย์ องค์กร สังคม และประเทศชาติ การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน เพื่อจะบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นก็คือ การเปรียบเทียบกับเป้าหมาย นโยบาย วัตถุประสงค์ที่กำหนด หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเอง และผู้ร่วมงานคนอื่นๆ ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานจึงถือเป็นเรื่องเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือเมื่อผลการปฏิบัติงานดีย่อมถือว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ในทางกลับกันหากมีผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำ สำหรับความหมายในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2540: 198) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ว่าหมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับวิธีการ โดยที่หน่วยงานพยายามจะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

อรษา โพธิ์ทอง (2537: 38) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าหมายถึง ผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

- 1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรทางการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
- 2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การปฏิบัติงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
- 3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดผลกำไรเกิดประโยชน์ต่อสังคม ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ใส่ใจการทำงานและการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Peterson and Plowman อ้างถึงใน อรษา โพธิ์ทอง, 2537: 38) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับเซอร์ริง อีเมอร์สัน (Herring Emerson) โดยได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้

1) คุณภาพของงาน (Quality) ได้แก่ การทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อสังคมเกิดผลกำไร ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าผู้มารับบริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) จำนวนผลของงานที่เกิดขึ้น จะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3) เวลา (Time) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามหลักการเหมาะสมกับงาน

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรทางการเงิน บุคลากร อุปกรณ์ วัสดุที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ในการดำเนินงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน

5) กระบวนการ (Process) คือการทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน ซึ่งจะต้องลงทุนน้อย ได้ผลกำไรมาก

จากแนวความคิดของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น มีความสอดคล้องกับแนวนโยบาย การบริหารงานของทางธนาคาร โดยการนำเอาปัจจัยต่างๆ มาเป็นตัวกำหนดเป้าหมายและดำเนินการ วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

1) ด้านประสิทธิผล (Financial Perspective) เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ได้รับ และบริหารจัดการงบประมาณที่ได้รับเพื่อนำมาดำเนินกิจกรรมของแต่ละหน่วยงานอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

2) ด้านคุณภาพ (Customer Perspective) เพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการในการบริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

3) ด้านประสิทธิภาพ (Internal Perspective) เพื่อวัดผลความเร็วและความถูกต้อง ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

4) ด้านการพัฒนาองค์กร (Learning Core Value Perspective) เพื่อวัดประสิทธิภาพขององค์กรและบุคลากร การจัดการความรู้ความสามารถ และค่านิยมในการพัฒนาองค์กร

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่

### 2.2.1 ความหมายของบทบาทหน้าที่

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ได้มีผู้ให้ความหมายต่างกันไป สรุปได้ดังนี้

เลวินสัน (Levinson, 1996: 284-285) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ 3 ประการ คือ

1) *บทบาท* หมายถึง ปทัสถาน ความมุ่งหวัง ข้อห้าม ความรับผิดชอบ และอื่นๆ ที่มีลักษณะในทำนองเดียวกันซึ่งผูกพันกับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดให้บทบาท ความหมายนี้คำนึงถึงตัวบุคคลน้อยที่สุด แต่มุ่งชี้ไปถึงหน้าที่อันควรจะทำ

2) *บทบาท* หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งที่คิดและกระทำเพื่อดำรงตำแหน่งนั้น

3) *บทบาท* หมายถึง การกระทำของบุคคลที่พึงกระทำโดยให้สัมพันธ์กับโครงสร้างของสังคมหรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ แนวทางอันบุคคลพึงกระทำเมื่อตนดำรงตำแหน่งนั้นๆ

### 2.2.2 ลักษณะของบทบาทหน้าที่

บรูม และเซลานิช (Broom and Selanich, 1977 : 34-35 อ้างถึงใน อภิญา อุณเรื่อน, 2542: 12) ได้จำแนกลักษณะบทบาทไว้ ดังนี้

1) บทบาทที่กำหนดไว้ หรือบทบาทตามอุดมคติ เป็นบทบาทตามอุดมคติที่กำหนดสิทธิ และหน้าที่ของตำแหน่งไว้

2) บทบาทที่ควรกระทำ เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าควรจะทำในหน้าที่ของตำแหน่งนั้น ซึ่งอาจจะไม่ตรงตามบทบาทตามอุดมคติทุกประการ และอาจแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลก็ได้

3) บทบาทที่แท้จริงเป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลได้กระทำไปจริงตามความเชื่อ เบอร์โล (Berlo, 1966: 153 อ้างถึงใน อภิญา อุณเรื่อน, 2542: 12) ได้ให้แนวความคิด เกี่ยวกับลักษณะของบทบาทไว้ ดังนี้

1) บทบาทที่กำหนดไว้ (Role Prescriptions) คือ บทบาทที่กำหนดไว้เป็นระเบียบอย่างชัดเจนว่า บุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้น จะต้องทำอะไรบ้าง

2) บทบาทที่กระทำจริง (Role Descriptions) คือ บทบาทที่บุคคลได้กระทำจริงเมื่ออยู่ในบทบาทนั้นๆ

3) บทบาทที่ถูกคาดหวัง (Role Expectations) คือ บทบาทที่ถูกคาดหวังโดยผู้อื่นว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้นๆ ควรจะกระทำอะไร

### 2.2.3 บทบาทและหน้าที่ของพนักงานในองค์กร

การทำงานในองค์กรธุรกิจเอกชน รัฐวิสาหกิจ หรือรัฐบาล ถ้าหากพนักงานไม่รู้เรื่องหรือไม่เข้าใจบทบาทภาระหน้าที่และความรับผิดชอบแล้วย่อมเกิดปัญหาขึ้นอย่างแน่นอน เพราะจะเกิดความสับสนวุ่นวายไม่ว่าใครจะทำอะไรในท้ายที่สุดองค์กรหรือสังคมนั้นก็ไมอาจดำรงอยู่ได้

หน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญ เพราะคนเราย่อมมีภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบที่จะต้องปฏิบัติให้สำเร็จ แต่จะปฏิบัติให้บรรลุได้มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการ ที่มีอิทธิพลให้บุคคลหนึ่ง ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของคนได้ดีเท่าอีกคนหนึ่ง เช่น สภาพแวดล้อม การศึกษา และประสบการณ์ของบุคคลผู้นั้น และที่สำคัญที่สุด คือ ความรู้ ความเข้าใจและความตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตน

#### 1) บทบาทของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย

บทบาทของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล, 2550) ที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วยหน้าที่หลัก 3 ประการด้วยกัน คือ

(1) ผู้ให้คำแนะนำในผลิตภัณฑ์การเงินทางด้านธุรกิจ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้สร้างความสัมพันธ์ลูกค้า

(3) ผู้สร้างความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายและความสำเร็จของทีมร่วมกัน

#### 2) หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (2552) ได้กำหนดหน้าที่ที่พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย ประกอบด้วย

##### (1) งานหลัก(Main Tasks)

##### ก.งานด้านการให้บริการ (Services)

ก) ให้บริการรับฝาก ถอน เงินสด และให้บริการ ซื้อ-ขาย/โอน/รับฝากเงินตราและตราสารต่างประเทศ รวมถึงให้บริการ โอนเงินต่างๆ ผ่านระบบของธนาคาร

ข) ให้บริการขึ้นเงินสดตามเช็คของขั้วญุ ดราฟต์ แคชเชียร์เช็ค สมุดเช็ค และให้บริการรับฝากเช็คเคลียริง/เชลล์สลิปบัตรเครดิต/เช็คเรียกรเก็บต่างจังหวัด/เช็ค TR

ค) ให้บริการรับชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ ตามรายการที่ธนาคารกำหนด

ง) ให้บริการข้อมูลบัญชีลูกค้า พร้อมทั้งส่งมอบ Statement และเอกสารอื่นๆ ให้กับลูกค้า เช่น เช็คคืนและใบแจ้งหักบัญชี ฯลฯ

จ) บันทึกการตั้ง/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิกวงเงินเครดิต ตามที่ได้รับอนุมัติแล้ว

ฉ) ดำเนินการตามเงื่อนไขของหลักประกันที่ลูกหนี้แจ้งไว้กับธนาคาร เช่น การถอนดอกเบี้ย เงินฝาก ฯลฯ

ช) ปฏิบัติงานนำส่งเช็คเคลียร์ริง เช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด ตัวสัญญาใช้เงิน ตราสารทางการเงิน และเช็คสลิป บัตรเครดิต ฯลฯ

#### ข. งานด้านการขาย (Sales)

แสวงหาโอกาสในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ และปิดการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินของเครือธนาคารกสิกรไทย รวมถึงผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่ธนาคารจัดเตรียมเพื่อขายแก่ลูกค้าผ่านช่องทางสาขา ตามจำนวนเป้าหมายที่ได้รับหรือทำการส่งมอบลูกค้าไปยังบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

#### ค. การบริหารงานภายในสาขา

ก) ร่วมกับผู้บังคับบัญชาในการกำหนดเป้าหมายการทำงานของตนเอง ให้สอดคล้องกับเป้าหมายรวมของฝ่าย

ข) ตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐานและระเบียบปฏิบัติที่กำหนด

ค) จัดกระบวนการต่างๆ ในความรับผิดชอบ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอก สังเกตและรวบรวมข้อควรปรับปรุงในกระบวนการทำงาน เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาต่อไป

#### (2) งานอื่น ๆ

ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่มีได้ระบุไว้ข้างต้น แต่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติ

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน

ได้มีผู้ให้ความหมายของการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 2003: 785) ได้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติเพื่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ตัวแปรดังต่อไปนี้

**2.3.1 ตัวแปรด้านบุคคล (Individual Variables)** หมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ตัวแปรด้านนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลและจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ตัวแปรเหล่านี้ ได้แก่

ความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อและค่านิยม เป็นต้น

**2.3.2 ตัวแปรด้านสถานการณ์ (Situational Variables)** หมายถึง เงื่อนไขเหตุการณ์ หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกตัวบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยแยกพิจารณาได้ 2 ประการ คือ

1) **ตัวแปรทางกายภาพและงาน (Physical Variables)** ได้แก่ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่นวิธีการทำงาน รูปแบบและสภาพเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน

2) **ตัวแปรองค์การทางสังคม (Organizational Social Variables)** เช่น ลักษณะโครงสร้างและนโยบายขององค์กร ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในสังคม

### 3. ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ทุกประเภท ตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ และประกาศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทยตั้งสำนักงานใหญ่ เลขที่ 1 ซอยกสิกรไทย ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10140 ได้ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ด้วยทุนจดทะเบียนแรกเริ่ม 5 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการทางด้านสินเชื่อและการเงินเพื่อรองรับการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของประเทศภายหลังการสิ้นสุดของสงครามมหาเอเซียบูรพา บริการของทางธนาคารที่เริ่มก่อตั้งคือ การรับฝากเงิน และให้ดอกเบี้ยแก่ประชาชน รวมทั้งการให้กู้ยืมเพื่อประกอบธุรกิจ โดยคิดดอกเบี้ยตามความเหมาะสม นโยบายหลักของธนาคารในขณะนั้น ได้แก่ การช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้ การลดระดับการว่างงานภายในประเทศให้น้อยลง และการทำหน้าที่เป็นสื่อกลาง การนำเข้าและส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ ธนาคารได้เข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 และได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัท มหาชน จำกัด เมื่อ พ.ศ. 2536 และปี พ.ศ.2537 ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบของกิจการใหม่ โดยการทำ Re-Engineering ซึ่งเป็นธนาคารที่ได้ รับการยกย่องให้เป็นผู้นำของการเปลี่ยนแปลงในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย



วันที่ 8 มิถุนายน 2552 เป็นวันครบรอบปีที่ 64 ของการก่อตั้งธนาคาร ซึ่งตลอดระยะเวลากว่า 6 ทศวรรษของการดำเนินงานที่ผ่านมา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้มุ่งมั่นและพัฒนาการดำเนินธุรกิจให้เจริญรุดหน้าอย่างยั่งยืน ด้วยความปรารถนาเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินคุณภาพ สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุด และสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าทุกคน ด้วยปรัชญา “บริการทุกระดับประทับใจ” ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการในหลักของ “การกำกับดูแลกิจการที่ดี” มาโดยตลอด เครือธนาคารกสิกรไทย ได้มีการปรับและพัฒนายุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการ การขยายและพัฒนาช่องทางการให้บริการ การบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพทางการเงินเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ เครือธนาคารกสิกรไทย ยังคงมุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันและความสามารถในการสร้างรายได้ที่ยั่งยืน ด้วยการดำเนินโครงการยุทธศาสตร์ K-Transformation ได้พัฒนาเครื่องมือบริหารการบริการและกิจกรรมทางตลาด เพื่อส่งเสริมการขายไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ช่วยให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าได้ตรงใจ มุ่งเน้นการสร้างความสามารถในการขายและบริการ การสร้างประสบการณ์ที่ดีที่มีความสอดคล้องกันในทุกช่องทางที่ลูกค้าติดต่อกับธนาคาร

#### 4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สัมพันธ์ บัณฑิตเสน (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาในเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการปกครองบังคับ

ปัญหา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสถานภาพของวิชาชีพ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และด้านชีวิตความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน และด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ระดับต่ำทางบวกกับการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรวรรณ จันทร์ชื่น (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุกดรีมเวิลด์ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โสด อายุระหว่าง 20 ปี แต่ไม่ถึง 30 ปี การศึกษาระดับชั้น ม.6 / ปวช. สังกัดส่วนปฏิบัติการ อายุการทำงานระหว่าง 1 แต่ไม่ถึง 3 ปี รายได้ต่อเดือนในช่วง 8,000 แต่ไม่ถึง 12,000 บาท ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวมมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในระดับที่มาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.78 โดยปัจจัยจูงใจด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าเป็นด้านที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด ส่วนปัจจัยแวดล้อมโดยภาพรวมมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในระดับที่มากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 โดยปัจจัยแวดล้อมด้านสภาพการทำงานเป็นด้านที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุดผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ การศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ สถานภาพ รายได้ และส่วนงานสังกัดที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

อริศรา จารุสายันต์ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยค้ำจุนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อปัจจัยค้ำจุน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน รายได้และสวัสดิการอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเรื่องส่วนตัว ด้านนโยบายและ

การบริหารหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ตามลำดับ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยภาพรวมมีปัญหาในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของปัญหาจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ โดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยจูงใจที่มีปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ส่วนปัจจัยอื่นๆ ที่มีปัญหาจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ค่าค่าตอบแทนสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารของธนาคารด้านสภาพการทำงาน ด้านเรื่องส่วนตัว และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ตามลำดับ

นคร บางนันทน้อย (2546: 55-56) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีนายสถานีรถไฟในสังกัดกองจัดการเดินรถเขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสในการแสดงความคิดเห็นในงาน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหาร ในทิศทางบวก และอยู่ในระดับปานกลาง

สาธิต แก้วรากมุก (2546: 77) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ การได้รับการฝึกอบรม และความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

ธัญญา ชูชัย (2545: 77-78) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนต่อการสอบสวนคดีเด็กและเยาวชน: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดปัตตานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนต่อการสอบสวนคดีเด็กและเยาวชน ได้แก่ ปัจจัยในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยความพร้อมด้านยานพาหนะที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวนจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนต่อการสอบสวนคดีเด็กและเยาวชน

จรัส บางประเสริฐ (2544: 71) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีด่านตรวจคนเข้าเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาในรายด้านแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงทุกๆ ด้าน ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ น่าจะมีสาเหตุมาจาก เจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง มีความพร้อมด้านปัจจัยแวดล้อมในหน่วยงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา และความก้าวหน้าในงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด้าน ตรวจคนเข้าเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อธยา โพธิ์ทอง (2537: 38) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพัฒนาการอำเภอในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาอำเภอ (กพอ.): ศึกษากรณีอำเภอในเขตศูนย์ช่วยเหลือวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานคือ นโยบายของผู้บริหารระดับอำเภอ ความสามารถทางสติปัญญาของพัฒนาการอำเภอ การปรีการะหว่างเพื่อนร่วมงาน การสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นพวกเดียวกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แมนนิง (Manning, 1997: Abstracts) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติ งานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ชเบิร์ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ โดยการให้กลุ่มตัวอย่างบรรยายถึงเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดีในการปฏิบัติงานและนำมาวิเคราะห์กับปัจจัยทั้งสองของเฮิร์ชเบิร์ก ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการทำงานและการยอมรับนับถือ เป็นปัจจัยกระตุ้นที่สำคัญที่สุด ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่สำคัญที่สุดคือ สภาพการทำงานและเห็นว่าความสัมพันธ์กับคณะกรรมการ โรงเรียนเป็นปัจจัยจูงใจ

เอมเมอร์ คลิเมนต์ และมาร์ติน (Emmer, Clements and Martin, 1983: 2567-A) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา วิทยาลัยชุมชนแมลซาชูเซต โดยการใช้แบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจกรรมนักศึกษาทั้งหมด จำนวน 165 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ ลักษณะของงาน ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในงานทุกระดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ระดับความสัมพันธ์ ของปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในงาน สูงกว่าปัจจัยจูงใจ ด้านค่าจ้าง โอกาสความก้าวหน้า แต่เจ้าหน้าที่หญิง ไม่พึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ชาย

กิลเมอร์ (Gilmer, 1966: 279-283) ได้แบ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ออกเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1) เพศ จากการสำรวจหลายครั้ง พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะเพศหญิงต้องการเงินและมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

2) จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ ผลจากการศึกษาจากเจ้าหน้าที่พนักงาน พบว่า บุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย ซึ่งสาเหตุนี้เนื่องจากปัญหาสถานะการเงินบีบคั้น

3) อายุ จากการศึกษากลุ่มคนต่างกลุ่มจะ ได้ผลของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานร่วมกัน คือ พนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้ และสถานภาพการทำงานต่ำจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงและจากการศึกษาในบางกลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นแต่ในบางกลุ่มพบว่าความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง

4) ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจพบว่าในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงและลดลงเรื่อยๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้น จะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้นและจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5) ความเฉลียวฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเฉลียวฉลาด กับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับระดับขอบเขตของความฉลาด และความยากง่ายของงาน คือ หากให้คนมีความฉลาดมากๆ ทำงานที่ง่ายๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้

6) ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมาย ที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้ง ที่หาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษากับพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด แต่มีการศึกษาอื่นๆ พบว่า ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

7) บุคลิกภาพส่วนตัว บุคลิกภาพส่วนตัวนี้เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสรุปได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน หากบุคลากรในหน่วยงานนั้นๆ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ หลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยในด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน ความรู้ ความสามารถ รวมทั้งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานทั้งด้านปัจจัยสังคมและปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล การได้รับการสนับสนุนด้านกำลังคน ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการจากหน่วยงาน โดยการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น นอกเหนือจากนี้แล้วการสร้าง ความเข้าใจในบทบาทของบุคลากร รวมถึงการวางแผนในการปฏิบัติงานและการวัด กำกับ ติดตามประเมินผล การสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และการที่หน่วยงาน สามารถปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรภายนอกได้เป็นอย่างดี ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ล้วนเป็นปัจจัยจูงใจ ที่สำคัญที่ส่งเสริมให้ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และควรเสริมสร้างแรงจูงใจ ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานอย่างมีความสุข และได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เขตภาคเหนือ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่สังกัดเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ประกอบด้วย เขตการบริการและการขาย 30-35 จำนวน 870 คน (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : 2554) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

เขตการบริการและการขาย	จำนวนสาขา	จำนวนพนักงาน
30	17 สาขา	140 คน
31	22 สาขา	186 คน
32	17 สาขา	135 คน
33	15 สาขา	137 คน
34	15 สาขา	121 คน
35	16 สาขา	151 คน

## 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967: 887) โดยมีความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ  $\pm 5$

สูตร

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

กำหนดให้  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด

$E$  = ขนาดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05)

ในที่นี้ประชากรที่ต้องทำการศึกษาทั้งหมด 870 คน แทนค่าสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{870}{1 + (870 \times 0.05^2)}$$

$$n = 274.02 \text{ คน}$$

$$n \approx 274.02 \text{ คน}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 274 คน จากจำนวนพนักงานสาขาเครือข่าย การบริการและการขาย 3 โดยผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) จัดเก็บตัวอย่าง จากทั้ง 6 เขต รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขาย 3

เครือข่ายการบริการและการขาย 3	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
เขตการบริการและการขาย 30	140	16.09	44
เขตการบริการและการขาย 31	186	21.38	59
เขตการบริการและการขาย 32	135	15.52	42
เขตการบริการและการขาย 33	137	15.75	43
เขตการบริการและการขาย 34	121	13.91	38
เขตการบริการและการขาย 35	151	17.35	48
รวมพนักงาน	870	100.00	274

ที่มา : ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (2554)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

