



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

สาวิตรา สุวรรณ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



127144644

MJU E-THESIS 5806401022 proposal / recv: 20102560 18:26:14 / seq: 82

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

สาวิตรา สุวรรณ

การค้นคว้าอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์)

วันที่ 20 เดือน ต.ค. พ.ศ. 2560

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(อาจารย์ ดร.กัญญพัทธ์สิริ กล่อมธงเจริญ)

วันที่ 20 เดือน ต.ค. พ.ศ. 2560

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล)

วันที่ 20 เดือน ต.ค. พ.ศ. 2560

ประธานอาจารย์ประจำหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา เตชเดกิง)

วันที่ 20 เดือน ต.ค. พ.ศ. 2560

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เม่งอำพัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 25 เดือน ต.ค. พ.ศ. 2560



127144644



|                      |                                                                                                                     |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อเรื่อง           | ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร<br>กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ |
| ชื่อผู้เขียน         | นางสาวสาวิตรา สุวรรณ                                                                                                |
| ชื่อปริญญา           | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ                                                                          |
| อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์                                                                           |

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 180 คน โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อจำแนกข้อมูลปัจจัยที่นำมาศึกษา จากนั้นผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยสถิติ t-test one way ANOVA และ Stepwise multiple regression analysis อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

ผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้ประมาณ 15,000-20,000 บาท ระยะเวลาในการทำงานประมาณ 1-5 ปี ส่วนสมมติฐาน พบว่าปัจจัยค่าจ้างที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านความมั่นคงของงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ส่วนปัจจัยจุดใจที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ รองลงมาเป็นด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านลักษณะงาน

|                                      |                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Title</b>                         | FACTORS EFFECTING EMPLOYEES' WORK<br>EFFICIENCY OF THE BANGKOK BANK PUBLIC<br>COMPANY LIMITED IN MUANG DISTRICT,<br>CHIANG MAI PROVINCE |
| <b>Author</b>                        | Miss Sawittra Suwan                                                                                                                     |
| <b>Degree</b>                        | Master of Business Administration in Business<br>Administration                                                                         |
| <b>Advisor Committee Chairperson</b> | Assistant Professor Dr. Prapassorn Vannasathid                                                                                          |

### ABSTRACT

This survey study was conducted to investigate : 1) factors effecting work efficiency of Bangkok Bank employees in Muang district, Chiang Mai province and 2) work efficiency of the Bangkok Bank employees. A set of questionnaires was used for data collection administered with the 180 Bangkok Bank employees. Obtained data were analyzed by using descriptive statistics i.e. frequency percentage, mean, and standard deviation. Besides, t-test, one-way ANOVA and Stepwise multiple regression analysis were employed in this study.

Results of the study revealed that most of the respondents were female, 20-30 years, bachelor's degree graduates, single, and their monthly income range was 15,000-20,000 baht. They had been working for the bank for 1-5 years. For the hypothesis testing, it was found that factors having influence on the efficiency in work performance of the respondents included job security, salary and fringe benefits, and policy / organizational administration. Besides, motivation factors having influence on work efficiency of the respondents were prestige, operational success, and job type.



127144644

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งในการศึกษานี้จะสำเร็จลงได้ด้วยดี เพราะความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำ ปรึกษา และมอบข้อเสนอแนะต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความร่วมมือ และเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามซึ่งคำตอบของทุกท่านเป็นประโยชน์อย่างมาก ในการทำให้การศึกษางานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ตลอดจนขอขอบคุณอย่างยิ่งสำหรับผู้จัดการสาขานาครกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้ความอนุเคราะห์ต่อการแจกแบบสอบถามภายในองค์กร ในท้ายนี้ขอขอบคุณเพื่อนๆที่คอยเป็นกำลังใจและให้คำปรึกษา

ท้ายสุดนี้ หากการศึกษานี้ เกิดประโยชน์ต่อวงการศึกษาระบบ และองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่จะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ การจัดการการบริหารการทำงาน หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้ ผู้วิจัยขอน้อมนำคุณงามความดี และประโยชน์นี้บูชาแด่คุณ บิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ ประสาท วิชาความรู้ จนทำให้การศึกษางานวิจัยฉบับนี้ประสบผลสำเร็จลงได้ด้วยดี

สาวิตรา สุวรรณ

ตุลาคม 2560



127144644

## สารบัญ

|                                                        | หน้า |
|--------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อ.....                                          | ค    |
| ABSTRACT.....                                          | ง    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                   | จ    |
| สารบัญ .....                                           | ฉ    |
| สารบัญตาราง .....                                      | ช    |
| สารบัญภาพ .....                                        | ฑ    |
| บทที่ 1 บทนำ.....                                      | 1    |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....                     | 1    |
| 1.2 คำถามเกี่ยวกับงานวิจัย .....                       | 2    |
| 1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....                       | 2    |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....                    | 3    |
| 1.5 ขอบเขตการวิจัย .....                               | 3    |
| 1.6 นิยามศัพท์สำหรับการศึกษา.....                      | 3    |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....           | 6    |
| 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....    | 6    |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ..... | 8    |
| 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ .....              | 10   |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                        | 15   |
| 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....                         | 18   |
| 2.6 สมมติฐานในการวิจัย .....                           | 19   |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา.....                       | 20   |
| 3.1 สถานที่ดำเนินการวิจัย.....                         | 20   |



1271444644



|                                                                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....                                                                            | 20  |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                                                                                         | 23  |
| 3.4 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ.....                                                                                       | 25  |
| 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                                                                                                | 25  |
| 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สถิติ .....                                                                                      | 25  |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา .....                                                                                                     | 27  |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด<br>เชียงใหม่ .....                        | 28  |
| ตอนที่ 2 ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใน<br>เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่..... | 30  |
| ตอนที่ 3 ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใน<br>เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.....  | 40  |
| ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต<br>อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.....           | 49  |
| ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน.....                                                                                               | 57  |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....                                                                                   | 97  |
| 1. สรุปผลการศึกษา .....                                                                                                      | 97  |
| 2. อภิปรายผลการศึกษา .....                                                                                                   | 106 |
| 3. ข้อเสนอแนะ .....                                                                                                          | 107 |
| 4. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป .....                                                                                | 109 |
| บรรณานุกรม .....                                                                                                             | 110 |
| ภาคผนวก .....                                                                                                                | 112 |
| ประวัติผู้วิจัย .....                                                                                                        | 121 |



127144644

## สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

- 1 จำนวนสาขาและพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่ .....21
- 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงาน .....28
- 3 ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการ  
ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
แสดงโดยภาพรวม .....30
- 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยคำจูนที่มีผล  
ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร .....31
- 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยคำจูนที่มีผล  
ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบังคับบัญชา .....33
- 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยคำจูนที่มีผล  
ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ .....35
- 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยคำจูนที่มีผล  
ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความมั่นคงของงาน .....36
- 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยคำจูนที่มีผล  
ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน .....38
- 9 ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการ  
ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่ แสดงโดยภาพรวม .....40



127144644

MU E-THESIS 5806401022 proposal / recv: 20102560 18:26:14 / seq: 82

- 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน .....41
- 11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ .....42
- 12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ..... 44
- 13 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านด้านลักษณะงาน.....46
- 14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความรับผิดชอบ .....47
- 15 ระดับความคิดเห็นในแต่ละด้านตามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แสดงโดยภาพรวม .....49
- 16 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพของงาน .....50
- 17 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปริมาณงาน .....52
- 18 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเวลา .....53



127144644



|    |                                                                                                                                                                                                  |    |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 19 | จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัย<br>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)<br>ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านค่าใช้จ่าย ..... | 55 |
| 20 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ.....                                    | 57 |
| 21 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ.....                                   | 58 |
| 22 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่าง<br>กันกับปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร .....                                                   | 59 |
| 23 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่าง<br>กันกับปัจจัยคำจูน ด้านการบังคับบัญชา.....                                                                    | 59 |
| 24 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....                       | 60 |
| 25 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับ<br>การศึกษาแตกต่างกันกับปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร .....                                          | 61 |
| 26 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่<br>จำแนกตามสถานภาพ .....                            | 62 |
| 27 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่<br>จำแนกตามรายได้.....                              | 63 |
| 28 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่าง<br>กันกับปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร .....                                                       | 64 |
| 29 | แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการ<br>ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง<br>จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ..... | 65 |



127144644



|    |                                                                                                                                                                                    |    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 30 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร .....                               | 66 |
| 31 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับปัจจัยค่าจ้าง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ .....                                  | 67 |
| 32 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ .....           | 68 |
| 33 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ .....          | 69 |
| 34 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับปัจจัยจุดใจ ด้านลักษณะงาน .....                                                              | 70 |
| 35 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับปัจจัยจุดใจ ด้านความรับผิดชอบ .....                                                          | 70 |
| 36 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา ..... | 71 |
| 37 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ .....       | 72 |
| 38 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันกับปัจจัยจุดใจ ด้านลักษณะงาน .....                                                           | 73 |
| 39 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันกับปัจจัยจุดใจ ด้านความรับผิดชอบ .....                                                       | 74 |
| 40 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ .....        | 75 |



127144644

|    |                                                                                                                                                                                         |    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 41 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ .....                                                  | 76 |
| 42 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน .....                                               | 77 |
| 43 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะงาน .....                                                                 | 78 |
| 44 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านความรับผิดชอบ.....                                                              | 79 |
| 45 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ..... | 80 |
| 46 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะงาน .....                                                     | 81 |
| 47 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านความรับผิดชอบ .....                                                 | 82 |
| 48 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ....                                | 83 |
| 49 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ .....                            | 84 |
| 50 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....                    | 85 |
| 51 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ .....                         | 86 |



127144644

|    |                                                                                                                                                                                                                                              |    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 52 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ<br>พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่<br>จำแนกตามรายได้.....                                                                         | 87 |
| 53 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่าง<br>กันกับประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)<br>ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพของงาน .....              | 88 |
| 54 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ<br>พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่<br>จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....                                                             | 89 |
| 55 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาใน<br>การทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร<br>กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพของงาน ..... | 90 |
| 56 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาใน<br>การทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร<br>กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปริมาณงาน.....  | 91 |
| 57 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาใน<br>การทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา.....                                                                                             | 92 |
| 58 | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาใน<br>การทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร<br>กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านค่าใช้จ่าย.....    | 93 |
| 59 | แสดงการเพิ่มสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (ณ) และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ).....                                                                                                                                                        | 94 |
| 60 | แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการ<br>พยากรณ์ .....                                                                                                                                                | 94 |
| 61 | แสดงการเพิ่มสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (ณ) และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ).....                                                                                                                                                        | 95 |
| 62 | แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการ<br>พยากรณ์ .....                                                                                                                                                | 96 |



127144644

## สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

|   |                           |    |
|---|---------------------------|----|
| 1 | กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 18 |
|---|---------------------------|----|



1271444644

MUJ E-THESIS 5806401022 proposal / recv: 20102560 18:26:14 / seq: 82



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โลกปัจจุบันในยุคกระแสโลกาภิวัตน์มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและตลอดเวลาเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ภายใต้สภาวะนี้องค์กรต่างๆจึงต้องมีการปรับตัวในทุกๆ ด้าน รวมทั้งการบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดขององค์กร ความเปลี่ยนแปลงที่วุ่นวายนั้น คือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลสามารถทำได้โดยไม่มีขอบเขตจำกัดไร้พรมแดนส่งผลกระทบที่ก่อให้เกิดความจำเป็นที่องค์กรต่างๆ จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารระบบต่างๆให้ทันสถานการณ์รวมทั้งทางด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ หรือทรัพยากรบุคคลซึ่งถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนธุรกิจ หรือองค์กรให้ก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรที่แสดงออกมาให้เห็นได้ด้วยผลงานสามารถทำให้องค์กรรับรู้ถึงความพึงพอใจในงานของพนักงาน

ธนาคารกรุงเทพ เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการอย่างครบวงจรและบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจ สร้างสรรค์บริการเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะเจาะจงของลูกค้าซึ่งทางธนาคารได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งอยู่ภายใต้ระบบผลการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี โดยวัดจากดัชนีชี้วัดความสำเร็จที่เรียกว่า KPIs โดยการวางแผนร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานกับพนักงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงประสิทธิภาพของพนักงานจึงมีความสำคัญที่สุดในองค์กรจึงต้องพัฒนาบุคลากรและรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ทำอย่างไรให้พนักงานนั้นเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมและมีอิสระในการทำงานมากที่สุด และให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่องาน และองค์กรรวมทั้งในแง่ของการสร้างความพึงพอใจในงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน สังคมเพื่อนร่วมงาน การโยกย้ายหรือเลื่อนตำแหน่งต้องทำให้โปร่งใส และยุติธรรม เมื่อองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานจะส่งผลทำให้พนักงานทำงานได้อย่างสบายใจ รวมถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานย่อมดีขึ้นไปด้วย

โดยที่ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นต้นทุนที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังนั้นการสร้างองค์กรให้สามารถอยู่รอดได้พร้อมกับความสามารถที่จะมีกำไรในการประกอบธุรกิจได้เพียงพอนั้นจะต้องกำหนดเป้าประสงค์ในแง่ของการสร้างคุณภาพด้านแรงงาน (Labor Productivity) ให้เกิดขึ้น กล่าวคือการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องทำให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน (Cost-Effectiveness) ที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล และหากประสงค์ที่จะมีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนจะต้องกำหนดเป้าประสงค์ในแง่ของการที่จะทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นพร้อมรับการ

เปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในโลกยุคปัจจุบันโดยมุ่งเน้นทั้งการลงทุนพัฒนาในทรัพยากรที่จับต้องได้ เช่น เครื่องจักรอุปกรณ์ที่ทันสมัยไปพร้อมๆ กับการพัฒนาทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ คือ มนุษย์เพราะในการปฏิบัติงานจริงการดำเนินงานมีความหลากหลายกระบวนการที่ไม่ได้ผ่านเครื่องจักรและต้องอาศัยบุคลากรในองค์กรเป็นแรงขับเคลื่อน เช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน บรรยากาศของการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ทักษะคนที่มีความรู้ และองค์กร จึงต้องสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความสุข และความมั่นคงในการทำงาน มีอนาคตก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่แต่เมื่อไรก็ตามที่พนักงานไม่มีความสุข และรู้สึกขาดความมั่นคงในการทำงานพนักงานจะพยายามแสวงหาองค์กรใหม่ และนำมาซึ่งการลาออกซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมขององค์กร

การให้บริการทางธุรกรรมทางการเงินของธนาคารเป็นที่ทราบกันดีว่าย่อมมีความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก และเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรักษาส่วนแบ่งการตลาด และรักษาความไว้วางใจของลูกค้าไว้ให้กับธนาคารอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ส่วนที่สำคัญมาจากการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเป็นวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่มุ่งเน้นการพัฒนาระบบงานพร้อมกับการขยายการตลาดและพัฒนาพนักงานซึ่งมีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการศักยภาพ และภาพลักษณ์ขององค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เป็นอุปสรรค ในการปฏิบัติงานการบริการนี้จะเป็นประโยชน์ในเรื่องของการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบบริหารการจัดการขององค์กรซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาต่อยอดในอนาคตได้

## 1.2 คำถามเกี่ยวกับงานวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำผลวิจัยที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์และเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารหรือส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กรในการวางแผนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

#### 1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีขอบเขตของการวิจัยในด้านต่างๆ ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาได้แก่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ระดับตำแหน่งงานตั้งแต่พนักงานระดับ 7 ถึง ผู้ช่วยผู้จัดการ

ขอบเขตด้านเวลา การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน มกราคม - เมษายน 2560

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### 1.6 นิยามศัพท์สำหรับการศึกษา

ธนาคารกรุงเทพ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการอย่างครบวงจร ซึ่งประกอบด้วย การจัดการสินเชื่อร่วม การรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารทุน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อโครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์ สินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี บริการการเงินธนกิจ และบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจ

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ระดับตำแหน่งงานตั้งแต่ระดับ 7 ถึง ผู้ช่วยผู้จัดการ ซึ่งแต่ละระดับตำแหน่งงานประกอบด้วย

พนักงานระดับ 7 หมายถึง อายุงาน 1 – 2 ปี

พนักงานระดับ 8 หมายถึง อายุงาน 3 - 4 ปี

พนักงานระดับ 9 หมายถึง อายุงาน 5 – 6 ปี



127144644



พนักงานระดับ 10 หมายถึง อายุงาน 7 - 9 ปี

พนักงานระดับ 11 หมายถึง อายุงาน 10 ปี

ผู้ช่วยผู้จัดการ หมายถึง พนักงานระดับ 11 ที่สอบคัดเลือกได้เลื่อนตำแหน่งเป็นผู้ช่วยผู้จัดการ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตามระยะเวลาที่กำหนดและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด

