

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย

สำนักงานใหญ่ อาคารราชบุรีบูรณะ

The motivation affecting performance of Kasikornbank employees head office building, Ratburana.

ศรายุทธ อิมธรรมพร¹ และ ผุสดี พลสารัมย์²

หลักสูตร CEO MBA ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, Sarayuti,thammaporn@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะ ว่าแรงจูงใจและลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ อาคารราชบุรีบูรณะ จำนวน 3,750 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ อาคารราชบุรีบูรณะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และแรงจูงใจด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจ , ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

This study aims to Study the motivation that affects the operational efficiency of Kasikorn Bank employees. Ratburana Building Head Office Which motivation and demographic characteristics that affect the performance By using questionnaires as tools The sample group used in this study was the Thai Farmers Bank Headquarters, Ratburana Building, with a total of 3,750 people. The study indicated that In terms of demographic characteristics, it was found that gender, education level and income were the working efficiency of Kasikorn bank employees, Ratburana Building Head Office. Differing at the statistical significance level of .05 and salary or compensation incentives Progressive opportunity And the working environment Affecting the performance efficiency of Kasikorn Bank employees Ratburana Building Head Office at the significant level of 0.05

Keywords: motivation , performance

1. บทนำ

สถาบันทางการเงินมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ในปัจจุบันสภาพการแข่งขันระหว่างธนาคารในประเทศไทย มีความรุนแรงที่สูงมากในเรื่องของการแข่งขันเพื่อเป็นผู้นำในด้านธุรกิจธนาคาร โดยการนำเทคโนโลยีที่มีในปัจจุบันมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับวิถีชีวิตของผู้บริโภคยุคใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งแต่ละธนาคารก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ซึ่งการที่ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งสามารถให้บริการได้อย่างดีเยี่ยม มาอย่างต่อเนื่องนั้นเหตุผลหลักอยู่ที่ทรัพยากรในองค์กรคือ พนักงาน ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีไม่มีความยืดหยุ่นเท่ากับ “พนักงาน” เนื่องจากคนหรือพนักงานเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการหรือแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ดีกว่าเครื่องจักร ดังนั้นความสำเร็จขององค์กรในยุคปัจจุบันจึงเกิดจากการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้มีความสามารถที่จะทำให้การทำงานของพนักงานทุกคนตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร พนักงานภายในองค์กรนั้นจึงถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญมากอีกอย่างหนึ่งนอกเหนือจากปัจจัยอื่นๆ เพราะ เป็นผู้ที่สร้างสรรค์ผลงานและกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้เกิดประโยชน์กับธุรกิจต่อองค์กร และยังเป็นผู้ที่ดำเนินงานปฏิบัติหน้าที่ให้องค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญและวางกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับพนักงานภายในองค์กรของตนเอง เพื่อให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจในองค์กรและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ฝ่ายบริหารอาคารซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในฝ่ายงานภายในธนาคารกสิกรไทย มีหน้าที่ในการดูแลและควบคุมภาพรวมในด้านโครงสร้างอาคารทุกแห่งของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งในฝ่ายงานจะมีหลายส่วนงานที่ดูแลจัดการงานในแต่ละด้าน ซึ่งที่ผ่านมาได้ประสบกับปัญหาในเรื่องของการทำงานที่ยังไม่สามารถซัพพอร์ตในส่วนของการซ่อมแซมและแก้ไขปัญหาให้แก่สาขาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดปัญหาในการให้บริการของสาขาแก่ผู้บริโภค ได้ไม่เต็มที่ซึ่งนั่นอาจจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และทัศนคติของผู้บริโภคต่อธนาคารในการมาใช้บริการธนาคาร และภายในฝ่ายงานในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา มีอัตราการลาออกของพนักงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งนั่นก็ส่งผลกระทบต่อกระบวนการในการทำงานไม่เกิดความต่อเนื่อง ส่งผลให้งานและโครงการต่างๆ เกิดการหยุดชะงัก ส่งผลให้งานหรือโครงการนั้นไม่บรรลุผลตามที่ได้มีการตั้งเป้าหมายไว้ ด้วยเหตุผลเหล่านี้การลดอัตราการลาออกของพนักงานและการจูงใจให้พนักงานเกิดความอยากที่จะทำงานและรักในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะ
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะ

3. สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่แตกต่างกัน
2. แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (อ้างใน ยงยุทธ เกษสาคร, 2544:143-145) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีความสำคัญต่อการจูงใจให้พนักงานทำงานเป็นอย่างมาก โดย เฮอร์ซเบิร์ก ได้มุ่งเน้นศึกษาถึงความเข้าใจในปัจจัยขั้นพื้นฐานที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้มนุษย์มีการปฏิบัติและพฤติกรรมที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล มนุษย์ต้องการความสุขจากการทำงาน นั่นคือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ กับปัจจัยบำนาญที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงเรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (The Two – Factor Theory of Motivation) องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการการทำงานมี 2 ประเภท คือ

ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวก ซึ่งประกระตุ้นมีอยู่ 5 ประการ

ปัจจัยป้องกันรักษาหรือปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่พนักงานจะต้องเกี่ยวข้องกับอยู่เสมอ เป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เพียงพอ จะนำไปสู่การเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งปัจจัยป้องกันรักษามีอยู่ 9 ประการ

ตารางแสดงความต้องการของคนในองค์กรตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

ปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors)	ปัจจัยป้องกัน (Hygiene Factors)
1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)	1. เงินเดือน หรือ ค่าตอบแทน (Salary)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)	2. โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth)
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself)	3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)	4. สถานภาพ (Status)
5. ความก้าวหน้า (Advancement)	5. การนิเทศ (Supervision)
	6. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)
	7. สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Condition)
	8. สภาพความเป็นอยู่ (Personal Life)
	9. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security)

ปัจจัยกระตุ้น เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยป้องกันรักษา ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เมื่อใดที่บุคคลได้รับการตอบสนองปัจจัยชนิดนี้อย่างเพียงพอ ความไม่พึงพอใจก็จะหมดไป แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ความพึงพอใจจะเกิดก็เมื่อปัจจัยกระตุ้นได้รับการตอบสนอง หรืออีกนัยหนึ่งถ้าคนได้รับปัจจัยป้องกันรักษาเพียงพอ ก็ไม่ได้หมายความว่าบุคคลนั้นจะทำงานเต็มความสามารถของเขา เขาจะทำงานเต็มความสามารถหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยกระตุ้นที่เขาได้รับเท่านั้น

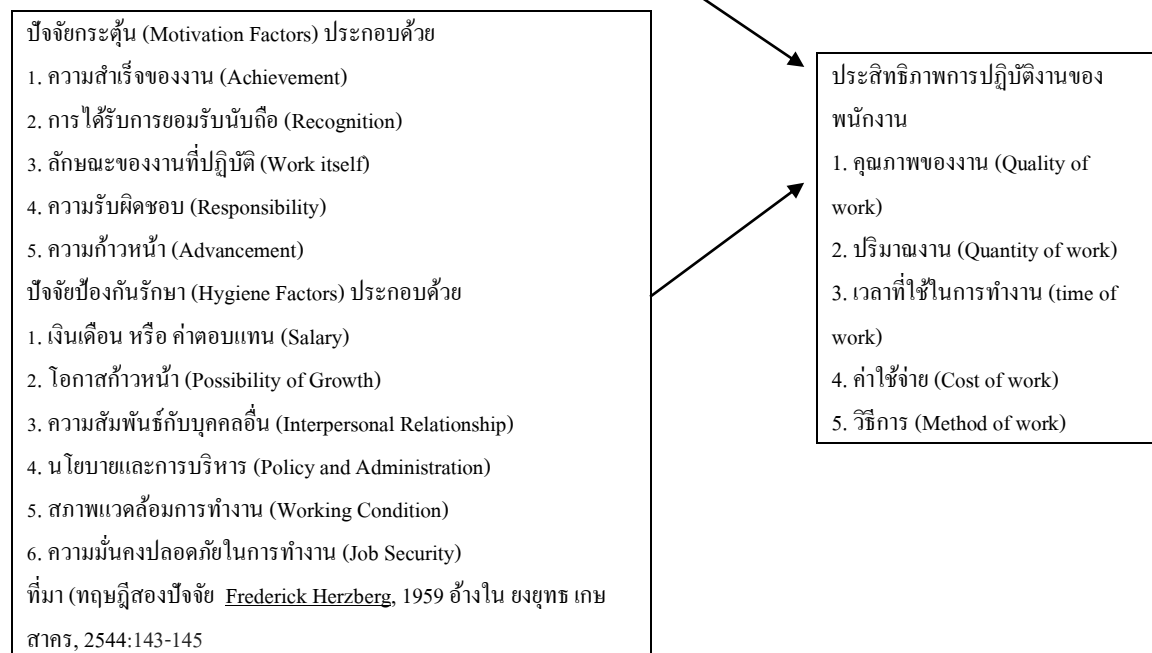
กรอบแนวคิด

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะ โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีสองปัจจัย (Motivator Factors) (อ้างอิงใน ษงยุทธ เกษสาคร, 2544:143-145)