2.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ได้แก่ ทฤษฎี และแนวคิดต่างๆ จากภาคนิพนธ์ รายงานการวิจัย บทความวิจัย รายงานการศึกษา บทความจากวารสารทางวิชาการ เอกสารประชุมทางวิชาการ และวารสารต่างๆ จากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษา

2.2 กำหนดวัตถุประสงค์ กรอบแนวความคิด และสมมติฐานการศึกษา

2.3 นิยามตัวแปรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กรอบแนวความคิด และสมมติฐาน เพื่อสร้างแบบสอบถาม

2.4 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรของการศึกษา

2.5 นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเนื้อหา และให้ความเห็นชอบ

2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มี

ลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาตรวจสอบวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ช (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปก่อนนำแบบสอบถามไปเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งแบบสอบถามสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนปัจจัยจูงใจ เท่ากับ 0.918 และ ส่วนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.808

2.7 ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด (Closed-end Question) จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ในองค์กร อายุงาน และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามปลายปิด (Closed-end Question) มีคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามปลายปิด (Closed-end Question) มีคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 19 ข้อ

เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักในการประเมินทัศนคติของพนักงาน มีการวัดตามมาตราวัดทัศนคติของลิเคอร์ต โดยใช้หลักการวิธีการประเมินแบบรวมค่า (Method of Summated Rating) (Likert Rensis, 1967: 90-95) ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ง่ายที่สุด แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญ/ระดับประสิทธิภาพ	คะแนน
มากที่สุด / สูงมาก	5
มาก / สูง	4
ปานกลาง / ปานกลาง	3
น้อย / ต่ำ	2
น้อยที่สุด / ต่ำที่สุด	1

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยของคะแนนในแต่ละด้าน แล้วทำการแบ่งอัตรากาชั้นของคะแนน เพื่อให้การแปลความหมายสามารถทำได้อย่างละเอียดขึ้น และสามารถแปลความหมายได้  
 สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2546: 141-142) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตรากาชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด}-\text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยจิตใจและประสิทธิภาพ มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ / ระดับประสิทธิภาพ
4.21 - 5.00	มากที่สุด / สูงมาก
3.41 - 4.20	มาก / สูง
2.61 - 3.40	ปานกลาง / ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย / ต่ำ
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด / ต่ำที่สุด

### 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบของแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการจัดส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (Lotus Note) ไปขอความร่วมมือจากพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการ 3 ทั้ง 6 เขต จำนวน 274 คน ซึ่งพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 สามารถตอบแบบสอบถามดังกล่าวในแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับ และส่งคืนกลับมายังผู้ศึกษาผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของทางธนาคารเช่นเดียวกัน โดยผู้ศึกษาเป็นผู้รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละเขต จนกว่าจะครบจำนวน 274 ตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด จะดำเนินการดังนี้

- 3.1 นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ นำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์
- 3.2 ตรวจสอบแบบสอบถามและลงรหัส (Code Book) ในแบบสอบถามทุกข้อ
- 3.3 นำข้อมูลที่ตรวจสอบและลงรหัส (Code Book) ไปประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

#### 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมด โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแยกการวิเคราะห์ออกเป็น

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ตารางแสดงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.4 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

4.4.1 การทดสอบค่าที (*Independent Sample t-test*) เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระหว่าง 2 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.4.2 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (*One-way ANOVA*) เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม และการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (*Scheffe's Method*) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (Independent Variables) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (*Pearson Product Moment Correlation Coefficient*) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การบอกระดับ หรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้ (Hinkle D. E., 1998: 118)

ตารางที่ 3.2 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
.90 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
.70 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
.50 - .70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
.30 - .50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
.00 - .30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ที่มา: Hinkle D. E. (1998: 118)

เครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์โดยที่หาก

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางบวก (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางลบ (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

ยกเว้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางชนิดที่มีลักษณะ  $0 \leq r \leq 1$  ซึ่งจะบอกได้เพียงขนาดหรือระดับของความสัมพันธ์เท่านั้น ไม่สามารถบอกทิศทางของความสัมพันธ์ได้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สาขาในเครือข่ายการบริการและการขายธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นได้บันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. การทดสอบสมมติฐาน

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร อายุงาน และรายได้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 274)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	57	20.80
หญิง	217	79.20
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	27	9.85
31 – 40 ปี	99	36.13
41 – 50 ปี	74	27.01
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	74	27.01
3. สถานภาพ		
โสด	81	29.56
สมรส	190	69.34
หม้าย	3	1.10
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	4.02
ปริญญาตรี	173	63.14
ปริญญาโท	55	20.07
ปริญญาโทขึ้นไป	35	12.77
5. ตำแหน่งงานในองค์กร		
ผู้จัดการสาขา	6	2.19
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	18	6.57
เจ้าหน้าที่การตลาด	84	30.66
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	166	60.58

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 274)	ร้อยละ (100.00)
6. อายุงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	27	9.85
6 ปี -10 ปี	43	15.70
11 ปี - 20 ปี	85	31.02
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	119	43.43
7. รายได้		
10,000 - 20,000 บาท	40	14.60
20,001 - 30,000 บาท	76	27.74
30,001 - 40,000 บาท	96	35.04
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	62	22.62

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.1 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 79.20 และเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 36.13 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี เท่ากับอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 27.01 และน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.85

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 69.34 รองลงมา คือ โสด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 29.56 และน้อยที่สุดคือ หม้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 63.14 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 20.07 ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 และน้อยที่สุด คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.02

ตำแหน่งงานในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 60.58 รองลงมา คือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด



จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 30.66 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.57 และน้อยที่สุดคือ ตำแหน่งผู้จัดการสาขา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.19

อายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 43.43 รองลงมา คือ อายุงาน 11 ปี - 20 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 3.02 อายุงาน 6 ปี -10 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 และน้อยที่สุด คือ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.85

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 35.04 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 27.74 มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 22.62 และน้อยที่สุด คือ 10,000-20,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60

## 2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากการข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยจำแนกโดยรวม และรายด้าน ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.2-4.7

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความสำเร็จในงาน	4.46	0.60	มากที่สุด
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.39	0.67	มากที่สุด
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.46	0.59	มากที่สุด
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	4.58	0.56	มากที่สุด
5. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	4.52	0.57	มากที่สุด
รวม	4.48	0.61	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมา คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 4.52$ ) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.46$ ) และด้านความสำเร็จในงาน ( $\bar{X} = 4.46$ ) ตามลำดับ และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 4.39$ )

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความสำเร็จในงาน

ด้านความสำเร็จในงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานเป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง	4.36	0.64	มากที่สุด
2. การไต่บันไดอาชีพในหน่วยงานของท่านอยู่บนฐานความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง	4.18	0.68	มาก
3. การประเมินผลงานเพื่อการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นไปอย่างยุติธรรมและเสมอภาค	4.56	0.55	มากที่สุด
4. หน่วยงานของท่านเป็นที่ที่ที่พึงพิงด้านความก้าวหน้าในอาชีพให้ท่านได้	4.52	0.60	มากที่สุด
5. หน่วยงานมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาบุคลากรเพื่อการไต่บันไดอาชีพ	4.66	0.53	มากที่สุด
รวม	4.46	0.60	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญหัวข้อในอันดับที่ 1-4 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ หน่วยงานมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาบุคลากรเพื่อการไต่บันไดอาชีพ ( $\bar{X} = 4.66$ ) รองลงมา คือ การประเมินผลงานเพื่อการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นไปอย่างยุติธรรมและเสมอภาค ( $\bar{X} = 4.56$ ) หน่วยงานของท่านเป็นที่ที่ที่พึงพิงด้าน

ความก้าวหน้าในอาชีพให้ท่านได้ ( $\bar{X} = 4.52$ ) และท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานเป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง ( $\bar{X} = 4.36$ ) ตามลำดับ และหัวข้อที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ การไต่บันไดอาชีพในหน่วยงานของท่านอยู่บนฐานความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกหน่วยงาน	4.26	0.73	มากที่สุด
2. ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน	4.44	0.65	มากที่สุด
3. หน่วยงานให้ความสำคัญในการพัฒนาให้เป็นที่ไปตามสภาพงานปัจจุบันและอนาคต	4.39	0.66	มากที่สุด
4. ท่านมักได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ อยู่เสมอ	4.49	0.61	มากที่สุด
5. ท่านมักได้รับการป้อนคำถามจากบุคคลรอบข้างเพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับเรื่องงานเสมอ	4.40	0.70	มากที่สุด
รวม	4.39	0.67	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกหัวข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านมักได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ อยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.49$ ) รองลงมา คือ ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.44$ ) ท่านมักได้รับการป้อนคำถามจากบุคคลรอบข้างเพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับเรื่องงานเสมอ ( $\bar{X} = 4.40$ ) และหน่วยงานให้ความสำคัญในการพัฒนาให้เป็นที่ไปตามสภาพงานปัจจุบันและอนาคต ( $\bar{X} = 4.39$ ) ตามลำดับ และหัวข้อที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.26$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีความชัดเจน ท้าทายความรู้ความสามารถ	4.46	0.63	มากที่สุด
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ของท่านในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	4.43	0.63	มากที่สุด
3. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นหัวใจสำคัญของธนาคารไม่น้อยกว่าตำแหน่งสำคัญอื่นๆ	4.66	0.49	มากที่สุด
4. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่จะเป็นฐานสำหรับการเติบโตในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ในอนาคต	4.27	0.62	มากที่สุด
5. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบให้ทำในปัจจุบัน	4.51	0.56	มากที่สุด
รวม	4.46	0.59	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นหัวใจสำคัญของธนาคารไม่น้อยกว่าตำแหน่งสำคัญอื่นๆ ( $\bar{X} = 4.66$ ) รองลงมา คือ ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบให้ทำในปัจจุบัน ( $\bar{X} = 4.51$ ) ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีความชัดเจน ท้าทายความรู้ความสามารถ ( $\bar{X} = 4.46$ ) และลักษณะงานที่ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ของท่านในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ( $\bar{X} = 4.43$ ) ตามลำดับ และหัวข้อที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่จะเป็นฐานสำหรับการเติบโตในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ในอนาคต ( $\bar{X} = 4.27$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรับผิดชอบในงาน

ด้านความรับผิดชอบในงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบอย่างเต็มที่	4.51	0.59	มากที่สุด
2. ท่านสามารถตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ต่องานที่ท่านได้รับมอบหมาย	4.59	0.59	มากที่สุด
3. ท่านเอาใจใส่ปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	4.72	0.49	มากที่สุด
4. หน่วยงานได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านและเพื่อนร่วมงานไว้อย่างชัดเจน	4.56	0.59	มากที่สุด
5. เมื่องานไม่ประสบผลสำเร็จ พนักงานในหน่วยงานจะยึดอกรับผิดชอบอย่างไม่ลังเล	4.51	0.53	มากที่สุด
รวม	4.58	0.56	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านเอาใจใส่ปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.72$ ) รองลงมา คือ ท่านสามารถตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ต่องานที่ท่านได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 4.59$ ) หน่วยงานได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านและเพื่อนร่วมงานไว้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.56$ ) และเมื่องานไม่ประสบผลสำเร็จ พนักงานในหน่วยงานจะยึดอกรับผิดชอบอย่างไม่ลังเล ( $\bar{X} = 4.51$ ) ตามลำดับ และหัวข้อที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ( $\bar{X} = 4.51$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปเปิดกว้างสำหรับผู้มีความสามารถทุกคน	4.57	0.53	มากที่สุด
2. ท่านเป็นคนหนึ่งที่อยู่ในช่วงจะได้รับการปรับตำแหน่งงานสูงขึ้นในอนาคตอันใกล้	4.45	0.59	มากที่สุด
3. ตำแหน่งหรือสายงานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาสนำหน้าทัดเทียมกับสายงานอื่น	4.54	0.57	มากที่สุด
4. โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของท่านที่ผ่านมาเทียบได้กับโอกาสของคนอื่นๆ ที่มีผลการปฏิบัติงานดีพอๆกัน	4.50	0.60	มากที่สุด
รวม	4.52	0.57	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปเปิดกว้างสำหรับผู้มีความสามารถทุกคน ( $\bar{X} = 4.57$ ) รองลงมา คือ ตำแหน่งหรือสายงานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาสนำหน้าทัดเทียมกับสายงานอื่น ( $\bar{X} = 4.54$ ) และ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของท่านที่ผ่านมาเทียบได้กับโอกาสของคนอื่นๆ ที่มีผลการปฏิบัติงานดีพอๆกัน ( $\bar{X} = 4.50$ ) และหัวข้อที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ท่านเป็นคนหนึ่งที่อยู่ในช่วงจะได้รับการปรับตำแหน่งงานสูงขึ้นในอนาคตอันใกล้ ( $\bar{X} = 4.45$ )

### 3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านรางวัล ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยจำแนกโดยรวม และรายด้าน ดังแสดง รายละเอียดในตารางที่ 4.8-4.11

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านคุณภาพงาน	4.49	0.61	สูงมาก
2. ด้านรางวัล	3.20	0.90	ปานกลาง
3. ด้านปริมาณงาน	4.15	0.84	สูง
4. ด้านเวลา	4.04	0.52	สูง
รวม	3.97	0.75	สูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน ( $\bar{X} = 4.49$ ) โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.15$ ) และด้านเวลา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.04$ ) และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ด้านรางวัล มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ )

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพงาน

ด้านคุณภาพงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ผลงานที่ท่านนั้น ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	4.52	0.59	สูงมาก
2. ท่านเห็นว่าลูกค้ามีความพอใจในคุณภาพงานบริการ โดยรวมที่ท่านส่งมอบ	4.50	0.69	สูงมาก
3. ท่านสามารถที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จะตอบ โจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น	4.46	0.62	สูงมาก
4. ในรอบ1-2 ปีที่ผ่านมา ท่านไม่เคยได้รับคำติติงงานด้านบริการจากหัวหน้า	4.53	0.56	สูงมาก
5. ในรอบ1-2 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานของท่านได้รับคำชมเชยจากลูกค้าเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก	4.51	0.58	สูงมาก
6. ในรอบ1-2 ปีที่ผ่านมา จำนวนเรื่องการร้องเรียนของ ลูกค้ามีลดน้อยลงอย่างเห็นได้ชัดเจน	4.39	0.60	สูงมาก
รวม	4.49	0.61	สูงมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.49$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทุกข้ออยู่ในระดับสูงมาก โดยหัวข้อที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ในรอบ 1-2 ปีที่ผ่านมา ท่านไม่เคยได้รับคำติติงงานด้านบริการจากหัวหน้า ( $\bar{X} = 4.53$ ) รองลงมา คือ ผลงานที่ท่านนั้น ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.52$ ) ในรอบ1-2 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานของท่าน ได้รับคำชมเชยจากลูกค้าเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก ( $\bar{X} = 4.51$ ) ท่านเห็นว่าลูกค้ามีความพอใจในคุณภาพงานบริการ โดยรวมที่ท่านส่งมอบ ( $\bar{X} = 4.50$ ) และท่านสามารถที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จะตอบ โจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น ( $\bar{X} = 4.46$ ) ตามลำดับ และหัวข้อที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ในรอบ 1-2 ปี ที่ผ่านมา จำนวนเรื่องการร้องเรียนของลูกค้ามีลดน้อยลงอย่างเห็นได้ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.39$ )



ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรางวัล

ด้านรางวัล	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านได้รับคำชมเชย ยกย่องจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง ที่ทำงานสำเร็จ	3.21	0.87	ปานกลาง
2. ท่านได้รับโบนัสพิเศษให้ตามผลงานที่ทำสำเร็จทุกครั้ง	3.10	0.88	ปานกลาง
3. รางวัลที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความพยายามที่ท่านได้ ทุ่มเทแรงกายและใจให้กับการทำงาน	3.50	0.95	สูง
4. ท่านได้รับรางวัลที่สะท้อนผลการปฏิบัติงานที่ดีจาก หน่วยงานอยู่เป็นประจำ	3.58	0.83	สูง
5. รางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานมีคุณค่าทางจิตใจที่ทำให้ท่าน มุ่งมั่นทำงานหนักเพื่อองค์กรต่อไป	2.61	0.91	ปานกลาง
รวม	3.20	0.90	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หัวข้อที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ท่านได้รับรางวัลที่สะท้อนผลการปฏิบัติงานที่ดีจากหน่วยงานอยู่เป็นประจำ โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.58$ ) รองลงมา คือ รางวัลที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความพยายามที่ท่านได้ทุ่มเทแรงกายและใจให้กับการทำงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.50$ ) ท่านได้รับคำชมเชย ยกย่องจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งที่ทำสำเร็จ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ ) และท่านได้รับโบนัสพิเศษให้ตามผลงานที่ทำสำเร็จทุกครั้ง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ ) ตามลำดับ และหัวข้อที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ รางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานมีคุณค่าทางจิตใจที่ทำให้ท่านมุ่งมั่นทำงานหนักเพื่อองค์กรต่อไป มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.61$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ปริมาณงานที่ท่านทำ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ	4.15	0.98	สูง
2. ปริมาณงานที่ท่านทำ เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าอย่างชัดเจน	4.44	0.88	สูงมาก
3. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ท่านมี	4.05	0.60	สูง
4. ปริมาณงานของท่านสามารถทำให้บรรลุได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก	3.95	0.87	สูง
รวม	4.15	0.84	สูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.15$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หัวข้อที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ปริมาณงานที่ท่านทำ เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าอย่างชัดเจน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.44$ ) รองลงมา คือ ปริมาณงานที่ท่านทำ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.15$ ) และปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ท่านมี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.05$ ) และหัวข้อที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ปริมาณงานของท่านสามารถทำให้บรรลุได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.95$ )

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเวลา

ด้านเวลา	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ทันเวลาที่กำหนดเป็นอย่างดี	3.80	0.61	สูง
2. ลูกค้ามีความพอใจงานบริการด้านเวลาของท่าน เสมอ	3.97	0.51	สูง
3. ท่านเชื่อว่าลูกค้ามีความพอใจงานบริการด้านเวลาของ พนักงานคนอื่นๆ ในหน่วยงานเช่นเดียวกับท่าน	4.18	0.49	สูง
4. ท่านเห็นว่าในภาพรวมธนาคารแห่งนี้สามารถ ปฏิบัติงานตอบสนองลูกค้าด้านเวลาได้ดีขึ้นกว่าเดิม อย่างมาก	4.19	0.64	สูง
รวม	4.04	0.52	สูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทุกหัวข้ออยู่ในระดับสูง โดยหัวข้อที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ท่านเห็นว่าในภาพรวมธนาคารแห่งนี้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองลูกค้าด้านเวลาได้ดีขึ้นกว่าเดิมอย่างมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) รองลงมา คือ ท่านเชื่อว่าลูกค้ามีความพอใจงานบริการด้านเวลาของพนักงานคนอื่นๆ ในหน่วยงานเช่นเดียวกับท่าน ( $\bar{X} = 4.18$ ) และลูกค้ามีความพอใจงานบริการด้านเวลาของท่านเสมอ ( $\bar{X} = 3.97$ ) และหัวข้อที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายสำเร็จทันเวลาที่กำหนดเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.80$ )

#### 4. การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เพศของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติที (t-test) สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามเพศ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามเพศด้วย t-test

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ชาย		หญิง		t value	Mean Difference	Sig.	df	t	Sig. (2-tailed)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.						
1. ด้านคุณภาพงาน	4.57	0.44	4.46	0.48	.46	.11	.50	298	1.57	.12
2. ด้านรางวัล	3.58	0.68	3.11	0.92	.01	.30	.93	298	4.04*	.00
3. ด้านปริมาณงาน	4.28	0.49	3.98	0.51	.98	.63	.32	298	3.82*	.00
4. ด้านเวลา	3.66	0.81	3.03	1.17	2.55	.47	.11	298	3.58*	.00
รวม	4.02	0.48	3.65	0.58	.81	.38	.37	298	4.51*	.00

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.13 พบว่า เพศของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เพศของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 อายุของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามอายุ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามอายุ ด้วย One-way ANOVA

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F-values	Sig.
1. ด้านคุณภาพงาน					
น้อยกว่า 30 ปี	53	4.64	0.36		
31 – 40 ปี	99	4.30	0.57		
41 – 50 ปี	74	4.48	0.40		
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	74	4.63	0.37		
รวม	300	4.49	0.47	8.40*	.00
2. ด้านรางวัล					
น้อยกว่า 30 ปี	53	3.21	0.90		
31 – 40 ปี	99	3.10	1.18		
41 – 50 ปี	74	2.88	1.00		
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	74	3.47	1.29		
รวม	300	3.15	1.14	8.30*	.00
3. ด้านปริมาณงาน					
น้อยกว่า 30 ปี	53	4.08	0.55		
31 – 40 ปี	99	3.91	0.56		
41 – 50 ปี	74	3.95	0.44		
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	74	4.27	0.43		
รวม	300	4.04	0.52	13.14*	.00
4. ด้านเวลา					
น้อยกว่า 30 ปี	53	3.08	0.84		
31 – 40 ปี	99	2.99	0.93		
41 – 50 ปี	74	3.23	1.04		
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	74	3.55	0.62		
รวม	300	3.20	0.90	13.60*	.00