ปัจจัย หมายถึง องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคนว่าดีหรือไม่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. ปัจจัยค่าจ้าง หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงาน และช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน มี 5 ปัจจัยคือ นโยบายและบริหารงานขององค์กร เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงของงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

2. ปัจจัยจิตใจ หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรงและจิตใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพอใจในงาน มีความรู้สึกในด้านดีซึ่งจะส่งผลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มี 3 ปัจจัย คือความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับ และการได้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนางาน

นโยบายและการบริหารองค์กร หมายถึง การกำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารการจัดการของธนาคาร ทั้งทางตรงและทางอ้อม

เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าจ้างที่พนักงานได้รับ ซึ่งเป็นผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และความรู้ความสามารถ

ความมั่นคงของงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีหลักประกันว่าจะทำงานอยู่ในธนาคารด้วยความภาคภูมิใจ มีความมั่นคงและอยู่ทำงานจนเกษียณอายุ

สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์และการมีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการอำนวยความสะดวกและติดต่อประสานงานระบบงานสนับสนุนและอุปกรณ์สำนักงาน หมายถึงระเบียบการจัดการที่ปฏิบัติสืบต่อกันมาเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้โดยมีอุปกรณ์สำนักงานไว้สำหรับสนับสนุนให้การทำงานสำเร็จตามที่วางแผนไว้

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งได้สูงขึ้นรวมทั้งมีโอกาสที่ได้รับการอบรม การศึกษาต่อเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ในงาน หรือเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงาน



127144644



การได้รับการยอมรับ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา  
เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจเมื่อพนักงานปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ

การได้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนางาน หมายถึง การที่องค์กรให้การส่งเสริมให้พนักงานได้เข้า  
รับการอบรมต่างๆ และได้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหน่วยงานเพื่อให้สามารถพัฒนางานที่ทำได้อย่าง  
มีประสิทธิภาพ



127144644

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบความคิดในการทำวิจัยครั้งนี้ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่สำคัญได้แก่

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิด
- 2.6 สมมติฐานในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นความต้องการของเจ้าของ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้ประกอบการเป็นอย่างยิ่งเพราะการมีประสิทธิภาพการทำงานนั้น หมายถึงศักยภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่มีคุณภาพสามารถทำงานให้เกิดผลผลิตได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในเชิงธุรกิจจะทำให้เพิ่มผลผลิตได้อย่างดี มีผู้ทรงคุณวุฒิให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้พอจะประมวลมาเป็นตัวอย่างได้ดังนี้

ณัฐธัญ ถนอม (2545) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็วถูกต้องมีคุณภาพ และมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร โดยสอดคล้องกับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้ ความหมายประสิทธิภาพ ไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งกรณีของ ดิน ปรัชญพฤทธ์ (2542) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดนั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบกลาง ในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็ว และความราบเรียบซึ่งไม่แตกต่างกับกรณีของปีเตอร์สัน และโพลแมน Grosvenor E Plowman and E Peterson (1989) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Emerson Harrington โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้น จะต้องเปลี่ยนไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด หรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็ว และสำหรับการวิจัย ในครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยความเร็วถูกต้อง และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ประสิทธิภาพการทำงาน วัดจากความรู้สึกพึงพอใจดังที่ วิชัย แหวนเพชร (2534) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ยอดการผลิตตกต่ำในองค์กรธุรกิจ ทั้งๆ ที่คนทำงานเท่าเดิมคนงานขาดงานเปลี่ยนงานบ่อย หรือมาทำงานแต่ทำไม่ดี ไม่เต็มความสามารถสิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขนโยบายการบริหารเมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน
3. เป็นยุทธวิธีในการเพื่อเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
4. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
5. ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากกล่าวคือถ้าบุคคล มีความพึงพอใจในงานระดับสูงย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยจัดหาลักษณะประกอบต่างๆ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมที่ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ในงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี และความสำคัญของความพึงพอใจของ พนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานและองค์กรมีดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ และความสามัคคีให้มิต้ององค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดีอันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับ
4. ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน



1271444644

5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจดีต่อองค์กรมากขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาทั้งหมดจะพบว่าบุคลากรในองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างสูง ในการบริหารจัดการ ปัจจัยนำเข้าของการผลิตในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลของการปฏิบัติงานที่ดี อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าบุคลากรจะเป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการ และดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงที่สุดย่อมจะส่งผลให้งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพตามไปด้วยซึ่งความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรขององค์กรนั้นปราศจากความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ฉะนั้นการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งความพึงพอใจเป็นกระบวนการหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจจึงสามารถกล่าวได้ว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นการสร้างการผลักดัน ชักนำ หรือโน้มน้าวให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานและสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จากความสำคัญของบุคลากรที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่ลดต่ำลงหรืออาจจะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานไว้ให้หลายท่าน ดังนี้ Van Dersal and William R (1968) ได้กล่าวถึง ปัจจัยด้านความต้องการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจมากหรือน้อย ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้องค์ประกอบที่มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้แก่

1. การปกครองบังคับบัญชา
2. เงินเดือน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา
4. ความสำเร็จในการทำงาน
5. การยอมรับทางสังคม
6. ลักษณะงาน



## 7. ความรับผิดชอบ

## 8. โอกาสก้าวหน้า

Gilmer and Von Haller B (1966) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา กิลเมอร์ ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การจัดการ ได้แก่ความพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ร่วมทั้งการดำเนินงานในหน่วยงานนั้น ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่จำนวนเงินประจำที่ได้รับ และรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษที่หน่วยงาน ได้แก่

1. ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ทำได้แก่การได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ
2. การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม ได้แก่การให้โอกาสในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม โดยการศึกษาต่อการฝึกอบรมการดูงาน การติดต่อสื่อสาร ได้แก่การติดต่อสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอก หน่วยงาน
3. สภาพการทำงาน ได้แก่ระบบสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
4. ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานได้ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข
5. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสวัสดิการด้านอื่น ๆ เช่น บ้านพักพนักงาน เป็นต้น

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวถึง ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนอย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของแต่ละคนขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด สิ่งที่ขาดหายไปในระหว่างที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับเป็นรากฐานแห่งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้องค์ประกอบส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ด้านความสามารถ และด้านบุคลิกภาพซึ่งเป็นบทบาททำให้ตัวบุคคลเกิดความพึงพอใจในการเป็นผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านประชากร

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากกว่า กลุ่มอายุที่มีความแตกต่างของความพึงพอใจอย่างมากเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า

2. โดยทั่วไปกลุ่มปฏิบัติงาน เพศหญิง เพศชาย ไม่มีความแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจในงานอย่างเห็นได้ชัด

3. ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัย พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และความพึงพอใจในงาน ส่วนในระดับวิทยาลัยกลุ่มผู้ปฏิบัติที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับปริญญาตรี

4. ความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคลกับความพึงพอใจในงาน ความสามารถจะเป็นตัวกำหนดการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น และความสามารถพยากรณ์ พฤติกรรมที่แสดงถึงความไม่พอใจในงานได้ความแตกต่างระหว่างความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลและความสามารถที่คาดหวังของบุคคลนั้นจะมีความสัมพันธ์อย่างมากกับระดับความพึงพอใจในงาน

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2533) ได้กล่าวถึง ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของการ สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นในตัวบุคลากรในองค์การ โดยเฉพาะความพึงพอใจภายใน ปัจจัยสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในงานก็คือ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจโครงสร้างการการจูงใจในตัวเองของเขาเอง และนำความเข้าใจนี้ไปใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในการจูงใจจะต้องมีสามัญสำนึกที่ดี และมีความสามารถที่จะวินิจฉัย วิเคราะห์ ช่างสังเกต และสนใจมองลึกลงไปถึงความแตกต่างในตัวผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อที่จะได้ปฏิบัติ อย่างเหมาะสมโดยเหตุผลและข้อตกลงทางจิตใจเป็นจุดเริ่มต้นที่จะสามารถจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ถูกต้องโดยต้องคาดคะเนถึงความหมายของผู้ใต้บังคับบัญชาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสามารถ และ สิ่งจูงใจที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีอยู่ผู้บริหารควรจะค้นหาว่าอะไรที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้กล่าวถึงว่าเป็น สิ่งจูงใจของพวกเขาได้

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

การจูงใจเป็นปัจจัยเทคนิคในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กรที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อมุ่งหวังประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้บรรลุเป้าหมายที่ปรารถนาซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้นำผู้บริหารทุกระดับจะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและหลักการการจูงใจบุคคลอย่างถ่องแท้หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชามีภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในองค์กรมากมายแต่สิ่งสำคัญคือ การแก้ไขปรับปรุงพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาให้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้กำหนดขึ้นไว้วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาจะแก้ไขปรับปรุง พฤติกรรมของผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาให้ร่วมมือรวมใจกันปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุ



เป้าหมายวิธีหนึ่ง คือ การจูงใจองค์กรธุรกิจโดยทั่วไปมักจะมองข้ามความสำคัญของการจูงใจ (Motivation) แต่กลับไปให้ความสำคัญแก่ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแทน

### ความหมายแรงจูงใจ

Elton Mayo (1933) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายนอก และภายในตัวบุคคลซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้น ที่จะทำให้บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฮอลล์โลแรน Halloran (1983) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือกระบวนการซึ่งเริ่มต้นจากความรู้สึกที่ไม่เพียงพอ หรือเต็มไม่เต็ม ทางจิตใจที่เรียกว่า ความต้องการซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนที่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะบรรลุตามเป้าหมาย อันเป็นสิ่งล่อใจนั้นคือความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ (Need) แรงขับ (Drives) และรางวัลอันเป็นสิ่งล่อใจ (Incentives) ลักษณะการจูงใจ คำว่าการจูงใจ (Motivation) มาจากคำว่า Move ซึ่งหมายถึงการเคลื่อนที่ ความหมายของการจูงใจในจิตวิทยานั้นมีกว้างขวาง และซับซ้อนมากได้มี นักจิตวิทยาพยายามให้ คำนิยามของการจูงใจไว้มากมายหลายท่านด้วยกัน อาทิเช่น พี.ที. ยัง (P.T.Young) กล่าวว่า “การจูงใจเป็นกระบวนการของการกระตุ้นให้เกิดการกระทำสนับสนุน ความก้าวหน้าของกิจการที่กระทำและกำหนดแบบแผนของกิจการที่กระทำ” ซึ่งเหมือนกับ เอ็น.อาร์. เอฟ.แมร์ (N.R.F.Maire) อธิบายว่า “การจูงใจเป็นกระบวนการที่ร่างกายถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้มีพฤติกรรมไปสู่จุดหมายปลายทาง” บุคคล ซึ่งถูกจูงใจก็คือบุคคลซึ่งพยายามดิ้นรนเพื่อไปถึงวัตถุประสงค์บางอย่างและวัตถุประสงค์นั้นไม่จำเป็นต้องมีอยู่ในขณะที่บุคคลเกิดการจูงใจ

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (2532)

แบบวิธีการจูงใจ อาจแยกออกได้ 3 ประเภท คือ

1. การจูงใจตามหลักประโยชน์ต่างตอบแทน ซึ่งมีข้อสมมุติเชื่อว่าคนทุกคนต่างไม่ชอบงาน แต่ถ้าหากพนักงานได้รับรู้ว่าตนจะมีโอกาสได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรด้วยแล้ว พนักงานผู้นั้นก็จะยอมปฏิบัติงานด้วยดีตรงไปตรงมาตามประโยชน์ที่ได้รับ

2. การจูงใจตามหลักผลผลิต ซึ่งเน้นการใช้รางวัลผลตอบแทนโยงเข้ากับผลผลิตหรือผลงาน ที่ทำได้รับโดยตรงภารกิจเกี่ยวกับงานที่ว่าจะมีการระบุชัดโดยขณะเดียวกันค่าจ้าง เงินเดือนก็จะมีระบุไว้ชัดแจ้งตามข้อสมมติฐานของวิธีนี้จะอยู่ที่ว่าหากพนักงานทำงานดีจะได้รางวัลตามผลงานแล้ว เขาก็พยายามทำให้ได้ต่อไปอีกเรื่อยๆการจูงใจจึงใช้รางวัลเข้าล่อและเร่งการผลิต

3. การจูงใจตามหลักสนองความต้องการแนวทางตามวิธีนี้จะกว้างกว่าโดยยึดถือ ความต้องการพื้นฐานของคน และพยายามทำให้งานหรือสภาพงาน สามารถตอบสนองความพอใจให้เขาให้ได้มากที่สุดยิ่ง ๆ ขึ้นไป ทั้งนี้โดยอาศัยข้อเท็จจริงที่ว่าคนทุกคนจะมีความต้องการไม่สิ้นสุด

ดังนั้น หากผู้บริหารมุ่งพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านี้ให้มากขึ้นไปเรื่อย ๆ แล้วพลัง  
 จูงใจของพนักงานก็จะพัฒนาสูงขึ้น ซึ่งส่งผลประโยชน์ต่อการพัฒนาทั้งคุณภาพและปริมาณงาน ซึ่งจะ  
 เป็นผลดีในระยะยาว ทั้งนี้เพราะงานทุกอย่างจะทำให้เสร็จได้ดีก็ด้วยคุณภาพจากความคิดริเริ่มของ  
 คนและการรับรู้ควบคุมตนเองโดยตัวผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง

### ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

องค์กรใดจะบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพก็นำปัจจัยซึ่งหมายถึงคน  
 หรือบุคลากรในองค์กรถือเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดและเป็นที่ยอมรับกันว่ามนุษย์หรือคนเป็น  
 ทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญที่สุดตามหลักการบริหาร การสร้างเสริมความต้องการในการปฏิบัติงาน  
 ให้กับบุคลากรเพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จของงาน  
 และขององค์กรอย่างต่อเนื่องสมบูรณ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารที่ต้องคำนึงเพราะด้านความ  
 ต้องการในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของงานดียิ่งขึ้น

โดยมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการหรือสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงานและมุ่งอธิบายถึง  
 องค์ประกอบสิ่งต่างๆเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานทุ่มเทความรู้  
 ความสามารถมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงานอย่างแท้จริงไปสู่ความผูกพัน และความซื่อสัตย์ใน  
 องค์กรดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs Theory)

เป็นทฤษฎีดั้งเดิมเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มาสโลว์ Maslow, Abraham H. (1954) ได้เสนอไว้  
 สาระสำคัญของทฤษฎีนี้เน้นในเรื่องความต้องการของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนนั้นมีความต้องการอยู่  
 ตลอดเวลาอย่างไม่สิ้นสุดและเป็นความต้องการเป็นกลุ่ม ดังนั้นจุดสำคัญในความคิดของ Maslow ก็  
 คือความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วความต้องการนั้นก็จะ ไม่เป็น  
 แรงกระตุ้น อีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่ากลายเป็นแรงบีบหรือแรงจูงใจ แทนที่จะเป็น  
 เหตุให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้นต่อไป ตาม 5 ขั้น ความ  
 ต้องการดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพเป็นความต้องการที่จำเป็นในการ  
 ช่วยดำรงชีวิตโดยตรงได้แก่ ความต้องการมูลฐานที่ขาดไม่ได้ อันเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ชีวิตเราดำรงอยู่  
 ได้ คือ ความต้องการอากาศ อาหาร น้ำ ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่มปกปิดร่างกาย

ขั้นที่ 2 ความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคง เป็นความต้องการที่ได้รับการ  
 ตอบสนองจากทางด้านร่างกายแล้วความต้องการขั้นต่อไป คือความต้องการความปลอดภัย และ  
 มั่นคง เช่น ความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่างๆ ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ ความมั่นคงใน  
 อาชีพและทางด้านเศรษฐกิจ