ตัวแปรต้น

- | |
|-------------------|
| ปัจจัยด้าน |
| ประชากรศาสตร์ |
| 1. เพศ |
| 2. อายุ |
| 3. สถานภาพ |
| 4. ระดับการศึกษา |
| 5. ตำแหน่งงาน |
| 6. อายุงาน |
| 7. รายได้ต่อเดือน |

ตัวแปรตาม



5. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่จะใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานใหญ่อาคารราษฎร์บูรณะ ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 3,750 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารอาคารและงานกลาง ณ มกราคม 2561)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะใช้ตารางการสุ่มสำเร็จรูปของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นได้ร้อยละ 95% (Yamane 1967: 886-887, อ้างถึงในกัลยา วาณิชย์บัญชา 2538 : 74) ซึ่งจากคำนวณ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงสัดส่วนของประชากร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของธนาคารกสิกรไทย โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 3,750 คน จะทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากขนาดประชากรแต่ละชั้นปฏิบัติงานทั้งหมด 22 ชั้นภายในอาคารสำนักงานใหญ่อาคารราษฎร์บูรณะ

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มแบบสะดวกในแต่ละชั้น โดยเริ่มทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในชั้นที่กำหนดไว้ตั้งแต่ชั้นที่ 5 ไปจนถึงชั้นที่ 35 โดยจะสุ่มแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างในขณะที่พบ และกำหนดเวลาในการแจกเป็น 3 ช่วงเวลาได้แก่ เวลา 7.45 น. - 9.00 น. เวลา 11.45 น. - 13.00 น. เวลา 16.45 น. - 18.00 น. เพื่อเป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด มีจำนวน 7 ข้อ โดยใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยการจูงใจและปัจจัยก้าจุน ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน จำนวน 33 ข้อ โดยใช้มาตรวัดแบบระดับความคิดเห็น (Likert scale) โดย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจ, 4 = เห็นด้วย, 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้านคือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 15 ข้อ โดยใช้มาตรวัดแบบระดับความคิดเห็น (Likert scale) โดย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจ, 4 = เห็นด้วย, 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย จะได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนั้นความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความ

เที่ยงตรงตามเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับพนักงานบริษัทธนาคารกสิกรไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารราชภัฏรณรงค์ เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วาณิชยัญญา, 2549) ต้องมีค่า ≥ 0.7 แบบสอบถามจะมีความน่าเชื่อถือซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

จากผลการทดสอบพบว่า แรงจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบักมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบักด้านแรงจูงใจ

ด้านแรงจูงใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.724
ด้านความรับผิดชอบ	.743
ด้านความสำเร็จของงาน	.735
ด้านความก้าวหน้า	.741
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	.728
ด้านเงินเดือน หรือ ค่าตอบแทน	.739
ด้าน โอกาสก้าวหน้า	.716
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	.724
ด้านนโยบายและการบริหาร	.748
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	.742
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	.725

จากผลการทดสอบพบว่า ประสิทธิภาพ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย ด้านวิธีการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบักมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ ตามตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบักด้านประสิทธิภาพ

ด้านประสิทธิภาพ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านคุณภาพของงาน	.804
ด้านปริมาณงาน	.726
ด้านเวลา	.734
ด้านค่าใช้จ่าย	.737
ด้านวิธีการ	.744

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลผู้รวบรวมไว้ในหนังสือวิชาการ บทความ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 362 ชุด จากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยขอความร่วมมือจากพนักงานธนาคาร กสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะ ในการตอบแบบสอบถามตาม สัดส่วนที่คำนวณไว้ทั้งหมดจำนวน 362 ชุด ในระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม 2561 ถึงวันที่ 19 พฤษภาคม 2561
2. ผู้วิจัยจะรวบรวมแบบสอบถามคืน นำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง ให้ได้ครบจำนวน 362 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เป็นการอธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างดังนี้
 - 1.1 สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลแบบแจกแจงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้ต่อเดือน
 - 1.2 สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลแบบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยก้ำกึ่ง และส่วนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา ด้านต้นทุน
 - 1.3 สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลแบบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา ด้านต้นทุน