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F-values	Sig.
ภาพรวม					
น้อยกว่า 30 ปี	53	3.75	0.52		
31 – 40 ปี	99	3.57	0.66		
41 – 50 ปี	74	3.63	0.53		
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	74	3.98	0.49		
รวม	300	3.72	0.58	8.15*	.00

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.14 พบว่า อายุของพนักงานสาขาเครือข่าย การบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อายุของพนักงาน สาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's Method) สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.15-4.19

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการ บริการและการขาย 3 ในภาพรวม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ภาพรวม	$\bar{X}$	น้อยกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
		3.75	3.57	3.63	3.98
น้อยกว่า 30 ปี	3.75	-	.18	.12	.23
31 – 40 ปี	3.57		-	.06	.41*
41 – 50 ปี	3.63			-	.35*
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	3.98				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .41 และ .35

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านคุณภาพงาน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
		4.64	4.30	4.48	4.63
น้อยกว่า 30 ปี	4.64	-	.23*	.05	.11
31 – 40 ปี	4.30		-	.18	.34*
41 – 50 ปี	4.48			-	.16
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	4.63				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุ 31-40 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี และมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .23 และ .34

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านรางวัล จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านรางวัล	$\bar{X}$	น้อยกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
		3.21	3.10	2.88	3.47
น้อยกว่า 30 ปี	3.21	-	.25*	.13	.07
31 – 40 ปี	3.10		-	.12	.32*
41 – 50 ปี	2.88			-	.20
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	3.47				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุ 31-40 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านรางวัล แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี และมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .25 และ .32

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
		4.08	3.91	3.95	4.27
น้อยกว่า 30 ปี	4.08	-	.32*	.21*	.03
31 – 40 ปี	3.91		-	.11	.35*
41 – 50 ปี	3.95			-	.24*
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	4.27				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .32 และ .21 และพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .35 และ .24



ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการ และการขาย 3 ด้านเวลา จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านเวลา	$\bar{X}$	น้อยกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
		3.08	2.99	3.23	3.55
น้อยกว่า 30 ปี	3.08	-	.25*	.09	.04
31 – 40 ปี	2.99		-	.16	.29*
41 – 50 ปี	3.23			-	.13
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	3.55				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุ 31-40 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี และมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .25 และ .29

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 สถานภาพของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามสถานภาพ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามสถานภาพ ด้วย One-way ANOVA

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F-values	Sig.
1. ด้านคุณภาพงาน					
โสด	81	4.53	0.46		
สมรส	216	4.47	0.48		
หม้าย	3	4.39	0.35		
รวม	300	4.49	0.47	.76	.47

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F-values	Sig.
2. ด้านรางวัล					
โสด	81	3.18	0.84		
สมรส	216	3.20	0.92		
หม้าย	3	3.92	1.44		
รวม	300	3.20	0.90	.35	.71
3. ด้านปริมาณงาน					
โสด	81	4.07	0.53		
สมรส	216	4.03	0.51		
หม้าย	3	4.40	0.35		
รวม	300	4.04	0.52	.66	.52
4. ด้านเวลา					
โสด	81	3.26	0.96		
สมรส	216	3.10	1.20		
หม้าย	3	4.25	0.87		
รวม	300	3.15	1.14	.73	.48
ภาพรวม					
โสด	81	3.76	0.57		
สมรส	216	3.70	0.58		
หม้าย	3	4.24	0.75		
รวม	300	3.72	0.58	1.53	.22

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.20 พบว่า สถานภาพของพนักงานสาขาเครือข่าย การบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สถานภาพของพนักงานสาขา เครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ระดับการศึกษาของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและ การขาย 3 ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามระดับการศึกษา ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วย One-way ANOVA

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F-values	Sig.
1. ด้านคุณภาพงาน					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	4.47	0.59		
ปริญญาตรี	199	4.47	0.44		
ปริญญาโท	55	4.69	0.30		
ปริญญาโทขึ้นไป	35	4.25	0.67		
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>4.49</b>	<b>0.47</b>	<b>9.27*</b>	<b>.00</b>
2. ด้านรางวัล					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	2.91	0.82		
ปริญญาตรี	199	3.13	0.88		
ปริญญาโท	55	3.56	0.99		
ปริญญาโทขึ้นไป	35	3.15	0.78		
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>3.20</b>	<b>0.90</b>	<b>3.43*</b>	<b>.02</b>
3. ด้านปริมาณงาน					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	3.87	0.86		
ปริญญาตรี	199	4.01	0.50		
ปริญญาโท	55	4.31	0.37		
ปริญญาโทขึ้นไป	35	3.84	0.55		
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>4.04</b>	<b>0.52</b>	<b>8.54*</b>	<b>.00</b>
4. ด้านเวลา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	3.00	0.92		
ปริญญาตรี	199	3.08	1.06		
ปริญญาโท	55	3.28	1.58		
ปริญญาโทขึ้นไป	35	3.42	0.72		
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>3.15</b>	<b>1.14</b>	<b>5.47*</b>	<b>.00</b>

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F-values	Sig.
ภาพรวม					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	3.56	0.70		
ปริญญาตรี	199	3.67	0.57		
ปริญญาโท	55	3.96	0.55		
ปริญญาโทขึ้นไป	35	3.67	0.58		
รวม	300	3.72	0.58	4.05*	.01

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานสาขา เครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับการศึกษาของ พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) สามารถแสดงรายละเอียดได้ดัง ตารางที่ 4.22-4.26

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ภาพรวม	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาโทขึ้นไป
		3.56	3.67	3.96	3.67
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.56	-	.11	.40	.10
ปริญญาตรี	3.67		-	.29*	.01
ปริญญาโท	3.96			-	.30
ปริญญาโทขึ้นไป	3.67				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .29

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านคุณภาพงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาโทขึ้นไป
		4.47	4.47	4.69	4.25
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.47	-	.04	.23	.28
ปริญญาตรี	4.47		-	.19	.32*
ปริญญาโท	4.69			-	.51*
ปริญญาโทขึ้นไป	4.25			.	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .32 และ .51

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านรางวัล จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านรางวัล	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาโทขึ้นไป
		2.91	3.13	3.56	3.15
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.91	-	.05	.22	.08
ปริญญาตรี	3.13		-	-.17	.12
ปริญญาโท	3.56			-	.29*
ปริญญาโทขึ้นไป	3.15				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านรางวัล แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .29

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการ และการขาย 3 ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาโทขึ้นไป
		3.87	4.01	4.31	3.84
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.87	-	.05	.24	.32
ปริญญาตรี	4.01		-	.29*	.28*
ปริญญาโท	4.31			-	.57*
ปริญญาโทขึ้นไป	3.84				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท และปริญญาโทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ .29 และ .28 และพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ .57

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านเวลา จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านเวลา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาโทขึ้นไป
		3.00	3.08	3.28	3.42
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.00	-	.00	.17	.20
ปริญญาตรี	3.08		-	.16	.20
ปริญญาโท	3.28			-	.37*
ปริญญาโทขึ้นไป	3.42				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .37

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 ตำแหน่งงานในองค์กรของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร ได้ดังนี้



ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
สาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรด้วย  
One-way ANOVA

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F-values	Sig.
1. ด้านคุณภาพงาน					
ผู้จัดการสาขา	6	4.69	0.39		
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	18	4.40	0.46		
เจ้าหน้าที่การตลาด	110	4.29	0.52		
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	166	4.62	0.39		
รวม	300	4.49	0.47	14.10*	.00
2. ด้านรางวัล					
ผู้จัดการสาขา	6	3.04	0.91		
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	18	2.92	0.62		
เจ้าหน้าที่การตลาด	110	2.99	0.68		
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	166	3.38	1.01		
รวม	300	3.20	0.90	11.62*	.00
3. ด้านปริมาณงาน					
ผู้จัดการสาขา	6	3.90	0.53		
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	18	3.96	0.44		
เจ้าหน้าที่การตลาด	110	3.83	0.41		
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	166	4.19	0.54		
รวม	300	4.04	0.52	18.63*	.00
4. ด้านเวลา					
ผู้จัดการสาขา	6	2.42	0.97		
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	18	3.06	0.78		
เจ้าหน้าที่การตลาด	110	2.92	0.88		
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	166	3.34	1.29		
รวม	300	3.15	1.14	7.47*	.00

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F-values	Sig.
ภาพรวม					
ผู้จัดการสาขา	6	3.51	0.59		
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	18	3.58	0.41		
เจ้าหน้าที่การตลาด	110	3.51	0.43		
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	166	3.88	0.64		
รวม	300	3.72	0.58	10.69*	.00

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.27 พบว่า ตำแหน่งงานในองค์กรของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ตำแหน่งงานในองค์กรของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.28-4.32

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายบริการและการขาย 3 ในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ภาพรวม	$\bar{X}$	ผู้จัดการสาขา	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	เจ้าหน้าที่การตลาด	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
		3.51	3.58	3.51	3.88
ผู้จัดการสาขา	3.51	-	.07	.01	.37*
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	3.58		-	.07	.30
เจ้าหน้าที่การตลาด	3.51			-	.38*
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	3.88				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายบริการและการขาย 3 ที่ตำแหน่งผู้จัดการสาขา และเจ้าหน้าที่การตลาด มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายบริการและการขาย 3 ที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .37 และ .38

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายบริการและการขาย 3 ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านคุณภาพงาน	$\bar{X}$	ผู้จัดการสาขา	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	เจ้าหน้าที่การตลาด	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
		4.69	4.40	4.29	4.62
ผู้จัดการสาขา	4.69	-	.09	.12	.23*
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	4.40		-	.21	.14
เจ้าหน้าที่การตลาด	4.29			-	.35*
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	4.62				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ตำแหน่งผู้จัดการสาขา และเจ้าหน้าที่การตลาด มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .23 และ .35

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านรางวัล จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านรางวัล	$\bar{X}$	ผู้จัดการสาขา	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	เจ้าหน้าที่การตลาด	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
		3.04	2.92	2.99	3.38
ผู้จัดการสาขา	3.04	-	.28	.22	.11
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	2.92		-	.05	.39*
เจ้าหน้าที่การตลาด	2.99			-	.34*
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	3.38				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และเจ้าหน้าที่การตลาด มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านรางวัล แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .39 และ .34

ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการ และการขาย 3 ด้านปริมาณงาน จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	ผู้จัดการสาขา	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	เจ้าหน้าที่การตลาด	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
		3.90	3.96	3.83	4.19
ผู้จัดการสาขา	3.90	-	.14	.23	.01
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	3.96		-	.09	.15
เจ้าหน้าที่การตลาด	3.83			-	.24*
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	4.19				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .24

ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการ และการขาย 3 ด้านเวลา จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านเวลา	$\bar{X}$	ผู้จัดการสาขา	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	เจ้าหน้าที่การตลาด	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
		2.42	3.06	2.92	3.34
ผู้จัดการสาขา	2.42	-	.03*	.26*	.05*
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	3.06		-	.23	.08
เจ้าหน้าที่การตลาด	2.92			-	.31
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	3.34				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ตำแหน่งผู้จัดการสาขา มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาแตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่การตลาด และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ .03, .26 และ .05

สมมติฐานย่อยที่ 1.6 อายุงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามอายุงาน ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามอายุงาน ด้วย One-way ANOVA

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F-values	Sig.
1. ด้านคุณภาพงาน					
น้อยกว่า 5 ปี	27	4.68	0.35		
6 ปี -10 ปี	43	4.47	0.42		
11 ปี - 20 ปี	111	4.33	0.53		
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	119	4.59	0.42		
รวม	300	4.49	0.47	8.88*	.00
2. ด้านรางวัล					
น้อยกว่า 5 ปี	27	3.49	0.58		
6 ปี -10 ปี	43	3.13	0.74		
11 ปี - 20 ปี	111	2.96	0.90		
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	119	3.39	0.96		
รวม	300	3.20	0.90	9.10*	.00
3. ด้านปริมาณงาน					
น้อยกว่า 5 ปี	27	4.35	0.29		
6 ปี -10 ปี	43	4.00	0.57		
11 ปี - 20 ปี	111	3.91	0.53		
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	119	4.11	0.54		
รวม	300	4.04	0.52	6.77*	.00

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F-values	Sig.
4. ด้านเวลา					
น้อยกว่า 5 ปี	27	3.45	0.60		
6 ปี -10 ปี	43	3.33	0.80		
11 ปี - 20 ปี	111	3.04	1.14		
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	119	3.13	1.32		
รวม	300	3.15	1.14	6.23*	.00
ภาพรวม					
น้อยกว่า 5 ปี	27	3.99	0.31		
6 ปี -10 ปี	43	3.73	0.47		
11 ปี - 20 ปี	111	3.56	0.62		
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	119	3.80	0.60		
รวม	300	3.72	0.58	5.70*	.00

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.33 พบว่า อายุงานของพนักงานสาขาเครือข่าย การบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อายุงานของพนักงานสาขาเครือข่าย การบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน จำแนกตามอายุงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe's Method) สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.34-4.38

ตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการ และการขาย 3 ในภาพรวม จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ภาพรวม	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	6 ปี -10 ปี	11 ปี - 20 ปี	มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป
		3.99	3.73	3.56	3.80
น้อยกว่า 5 ปี	3.99	-	.26	.43*	.19
6 ปี -10 ปี	3.73		-	.17	.07
11 ปี - 20 ปี	3.56			-	.24*
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	3.80				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่อายุงาน 11 ปี - 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .43 และ .24

ตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการ และการขาย 3 ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านคุณภาพงาน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	6 ปี -10 ปี	11 ปี - 20 ปี	มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป
		4.68	4.47	4.33	4.59
น้อยกว่า 5 ปี	4.68	-	.13	.27*	.03
6 ปี -10 ปี	4.47		-	.15	.15
11 ปี - 20 ปี	4.33			-	.30*
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	4.59				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4.35 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่อายุงาน 11 ปี - 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .27 และ .30

ตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านรางวัล จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านรางวัล	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	6 ปี -10 ปี	11 ปี - 20 ปี	มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป
		3.49	3.13	2.96	3.39
น้อยกว่า 5 ปี	3.49	-	.07	.31*	.06
6 ปี -10 ปี	3.13		-	.24*	.01
11 ปี - 20 ปี	2.96			-	.25*
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	3.39				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี 6 ปี -10 ปี และมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านรางวัล แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่อายุงาน 11 ปี - 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .31, .24 และ .25

ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	6 ปี -10 ปี	11 ปี - 20 ปี	มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป
		4.35	4.00	3.91	4.11
น้อยกว่า 5 ปี	4.35	-	.18	.32*	.12
6 ปี -10 ปี	4.00		-	.14	.06
11 ปี - 20 ปี	3.91			-	.20*
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	4.11				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่อายุงาน 11 ปี - 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .32 และ .20

ตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านเวลา จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านเวลา	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	6 ปี -10 ปี	11 ปี - 20 ปี	มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป
		3.45	3.33	3.04	3.13
น้อยกว่า 5 ปี	3.45	-	.12	.32*	.04
6 ปี -10 ปี	3.33		-	.21*	.07
11 ปี - 20 ปี	3.04			-	.28
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	3.13				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี และ 6-10 ปี ขึ้นไป มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่อายุงาน 11 ปี - 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .32 และ .21

สมมติฐานย่อยที่ 1.7 รายได้ของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามรายได้ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา  
เครือข่ายการบริการและการขาย 3 จำแนกตามรายได้ ด้วย One-way ANOVA

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F-values	Sig.
1. ด้านคุณภาพงาน					
10,000 - 20,000 บาท	40	4.63	0.38		
20,001 - 30,000 บาท	76	4.43	0.42		
30,001 - 40,000 บาท	122	4.46	0.52		
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	62	4.50	0.48		
รวม	300	4.49	0.47	.17	.92
2. ด้านรางวัล					
10,000 - 20,000 บาท	40	3.26	0.78		
20,001 - 30,000 บาท	76	3.23	0.89		
30,001 - 40,000 บาท	122	3.16	0.94		
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	62	3.21	0.70		
รวม	300	3.20	0.90	.76	.51
3. ด้านปริมาณงาน					
10,000 - 20,000 บาท	40	4.15	0.57		
20,001 - 30,000 บาท	76	4.05	0.56		
30,001 - 40,000 บาท	122	4.04	0.49		
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	62	3.97	0.47		
รวม	300	4.04	0.52	1.73	.16
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F-values	Sig.
4. ด้านเวลา					
10,000 - 20,000 บาท	40	3.57	0.75		
20,001 - 30,000 บาท	76	3.23	0.97		
30,001 - 40,000 บาท	122	3.09	0.73		
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	62	2.92	0.93		
รวม	300	3.15	1.14	2.73*	.04

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F-values	Sig.
ภาพรวม					
10,000 - 20,000 บาท	40	3.90	0.47		
20,001 - 30,000 บาท	76	3.73	0.63		
30,001 - 40,000 บาท	122	3.69	0.62		
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	62	3.65	0.50		
รวม	300	3.72	0.58	1.74	.16

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.39 พบว่า รายได้ของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า รายได้ของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้านเวลา จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's Method

ด้านเวลา	$\bar{X}$	หน่วย: บาท			
		10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	มากกว่า 40,000 ขึ้นไป
		3.57	3.23	3.09	2.92
10,000 - 20,000	3.57	-	.18*	.22*	.19*
20,001 - 30,000	3.23		-	.03	.01
30,001 - 40,000	3.09			-	.02
มากกว่า 40,000 ขึ้นไป	2.92				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา แตกต่างกับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่รายได้ 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เท่ากับ .18, .22 และ .19

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3

การทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ปัจจัยจูงใจ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านความสำเร็จในงาน	.50	.00*	ปานกลาง	บวก
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	.46	.00*	ปานกลาง	บวก
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.56	.00*	ปานกลาง	บวก
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	.50	.00*	ปานกลาง	บวก
5. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	.46	.00*	ปานกลาง	บวก
รวม	.57	.00*	ปานกลาง	บวก

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.41 พบว่า ปัจจัยจูงใจในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ( $r=.569$ )

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยจุดใจทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ในทิศทาง ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขายธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

###### 1.2.1 ประชากร

ประชากรในครั้งนี้ คือ พนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เขตภาคเหนือ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่สังกัดเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ประกอบด้วย เขตการบริการและการขาย 30-35 จำนวน 870 คน (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน); 2554)

### 1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว และได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาช ในส่วนที่ 2 บัณฑิตใจในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.918 และส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.808 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 บัณฑิตใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 19 ข้อ

### 1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบของ File Excel โดยมีการจัดส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (Lotus Note) ไปขอความร่วมมือจากพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการ 3 ทั้ง 6 เขต จำนวน 274 คน

### 1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาลงเลขรหัสในแบบสอบถาม จากนั้นจึงบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1.4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับบัณฑิตส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ตารางแสดงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

1.4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับบัณฑิตใจในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4.4 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

1) การทดสอบค่าที (Independent Sample t-test) เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระหว่าง 2 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม และการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยเชิงประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (Independent Variables) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 การบอกระดับ หรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้ (Hinkle D. E., 1998: 118)

ตารางที่ 5.1 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
.90 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
.70 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
.50 - .70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
.30 - .50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
.00 - .30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ที่มา: Hinkle D. E. (1998: 118)

เครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์โดยที่หาก

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางบวก (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางลบ (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

ยกเว้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางชนิดที่มีลักษณะ  $0 \leq r \leq 1$  ซึ่งจะบอกได้เพียงขนาดหรือระดับของความสัมพันธ์เท่านั้น ไม่สามารถบอกทิศทางของความสัมพันธ์ได้

## 1.5 ผลการวิจัย

### 1.5.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน ร้อยละ 79.20 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 99 คน ร้อยละ 36.13 มีสถานภาพสมรส จำนวน 190 คน ร้อยละ 69.34 จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 173 คน ร้อยละ 63.14 ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 166 คน ร้อยละ 60.58 มีอายุงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 119 คน ร้อยละ 43.43 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 96 คน ร้อยละ 35.04

### 1.5.2 ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน รองลงมา คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและความสำเร็จในงาน ตามลำดับ และปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดในรายด้าน ดังนี้

#### 1) ด้านความรับผิดชอบในงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านเอาใจใส่ปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี รองลงมา คือ ท่านสามารถตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ต่องานที่ท่านได้รับมอบหมาย และน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยทุกข้อมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