ขั้นที่ 3 ความต้องการในทางสังคมความรักใคร่ และความเป็นเจ้าของ เมื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยแล้วความต้องการขั้นต่อไป คือความต้องการแสดงความเป็นเจ้าของต้องการการยอมรับเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆในองค์กรหรือสังคม และความรักจากบุคคลอื่น ๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ เมื่อความต้องการทางสังคมและความรักได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นต่อไปอีกคือความต้องการยกย่องเพื่อสร้างเสริมความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้ความสามารถ มีความสำเร็จรวมทั้งได้ตำแหน่งสูงขึ้นในด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน สร้างชื่อเสียงอำนาจอิทธิพลและการควบคุมประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด หรือความต้องการประจักษ์ตน เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ของตนไปสู่ความเจริญ ความจริงความสดชื่น ความเป็นหนึ่ง ความสมบูรณ์แบบความสำคัญความยุติธรรม ความเป็นระเบียบ ความมั่นคงความอิสระในการแสดงความคิดเห็นซึ่งเกิดจากความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์มีอยู่ตลอดเวลาตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับลักษณะของการจูงใจออกเป็น 5 ขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกายความมั่นคงปลอดภัยการมีชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ทำให้มนุษย์เกิดแรงจูงใจที่กระตุ้นให้มนุษย์เฝ้าหาเพื่อจะได้รับการตอบสนองและผลักดันชีวิตไปในทางที่ดีทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ และตอบสนองความพอใจให้มีประสิทธิภาพ

### ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก

ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg, Frederick (1968) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน คือ Motivation-Maintenance Theory, Dual Factor Theory และ Motivation-Hygiene Theory

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ

1. แนวคิดที่ขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)
2. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดย Herzberg ในปี ค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 ทฤษฎี 2 ปัจจัยประกอบด้วยปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ และปัจจัยการดำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factor หรือ Motivations) เป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่จะนำมาใช้จูงใจให้คนปฏิบัติงานดีขึ้น เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่จะนำมาใช้จูงใจให้คนปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

2.1.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) กล่าวคือเมื่อบุคคลปฏิบัติงานหรือทำอะไรได้สำเร็จก็จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจว่าได้ทำงานสำเร็จ ซึ่งจะทำให้มีความพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

2.1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการยอมรับนับถือก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3 ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าอาจจะมีหลายอย่าง เช่น ความก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงานและเงินเดือนซึ่งเมื่อบุคคลได้รับความก้าวหน้าก็เท่ากับได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล

2.1.4 ลักษณะงาน (The Work Itself) กล่าวคือ ลักษณะงานจะเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลได้ถ้าผู้บริหารหรือหัวหน้างานได้ใช้ให้เป็นการจูงใจเช่นการใช้เทคนิคในการมอบหมายงานให้ งานโดยตรงกับความสามารถของบุคคลตรงกับความสามารถหรือความถนัดของบุคคล รวมทั้งการมอบหมายงานที่มีลักษณะไม่ยากเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหรือไม่มีปริมาณมากจนเกินไป รวมทั้งการมอบหมายงานอย่างเป็นธรรม

2.1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) กล่าวคือ บุคคลจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับผิดชอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่หากบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานแล้วจะทำให้มีความรักงานและมีความพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น

2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance หรือ Hygiene Factor) ในภาษาไทยมีผู้แปลให้ความหมายในคำอื่นอีกได้แก่ปัจจัยด้านดำรงรักษา ปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยอนามัย ปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้งานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) การเสนอปัจจัยนี้ไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ Hygiene แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมาทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น เป็นปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

2.2.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) หมายถึงการจัดการ การบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารในองค์กร

2.2.2 การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงาน และมีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชา

2.2.3 ความมั่นคงในงาน ความมั่นคงและยั่งยืนในการปฏิบัติงาน การทำงานหรืออาชีพปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานทั้งใน และนอกแผนก

2.2.4 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนหรือการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน

2.2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ

องค์ประกอบทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นความต้องการของคนทำงาน เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และองค์ประกอบค่าจ้างเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความสุข เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งสองด้าน บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ดังนั้น จึงสรุปทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน คือ ปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจเป็นการศึกษาเจตคติและการสร้างความสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงานซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มนุษย์มีความต้องการหลายระดับขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายด้าน ยังพบว่าความต้องการของมนุษย์มีสองลักษณะ คือความต้องการด้านร่างกายและความปรารถนาความสุขทางใจการที่เรานำปัจจัยต่าง ๆ มาเป็น สิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทำให้ประสบความสำเร็จของงาน

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยจูงใจนั้นเป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมให้บุคคลมีความพอใจและกระตือรือร้นในการทำงานซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยภายในของตัวบุคคลและเป็นปัจจัยที่จูงใจพนักงานให้ทำงาน ส่วนปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยค่าจ้าง เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความไม่พอใจในการทำงานทั้งนี้หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองปัจจัยนี้แล้ว บุคคลนั้นจะไม่พอใจในการปฏิบัติงานจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงอาจเกิดถดถอย หรือลาออกได้

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกรียงศักดิ์ เทจะวงศ์ (2554) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บุคลากรเห็นว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ การปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จแผนการทำงาน แต่ปัญหาด้านจำนวนบุคลากรที่เป็นข้าราชการประจำที่ปฏิบัติราชการอยู่ในสำนักทางหลวงชนบทแต่ละจังหวัดมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อปริมาณที่รับผิดชอบ

สุริพร สงหมื่นไวย (2551) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้แก่ด้านวินัยและการรักษาวินัย ส่วนระดับประสิทธิภาพที่น้อยที่สุดคือ



ความกระตือรือร้นในการทำงานปัญหาที่พบคือความไม่ชัดเจนของอำนาจหน้าที่ทำให้การจัดโครงสร้างและอัตรากำลังไม่เหมาะสมไม่เป็นมาตรฐาน

วิเชียร ใจดี (2552) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจังหวัดทหารบก สุราษฎร์ธานี พบว่า บุคลากรของจังหวัดทหารบกสุราษฎร์ธานี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นโยบาย และผู้บังคับบัญชา งบประมาณ การพัฒนาความรู้และการฝึกอบรมระบบงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยบุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากคือ งานที่รับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถงานที่ทำอยู่มีความมั่นคงและมีความก้าวหน้างานที่ทำอยู่ได้รับการยอมรับ และมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้

ธัญญณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์จำกัด จากการศึกษาวิจัย พบว่าลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท บริษัท อมรินทร์บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด ประกอบไปด้วย เพศระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งและประสบการณ์ การทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเนื่องจากลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงานในบริษัทฯ ที่ไม่แตกต่างกันมาก ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด ภายใต้ปัจจัยการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ ภายในองค์กร โดยภาพรวม พบว่า พนักงานบริษัท อมรินทร์บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานบริษัท อมรินทร์บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด ปัจจุบันรู้สึกว่าไม่มีความมั่นคงในอาชีพจากสาเหตุ หลาย ๆ อย่าง เช่น ไม่มีอิสระในการทำงานเนื่องจากถูกควบคุมตลอดเวลา นโยบายและขอบข่ายงานไม่ชัดเจน โอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพมีน้อย สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการทำงาน

ปริศนา พิมพา (2558) ได้สรุปผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอดาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอดาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอดาตุพนม จังหวัดนครพนม มีการกำหนดปัจจัยด้านในด้านๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน และประสิทธิภาพที่ จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีการกำหนดแผนงานโครงการ นโยบายสอดคล้องกับความต้องการและ เป้าหมายของบุคลากรมีระบบโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนช่วยให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบให้การสนับสนุนและส่งเสริมบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีและมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความพึงพอใจกับการมีแบบ แผน แนว

ปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการทำงานในหน่วยงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรงความรู้ความสามารถ และ ความถนัดจึงทำให้บุคลากรทุ่มเทการทำงานในหน้าที่และงานพิเศษที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ

จากแนวคิดทฤษฎีข้างต้น สามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่างๆที่อาจมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจะทำให้ทราบว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมากหรือน้อยเพียงไร และนำความรู้ที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานขององค์กรต่อไป



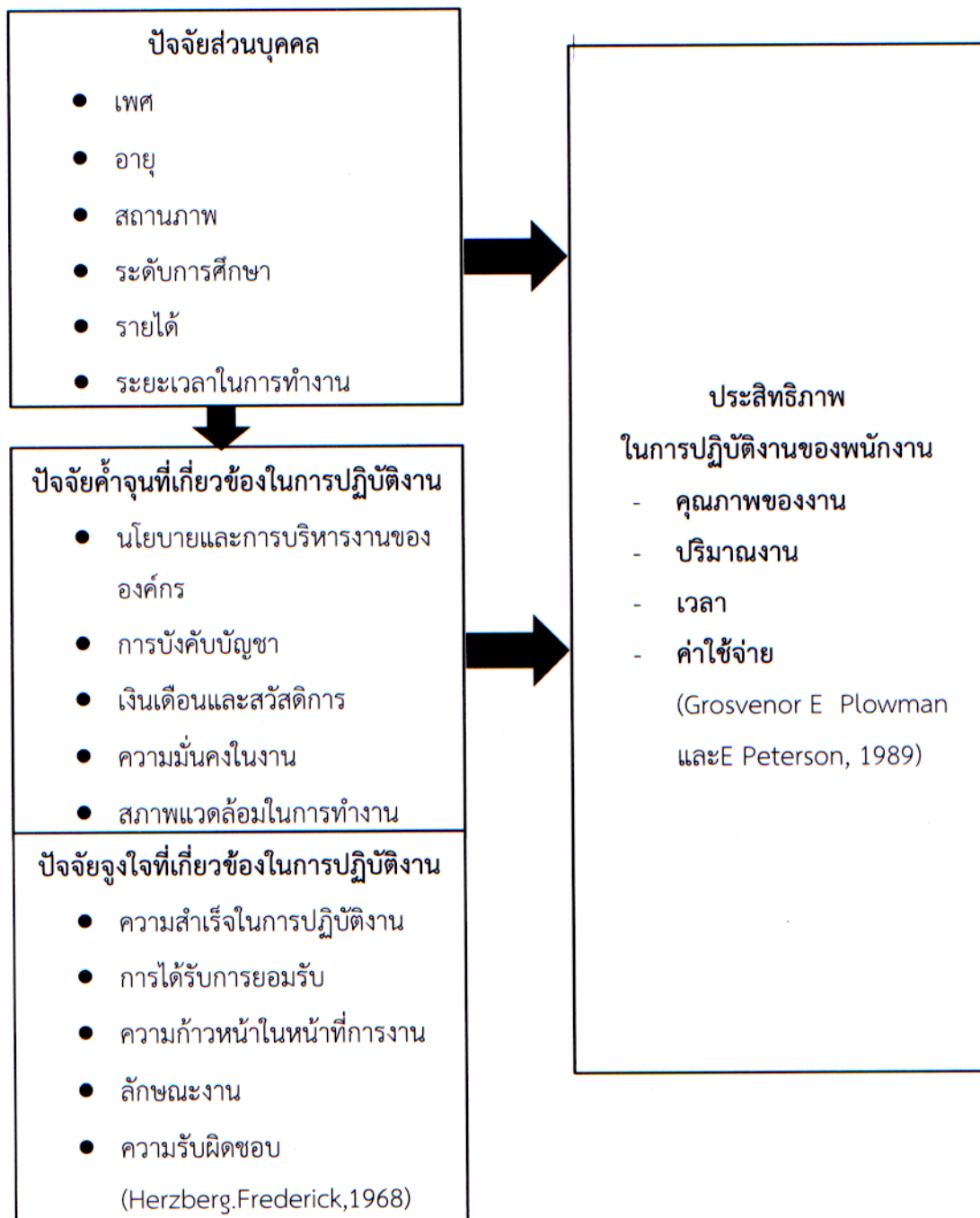
127144644

## 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีกรอบแนวคิดวิจัยดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1271444644

MU E-THESIS 5806401022 proposal / recv: 20102560 18:26:14 / seq: 82



## 2.6 สมมติฐานในการวิจัย

1. ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนต่างกัน
2. ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน
3. ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน
4. ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ วิธี Stepwise
5. ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ วิธี Stepwise



127144644

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิจัยเชิงพรรณนาด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research Method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดในเรื่องการระบุประชากรและกลุ่มตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดทำ และวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

#### 3.1 สถานที่ดำเนินการวิจัย

สถานที่ดำเนินการวิจัย คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยประชากรทั้งเพศชาย และเพศหญิง ระดับตำแหน่งงานตั้งแต่พนักงานระดับ 7 ขึ้นไป (โดยใช้เงื่อนไขโดยการกำหนดอายุงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป) ทั้งหมด 30 สาขา จำนวนทั้งสิ้น 300 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง พนักงานที่ปฏิบัติงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 180 คน ซึ่งได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional Random Sampling) โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ Yamane Taro (1973) ดังนี้

การคำนวณหาตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ Yamane

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

โดย  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)

จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด คือ

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

$$n = \frac{300}{1 + 300(0.05)^2}$$

$$n = 171.43$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ  $171.43 \approx 172$  คน

ดังนั้น การแจกแบบสอบถามจะทำการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยวิธีการการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น หมายความว่า ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ว่าจะทำการแจกแบบสอบถามเฉพาะพนักงานตั้งแต่ระดับ 7 ขึ้นไป (โดยใช้เงื่อนไขโดยการกำหนดอายุงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป) ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนสาขาและพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

|    | จำนวนสาขา                     | จำนวนพนักงาน (คน) | sampling |
|----|-------------------------------|-------------------|----------|
| 1  | กาดสวนแก้ว                    | 17                | 12       |
| 2  | ช่วงสิงห์                     | 10                | 5        |
| 3  | คณะเทคนิคการแพทย์ ม.เชียงใหม่ | 6                 | 3        |
| 4  | เซ็นทรัล เฟสตีวัล เชียงใหม่   | 12                | 6        |
| 5  | เซ็นทรัล แอร์พอร์ต เชียงใหม่  | 12                | 6        |
| 6  | ตลาดมีโชค                     | 12                | 6        |
| 7  | ตลาดแม่เหียะ เชียงใหม่        | 7                 | 4        |
| 8  | ถนนช้างคลาน                   | 15                | 7        |
| 9  | ถนนนิมมานเหมินท์ เชียงใหม่    | 7                 | 4        |
| 10 | ถนนเมืองสมุทร                 | 9                 | 5        |
| 11 | ถนนศรีดอนไชย เชียงใหม่        | 8                 | 4        |



ตารางที่ 1 (ต่อ)

|                    | จำนวนสาขา                        | จำนวนพนักงาน (คน) | sampling |
|--------------------|----------------------------------|-------------------|----------|
| 12                 | ถนนสุเทพ                         | 18                | 14       |
| 13                 | ท่าแพ                            | 7                 | 4        |
| 14                 | เทศบาลโลตัสคำเที่ยง เชียงใหม่    | 6                 | 3        |
| 15                 | เทศบาลโลตัสรวมโชค เชียงใหม่      | 7                 | 4        |
| 16                 | เทศบาลโลตัสหางดง เชียงใหม่       | 5                 | 5        |
| 17                 | บิ๊กซี เชียงใหม่                 | 8                 | 4        |
| 18                 | บิ๊กซี เชียงใหม่ 2               | 6                 | 3        |
| 19                 | บิ๊กซี เชียงใหม่ หางดง เชียงใหม่ | 6                 | 3        |
| 20                 | ประตูช้างเผือก                   | 20                | 11       |
| 21                 | ประตูเชียงใหม่                   | 17                | 12       |
| 22                 | พยอมเมนาตา เชียงใหม่             | 12                | 6        |
| 23                 | พันธุ์ทิพย์ พลาซ่า เชียงใหม่     | 6                 | 3        |
| 24                 | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่             | 3                 | 3        |
| 25                 | มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่      | 3                 | 3        |
| 26                 | ศรีนครพิงค์                      | 17                | 12       |
| 27                 | สยามทีวี เชียงใหม่               | 4                 | 4        |
| 28                 | สันป่าข่อย                       | 24                | 16       |
| 29                 | หนองหอย เชียงใหม่                | 6                 | 3        |
| 30                 | ตลาดสันทราย                      | 10                | 5        |
| รวมทั้งหมด 30 สาขา |                                  | 300               | 180      |

ที่มา (บมจ.ธนาคารกรุงเทพ [ระบบออนไลน์], 2559)

จากตารางที่ 1 จำนวนสาขาและพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ดังนั้น เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการแจกแบบสอบถาม หรือคนตอบกลับตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์แบบ ผู้วิจัยได้เพิ่มแบบสอบถามอีก 8 ชุด รวมเป็น 180 ชุด



127144644

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ แบบสอบถามความเห็นเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านปัจจัยจำจน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารองค์กร การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

ซึ่งกำหนดค่าคะแนนของระดับความคิดเห็น ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยใช้หลักเกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แปลความหมายเกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดซึ่งคิดค่าคะแนนเป็นช่วงดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณระดับชั้น 0.8 ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านปัจจัยจำจน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบ

ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน ประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

ซึ่งกำหนดค่าคะแนนของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณระดับชั้น 0.8 ได้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน ประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