2. สถิติเชิงวิเคราะห์ (Inferential Statistics)

2.1 สถิติการวิเคราะห์การแจกแจงแบบที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปร ได้แก่ เพศ

2.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน F-test (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน อัตราเงินเดือน

2.3 สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ระหว่าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชภัฏวชิรบูรณะ โดยมีค่านัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน

6. ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.20 มีอายุระหว่าง 20-28 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.20 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 53 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.70 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 87 มีอายุงานงานอยู่ที่ 2-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.70 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.80

แรงจูงใจในการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ด้านโอกาสก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านนโยบายในการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และด้านวิธีการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชภัฏวชิรบูรณะ โดยแยกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ตัวแปร 3 ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านเพศ พบว่า ค่า Sig มีค่าเท่ากับ .045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ อาคารราษฎร์บูรณะ โดยแยกตามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราษฎร์บูรณะ ด้านเพศ

ตัวแปร	เพศชาย (n=63)		เพศหญิง (n=151)		Levene's F	p	t	df	p
	Mean	S.D.	Mean	S.D.					
เพศ	3.77	0.41	3.86	0.46	.422	.517	-2.008	355.856	.045*

ด้านระดับการศึกษาของพนักงาน พบว่า ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ อาคารราษฎร์บูรณะ โดยแยกตามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราษฎร์บูรณะ ด้านระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	N	Mean	Std. Deviation	Levene's F	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	49	3.9456	0.49547	4.636	B.G.	1.484	2	0.742	3.928	0.021**
ปริญญาตรี	274	3.7849	0.44059		W.G.	67.806	359	0.189		
ปริญญาโท	39	3.9179	0.28221		Total	69.289	361			
Total	362	3.8210	0.43811							

ด้านรายได้ของพนักงาน พบว่า ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น รายได้ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ อาคารราษฎร์บูรณะ โดยแยกตามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราษฎร์บูรณะ ด้านรายได้

รายได้	N	Mean	Std. Deviation	Levene's F	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	137	3.8886	0.44517	2.125	B.G.	2.777	3	0.926	4.982	0.002
15,001 - 30,000 บาท	64	3.7125	0.41231		W.G.	66.513	358	0.186		
30,001 - 45,000 บาท	82	3.7163	0.49854		Total	69.289	361			
45,001 บาทขึ้นไป	79	3.9004	0.33434							
Total	362	3.8210	0.43811							

อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะ อยู่ที่ร้อยละ 40 ($R^2 = .446$) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 60 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะ

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668 ^a	.446	.428	.33122

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะ พบว่า ตัวแปร 3 ตัวส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านโอกาสก้าวหน้า ($\beta = 406$) ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะ รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\beta = .191$) และด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ($\beta = .152$) ตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.354	.234		5.779	.000
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.017	.032	.023	.511	.609
ความรับผิดชอบ	-.041	.035	-.053	-1.169	.243
ความสำเร็จของงาน	.063	.040	.070	1.565	.118
ความก้าวหน้า	.044	.033	.063	1.312	.191
การได้รับการยอมรับนับถือ	.051	.036	.062	1.412	.159
เงินเดือน หรือ ค่าตอบแทน	.109	.036	.152	3.017	.003**
โอกาสก้าวหน้า	.205	.025	.406	8.297	.000**
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	.005	.013	.016	.401	.689
นโยบายและการบริหาร	.031	.035	.042	.873	.383
สภาพแวดล้อมการทำงาน	.154	.037	.191	4.169	.000**
ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	.034	.029	.051	1.183	.238

**มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารที่ต่างกัน

สรุปผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยแยกตามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะแตกต่างกัน มีค่า Sig เท่ากับ 0.045 , 0.021 , 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า เพศที่ต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกัน และรายได้ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2

 แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีทั้งหมด 3 ด้านจากที่ทำการทดสอบ 11 ด้าน คือ ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีค่า Sig เท่ากับ .003 , 0.00 , 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ต่างกัน ด้านโอกาสก้าวหน้าที่ต่างกัน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

7. การอภิปรายผล

จากการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร สำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะ สามารถอภิปรายผลเรื่องสำคัญได้ดังนี้

ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ อาคารราชบุรีบูรณะ แตกต่างกัน โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดังนี้