#### 2) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไป เปิดกว้างสำหรับผู้มีความสามารถทุกคน รองลงมา คือ ตำแหน่งหรือสายงานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมกับสายงานอื่น และน้อยที่สุด คือ ท่านเป็นคนหนึ่งที่อยู่ในข่ายจะได้รับการปรับตำแหน่งงานสูงขึ้นในอนาคตอันใกล้ โดยทุกข้อมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

### 3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นหัวใจสำคัญของธนาคารไม่น้อยกว่าตำแหน่งสำคัญอื่นๆ รองลงมา คือ ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบให้ทำในปัจจุบัน และน้อยที่สุด คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่จะเป็นฐานสำหรับการเติบโตในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ในอนาคต โดยทุกข้อมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

### 4) ด้านความสำเร็จในงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ หน่วยงานมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาบุคลากรเพื่อการเติบโตบนได้อาชีพ รองลงมา คือ การประเมินผลงานเพื่อการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นไปอย่างยุติธรรมและเสมอภาค โดยมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ การเติบโตบนได้อาชีพในหน่วยงานของท่านอยู่บนฐานความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

### 5) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านมักได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ อยู่เสมอ รองลงมา คือ ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน และน้อยที่สุด คือ ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานทั้งใน และนอกหน่วยงาน โดยทุกข้อมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

#### 1.5.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และด้านเวลา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุด คือ ด้านรางวัล มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดในรายด้าน ดังนี้

### 1) ด้านคุณภาพงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ในรอบ1-2 ปีที่ผ่านมา ท่านไม่เคยได้รับคำติติงงานด้านบริการจากหัวหน้า รองลงมา คือ ผลงานที่ท่านนั้น ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน และน้อยที่สุด คือ ในรอบ1-2 ปีที่ผ่านมา จำนวนเรื่องการร้องเรียนของลูกค้ามีลดน้อยลงอย่างเห็นได้ชัดเจน โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทุกข้ออยู่ในระดับสูงมาก

### 2) ด้านปริมาณงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ปริมาณงานที่ท่านทำ เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าอย่างชัดเจน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมา คือ ปริมาณงานที่ท่านทำ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุด คือ ปริมาณงานของท่านสามารถทำให้บรรลุได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

### 3) ด้านเวลา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ท่านเห็นว่าในภาพรวมธนาคารแห่งนี้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองลูกค้าด้านเวลาได้ดีขึ้นกว่าเดิมอย่างมาก รองลงมา คือ ท่านเชื่อว่าลูกค้ามีความพอใจงานบริการด้านเวลาของพนักงานคนอื่นๆ ในหน่วยงานเช่นเดียวกับท่าน และน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายสำเร็จทันเวลาที่กำหนดเป็นอย่างดี โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทุกข้ออยู่ในระดับสูง

### 4) ด้านรางวัล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ท่านได้รับรางวัลที่สะท้อนผลการปฏิบัติงานที่ดีจากหน่วยงานอยู่เป็นประจำ โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ รางวัลที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความพยายามที่ท่านได้ทุ่มเทแรงกายและใจให้กับการทำงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุด คือ รางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานมีคุณค่าทางจิตใจที่ทำให้ท่านมุ่งมั่นทำงานหนักเพื่อองค์กรต่อไป มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง



ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุงานของพนักงานสาขาเครือข่าย การบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.7 รายได้ของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้ของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจูงใจในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ในทิศทางทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

## 2. อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา ในเครือข่ายการบริการและการขายธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ มีประโยชน์ต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นข้อมูลการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารองค์กร ด้านทรัพยากรบุคคล และทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งผู้ศึกษาขออภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษา ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เพศของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศของพนักงานสาขาเครือข่ายบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของกิลเมอร์ (Gilmer, 1966: 279-283) ได้แบ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล ซึ่งสรุปได้ว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะเพศหญิงต้องการเงินและมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 อายุของพนักงานสาขาเครือข่ายบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุของพนักงานสาขาเครือข่ายบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของกิลเมอร์ (Gilmer, 1966: 279-283) ได้แบ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล ซึ่งสรุปได้ว่า พนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้ และสถานภาพการทำงานต่ำจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงและจากการศึกษาในบางกลุ่มพบว่าความพึงพอใจในการทำงานจะสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นแต่ในบางกลุ่มพบว่าความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง และสอดคล้องกับผลงานศึกษาของอรวรรณ จันทร์ชื่น (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุกดรีมเวิลด์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 สถานภาพของพนักงานสาขาเครือข่ายบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพของพนักงานสาขาเครือข่ายบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานไม่สอดคล้องตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรวรรณ จันทร์ชื่น (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุกดรีมเวิลด์ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ระดับการศึกษาของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสาธิต แก้วรากมุข (2546: 77) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรวรรณ จันทร์ชื่น (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุกศรีมเวสต์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 ตำแหน่งงานในองค์กรของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตำแหน่งงานในองค์กรของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรษา โพธิ์ทอง (2537: 38) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพัฒนาการอำเภอในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาอำเภอ (กพอ.): ศึกษากรณีอำเภอในเขตศูนย์ช่วยเหลือวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 1.6 อายุงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสาธิต แก้วรากมุข (2546: 77) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหาร



ส่วนตำบลนั้น มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรวรรณ จันทร์ชื่น (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุกดรีมเวิลด์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.7 รายได้ของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้ของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่สอดคล้องตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรวรรณ จันทร์ชื่น (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุกดรีมเวิลด์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจูงใจในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ในทิศทางทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสัมพันธ์ บัณฑิตเสน (2551) ได้ศึกษาในเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขายธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษารุ่นนี้

##### 3.1.1 ด้านความรับผิดชอบในงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ในหัวข้อท่านเอาใจใส่ปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้พนักงานได้รับผิดชอบงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรกำหนดรายละเอียดงาน และหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง ไว้อย่างชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งประกาศให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึง

##### 3.1.2 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ในหัวข้อ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปเปิดกว้างสำหรับผู้มีความสามารถทุกคน มากที่สุด ดังนั้น ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ และให้โอกาสในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน โดยกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถของพนักงานเป็นสำคัญ

##### 3.1.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในหัวข้อลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นหัวใจสำคัญของธนาคาร ไม่น้อยกว่าตำแหน่งสำคัญอื่นๆ มากที่สุด ดังนั้น ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรชี้แจงให้พนักงานเห็นว่างานทุกประเภทล้วนมีความสำคัญ และเป็นส่วนในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการสร้างความภาคภูมิใจในงานให้กับพนักงาน และให้ความสำคัญในทุกตำแหน่งงานอย่างเท่าเทียมกัน

### 3.1.4 ด้านความสำเร็จในงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน ในหัวข้อหน่วยงานมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาบุคลากร เพื่อการไต่บันไดอาชีพมากที่สุด ดังนั้น ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรจัดให้มีระบบการพัฒนาความรู้ ความสามารถ (Competency) เพื่อการประเมินความรู้ ความสามารถของพนักงาน และส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองให้ขึ้นไปตามความรู้ ความสามารถของตำแหน่งงานนั้นๆ ที่กำหนดไว้ ด้วยการฝึกอบรมและพัฒนา

### 3.1.5 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในหัวข้อท่านมักได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ อยู่เสมอ มากที่สุด ดังนั้น ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีระบบการปรับเปลี่ยนงาน (Rotation) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานใหม่ๆ ที่ท้าทายมากยิ่งขึ้น และมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่

### 3.1.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร และอายุงานของพนักงาน สาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ดังนั้น ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 เพื่อกระตุ้นให้พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการขายเป็นไปตามเป้าหมายกำหนด โดยการกำหนดระบบผลตอบแทน และการสร้างโอกาสความก้าวหน้าในงานอย่างเป็นลำดับไว้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ ต้องมีการนำปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร และอายุงาน มาเป็นองค์ประกอบในการพิจารณาในสัดส่วนที่เหมาะสม

## 3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขายธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ดังนั้น ในการศึกษารายครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติม ดังนี้

3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขายของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในทุกสาขา

3.2.2 ควรเพิ่มการศึกษาปัจจัยค่าจูง จำนวน 7 ด้าน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขายธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

3.2.3 ควรศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขายของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เทียบกับพนักงานของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- จรัส บางประเสริฐ (2544) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคน  
เข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีด่านตรวจคนเข้าเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”  
ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (2552) “คู่มือการปฏิบัติงานเครือข่ายการบริการและการขาย”  
ฉบับวันที่ 1 สิงหาคม 2552  
\_\_\_\_\_ (2554) “โครงสร้างองค์การ: เครือข่ายการบริการและการขาย 3” ธนาคารกสิกรไทย  
จำกัด (มหาชน)  
\_\_\_\_\_ (2553) “แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างองค์การ” ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)  
\_\_\_\_\_ 2554) “ข้อมูลทั่วไป” แหล่งที่มา:  
<http://www.kasikornbank.com/TH/Pages/Default.aspx>. วันที่สืบค้น 30 กันยายน 2554
- ธงชัย สันติวงษ์ (2540) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช  
ธัญญา ชูชัย (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนต่อการ  
สอบสวนคดีเด็กและเยาวชน: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดปัตตานี”  
ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
นคร บางน้อมน้อย (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ  
การรถไฟแห่งประเทศไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีนายสถานีรถไฟในสังกัดกองจัดการเดิน  
รถเขต 2” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สัมพันธ์ บัณฑิตเสน (2551) “แรงจูงใจที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการ  
ปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย”  
การศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารสาธารณสุข  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สาธิต แก้วรากมุก (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การ  
บริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย”  
ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2546) ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 12  
กรุงเทพมหานคร : สามลดา
- เสนาะ ดิยาว์ (2546) หลักการบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- อภิญา อุ๋นเรื้อน (2542) “ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่นายทะเบียนผู้รับแจ้งต่อการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา”  
วิทยานิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อริศรา จารุสายันต์ (2547) “ปัจจัยค้ำจุนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานเทคนิคอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- อรรรรณ จันท์ชื่น (2550) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุก ศรีมเวสต์” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- อรษา โพธิ์ทอง 2537 “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพัฒนาการอำเภอในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาอำเภอ (คพอ) : ศึกษาเฉพาะอำเภอในเขตศูนย์ช่วยเหลือวิชาการพัฒนาชุมชน เขตที่ 7” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Emmer, E. T., I. P. Sanford. B. S Clements. and I. Martin. (1983). *"Improving Junior High Classroom Management"* Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association. Montreal (March 1983)
- Gilmer, V.H.B (1966) *Industrial Psychology* New York: McGraw-Hill
- Hinkle D. E., Wersma W. and Jurs S. E. (1998) *"Applied statistic for the behavioral sciences"* 5<sup>th</sup> edition. Boston; Houghton, Mifflin Collage
- Levinson, H. (1996) Conflicts that Plague the Family Business *Harvard Business Review*. 49 (2): 90- 98.
- Likert Rensis (1967) The Method of Constructing and Attitude Scale *"Attitude Theory and Measurement"* Fishbeic, Martin, Ed. New York: Wiley & Son
- Herzberg, Frederick (1959) *The Motivation to Work* New York: John Willey and Sons, Inc
- Manning, R. C. (1997) *"The satisfiers and dissatisfies of Virginia superintendent of school"*  
Dissertation Abstracts International
- Maslow A. (1973) *Motivation and Personality* New York: Harper and Row Publisher
- Schermerhorn, JohnR., James G. Hunt and Richard N. Osborn 2003 *Organizational Behavior* (8<sup>th</sup> ed) USA: John Wiley & Sons
- Taro Yamane (1967) *Elementary Sampling Theory* New Jersey: Prentice-Hall, Inc