ซึ่งกำหนดค่าคะแนนของระดับความคิดเห็น ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณระดับชั้น 0.8 ได้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 กำหนดให้อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 กำหนดให้อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 กำหนดให้อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 กำหนดให้อยู่ในระดับความคิดเห็นน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 กำหนดให้อยู่ในระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

### 3.4 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดประเด็นในการสอบถาม
3. กำหนดรูปของแบบสอบถาม
4. การสร้างแบบสอบถามตามประเด็นและรูปแบบคำถามที่กำหนด
5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของ

เนื้อหา

6. นำผลที่ 5 มาปรับปรุงแก้ไขเป็นแบบสอบถามจริงพิจารณาปรับข้อคำถามมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
7. พิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ติดต่อกลุ่มตัวอย่างเพื่อนัดวันและเวลาและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยไปติดต่อขอความร่วมมือกับธนาคารกรุงเทพในแต่ละสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ
4. เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนเพื่อดำเนินการในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สถิติ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยจะนำผลการตอบมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for The Social Sciences) อันได้แก่

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



2. ค่า t-test ในการทดสอบการเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ (Independent Variable) มาตรฐานนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่มโดยใช้มาตรวัดแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale)

3. ค่า F-test เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variable) โดยตัวแปรอิสระ (Independent Variable) มาตรฐานนามบัญญัติ (Nominal Scale) มากกว่า 2 กลุ่ม และตัวแปรตาม (Dependent Variable) มาตรฐานอัตราภาคชั้น (Interval Scale)

4. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรกลุ่มโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson Correlation) โดยทั้งตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) มาตรฐานอัตราภาคชั้น (Interval Scale) ในการทดสอบสมมติฐาน

5. สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธี Stepwise เพื่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัวแปร โดยทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านที่เกี่วข้องในการปฏิบัติงาน และปัจจัยจุดที่เกี่วข้องในการปฏิบัติงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน



127144644

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในหัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 180 คน ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Qualitative Analysis)

โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**ตอนที่ 2** ปัจจัยด้านจิตที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**ตอนที่ 3** ปัจจัยด้านใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**ตอนที่ 4** ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**ตอนที่ 5** ข้อเสนอแนะ



127144644

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

| ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน |                    | จำนวนพนักงาน<br>(180) | ร้อยละ |
|------------------------|--------------------|-----------------------|--------|
| เพศ                    | ชาย                | 60                    | 33.33  |
|                        | หญิง               | 120                   | 66.67  |
| อายุ                   | 20-30 ปี           | 117                   | 65.00  |
|                        | 31-40 ปี           | 39                    | 21.67  |
|                        | มากกว่า 40 ปี      | 24                    | 13.33  |
| ระดับการศึกษา          | ปริญญาตรี          | 147                   | 81.67  |
|                        | ปริญญาโท           | 27                    | 15.00  |
|                        | สูงกว่าปริญญาโท    | 6                     | 3.33   |
| สถานภาพ                | โสด                | 127                   | 70.55  |
|                        | สมรส               | 48                    | 26.67  |
|                        | หย่าร้าง           | 5                     | 2.78   |
| รายได้                 | ไม่เกิน 15,000 บาท | 18                    | 10.00  |
|                        | 15,001-20,000 บาท  | 50                    | 27.78  |
|                        | 20,001-30,000 บาท  | 58                    | 32.22  |
|                        | 30,001-40,000 บาท  | 27                    | 15.00  |
|                        | มากกว่า 40,001 บาท | 27                    | 15.00  |
| ระยะเวลาในการทำงาน     | 1-5 ปี             | 109                   | 60.55  |
|                        | 6-10 ปี            | 38                    | 21.11  |
|                        | 11-15 ปี           | 14                    | 7.78   |
|                        | 16-20 ปี           | 7                     | 3.89   |
|                        | มากกว่า 20 ปี      | 12                    | 6.67   |

ที่มา : จากการสำรวจ



127144644

MUJ E-THESIS 5806401022 proposal / recv: 20102560 18:26:14 / seq: 82

จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ส่วนเพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

**ด้านอายุ** จะพบว่าพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20-30 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 และอายุช่วงมากกว่า 40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตามลำดับ

**ด้านระดับการศึกษา** จะพบว่าพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 147คน คิดเป็นร้อยละ 81.67 รองลงมาอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

**ด้านสถานภาพ** จะพบว่าพนักงานส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 70.55 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 ตามลำดับ

**ด้านรายได้** จะพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณ 20,001-30,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22 รองลงมามีรายได้ประมาณ 15,001-20,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 รองลงมามีรายได้ประมาณ 30,001-40,000 บาท และ มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีรายได้ประมาณ ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

**ด้านระยะเวลาในการทำงาน** จะพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานประมาณ 1-5 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 60.55 รองลงมามีระยะเวลาในการทำงานประมาณ 6-10 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.11 รองลงมามีระยะเวลาในการทำงานประมาณ 11-15 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.78 รองลงมามีระยะเวลาในการทำงานประมาณ มากกว่า 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และมีระยะเวลาในการทำงานประมาณ 16-20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.89 ตามลำดับ



**ตอนที่ 2 ปัจจัยคำจูงที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังนี้

**ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แสดงโดยภาพรวม**

| ปัจจัยคำจูงที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน | Mean        | S.D.        | ระดับ      |
|------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร | 3.64        | 0.72        | มาก        |
| ด้านการบังคับบัญชา                 | 3.71        | 0.98        | มาก        |
| ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ          | 3.34        | 0.93        | ปานกลาง    |
| ด้านความมั่นคงของงาน               | 3.67        | 0.80        | มาก        |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน          | 3.60        | 0.82        | มาก        |
| <b>รวม</b>                         | <b>3.59</b> | <b>0.85</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 3 พิจารณาในปัจจัยคำจูงที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในปัจจัยคำจูงที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมา ด้านความมั่นคงของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 มีระดับความคิดเห็นน้อย ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร

| ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร                                                           | น้อยที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปานกลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)  | มากที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|------------------|---------------|--------------------|------|------|------------------|
| 1.มีการกำหนดแผน นโยบาย สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของนโยบายระดับสูง                    | 0                   | 3<br>(1.67)   | 61<br>(39.89)    | 94<br>(52.22) | 22<br>(12.22)      | 3.62 | 0.68 | มาก              |
| 2.กฎ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรช่วยให้ท่านปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น | 0                   | 2<br>(1.11)   | 51<br>(28.33)    | 91<br>(50.56) | 36<br>(20.00)      | 3.66 | 0.72 | มาก              |
| 3.ในองค์กรของท่านมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ                                   | 0                   | 2<br>(1.11)   | 34<br>(18.89)    | 94<br>(52.22) | 50<br>(27.78)      | 3.74 | 0.71 | มาก              |



127144644

MU E-THESIS 5806401022 proposal / recv: 20102560 18:26:14 / seq: 82

ตารางที่ 4 (ต่อ)

| ปัจจัยด้าน                                                  | น้อยที่สุด | น้อย          | ปานกลาง       | มาก           | มากที่สุด    | Mean | S.D. | ระดับความเห็น |
|-------------------------------------------------------------|------------|---------------|---------------|---------------|--------------|------|------|---------------|
| นโยบายและการบริหารองค์กร                                    | (n,%)      | (n,%)         | (n,%)         | (n,%)         | (n,%)        |      |      |               |
| 4.ผู้บังคับบัญชามอบหมาย และกระจายงานได้เหมาะสมกับความสามารถ | 0          | 19<br>(10.55) | 57<br>(31.66) | 92<br>(53.33) | 12<br>(6.66) | 3.54 | 0.77 | มาก           |
| รวม                                                         |            |               |               |               |              | 3.64 | 0.72 | มาก           |

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ ในองค์กรของท่านมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมา กฎระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรช่วยให้ท่านปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 มีการกำหนดแผน นโยบาย สอดคล้องกับความต้องการ และเป้าหมายของนโยบายระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และผู้บังคับบัญชามอบหมาย และกระจายงานได้เหมาะสมกับความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

### ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบังคับบัญชา

| ปัจจัยด้านด้านการบังคับบัญชา                                                                                                         | น้อยที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปานกลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)  | มากที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับความเห็น |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|------------------|---------------|--------------------|------|------|---------------|
| 1. ผู้บังคับบัญชาสามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่พนักงานในองค์กรได้เช่นพฤติกรรม/เป็นผู้นำแห่งการพัฒนาคุณภาพ/เป็นผู้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง | 5<br>(2.78)         | 22<br>(12.22) | 29<br>(16.11)    | 70<br>(38.89) | 54<br>(30.00)      | 3.81 | 1.08 | มาก           |
| 2. ผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่านไม่ก้าวร้าวหน้าที่การงาน                                                           | 3<br>(2.78)         | 32<br>(12.22) | 50<br>(16.11)    | 73<br>(38.89) | 22<br>(30.00)      | 3.44 | 0.97 | มาก           |



ตารางที่ 5 (ต่อ)

| ปัจจัยด้านด้านการบังคับบัญชา                                               | น้อยที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปานกลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)  | มากที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับความเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|------------------|---------------|--------------------|------|------|---------------|
| 3. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของท่าน | 3<br>(1.67)         | 12<br>(6.67)  | 44<br>(24.44)    | 93<br>(51.66) | 28<br>(15.56)      | 3.73 | 0.86 | มาก           |
| 4. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจช่วยเหลือแนะนำท่านเสมอเมื่อท่านต้องการคำปรึกษา | 3<br>(1.67)         | 15<br>(8.33)  | 37<br>(20.56)    | 74<br>(41.11) | 51<br>(28.33)      | 3.86 | 0.98 | มาก           |
| รวม                                                                        |                     |               |                  |               |                    | 3.71 | 0.98 | มาก           |

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจช่วยเหลือ แนะนำท่านเสมอเมื่อท่านต้องการคำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาผู้บังคับบัญชาสามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่พนักงานในองค์กรได้เช่น พฤติกรรม/เป็นผู้นำแห่งการพัฒนาคุณภาพ/เป็นผู้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถ ของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่านไม่ก้ำก๋ายหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ตามลำดับ



127144644

### ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

| ปัจจัยด้านด้าน                                                                           | น้อยที่สุด    | น้อย (n,%)    | ปานกลาง (n,%) | มาก (n,%)     | มากที่สุด (n,%) | Mean | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|------|------|------------------|
| 1. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ                              | 3<br>(1.67)   | 33<br>(18.33) | 55<br>(30.56) | 78<br>(43.33) | 11<br>(6.11)    | 3.34 | 0.90 | ปานกลาง          |
| 2. การพิจารณาผลตอบแทนการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความโปร่งใส และยุติธรรม                     | 6<br>(3.33)   | 16<br>(8.89)  | 79<br>(43.89) | 70<br>(38.89) | 9<br>(5.00)     | 3.33 | 0.84 | ปานกลาง          |
| 3. มีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลา และหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ                           | 32<br>(17.78) | 23<br>(1.11)  | 54<br>(30.00) | 56<br>(31.11) | 15<br>(8.33)    | 2.99 | 1.22 | ปานกลาง          |
| 4. การจัดสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี รักษาพยาบาลเป็นต้น | 0<br>(44.44)  | 8<br>(44.44)  | 64<br>(35.56) | 81<br>(53.33) | 27<br>(45.00)   | 3.71 | 0.78 | มาก              |
| รวม                                                                                      |               |               |               |               |                 | 3.34 | 0.93 | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ การจัดสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมา เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 การพิจารณาผลตอบแทนการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความโปร่งใส และยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และ มีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลา และหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ตามลำดับ

### ปัจจัยด้านความมั่นคงของงาน

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความมั่นคงของงาน

| ด้านความมั่นคง<br>ของงาน                                                                              | น้อย<br>ที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปาน<br>กลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)  | มาก<br>ที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|------|------|--------------------------|
| 1. การทำงานใน<br>องค์กรนี้มีความ<br>มั่นคง และยังยืน<br>โดยไม่คิดอยาก<br>ไปอยู่หน่วยงาน<br>อื่น       | 0                       | 15<br>(8.33)  | 65<br>(36.11)        | 73<br>(40.56) | 27<br>(15.00)          | 3.62 | 0.84 | มาก                      |
| 2. ท่านได้รับคำ<br>ปรึกษา<br>ช่วยเหลือ เมื่อ<br>เกิดความ<br>ผิดพลาดจากการ<br>ปฏิบัติงานตาม<br>หน้าที่ | 0                       | 13<br>(7.22)  | 54<br>(30.00)        | 94<br>(52.22) | 19<br>(10.56)          | 3.66 | 0.76 | มาก                      |

ตารางที่ 7 (ต่อ)

| ด้านความมั่นคง<br>ของงาน                                                                                                | น้อย<br>ที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปาน<br>กลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)  | มาก<br>ที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|------|------|--------------------------|
| 3. ท่านมีความ<br>ภาคภูมิใจใน<br>ตำแหน่งงานที่<br>ปฏิบัติอยู่                                                            | 0                       | 7<br>(3.89)   | 63<br>(35.00)        | 73<br>(40.56) | 31<br>(17.22)          | 3.74 | 0.78 | มาก                      |
| 4. ท่านมีส่วนได้<br>รับรู้ แสดงความ<br>คิดเห็นเกี่ยวกับ<br>การวางแผนการ<br>ปฏิบัติงาน และมี<br>ส่วนร่วมในทุก<br>กิจกรรม | 3<br>(1.67)             | 7<br>(3.89)   | 63<br>(35.00)        | 83<br>(46.11) | 24<br>(13.33)          | 3.66 | 0.82 | มาก                      |
| รวม                                                                                                                     |                         |               |                      |               |                        | 3.67 | 0.81 | มาก                      |

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับปัจจัยค่าจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความมั่นคงของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยค่าจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ ท่านมีความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาท่านได้รับคำปรึกษา ช่วยเหลือ เมื่อเกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และ ท่านมีส่วนได้รับรู้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และการทำงานในองค์กรนี้มีความมั่นคง และยั่งยืนโดยไม่คิดอยากไปอยู่หน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ตามลำดับ



### ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

| ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน                                              | น้อยที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปานกลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)  | มากที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|------------------|---------------|--------------------|------|------|------------------|
| 1.สภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กรท่าน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง เอื้อต่อการทำงาน | 1<br>(0.55)         | 5<br>(2.78)   | 68<br>(37.78)    | 80<br>(44.44) | 26<br>(14.44)      | 3.69 | 0.68 | มาก              |
| 2.องค์กรของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ สำหรับการทำงานที่เหมาะสม และเพียงพอ       | 9<br>(5.00)         | 22<br>(12.22) | 60<br>(33.33)    | 68<br>(37.78) | 21<br>(11.67)      | 3.39 | 0.72 | ปานกลาง          |
| 3.ภายในองค์กรของท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกัน | 32<br>(17.78)       | 23<br>(12.77) | 54<br>(30.00)    | 56<br>(31.11) | 15<br>(8.33)       | 3.70 | 0.71 | มาก              |
| 4.ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน                                             | 0                   | 8<br>(4.44)   | 64<br>(35.56)    | 81<br>(45.00) | 27<br>(15.00)      | 3.62 | 0.77 | มาก              |
| รวม                                                                          |                     |               |                  |               |                    | 3.60 | 0.72 | มาก              |

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ ภายในองค์กรของท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาสภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กรท่าน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง ใ่อ้อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และการทำงานในองค์กรนี้มีความมั่นคง และองค์กรของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ สำหรับการทำงานที่เหมาะสม และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ตามลำดับ



127144644

### ตอนที่ 3 ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังนี้

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แสดงโดยภาพรวม

| ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน | Mean | S.D.  | ระดับ |
|------------------------------------|------|-------|-------|
| ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน      | 4.02 | 0.768 | มาก   |
| ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ       | 3.74 | 0.762 | มาก   |
| ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน    | 3.69 | 0.890 | มาก   |
| ด้านลักษณะงาน                      | 3.75 | 0.861 | มาก   |
| ด้านความรับผิดชอบ                  | 3.88 | 0.808 | มาก   |
| รวม                                | 3.82 | 0.818 | มาก   |

จากตารางที่ 9 พิจารณาในปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 มีระดับความคิดเห็นน้อย ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

### ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

| ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน                              | น้อยที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปานกลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)  | มากที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|------------------|---------------|--------------------|------|------|------------------|
| 1.งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จทุกครึ่ง                     | 0                   | 3<br>(1.67)   | 56<br>(31.11)    | 67<br>(37.22) | 54<br>(30.00)      | 3.96 | 0.82 | มาก              |
| 2.ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จอยู่เสมอ           | 0                   | 0             | 61<br>(33.89)    | 89<br>(49.44) | 30<br>(16.67)      | 3.83 | 0.69 | มาก              |
| 3.ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการทำงานของท่านเองได้      | 0                   | 3<br>(1.67)   | 42<br>(23.33)    | 80<br>(44.44) | 55<br>(30.56)      | 4.04 | 0.78 | มาก              |
| 4.ท่านทุ่มเทการทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ | 0                   | 3<br>(1.67)   | 29<br>(16.11)    | 72<br>(40.00) | 76<br>(42.22)      | 4.23 | 0.78 | มากที่สุด        |
| รวม                                                              |                     |               |                  |               |                    | 3.64 | 0.72 | มาก              |

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่



มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ ท่านทุ่มเทการทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาท่านสามารถกำหนดเป้าหมาย และวางแผน วิธีการทำงานของท่านเองได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

### ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยจุดใจที่ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

| ด้านการได้รับการ<br>ยอมรับนับถือ                                                                                           | น้อย<br>ที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปาน<br>กลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)   | มาก<br>ที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|----------------------|----------------|------------------------|------|------|--------------------------|
| 1. ผู้บังคับบัญชา<br>มอบหมายงาน<br>พิเศษให้ท่าน<br>ปฏิบัติงานอยู่เสมอ                                                      | 3<br>(1.67)             | 7<br>(3.89)   | 43<br>(23.89)        | 97<br>(53.88)  | 30<br>(16.67)          | 3.80 | 0.82 | มาก                      |
| 2. เพื่อนร่วมงานมัก<br>ขอคำแนะนำ<br>ปรึกษาในการ<br>ปฏิบัติงานจากท่าน<br>เสมอ                                               | 0                       | 6<br>(3.33)   | 66<br>(36.67)        | 86<br>(47.78)  | 22<br>(12.22)          | 3.69 | 0.72 | มาก                      |
| 3. ท่านได้รับการ<br>ยอมรับในที่ทำงาน<br>ที่มีผลต่อการ<br>ปฏิบัติงานของ<br>พนักงาน และส่งผล<br>ต่อประสิทธิภาพใน<br>การทำงาน | 0                       | 7<br>(3.89)   | 54<br>(30.00)        | 103<br>(57.22) | 16<br>(8.89)           | 3.71 | 0.68 | มาก                      |

ตารางที่ 11 (ต่อ)

| ด้านการได้รับการ<br>ยอมรับนับถือ                                                                 | น้อย<br>ที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปาน<br>กลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)  | มาก<br>ที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับ<br>ความเห็น |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|------|------|-------------------|
| 4. ผู้บังคับบัญชา<br>และเพื่อนร่วมงาน<br>ยกย่องชมเชยเมื่อ<br>ท่านปฏิบัติงานจน<br>ประสบความสำเร็จ | 3<br>(1.67)             | 6<br>(3.33)   | 49<br>(27.22)        | 93<br>(51.67) | 29<br>(16.11)          | 3.77 | 0.82 | มาก               |
| รวม                                                                                              |                         |               |                      |               |                        | 3.74 | 0.76 | มาก               |

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานพิเศษให้ท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ท่านได้รับการยอมรับในที่ทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และเพื่อนร่วมงานมักขอคำแนะนำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากท่านเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ

### ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยเชิงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

| ปัจจัยด้าน<br>ความก้าวหน้าใน<br>หน้าที่การงาน                                                                      | น้อย<br>ที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปาน<br>กลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)  | มาก<br>ที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|------|------|--------------------------|
| 1. พนักงานทุก<br>คนในองค์กร<br>สามารถเลื่อนสู่<br>ตำแหน่งใน<br>ระดับสูงได้ตาม<br>ความรู้ความ<br>สามารถของ<br>ตนเอง | 0                       | 12<br>(6.67)  | 50<br>(27.78)        | 86<br>(47.78) | 32<br>(17.78)          | 3.77 | 0.82 | มาก                      |
| 2. ท่านมีโอกา<br>สได้รับการ<br>สนับสนุนให้เลื่อน<br>ตำแหน่งสูงขึ้น                                                 | 3<br>(1.67)             | 10<br>(5.56)  | 61<br>(33.89)        | 74<br>(41.11) | 32<br>(17.77)          | 3.68 | 0.89 | มาก                      |
| 3. งานที่ท่าน<br>ปฏิบัติอยู่มีส่วน<br>ส่งเสริมให้ท่าน<br>ได้รับความ<br>ก้าวหน้าในหน้าที่<br>การงาน                 | 0                       | 18<br>(10.00) | 55<br>(30.56)        | 73<br>(40.56) | 35<br>(19.44)          | 3.70 | 0.89 | มาก                      |



1271444644

MU E-THESIS 5806401022 proposal / rev: 20102560 18:26:14 / seq: 82

ตารางที่ 12 (ต่อ)

| ปัจจัยด้าน                                                                 | น้อยที่สุด | น้อย   | ปานกลาง | มาก     | มากที่สุด | Mean | S.D.  | ระดับความเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|--------|---------|---------|-----------|------|-------|---------------|
| ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน                                                | (n,%)      | (n,%)  | (n,%)   | (n,%)   | (n,%)     |      |       |               |
| 4. หลักเกณฑ์ในการประเมินผล                                                 | 6          | 15     | 57      | 74      | 28        | 3.57 | 0.96  | มาก           |
| ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างเที่ยงตรงทำให้ท่านได้เลื่อนรับตำแหน่งที่สูงขึ้น | (3.33)     | (8.33) | (31.67) | (41.11) | (15.56)   |      |       |               |
| รวม                                                                        |            |        |         |         |           | 3.68 | 0.890 | มาก           |

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ พนักงานทุกคนในองค์กรสามารถเลื่อนสู่ตำแหน่งในระดับสูงได้ตามความรู้ความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และหลักเกณฑ์ในการประเมินผลความก้าวหน้าในการทำงานอย่างเที่ยงตรงทำให้ท่านได้เลื่อนรับตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ



### ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยเชิงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะงาน

| ปัจจัยด้าน<br>ลักษณะงาน                                                                           | น้อย<br>ที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปาน<br>กลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)  | มาก<br>ที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|------|------|--------------------------|
| 1. งานที่ท่าน<br>รับผิดชอบตรงกับ<br>ความรู้ความ<br>สามารถ                                         | 0                       | 11<br>(6.11)  | 65<br>(36.11)        | 82<br>(45.56) | 22<br>(12.22)          | 3.64 | 0.78 | มาก                      |
| 2. งานที่ท่าน<br>ปฏิบัติต้องอาศัย<br>ทักษะ ความรู้<br>ความชำนาญ                                   | 0                       | 9<br>(5.00)   | 47<br>(26.11)        | 75<br>(41.67) | 49<br>(27.22)          | 3.91 | 0.85 | มาก                      |
| 3. งานที่ท่าน<br>ปฏิบัติในหน้าที่<br>ต้องอาศัยเทคนิค<br>และความรู้ที่<br>ทันสมัย                  | 0                       | 3<br>(1.67)   | 40<br>(22.22)        | 77<br>(42.78) | 60<br>(33.33)          | 4.08 | 0.79 | มาก                      |
| 4. งานที่ท่าน<br>ปฏิบัติทำให้ท่าน<br>เกิดความรู้สึก<br>กระตือรือร้น<br>อยากปฏิบัติงาน<br>อยู่เสมอ | 11<br>(6.11)            | 22<br>(12.22) | 59<br>(22.78)        | 69<br>(38.33) | 19<br>(10.56)          | 3.35 | 1.03 | ปาน<br>กลาง              |
| รวม                                                                                               |                         |               |                      |               |                        | 3.75 | 0.86 | มาก                      |

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับปัจจัยเชิงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ งานที่ท่านปฏิบัติในหน้าที่ต้องอาศัยเทคนิค และความรู้ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมางานที่ท่านปฏิบัติต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 งานที่ท่านรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และงานที่ท่านปฏิบัติทำให้ท่านเกิดความรู้สึกรื้อร่อนอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ตามลำดับ

### ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ตารางที่ 14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยจิตใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความรับผิดชอบ

| ปัจจัยด้าน                                               | น้อยที่สุด | น้อย        | ปานกลาง       | มาก           | มากที่สุด     | Mean | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------------------------------|------------|-------------|---------------|---------------|---------------|------|------|------------------|
| ความรับผิดชอบ                                            | (n,%)      | (n,%)       | (n,%)         | (n,%)         | (n,%)         |      |      |                  |
| 1. ท่านสามารถรับผิดชอบในงานหลายๆด้านด้วยความเต็มใจ       | 0          | 3<br>(1.67) | 47<br>(26.11) | 82<br>(45.56) | 48<br>(26.67) | 3.97 | 0.77 | มาก              |
| 2. ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นอย่างดี | 0          | 0           | 38<br>(21.11) | 79<br>(43.89) | 63<br>(35.00) | 4.14 | 0.74 | มาก              |



127144644

ตารางที่ 14 (ต่อ)

| ปัจจัยด้าน<br>ความ<br>รับผิดชอบ                                                                | น้อย<br>ที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปาน<br>กลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)  | มาก<br>ที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|------|------|--------------------------|
| 3. ท่านมีอิสระ<br>ในการ<br>ปฏิบัติงานที่<br>รับผิดชอบให้<br>สำเร็จตาม<br>เป้าหมายที่<br>วางไว้ | 0<br>(0.55)             | 1<br>(0.55)   | 69<br>(38.33)        | 61<br>(33.89) | 49<br>(27.22)          | 3.88 | 0.82 | มาก                      |
| 4. งานที่ท่าน<br>ได้รับ<br>มอบหมายมี<br>ความชัดเจน<br>รวม                                      | 1<br>(0.55)             | 20<br>(11.11) | 74<br>(41.11)        | 57<br>(31.67) | 28<br>(15.56)          | 3.51 | 0.91 | มาก                      |
|                                                                                                |                         |               |                      |               |                        | 3.88 | 0.81 | มาก                      |

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาท่านสามารถรับผิดชอบในงานหลายๆด้านด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ



127144644

#### ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังนี้

ตารางที่ 15 ระดับความคิดเห็นในแต่ละด้านตามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แสดงโดยภาพรวม

| ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | Mean | S.D.  | ระดับ |
|--------------------------------|------|-------|-------|
| ด้านคุณภาพของงาน               | 3.80 | 0.690 | มาก   |
| ด้านปริมาณงาน                  | 3.61 | 0.805 | มาก   |
| ด้านเวลา                       | 3.83 | 0.665 | มาก   |
| ด้านค่าใช้จ่าย                 | 3.76 | 0.812 | มาก   |
| รวม                            | 3.75 | 0.743 | มาก   |

จากตารางที่ 15 พิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีระดับความคิดเห็นน้อย ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้



### ปัจจัยด้านคุณภาพของงาน

ตารางที่ 16 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพของงาน

| ปัจจัยด้าน<br>คุณภาพของงาน                                                                    | น้อย<br>ที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปาน<br>กลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)   | มาก<br>ที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|----------------------|----------------|------------------------|------|------|--------------------------|
| 1. ท่านสามารถ<br>ปฏิบัติงานให้<br>บรรลุผลสำเร็จได้<br>มากกว่างานที่<br>ได้รับมอบหมาย          | 0                       | 3<br>(1.67)   | 56<br>(31.11)        | 95<br>(52.78)  | 26<br>(14.44)          | 3.80 | 0.70 | มาก                      |
| 2. ท่านมีกระบวน<br>การ และเทคนิค<br>วิธีการใหม่ๆ เพื่อ<br>ปรับปรุงงาน<br>อย่างสม่ำเสมอ        | 0                       | 3<br>(1.67)   | 58<br>(32.22)        | 95<br>(52.78)  | 24<br>(13.33)          | 3.78 | 0.69 | มาก                      |
| 3. ท่านสามารถ<br>ปฏิบัติงานตามที่<br>ได้รับมอบหมาย<br>ได้อย่างถูกต้อง<br>และครบถ้วน           | 0                       | 1<br>(0.55)   | 59<br>(32.78)        | 94<br>(52.22)  | 26<br>(14.44)          | 3.81 | 0.68 | มาก                      |
| 4. ท่านสามารถ<br>จัดทำข้อมูล<br>รายงานผลการ<br>ปฏิบัติงานได้<br>อย่างถูกต้อง และ<br>เรียบร้อย | 0                       | 6<br>(3.33)   | 48<br>(26.67)        | 106<br>(58.89) | 20<br>(11.11)          | 3.78 | 0.68 | มาก                      |

ตารางที่ 16 (ต่อ)

| ปัจจัยด้าน<br>คุณภาพของงาน                                                           | น้อย<br>ที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปาน<br>กลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)  | มาก<br>ที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|------|------|--------------------------|
| 5. ท่านได้วาง<br>แผนการทำงาน<br>เพื่อให้การปฏิบัติ<br>งานเสร็จทันตาม<br>เวลาที่กำหนด | 0                       | 1<br>(0.55)   | 59<br>(32.78)        | 89<br>(49.44) | 31<br>(17.22)          | 3.83 | 0.71 | มาก                      |
| รวม                                                                                  |                         |               |                      |               |                        | 3.80 | 0.69 | มาก                      |

จากตารางที่ 16 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ ท่านได้วางแผนการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมาท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้มากกว่างานที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ท่านมีกระบวนการ และเทคนิควิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ และท่านสามารถจัดทำข้อมูล รายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ

### ปัจจัยด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 17 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัย  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปริมาณงาน

| ปัจจัยด้าน<br>ปริมาณงาน                                                                      | น้อย<br>ที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปาน<br>กลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)  | มาก<br>ที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|------|------|--------------------------|
| 1. ปริมาณงานมี<br>ความเหมาะสม<br>กับตำแหน่งที่<br>ท่านปฏิบัติงาน                             | 4<br>(2.22)             | 18<br>(10.00) | 68<br>(37.78)        | 76<br>(72.22) | 14<br>(7.78)           | 3.48 | 0.86 | มาก                      |
| 2. ปริมาณงานที่<br>ได้รับมอบหมายมี<br>ความเหมาะสม<br>ตรงกับความรู้<br>ความ สามารถ<br>ของท่าน | 0                       | 13<br>(7.22)  | 57<br>(31.67)        | 96<br>(53.33) | 14<br>(7.78)           | 3.62 | 0.73 | มาก                      |
| 3. ปริมาณงานที่<br>ท่านปฏิบัติ เมื่อ<br>เปรียบเทียบกับ<br>เป้าหมายที่<br>กำหนด               | 0                       | 17<br>(9.44)  | 50<br>(27.78)        | 92<br>(51.11) | 21<br>(11.67)          | 3.65 | 0.81 | มาก                      |
| 4. ผลสัมฤทธิ์ของ<br>งานที่ท่านปฏิบัติ<br>เมื่อเปรียบเทียบกับ<br>วัตถุประสงค์ที่<br>กำหนด     | 0                       | 9<br>(5.00)   | 62<br>(34.44)        | 75<br>(41.67) | 34<br>(18.89)          | 3.74 | 0.82 | มาก                      |
| รวม                                                                                          |                         |               |                      |               |                        | 3.61 | 0.81 | มาก                      |

จากตารางที่ 17 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ท่านปฏิบัติ เมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติ เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ตามลำดับ

### ปัจจัยด้านเวลา

ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเวลา

| ปัจจัยด้าน<br>เวลา                                                                  | น้อย<br>ที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปาน<br>กลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)   | มาก<br>ที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|----------------------|----------------|------------------------|------|------|--------------------------|
| 1. ท่าน<br>ปฏิบัติงานได้<br>ลุล่วงสำเร็จ<br>เป้าหมาย                                | 0                       | 3<br>(1.67)   | 55<br>(30.56)        | 103<br>(57.22) | 19<br>(10.56)          | 3.77 | 0.65 | มาก                      |
| 2. ท่าน<br>ปฏิบัติงาน<br>ตามระยะเวลา<br>ที่กำหนด                                    | 0                       | 0             | 56<br>(31.11)        | 102<br>(56.67) | 22<br>(12.22)          | 3.81 | 0.63 | มาก                      |
| 3. ท่านได้<br>วางแผน การ<br>ทำงานเพื่อ<br>การปฏิบัติงาน<br>เสร็จทันเวลา<br>ที่กำหนด | 0                       | 1<br>(0.55)   | 52<br>(28.88)        | 101<br>(56.11) | 26<br>(14.44)          | 3.84 | 0.66 | มาก                      |