1. เพศ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ อาคารราชบุรีบูรณะ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่เท่าเทียมกัน เนื่องจากเพศหญิงจะมีลักษณะนิสัยที่มีความเป็นระเบียบและมีความละเอียดรอบคอบมากกว่าเพศชาย ทำให้ในการทำงานธนาคารที่ต้องใช้ความละเอียดในการทำงานอย่างมาก จึงทำให้เพศส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า ผลการศึกษา พบว่า เพศ ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ อาคารราชบุรีบูรณะ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่มีการนำเทคโนโลยีรูปแบบใหม่เข้าใช้ในกระบวนการทำงานอยู่ตลอดเวลา ทั้งในเรื่องของระบบและกระบวนการทำงาน ซึ่งต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจในวิธีการทำงาน เพื่อให้ขั้นตอนการทำงานเกิดประสิทธิภาพ และงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทศพล ทรงเกียรติ

(2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

3. รายได้ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ อาคารราชบุรีบูรณะ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 29 ปี ซึ่งเป็นช่วงแรกของวัยทำงาน ทำให้ในการทำงานก็ต้องการรายได้ที่สูง ประกอบกับปริมาณของงานที่ต้องทำในแต่ละวันที่มีปริมาณมากทำให้พนักงานในธนาคารกสิกรไทยก็ต้องการผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกษณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า

4. ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ อาคารราชบุรีบูรณะ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการได้สวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสมจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับศรีนทิพย์ คล่องพยาบาล (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย พบว่า ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. โอกาสก้าวหน้า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ อาคารราชบุรีบูรณะ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานธนาคารกสิกรไทยมีความรู้สึกพึงพอใจในตำแหน่งงานที่ได้รับ รวมถึงการผลักดันของผู้บังคับบัญชาให้มีการปรับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และการที่สามารถปรับย้ายไปยังฝ่ายงานที่ตนเองอยากทำงานได้ ในข้อแม้ที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติวัฒน์ วัฒนสาร (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษา พบว่า ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ อาคารราชบุรีบูรณะ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ธนาคารกสิกรไทย สามารถซัพพอร์ตอุปกรณ์ในเรื่องของการทำงานหรือระบบที่คอยช่วยในการทำงานให้แก่พนักงาน ส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างผลประโยชน์สูงสุดให้แก่ธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับ โชติวัฒน์ วัฒนสาร (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษา พบว่า ธนาคารกสิกรไทยให้ความสำคัญกับด้านสภาพการทำงานของพนักงาน เห็นได้จาก การมีสำนักงานใหญ่อยู่ถึง 4 แห่ง เพื่อเป็นการรองรับพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นและเป็นการอำนวยความสะดวกในการทำงานให้แก่พนักงานธนาคารกสิกรไทย และไม่สอดคล้องกับอรสุดา คุณิศจิตต์นกุล (2557) เรื่อง ผลการศึกษา ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตร ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

8. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน การลาออกจากงาน ความเครียดจากการทำงาน เป็นต้น
2. ควรศึกษาเรื่องแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ให้สามารถเกิดทักษะและความรู้ความสามารถใหม่ๆ ที่สามารถช่วยในการทำงาน เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันมีการแข่งขันในเศรษฐกิจค่อนข้างสูง การที่ธนาคารสามารถพัฒนาศักยภาพก็จะช่วยยกระดับให้ธนาคารมีวิสัยทัศน์และการทำงานที่ดียิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกทั้งปัญหาและวิธีการแก้ไขที่ต้องการจากพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะนำไปสู่สาเหตุหรือต้นตอของปัญหาที่แท้จริงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นรวมถึงพัฒนากระบวนการทำงานในส่วนต่างๆ ให้สามารถตอบสนองกับพนักงานได้อย่างดียิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของท่านอาจารย์ ดร. ศุภศิลา พลสารมย์ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ แนะนำ สนับสนุนการชี้แนะแนวทางการศึกษา ให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร. ศุภศิลา พลสารมย์ เป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้และขอขอบคณาจารย์ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะ ที่มีส่วนร่วมในงานวิจัยครั้งนี้ โดยให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม อำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี หากการวิจัยฉบับนี้ มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอภัยเป็นอย่างสูงในข้อผิดพลาดนั้นและขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียว

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วินิชย์บัญชา. 2549. การวิเคราะห์สถิติคดีสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกษณรินทร์ งามเลิศ. 2559. แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- โชควัฒน์ วัฒนา. 2554. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทศพร ทรงเกียรติ. 2544. แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ขงยุทธ เกษสาคร. 2544. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: เอสเคบุ๊กเนต.
- ศรินทร์ทิพย์ คล่องพยาบาล. 2551. ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทีเอสบี จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