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

เรื่อง บัณฑิตที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการ  
และการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

## คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของงานภาคนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง  
และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาสละเวลาให้มีส่วนร่วมในการตอบ  
แบบสอบถาม ข้อมูลทั้งหมดที่ได้มา ผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับ และนำไปใช้ประโยชน์เฉพาะใน  
การศึกษา เท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 บัณฑิตส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 บัณฑิตมุ่งใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ณัฐนัย กิจเกษมสวัสดิ์

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ขอให้ท่านตอบคำถามโดยเลือกคำตอบ  $\surd$  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาโทขึ้นไป

5. ตำแหน่งงานในองค์กร

ผู้จัดการสาขา

ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

เจ้าหน้าที่การตลาด

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

6. อายุงาน

น้อยกว่า 5 ปี

6 ปี -10 ปี

11 ปี - 20 ปี

มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

7. รายได้ (บาท)

10,000 - 20,000 บาท

20,001 - 30,000 บาท

30,001 - 40,000 บาท

มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป

8. สังกัดเขต .....

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความสำเร็จในงาน</b>					
1. ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานเป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง					
2. การไต่บันไดอาชีพในหน่วยงานของท่านอยู่บนฐานความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง					
3. การประเมินผลงานเพื่อการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นไปอย่างยุติธรรมและเสมอภาค					
4. หน่วยงานของท่านเป็นที่ที่ที่จะพึงพิงด้านความก้าวหน้าในอาชีพให้ท่านได้					
5. หน่วยงานมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาบุคลากรเพื่อการไต่บันไดอาชีพ					
<b>ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ</b>					
6. ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกหน่วยงาน					
7. ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน					
8. หน่วยงานให้ความสำคัญในการพัฒนาให้เป็นที่ไปตามสภาพงานปัจจุบันและอนาคต					
9. ท่านมักได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ อยู่เสมอ					
10. ท่านมักได้รับการป้อนคำถามจากบุคคลรอบข้างเพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับเรื่องงานเสมอ					
<b>ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</b>					
11. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีความชัดเจน ทำหายความรู้ความสามารถ					

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
12. ลักษณะงานที่ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ของท่านในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
13. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นหัวใจสำคัญของธนาคารไม่น้อยกว่าตำแหน่งสำคัญอื่น ๆ					
14. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่จะเป็นฐานสำหรับการเติบโตในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ในอนาคต					
15. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบให้ทำในปัจจุบัน					
<b>ด้านความรับผิดชอบในงาน</b>					
16. ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบอย่างเต็มที่					
17. ท่านสามารถตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ต่องานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
18. ท่านเอาใจใส่ปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี					
19. หน่วยงานได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านและเพื่อนร่วมงานไว้อย่างชัดเจน					
20. เมื่องานไม่ประสบผลสำเร็จ พนักงานในหน่วยงานจะยึดอกรับผิดชอบอย่างไม่ลังเล					
<b>ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</b>					
21. โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปเปิดกว้างสำหรับผู้มีความสามารถทุกคน					
22. ท่านเป็นคนหนึ่งที่อยู่ในข่ายจะได้รับการปรับตำแหน่งงานสูงขึ้นในอนาคตอันใกล้					
23. ตำแหน่งหรือสายงานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาask้าวหน้าทัดเทียมกับสายงานอื่น					
24. โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของท่านที่ผ่านมาก็เทียบได้กับโอกาสของคนอื่นๆ ที่มีผลการปฏิบัติงานดีพอ					

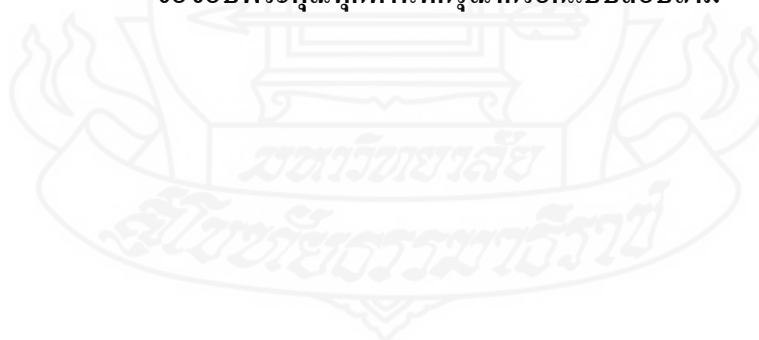
### ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องที่ตรงกับการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านคุณภาพงาน</b>					
25. ผลงานที่ท่านนั้นได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน					
26. ท่านเห็นว่าลูกคามีความพอใจในคุณภาพงานบริการโดยรวมที่ท่านส่งมอบ					
27. ท่านสามารถที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น					
28. ในรอบ1-2ปีที่ผ่านมาท่านไม่เคยได้รับคำติติงงานด้านบริการจากหัวหน้า					
29. ในรอบ1-2ปีที่ผ่านมาหน่วยงานของท่านได้รับคำชมเชยจากลูกค้าเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก					
30. ในรอบ1-2ปีที่ผ่านมาจำนวนเรื่องการร้องเรียนของลูกค้ามีลดน้อยลงอย่างเห็นได้ชัดเจน					
<b>ด้านรางวัล</b>					
31. ท่านได้รับคำชมเชย ยกย่องจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งในการทำงานสำเร็จ					
32. ท่านได้รับโบนัสพิเศษให้ตามผลงานที่ทำสำเร็จทุกครั้ง					
33. รางวัลที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความพยายามที่ท่านได้ทุ่มเทแรงกายและใจให้กับการทำงาน					
34. ท่านได้รับรางวัลที่สะท้อนผลการปฏิบัติงานที่ดีจากหน่วยงานอยู่เป็นประจำ					
35. รางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานมีคุณค่าทางจิตใจที่ทำให้ท่านมุ่งมั่นทำงานหนักเพื่อองค์กรต่อไป					
<b>ด้านปริมาณงาน</b>					
36. ปริมาณงานที่ท่านทำ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ					

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
37. ปริมาณงานที่ท่านทำ เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าอย่างชัดเจน					
38. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ท่านมี					
39. ปริมาณงานของท่านสามารถทำให้บรรลุได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก					
<b>ด้านเวลา</b>					
40. ท่านสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายสำเร็จทันเวลาที่กำหนดเป็นอย่างดี					
41. ลูกคามีความพอใจงานบริการด้านเวลาของท่านเสมอ					
42. ท่านเชื่อว่าลูกคามีความพอใจงานบริการด้านเวลาของพนักงานคนอื่นๆ ในหน่วยงานเช่นเดียวกับท่าน					
43. ท่านเห็นว่าในภาพรวมธนาคารแห่งนี้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองลูกค้าด้านเวลาได้ดีขึ้นกว่าเดิมอย่างมาก					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณากรอกแบบสอบถาม



**ภาคผนวก ข**

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม





## 1. ប័ណ្ណប្រយោជន៍

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	24

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
achievement 1	100.2333	60.668	.504	.915
achievement 2	100.6667	62.368	.222	.921
achievement 3	100.2000	61.614	.380	.917
achievement 4	100.4333	60.599	.437	.917
achievement 5	100.1667	59.661	.636	.913
Respect 6	100.7667	57.702	.518	.917
Respect 7	100.3000	59.872	.483	.916
Respect 8	100.5333	59.085	.679	.912
Respect 9	100.3667	58.516	.541	.915
Respect 10	100.7000	60.010	.500	.916
Job Description 11	100.4333	59.357	.580	.914
Job Description 12	100.7000	60.148	.435	.917
Job Description 13	100.2000	60.372	.473	.916
Job Description 14	100.5000	58.328	.746	.911
Job Description 15	100.2667	59.720	.496	.916
Responsibility 16	100.3667	59.344	.722	.912
Responsibility 17	100.2333	58.737	.760	.911
Responsibility 18	99.9000	61.128	.568	.915
Responsibility 19	100.1333	59.982	.598	.914
Responsibility 20	100.2333	60.944	.468	.916

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Opportunity 21	100.2333	59.909	.528	.915
Opportunity 22	100.1667	59.592	.646	.913
Opportunity 23	100.2333	59.013	.634	.913
Opportunity 24	100.1333	59.085	.719	.912

## 2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.808	19

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Quality 25	68.1000	42.300	.388	.801
Quality 26	67.9333	42.409	.355	.802
Quality 27	68.1333	43.223	.248	.806
Quality 28	68.1667	42.282	.352	.802
Quality 29	68.3000	42.493	.384	.802
Quality 30	68.3667	42.654	.288	.805
Award 31	68.4333	43.013	.232	.807
Award 32	68.5667	42.116	.366	.801
Award 33	68.5667	42.116	.366	.801
Award 34	68.2333	40.323	.491	.794

---

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Award 35	69.1000	38.852	.378	.803
Workloads 36	68.8667	38.464	.491	.793
Workloads 37	68.7333	43.237	.071	.823
Workloads 38	69.3000	36.355	.424	.804
Workloads 39	69.2000	37.407	.581	.786
Time 40	69.3667	37.344	.674	.780
Time 41	69.1333	38.947	.542	.790
Time 42	69.0667	40.547	.579	.792
Time 43	68.8333	41.730	.366	.801



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายณัฐนัย กิจเกษมสวัสดิ์
วัน เดือน ปีเกิด	27 สิงหาคม 2512
สถานที่เกิด	เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปี พ.ศ. 2540
สถานที่ทำงาน	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมเครือข่ายการบริการและการขาย