ตารางที่ 18 (ต่อ)

| ปัจจัยด้าน<br>เวลา                                                      | น้อย<br>ที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปาน<br>กลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)   | มาก<br>ที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|----------------------|----------------|------------------------|------|------|--------------------------|
| 4. ท่านมา<br>ปฏิบัติงาน<br>ก่อนเวลาเพื่อ<br>เตรียมความ<br>พร้อมอยู่เสมอ | 0                       | 6<br>(3.33)   | 43<br>(23.89)        | 91<br>(50.56)  | 40<br>(22.22)          | 3.92 | 0.77 | มาก                      |
| 5. ท่านมีการ<br>ติดตามงานที่<br>ปฏิบัติอยู่<br>ตลอดเวลา                 | 0                       | 0             | 51<br>(28.33)        | 108<br>(60.00) | 21<br>(11.67)          | 3.83 | 0.61 | มาก                      |
| รวม                                                                     |                         |               |                      |                |                        | 3.83 | 0.67 | มาก                      |

จากตารางที่ 18 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ ท่านมาปฏิบัติ งานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาท่านได้ วางแผน การทำงานเพื่อการปฏิบัติงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ท่านมีการ ติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ท่านปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และท่านปฏิบัติงานได้ลุล่วงสำเร็จเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

### ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 19 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านค่าใช้จ่าย

| ปัจจัยด้าน<br>ค่าใช้จ่าย                                                                                             | น้อย<br>ที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปาน<br>กลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)   | มาก<br>ที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|----------------------|----------------|------------------------|------|------|--------------------------|
| 1. ท่านสามารถ<br>บริหารการจัดการ<br>งบประมาณที่มี<br>อยู่อย่างจำกัดให้<br>มีประสิทธิภาพ<br>และเกิดประโยชน์<br>สูงสุด | 0                       | 0             | 67<br>(37.22)        | 82<br>(45.56)  | 31<br>(17.22)          | 3.80 | 0.71 | มาก                      |
| 2. ท่านใช้วัสดุ<br>อุปกรณ์ที่มีอยู่ใน<br>การปฏิบัติงานได้<br>อย่างถูกต้อง<br>ประหยัด และ<br>คุ้มค่า                  | 0                       | 0             | 47<br>(26.11)        | 101<br>(56.11) | 32<br>(17.78)          | 3.92 | 0.66 | มาก                      |
| 3. การเบิกค่าใช้จ่ายตามความ<br>เหมาะสมกับงาน<br>ที่ปฏิบัติ                                                           | 3<br>(1.67)             | 9<br>(5.00)   | 51<br>(28.33)        | 86<br>(47.78)  | 31<br>(17.22)          | 3.74 | 0.86 | มาก                      |

ตารางที่ 19 (ต่อ)

| ปัจจัยด้าน<br>ค่าใช้จ่าย                                                                                                   | น้อย<br>ที่สุด<br>(n,%) | น้อย<br>(n,%) | ปาน<br>กลาง<br>(n,%) | มาก<br>(n,%)  | มาก<br>ที่สุด<br>(n,%) | Mean | S.D. | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|----------------------|---------------|------------------------|------|------|--------------------------|
| 4. การจัดสรร<br>งบประมาณด้าน<br>การจัดซื้อและ<br>ซ่อมแซม วัสดุ<br>อุปกรณ์<br>เครื่องมือ และ<br>ครุภัณฑ์ในการ<br>ปฏิบัติงาน | 13<br>(7.22)            | 6<br>(3.33)   | 50<br>(27.78)        | 86<br>(47.78) | 25<br>(13.89)          | 3.58 | 1.01 | มาก                      |
| รวม                                                                                                                        |                         |               |                      |               |                        | 3.76 | 0.81 | มาก                      |

จากตารางที่ 19 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านค่าใช้จ่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ประหยัด และคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาท่านสามารถบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 การเบิกค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และการจัดสรรงบประมาณด้านการจัดซื้อและซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และครุภัณฑ์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ

### ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนต่างกัน

ตารางที่ 20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

| ตัวแปรที่ศึกษา                     | เพศ  | t-test for Equality of Means |      |      |       |     |       |
|------------------------------------|------|------------------------------|------|------|-------|-----|-------|
|                                    |      | N                            | Mean | S.D. | t     | df. | Sig.  |
| ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร | ชาย  | 60                           | 3.91 | 0.52 | 1.77  | 178 | 0.68  |
|                                    | หญิง | 120                          | 3.76 | 0.57 | 1.83  | 129 |       |
| ด้านการบังคับบัญชา                 | ชาย  | 60                           | 3.87 | 0.54 | 1.90  | 178 | 0.00* |
|                                    | หญิง | 120                          | 3.62 | 0.93 | 2.24  | 173 |       |
| ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ          | ชาย  | 60                           | 3.30 | 0.65 | -0.54 | 178 | 0.01* |
|                                    | หญิง | 120                          | 3.36 | 0.80 | -0.58 | 142 |       |
| ด้านความมั่นคงของงาน               | ชาย  | 60                           | 3.76 | 0.61 | 1.12  | 178 | 0.25  |
|                                    | หญิง | 120                          | 3.61 | 0.69 | 1.17  | 132 |       |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน          | ชาย  | 60                           | 3.70 | 0.51 | 1.55  | 178 | 0.05  |
|                                    | หญิง | 120                          | 3.54 | 0.68 | 1.70  | 150 |       |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของของความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชา และ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ



สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนต่างกัน  
 ตารางที่ 21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ  
 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก  
 ตามอายุ

| ตัวแปรที่ศึกษา                         | แหล่งของ<br>ความแปรปรวน | SS     | df  | MS   | F    | Sig   |
|----------------------------------------|-------------------------|--------|-----|------|------|-------|
| ด้านนโยบายและการ<br>บริหารงานขององค์กร | ระหว่างกลุ่ม            | 3.19   | 2   | 1.60 | 5.29 | 0.01* |
|                                        | ภายในกลุ่ม              | 53.41  | 177 | 0.30 |      |       |
|                                        | รวม                     | 56.61  | 179 |      |      |       |
| ด้านการบังคับบัญชา                     | ระหว่างกลุ่ม            | 6.33   | 2   | 3.16 | 4.78 | 0.01* |
|                                        | ภายในกลุ่ม              | 117.19 | 177 | 0.66 |      |       |
|                                        | รวม                     | 123.52 | 179 |      |      |       |
| ด้านเงินเดือนและ<br>สวัสดิการ          | ระหว่างกลุ่ม            | 2.29   | 2   | 1.15 | 2.01 | 0.14  |
|                                        | ภายในกลุ่ม              | 100.83 | 177 | 0.57 |      |       |
|                                        | รวม                     | 103.13 | 179 |      |      |       |
| ด้านความมั่นคงของงาน                   | ระหว่างกลุ่ม            | 1.61   | 2   | 0.80 | 1.79 | 0.16  |
|                                        | ภายในกลุ่ม              | 79.20  | 177 | 0.44 |      |       |
|                                        | รวม                     | 80.809 | 179 |      |      |       |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการ<br>ทำงาน          | ระหว่างกลุ่ม            | 0.36   | 2   | 0.18 | 0.44 | 0.65  |
|                                        | ภายในกลุ่ม              | 72.59  | 177 | 0.41 |      |       |
|                                        | รวม                     | 72.95  | 179 |      |      |       |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อ  
 ปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน  
 นโยบายและการบริหารองค์กร และด้านการบังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น  
 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 22 และตาราง  
 ที่ 23

ตารางที่ 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร

| อายุ          | ค่าเฉลี่ย | 20-30 ปี | 31-40 ปี | มากกว่า 40 ปี    |
|---------------|-----------|----------|----------|------------------|
|               |           | 3.69     | 3.79     | 4.14             |
| 20-30 ปี      | 3.68      | -        | -0.102   | -0.34<br>(0.01*) |
| 31-40 ปี      | 3.77      | -        | -        | -0.45<br>(0.00*) |
| มากกว่า 40 ปี | 4.13      | -        | -        | -                |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกันมีปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มอายุในช่วง 20-30 ปี และ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 และ 0.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับปัจจัยคำจูน ด้านการบังคับบัญชา

| อายุ          | ค่าเฉลี่ย | 20-30 ปี | 31-40 ปี        | มากกว่า 40 ปี    |
|---------------|-----------|----------|-----------------|------------------|
|               |           | 3.58     | 3.85            | 4.10             |
| 20-30 ปี      | 3.58      | -        | -0.26<br>(0.08) | -0.52<br>(0.01*) |
| 31-40 ปี      | 3.85      | -        | -               | -0.26<br>(0.22)  |
| มากกว่า 40 ปี | 4.10      | -        | -               | -                |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกันมีปัจจัยคำจนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบังคับบัญชา พบว่า มีระดับความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มอายุในช่วง 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52 ส่วนช่วงอายุ 31-40 ปี ไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจนต่างกัน  
ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยคำจนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ตัวแปรที่ศึกษา                     | แหล่งของ     | SS     | df  | MS   | F    | Sig   |
|------------------------------------|--------------|--------|-----|------|------|-------|
|                                    | ความแปรปรวน  |        |     |      |      |       |
| ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร | ระหว่างกลุ่ม | 3.01   | 2   | 1.50 | 4.96 | 0.01* |
|                                    | ภายในกลุ่ม   | 53.61  | 177 | 0.30 |      |       |
|                                    | รวม          | 56.61  | 179 |      |      |       |
| ด้านการบังคับบัญชา                 | ระหว่างกลุ่ม | 0.97   | 2   | 0.49 | 0.70 | 0.50  |
|                                    | ภายในกลุ่ม   | 122.55 | 177 | 0.69 |      |       |
|                                    | รวม          | 123.52 | 179 |      |      |       |
| ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ          | ระหว่างกลุ่ม | 0.02   | 2   | 0.01 | 0.02 | 0.98  |
|                                    | ภายในกลุ่ม   | 103.11 | 177 | 0.58 |      |       |
|                                    | รวม          | 103.13 | 179 |      |      |       |
| ด้านความมั่นคงของงาน               | ระหว่างกลุ่ม | 1.17   | 2   | 0.59 | 1.31 | 0.27  |
|                                    | ภายในกลุ่ม   | 78.64  | 177 | 0.45 |      |       |
|                                    | รวม          | 80.81  | 179 |      |      |       |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน          | ระหว่างกลุ่ม | 1.25   | 2   | 0.62 | 1.54 | 0.22  |
|                                    | ภายในกลุ่ม   | 71.70  | 177 | 0.41 |      |       |
|                                    | รวม          | 72.95  | 179 |      |      |       |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร

| ระดับการศึกษา   | ค่าเฉลี่ย | ปริญญาตรี<br>3.53 | ปริญญาโท<br>3.85  | สูงกว่าปริญญาโท<br>4.13 |
|-----------------|-----------|-------------------|-------------------|-------------------------|
| ปริญญาตรี       | 3.53      | -                 | -0.324<br>(0.01*) | -0.27<br>(0.24)         |
| ปริญญาโท        | 3.85      | -                 | -                 | -0.59<br>(0.02*)        |
| สูงกว่าปริญญาโท | 4.13      | -                 | -                 | -                       |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับปริญญาโท และระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32 และ 0.59 ตามลำดับ



สมมติฐานข้อที่ 1.4 สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนต่างกัน  
 ตารางที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ  
 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก  
 ตามสถานภาพ

| ตัวแปรที่ศึกษา                         | แหล่งของ     | SS     | df  | MS   | F    | Sig  |
|----------------------------------------|--------------|--------|-----|------|------|------|
|                                        | ความแปรปรวน  |        |     |      |      |      |
| ด้านนโยบายและการ<br>บริหารงานขององค์กร | ระหว่างกลุ่ม | 1.31   | 2   | 0.65 | 2.09 | 0.13 |
|                                        | ภายในกลุ่ม   | 55.30  | 177 | 0.31 |      |      |
|                                        | รวม          | 56.61  | 179 |      |      |      |
| ด้านการบังคับบัญชา                     | ระหว่างกลุ่ม | 3.87   | 2   | 1.94 | 2.86 | 0.06 |
|                                        | ภายในกลุ่ม   | 119.65 | 177 | 0.68 |      |      |
|                                        | รวม          | 123.52 | 179 |      |      |      |
| ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ              | ระหว่างกลุ่ม | 1.01   | 2   | 0.51 | 0.88 | 0.42 |
|                                        | ภายในกลุ่ม   | 102.12 | 177 | 0.58 |      |      |
|                                        | รวม          | 103.13 | 179 |      |      |      |
| ด้านความมั่นคงของงาน                   | ระหว่างกลุ่ม | 0.07   | 2   | 0.19 | 0.08 | 0.92 |
|                                        | ภายในกลุ่ม   | 80.74  | 177 | 0.47 |      |      |
|                                        | รวม          | 80.81  | 179 |      |      |      |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการ<br>ทำงาน          | ระหว่างกลุ่ม | 0.32   | 2   | 0.16 | 0.39 | 0.68 |
|                                        | ภายในกลุ่ม   | 72.63  | 177 | 0.41 |      |      |
|                                        | รวม          | 72.95  | 179 |      |      |      |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อ  
 ปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ใน  
 เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ ทั้ง 5 ด้าน มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มี  
 ความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนต่างกัน



127144644

สมมติฐานข้อที่ 1.5 รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนต่างกัน  
 ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ  
 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก  
 ตามรายได้

| ตัวแปรที่ศึกษา                         | แหล่งของ     | SS     | df  | MS   | F    | Sig   |
|----------------------------------------|--------------|--------|-----|------|------|-------|
|                                        | ความแปรปรวน  |        |     |      |      |       |
| ด้านนโยบายและการ<br>บริหารงานขององค์กร | ระหว่างกลุ่ม | 2.98   | 4   | 0.74 | 2.43 | 0.05  |
|                                        | ภายในกลุ่ม   | 53.63  | 175 | 0.31 |      |       |
|                                        | รวม          | 56.61  | 179 |      |      |       |
| ด้านการบังคับบัญชา                     | ระหว่างกลุ่ม | 6.52   | 4   | 1.63 | 2.44 | 0.05  |
|                                        | ภายในกลุ่ม   | 116.99 | 175 | 0.67 |      |       |
|                                        | รวม          | 123.52 | 179 |      |      |       |
| ด้านเงินเดือนและ<br>สวัสดิการ          | ระหว่างกลุ่ม | 4.83   | 4   | 1.28 | 2.15 | 0.08  |
|                                        | ภายในกลุ่ม   | 98.30  | 175 | 0.56 |      |       |
|                                        | รวม          | 103.13 | 179 |      |      |       |
| ด้านความมั่นคงของงาน                   | ระหว่างกลุ่ม | 0.95   | 4   | 0.24 | 0.52 | 0.72  |
|                                        | ภายในกลุ่ม   | 79.86  | 175 | 0.46 |      |       |
|                                        | รวม          | 80.81  | 179 |      |      |       |
| ด้านสภาพแวดล้อมใน<br>การทำงาน          | ระหว่างกลุ่ม | 4.079  | 4   | 1.02 | 2.59 | 0.04* |
|                                        | ภายในกลุ่ม   | 68.87  | 175 | 0.39 |      |       |
|                                        | รวม          | 72.95  | 179 |      |      |       |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 27 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อ  
 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง  
 จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมใน  
 การทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่  
 ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตาราง 28



127144644

ตารางที่ 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร

| รายได้             | ค่าเฉลี่ย | ไม่เกิน 15,001 บาท | 15,000-20,000 บาท | 20,001-30,000 บาท | 30,001-40,000 บาท | มากกว่า 40,001 บาท |
|--------------------|-----------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
|                    |           | 3.45               | 3.47              | 3.68              | 3.73              | 3.82               |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 3.721     | -                  | 0.21<br>(0.21)    | -0.14<br>(0.45)   | 0.23<br>(0.24)    | 0.50<br>(0.79)     |
| 15,001-20,000 บาท  | 3.750     | -                  | -                 | -0.35<br>(0.01)*  | 0.02<br>(0.89)    | -0.26<br>(0.07)    |
| 20,001-30,000 บาท  | 3.768     | -                  | -                 | -                 | 0.36<br>(0.02)*   | 0.09<br>(0.59)     |
| 30,001-40,000 บาท  | 4.027     | -                  | -                 | -                 | -                 | -0.28<br>(0.11)    |
| มากกว่า 40,001 บาท | 4.037     | -                  | -                 | -                 | -                 | -                  |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน มีรายได้ 15,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 20,001-30,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 และ 0.36 ตามลำดับ นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน

ตารางที่ 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

| ตัวแปรที่ศึกษา                     | แหล่งของ     | SS     | df  | MS   | F    | Sig   |
|------------------------------------|--------------|--------|-----|------|------|-------|
|                                    | ความแปรปรวน  |        |     |      |      |       |
| ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร | ระหว่างกลุ่ม | 3.52   | 4   | 0.88 | 2.89 | 0.02* |
|                                    | ภายในกลุ่ม   | 53.09  | 175 | 0.30 |      |       |
|                                    | รวม          | 56.61  | 179 |      |      |       |
| ด้านการบังคับบัญชา                 | ระหว่างกลุ่ม | 6.25   | 4   | 1.56 | 2.33 | 0.06  |
|                                    | ภายในกลุ่ม   | 117.27 | 175 | 0.67 |      |       |
|                                    | รวม          | 123.52 | 179 |      |      |       |
| ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ          | ระหว่างกลุ่ม | 7.37   | 4   | 1.84 | 3.37 | 0.01* |
|                                    | ภายในกลุ่ม   | 95.76  | 175 | 0.55 |      |       |
|                                    | รวม          | 103.13 | 179 |      |      |       |
| ด้านความมั่นคงของงาน               | ระหว่างกลุ่ม | 4.04   | 4   | 1.01 | 2.29 | 0.06  |
|                                    | ภายในกลุ่ม   | 76.78  | 175 | 0.44 |      |       |
|                                    | รวม          | 80.81  | 179 |      |      |       |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน          | ระหว่างกลุ่ม | 0.85   | 4   | 0.21 | 0.51 | 0.73  |
|                                    | ภายในกลุ่ม   | 72.11  | 175 | 0.41 |      |       |
|                                    | รวม          | 72.95  | 179 |      |      |       |

จากตารางที่ 29 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 30-31



ตารางที่ 30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร

| ระยะเวลาใน<br>การทำงาน | ค่าเฉลี่ย | 1-5 ปี | 6-10 ปี         | 11-15 ปี       | 16-20 ปี         | มากกว่า 20 ปี    |
|------------------------|-----------|--------|-----------------|----------------|------------------|------------------|
|                        |           | 3.63   | 3.75            | 3.88           | 4.08             | 4.29             |
| 1-5 ปี                 | 3.63      | -      | -0.13<br>(0.21) | 0.13<br>(0.42) | -0.53<br>(0.14)  | -0.33<br>(0.05)  |
| 6-10 ปี                | 3.75      | -      | -               | 0.26<br>(0.14) | -0.40<br>(0.76)  | -0.20<br>(0.27)  |
| 11-15 ปี               | 3.88      | -      | -               | -              | -0.66<br>(0.01*) | -0.46<br>(0.04*) |
| 16-20 ปี               | 4.08      | -      | -               | -              | -                | 0.20<br>(0.44)   |
| มากกว่า 20 ปี          | 4.29      | -      | -               | -              | -                | -                |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร พบว่า มีความแตกต่างกัน ระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาในการทำงาน 16-20 ปีและมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.66 และ 0.46 ตามลำดับ นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับปัจจัยค่าจ้าง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

| ระยะเวลาในการทำงาน | ค่าเฉลี่ย | 1-5 ปี | 6-10 ปี          | 11-15 ปี        | 16-20 ปี        | มากกว่า 20 ปี   |
|--------------------|-----------|--------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                    |           | 3.02   | 3.24             | 3.39            | 3.48            | 3.69            |
| 1-5 ปี             | 3.02      | -      | -0.45<br>(0.00*) | -0.25<br>(0.24) | -0.16<br>(0.59) | 0.22<br>(0.34)  |
| 6-10 ปี            | 3.24      | -      | -                | 0.21<br>(0.36)  | 0.29<br>(0.33)  | 0.67<br>(0.01*) |
| 11-15 ปี           | 3.39      | -      | -                | -               | 0.89<br>(0.79)  | 0.46<br>(0.12)  |
| 16-20 ปี           | 3.48      | -      | -                | -               | -               | 0.37<br>(0.29)  |
| มากกว่า 20 ปี      | 3.69      | -      | -                | -               | -               | -               |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 31 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า มีความแตกต่างกัน ระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี และระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 และ 0.67 ตามลำดับ นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน

ตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

| ตัวแปรที่ศึกษา                  | เพศ  | t-test for Equality of Means |      |      |      |     |      |
|---------------------------------|------|------------------------------|------|------|------|-----|------|
|                                 |      | N                            | Mean | S.D. | t    | df. | Sig. |
| ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน   | ชาย  | 60                           | 4.09 | 0.68 | 1.17 | 178 | 0.11 |
|                                 | หญิง | 120                          | 3.97 | 0.61 | 1.13 | 107 |      |
| ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ    | ชาย  | 60                           | 3.80 | 0.59 | 0.81 | 178 | 0.25 |
|                                 | หญิง | 120                          | 3.71 | 0.69 | 0.85 | 135 |      |
| ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | ชาย  | 60                           | 3.73 | 0.74 | 0.66 | 178 | 0.09 |
|                                 | หญิง | 120                          | 3.65 | 0.79 | 0.67 | 125 |      |
| ด้านลักษณะงาน                   | ชาย  | 60                           | 3.86 | 0.65 | 1.75 | 178 | 0.66 |
|                                 | หญิง | 120                          | 3.68 | 0.63 | 1.74 | 114 |      |
| ด้านความรับผิดชอบ               | ชาย  | 60                           | 3.99 | 0.61 | 1.83 | 178 | 0.85 |
|                                 | หญิง | 120                          | 3.81 | 0.63 | 1.85 | 121 |      |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 32 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ทั้ง 5 ด้าน มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน

ตารางที่ 33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

| ตัวแปรที่ศึกษา                  | แหล่งของ     |        |     |      |       |       |
|---------------------------------|--------------|--------|-----|------|-------|-------|
|                                 | ความแปรปรวน  | SS     | df  | MS   | F     | Sig   |
| ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน   | ระหว่างกลุ่ม | 0.79   | 2   | 0.39 | 0.96  | 0.38  |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 72.25  | 177 | 0.41 |       |       |
|                                 | รวม          | 73.03  | 179 |      |       |       |
| ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ    | ระหว่างกลุ่ม | 1.22   | 2   | 0.61 | 1.39  | 0.25  |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 77.34  | 177 | 0.44 |       |       |
|                                 | รวม          | 78.55  | 179 |      |       |       |
| ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | ระหว่างกลุ่ม | 0.27   | 2   | 0.13 | 0.22  | 0.80  |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 108.02 | 177 | 0.61 |       |       |
|                                 | รวม          | 108.28 | 179 |      |       |       |
| ด้านลักษณะงาน                   | ระหว่างกลุ่ม | 9.35   | 2   | 4.68 | 12.90 | 0.00* |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 64.14  | 177 | 0.36 |       |       |
|                                 | รวม          | 73.49  | 179 |      |       |       |
| ด้านความรับผิดชอบ               | ระหว่างกลุ่ม | 4.28   | 2   | 2.14 | 5.56  | 0.01* |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 68.16  | 177 | 0.39 |       |       |
|                                 | รวม          | 72.44  | 179 |      |       |       |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 33 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบ หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 34-35



127144644



ตารางที่ 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะงาน

| อายุ          | ค่าเฉลี่ย | 20-30 ปี | 31-40 ปี       | มากกว่า 40 ปี     |
|---------------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|               |           | 3.67     | 3.62           | 4.32              |
| 20-30 ปี      | 3.67      | -        | 0.53<br>(0.63) | -0.65<br>(0.00**) |
| 31-40 ปี      | 3.62      | -        | -              | -0.71<br>(0.00**) |
| มากกว่า 40 ปี | 4.32      | -        | -              | -                 |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 34 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า อายุมากกว่า 40 ปี และอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า อายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.65 และ 0.71 ตามลำดับ นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านความรับผิดชอบ

| อายุ          | ค่าเฉลี่ย | 20-30 ปี | 31-40 ปี        | มากกว่า 40 ปี     |
|---------------|-----------|----------|-----------------|-------------------|
|               |           | 3.80     | 3.87            | 4.26              |
| 20-30 ปี      | 3.80      | -        | -0.68<br>(0.55) | -0.46<br>(0.00**) |
| 31-40 ปี      | 3.87      | -        | -               | -0.40<br>(0.02*)  |
| มากกว่า 40 ปี | 4.26      | -        | -               | -                 |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 35 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความ

รับผิดชอบ พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า อายุมากกว่า 40 ปี และอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า อายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46 และ 0.40 ตามลำดับ นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจต่างกัน ตารางที่ 36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ตัวแปรที่ศึกษา                  | แหล่งของ     | SS     | df  | MS   | F    | Sig  |
|---------------------------------|--------------|--------|-----|------|------|------|
|                                 | ความแปรปรวน  |        |     |      |      |      |
| ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน   | ระหว่างกลุ่ม | 0.74   | 2   | 0.37 | 0.91 | 0.41 |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 72.29  | 177 | 0.41 |      |      |
|                                 | รวม          | 73.03  | 179 |      |      |      |
| ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ    | ระหว่างกลุ่ม | 0.07   | 2   | 0.04 | 0.08 | 0.93 |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 78.49  | 177 | 0.44 |      |      |
|                                 | รวม          | 78.55  | 179 |      |      |      |
| ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | ระหว่างกลุ่ม | 0.72   | 2   | 0.36 | 0.59 | 0.56 |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 107.57 | 177 | 0.61 |      |      |
|                                 | รวม          | 108.28 | 179 |      |      |      |
| ด้านลักษณะงาน                   | ระหว่างกลุ่ม | 1.84   | 2   | 0.92 | 2.27 | 0.11 |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 71.66  | 177 | 0.41 |      |      |
|                                 | รวม          | 73.49  | 179 |      |      |      |
| ด้านความรับผิดชอบ               | ระหว่างกลุ่ม | 1.35   | 2   | 0.67 | 1.68 | 0.19 |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 71.09  | 177 | 0.40 |      |      |
|                                 | รวม          | 72.44  | 179 |      |      |      |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 36 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา ทั้ง 5 ด้าน มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2.4 สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน**

**ตารางที่ 37** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ

| ตัวแปรที่ศึกษา                  | แหล่งของ     | SS     | df  | MS   | F    | Sig   |
|---------------------------------|--------------|--------|-----|------|------|-------|
|                                 | ความแปรปรวน  |        |     |      |      |       |
| ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน   | ระหว่างกลุ่ม | 1.94   | 2   | 0.97 | 2.41 | 0.09  |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 71.10  | 177 | 0.41 |      |       |
|                                 | รวม          | 73.03  | 179 |      |      |       |
| ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ    | ระหว่างกลุ่ม | 0.13   | 2   | 0.06 | 0.14 | 0.87  |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 78.43  | 177 | 0.44 |      |       |
|                                 | รวม          | 78.55  | 179 |      |      |       |
| ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | ระหว่างกลุ่ม | 0.67   | 2   | 0.34 | 0.55 | 0.58  |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 107.61 | 177 | 0.61 |      |       |
|                                 | รวม          | 108.28 | 179 |      |      |       |
| ด้านลักษณะงาน                   | ระหว่างกลุ่ม | 5.28   | 2   | 2.64 | 6.85 | 0.00* |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 68.21  | 177 | 0.39 |      |       |
|                                 | รวม          | 73.49  | 179 |      |      |       |
| ด้านความรับผิดชอบ               | ระหว่างกลุ่ม | 2.65   | 2   | 1.32 | 3.36 | 0.04* |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 69.79  | 177 | 0.39 |      |       |
|                                 | รวม          | 72.44  | 179 |      |      |       |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 37 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ มีค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 38-39

ตารางที่ 38 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันกับปัจจัยจุดใจ ด้านลักษณะงาน

| สถานภาพ  | ค่าเฉลี่ย | โสด  | สมรส             | หย่าร้าง         |
|----------|-----------|------|------------------|------------------|
|          |           | 3.65 | 3.93             | 4.45             |
| โสด      | 3.65      | -    | -0.28<br>(0.01*) | -0.80<br>(0.01*) |
| สมรส     | 3.93      | -    | -                | -0.52<br>(0.08)  |
| หย่าร้าง | 4.45      | -    | -                | -                |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 38 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันมีปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ สถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28 และ 0.80 ตามลำดับ นอกจากนั้นไม่มีค่าแตกต่างกัน



ตารางที่ 39 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านความรับผิดชอบ

| สถานภาพ  | ค่าเฉลี่ย | ไสด  | สมรส             | หย่าร้าง        |
|----------|-----------|------|------------------|-----------------|
|          |           | 3.80 | 4.05             | 4.06            |
| ไสด      | 3.80      | -    | -0.27<br>(0.01*) | -0.25<br>(0.38) |
| สมรส     | 4.05      | -    | -                | 0.13<br>(0.97)  |
| หย่าร้าง | 4.06      | -    | -                | -               |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 39 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันมีปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรับผิดชอบ พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ สถานภาพไสด มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.5 รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน  
 ตารางที่ 40 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการ  
 ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด  
 เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้

| ตัวแปรที่ศึกษา                  | แหล่งของ     | SS     | df  | MS   | F    | Sig   |
|---------------------------------|--------------|--------|-----|------|------|-------|
|                                 | ความแปรปรวน  |        |     |      |      |       |
| ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน   | ระหว่างกลุ่ม | 2.30   | 4   | 0.58 | 1.42 | 0.23  |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 70.73  | 175 | 0.40 |      |       |
|                                 | รวม          | 73.03  | 179 |      |      |       |
| ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ    | ระหว่างกลุ่ม | 7.53   | 4   | 1.88 | 4.64 | 0.0*  |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 71.02  | 175 | 0.41 |      |       |
|                                 | รวม          | 78.55  | 179 |      |      |       |
| ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | ระหว่างกลุ่ม | 6.80   | 4   | 1.70 | 2.93 | 0.02* |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 101.48 | 175 | 0.58 |      |       |
|                                 | รวม          | 108.28 | 179 |      |      |       |
| ด้านลักษณะงาน                   | ระหว่างกลุ่ม | 8.97   | 4   | 2.24 | 6.08 | 0.00* |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 64.53  | 175 | 0.37 |      |       |
|                                 | รวม          | 73.49  | 179 |      |      |       |
| ด้านความรับผิดชอบ               | ระหว่างกลุ่ม | 7.86   | 4   | 1.96 | 5.32 | 0.00* |
|                                 | ภายในกลุ่ม   | 64.58  | 175 | 0.37 |      |       |
|                                 | รวม          | 72.44  | 179 |      |      |       |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 40 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ มีค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 41-44



127144644

ตารางที่ 41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

| รายได้             | ค่าเฉลี่ย | ไม่เกิน 15,001 บาท | 15,000-20,000 บาท | 20,001-30,000 บาท | 30,001-40,000 บาท | มากกว่า 40,001 บาท |
|--------------------|-----------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
|                    |           | 3.58               | 3.59              | 3.61              | 3.89              | 4.09               |
|                    |           |                    |                   |                   |                   |                    |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 3.58      | -                  | -0.12<br>(0.94)   | -0.50<br>(0.01*)  | -0.28<br>(0.89)   | -0.31<br>(0.11)    |
| 15,001-20,000 บาท  | 3.59      | -                  | -                 | -0.49<br>(0.00*)  | -0.16<br>(0.91)   | -0.30<br>(0.04*)   |
| 20,001-30,000 บาท  | 3.61      | -                  | -                 | -                 | 0.48<br>(0.01*)   | 0.19<br>(0.24)     |
| 30,001-40,000 บาท  | 3.89      | -                  | -                 | -                 | -                 | -0.29<br>(0.10)    |
| มากกว่า 40,001 บาท | 4.09      | -                  | -                 | -                 | -                 | -                  |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 41 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 20,001-30,000 บาท ส่วนรายได้ 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท ส่วนรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50, 0.49, 0.30 และ 0.48 ตามลำดับ นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 42 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

| รายได้             | ค่าเฉลี่ย | ไม่เกิน 15,001 บาท | 15,000-20,000 บาท | 20,001-30,000 บาท | 30,001-40,000 บาท | มากกว่า 40,001 บาท |
|--------------------|-----------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
|                    |           | 3.42               | 3.56              | 3.67              | 3.89              | 3.95               |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 3.42      | -                  | -0.11<br>(0.59)   | -0.28<br>(0.20)   | 0.25<br>(0.28)    | -0.23<br>(0.32)    |
| 15,001-20,000 บาท  | 3.56      | -                  | -                 | -0.39<br>(0.01*)  | 0.14<br>(0.41)    | -0.34<br>(0.05)    |
| 20,001-30,000 บาท  | 3.67      | -                  | -                 | -                 | 0.53<br>(0.01*)   | 0.48<br>(0.80)     |
| 30,001-40,000 บาท  | 3.89      | -                  | -                 | -                 | -                 | -0.48<br>(0.02*)   |
| มากกว่า 40,001 บาท | 3.95      | -                  | -                 | -                 | -                 | -                  |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 42 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 20,001-30,000 บาท ส่วนรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 30,001-40,000 บาท และส่วนรายได้ 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39, 0.53 และ 0.48 ตามลำดับ นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน



ตารางที่ 43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะงาน

| รายได้             | ค่าเฉลี่ย | ไม่เกิน 15,000 บาท | 15,000-20,000 บาท | 20,001-30,000 บาท | 30,001-40,000 บาท | มากกว่า 40,001 บาท |
|--------------------|-----------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
|                    |           | 3.55               | 3.61              | 3.68              | 3.95              | 4.14               |
|                    |           |                    |                   |                   |                   |                    |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 3.55      | -                  | 0.13<br>(0.43)    | -0.27<br>(0.12)   | 0.69<br>(0.71)    | -0.46<br>(0.01*)   |
| 15,001-20,000 บาท  | 3.61      | -                  | -                 | -0.39<br>(0.00*)  | -0.58<br>(0.67)   | -0.59<br>(0.00*)   |
| 20,001-30,000 บาท  | 3.68      | -                  | -                 | -                 | 0.34<br>(0.03*)   | -0.19<br>(0.23)    |
| 30,001-40,000 บาท  | 3.95      | -                  | -                 | -                 | -                 | -0.53<br>(0.00*)   |
| มากกว่า 40,001 บาท | 4.14      | -                  | -                 | -                 | -                 | -                  |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 43 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน คือ รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้มากกว่า 40,001 บาท ส่วนรายได้ 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท ส่วนรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้ 30,001-40,000 บาท และรายได้ 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46, 0.39, 0.59, 0.34 และ 0.53 ตามลำดับ นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านความรับผิดชอบ

| รายได้             | ค่าเฉลี่ย | ไม่เกิน 15,000 บาท | 15,000-20,000 บาท | 20,001-30,000 บาท | 30,001-40,000 บาท | มากกว่า 40,001 บาท |
|--------------------|-----------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
|                    |           | 3.69               | 3.71              | 3.73              | 4.11              | 4.20               |
|                    |           | -                  | -                 | -                 | -                 | -                  |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 3.69      | -                  | -0.34<br>(0.83)   | -0.42<br>(0.02*)  | -0.02<br>(0.92)   | -0.51<br>(0.01*)   |
| 15,001-20,000 บาท  | 3.71      | -                  | -                 | -0.39<br>(0.00*)  | 0.16<br>(0.91)    | -0.47<br>(0.00*)   |
| 20,001-30,000 บาท  | 3.73      | -                  | -                 | -                 | 0.40<br>(0.01*)   | -0.09<br>(0.56)    |
| 30,001-40,000 บาท  | 4.11      | -                  | -                 | -                 | -                 | -0.49<br>(0.00*)   |
| มากกว่า 40,001 บาท | 4.20      | -                  | -                 | -                 | -                 | -                  |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 44 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรับผิดชอบ พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท ส่วนรายได้ 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท ส่วนรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 30,001-40,000 บาท ส่วนรายได้ 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42, 0.51, 0.39, 0.47, 0.40 และ 0.49 ตามลำดับ นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.6 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน

ตารางที่ 45 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

| ตัวแปรที่ศึกษา                | แหล่งของ     | SS     | df  | MS   | F    | Sig   |
|-------------------------------|--------------|--------|-----|------|------|-------|
|                               | ความแปรปรวน  |        |     |      |      |       |
| ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน | ระหว่างกลุ่ม | 0.99   | 4   | 0.25 | 0.60 | 0.66  |
|                               | ภายในกลุ่ม   | 72.04  | 175 | 0.41 |      |       |
|                               | รวม          | 73.03  | 179 |      |      |       |
| ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ  | ระหว่างกลุ่ม | 3.31   | 4   | 0.83 | 1.93 | 0.11  |
|                               | ภายในกลุ่ม   | 75.24  | 175 | 0.43 |      |       |
|                               | รวม          | 78.55  | 179 |      |      |       |
| ด้านก้าวหน้าในหน้าที่การงาน   | ระหว่างกลุ่ม | 5.14   | 4   | 1.29 | 2.18 | 0.07  |
|                               | ภายในกลุ่ม   | 103.14 | 175 | 0.59 |      |       |
|                               | รวม          | 108.28 | 179 |      |      |       |
| ด้านลักษณะงาน                 | ระหว่างกลุ่ม | 13.45  | 4   | 3.36 | 9.80 | 0.00* |
|                               | ภายในกลุ่ม   | 60.04  | 175 | 0.34 |      |       |
|                               | รวม          | 73.49  | 179 |      |      |       |
| ด้านความรับผิดชอบ             | ระหว่างกลุ่ม | 5.80   | 4   | 1.45 | 3.81 | 0.01* |
|                               | ภายในกลุ่ม   | 66.63  | 175 | 0.38 |      |       |
|                               | รวม          | 72.44  | 179 |      |      |       |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 45 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 46-47

ตารางที่ 46 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะงาน

| ระยะเวลาในการ<br>ทำงาน | ค่าเฉลี่ย | 1-5 ปี | 6-10 ปี         | 11-15 ปี        | 16-20 ปี         | มากกว่า 20 ปี    |
|------------------------|-----------|--------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|
|                        |           | 3.63   | 3.75            | 3.88            | 4.08             | 4.29             |
| 1-5 ปี                 | 3.63      | -      | -0.79<br>(0.47) | 0.37<br>(0.03*) | -0.43<br>(0.06)  | -0.95<br>(0.00*) |
| 6-10 ปี                | 3.75      | -      | -               | 0.45<br>(0.01*) | -0.35<br>(0.15)  | -0.87<br>(0.00*) |
| 11-15 ปี               | 3.88      | -      | -               | -               | -0.80<br>(0.00*) | -1.32<br>(0.00*) |
| 16-20 ปี               | 4.08      | -      | -               | -               | -                | -0.52<br>(0.07)  |
| มากกว่า 20 ปี          | 4.29      | -      | -               | -               | -                | -                |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 46 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี และ มากกว่า 20 ปี ส่วนระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี และมากกว่า 20 ปี และ ส่วนระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37, 0.95, 0.45, 0.87, 0.80 และ 1.32 ตามลำดับ นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน



ตารางที่ 47 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านความรับผิดชอบ

| ระยะเวลาในการ<br>ทำงาน | ค่าเฉลี่ย | 1-5 ปี | 6-10 ปี         | 11-15 ปี       | 16-20 ปี        | มากกว่า 20 ปี    |
|------------------------|-----------|--------|-----------------|----------------|-----------------|------------------|
|                        |           | 3.30   | 3.68            | 3.76           | 4.12            | 4.63             |
| 1-5 ปี                 | 3.30      | -      | -0.04<br>(0.74) | 0.13<br>(0.47) | -0.14<br>(0.56) | -0.69<br>(0.00*) |
| 6-10 ปี                | 3.68      | -      | -               | 0.17<br>(0.39) | -0.10<br>(0.69) | -0.66<br>(0.00*) |
| 11-15 ปี               | 3.76      | -      | -               | -              | -0.27<br>(0.35) | -0.82<br>(0.00*) |
| 16-20 ปี               | 4.12      | -      | -               | -              | -               | -0.56<br>(0.06)  |
| มากกว่า 20 ปี          | 4.63      | -      | -               | -              | -               | -                |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 47 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจ ในด้านความรับผิดชอบ พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 20 ปี ส่วนระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 20 ปี และส่วนระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.69, 0.66 และ 0.82 ตามลำดับ นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน



127144644

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.1 เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 48 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

| ตัวแปรที่ศึกษา   | เพศ  | t-test for Equality of Means |      |      |       |     |      |
|------------------|------|------------------------------|------|------|-------|-----|------|
|                  |      | N                            | Mean | S.D. | t     | df. | Sig. |
| ด้านคุณภาพของงาน | ชาย  | 60                           | 4.63 | 0.67 | -1.51 | 178 | 0.85 |
|                  | หญิง | 120                          | 4.80 | 0.70 | -1.53 | 122 |      |
| ด้านปริมาณงาน    | ชาย  | 60                           | 3.55 | 0.66 | -0.83 | 178 | 0.14 |
|                  | หญิง | 120                          | 3.64 | 0.70 | -0.85 | 125 |      |
| ด้านเวลา         | ชาย  | 60                           | 4.74 | 0.67 | -0.74 | 178 | 0.85 |
|                  | หญิง | 120                          | 4.81 | 0.64 | -0.73 | 114 |      |
| ด้านค่าใช้จ่าย   | ชาย  | 60                           | 3.89 | 0.58 | 1.93  | 178 | 0.06 |
|                  | หญิง | 120                          | 3.69 | 0.68 | 2.04  | 137 |      |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 48 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ทั้ง 4 ด้าน มีเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.2 อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน  
 ตารางที่ 49 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ  
 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก  
 ตามอายุ

| ตัวแปรที่ศึกษา   | แหล่งของ     |       |     |      |      |      |
|------------------|--------------|-------|-----|------|------|------|
|                  | ความแปรปรวน  | SS    | df  | MS   | F    | Sig  |
| ด้านคุณภาพของงาน | ระหว่างกลุ่ม | 1.73  | 2   | 0.86 | 1.78 | 0.17 |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 85.96 | 177 | 0.49 |      |      |
|                  | รวม          | 87.69 | 179 |      |      |      |
| ด้านการปริมาณงาน | ระหว่างกลุ่ม | 2.27  | 2   | 1.13 | 2.37 | 0.09 |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 83.64 | 177 | 0.47 |      |      |
|                  | รวม          | 85.90 | 179 |      |      |      |
| ด้านเวลา         | ระหว่างกลุ่ม | 0.67  | 2   | 0.3  | 0.08 | 0.93 |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 76.79 | 177 | 0.43 |      |      |
|                  | รวม          | 76.85 | 179 |      |      |      |
| ด้านค่าใช้จ่าย   | ระหว่างกลุ่ม | 1.21  | 2   | 0.61 | 1.41 | 0.25 |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 76.40 | 177 | 0.43 |      |      |
|                  | รวม          | 77.61 | 179 |      |      |      |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 49 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ ทั้ง 4 ด้าน มีอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพต่างกัน



127144644

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน  
 ตารางที่ 50 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ  
 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก  
 ตามระดับการศึกษา

| ตัวแปรที่ศึกษา   | แหล่งของ     | SS    | df  | MS   | F    | Sig  |
|------------------|--------------|-------|-----|------|------|------|
|                  | ความแปรปรวน  |       |     |      |      |      |
| ด้านคุณภาพของงาน | ระหว่างกลุ่ม | 0.20  | 2   | 0.10 | 0.21 | 0.81 |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 87.48 | 177 | 0.49 |      |      |
|                  | รวม          | 87.69 | 179 |      |      |      |
| ด้านการปริมาณงาน | ระหว่างกลุ่ม | 0.38  | 2   | 0.19 | 0.39 | 0.68 |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 85.52 | 177 | 0.48 |      |      |
|                  | รวม          | 85.90 | 179 |      |      |      |
| ด้านเวลา         | ระหว่างกลุ่ม | 1.32  | 2   | 0.66 | 1.55 | 0.22 |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 75.53 | 177 | 0.43 |      |      |
|                  | รวม          | 76.85 | 179 |      |      |      |
| ด้านค่าใช้จ่าย   | ระหว่างกลุ่ม | 0.46  | 2   | 0.23 | 0.53 | 0.59 |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 77.15 | 177 | 0.44 |      |      |
|                  | รวม          | 77.61 | 179 |      |      |      |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 50 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพต่างกัน



127144644



สมมติฐานข้อที่ 3.4 สถานภาพที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน  
 ตารางที่ 51 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ  
 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก  
 ตามสถานภาพ

| ตัวแปรที่ศึกษา   | แหล่งของ     | SS     | df  | MS    | F    | Sig  |
|------------------|--------------|--------|-----|-------|------|------|
|                  | ความแปรปรวน  |        |     |       |      |      |
| ด้านคุณภาพของงาน | ระหว่างกลุ่ม | 1.85   | 2   | 0.93  | 1.91 | 0.15 |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 85.84  | 177 | 0.49  |      |      |
|                  | รวม          | 87.69  | 179 |       |      |      |
| ด้านการปริมาณงาน | ระหว่างกลุ่ม | 2.24   | 2   | 1.125 | 2.37 | 0.10 |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 83.66  | 177 | 0.47  |      |      |
|                  | รวม          | 85.90  | 179 |       |      |      |
| ด้านเวลา         | ระหว่างกลุ่ม | 1.65   | 2   | 0.83  | 1.94 | 0.15 |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 75.20  | 177 | 0.43  |      |      |
|                  | รวม          | 76.85  | 179 |       |      |      |
| ด้านค่าใช้จ่าย   | ระหว่างกลุ่ม | 0.90   | 2   | 0.45  | 1.04 | 0.36 |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 746.71 | 177 | 0.43  |      |      |
|                  | รวม          | 77.61  | 179 |       |      |      |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 51 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ ทั้ง 4 ด้าน มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพไม่แตกต่างกัน



127144644

สมมติฐานข้อที่ 3.5 รายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน  
 ตารางที่ 52 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ  
 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก  
 ตามรายได้

| ตัวแปรที่ศึกษา   | แหล่งของ     | SS    | df  | MS   | F    | Sig   |
|------------------|--------------|-------|-----|------|------|-------|
|                  | ความแปรปรวน  |       |     |      |      |       |
| ด้านคุณภาพของงาน | ระหว่างกลุ่ม | 5.43  | 4   | 1.36 | 2.89 | 0.02* |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 82.26 | 175 | 0.47 |      |       |
|                  | รวม          | 87.69 | 179 |      |      |       |
| ด้านการปริมาณงาน | ระหว่างกลุ่ม | 3.95  | 4   | 0.99 | 2.11 | 0.08  |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 81.95 | 175 | 0.47 |      |       |
|                  | รวม          | 85.90 | 179 |      |      |       |
| ด้านเวลา         | ระหว่างกลุ่ม | 3.60  | 4   | 0.90 | 2.15 | 0.08  |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 73.25 | 175 | 0.42 |      |       |
|                  | รวม          | 76.85 | 179 |      |      |       |
| ด้านค่าใช้จ่าย   | ระหว่างกลุ่ม | 3.01  | 4   | 0.75 | 1.76 | 0.14  |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 74.61 | 175 | 0.43 |      |       |
|                  | รวม          | 77.61 | 179 |      |      |       |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 52 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 53

ตารางที่ 53 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพของงาน

| รายได้             | ค่าเฉลี่ย | ไม่เกิน 15,000 บาท | 15,000-20,000 บาท | 20,001-30,000 บาท | 30,001-40,000 บาท | มากกว่า 40,001 บาท |
|--------------------|-----------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
|                    |           | 4.42               | 4.56              | 4.69              | 4.81              | 4.99               |
|                    |           | -                  | -                 | -                 | -                 | -                  |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 4.42      | -                  | -0.39<br>(0.03*)  | -0.57<br>(0.00*)  | -0.27<br>(0.20)   | -0.14<br>(0.51)    |
| 15,001-20,000 บาท  | 4.56      | -                  | -                 | -0.18<br>(0.19)   | 0.12<br>(0.44)    | 0.25<br>(0.11)     |
| 20,001-30,000 บาท  | 4.69      | -                  | -                 | -                 | 0.30<br>(0.08)    | 0.43<br>(0.01*)    |
| 30,001-40,000 บาท  | 4.81      | -                  | -                 | -                 | -                 | 0.13<br>(0.49)     |
| มากกว่า 40,001 บาท | 4.99      | -                  | -                 | -                 | -                 | -                  |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 53 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพของงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้ 15,000-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท และส่วนรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39, 0.57 และ 0.43 ตามลำดับ นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.6 รายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน  
 ตารางที่ 54 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ  
 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก  
 ตามระยะเวลาในการทำงาน

| ตัวแปรที่ศึกษา   | แหล่งของ     |       |     |      |      |       |
|------------------|--------------|-------|-----|------|------|-------|
|                  | ความแปรปรวน  | SS    | df  | MS   | F    | Sig   |
| ด้านคุณภาพของงาน | ระหว่างกลุ่ม | 6.57  | 4   | 1.64 | 3.54 | 0.01* |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 81.12 | 175 | 0.46 |      |       |
|                  | รวม          | 87.69 | 179 |      |      |       |
| ด้านการปริมาณงาน | ระหว่างกลุ่ม | 5.62  | 4   | 1.40 | 3.06 | 0.02* |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 80.29 | 175 | 0.46 |      |       |
|                  | รวม          | 85.90 | 179 |      |      |       |
| ด้านเวลา         | ระหว่างกลุ่ม | 5.06  | 4   | 1.27 | 3.08 | 0.02* |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 71.79 | 175 | 0.41 |      |       |
|                  | รวม          | 76.85 | 179 |      |      |       |
| ด้านค่าใช้จ่าย   | ระหว่างกลุ่ม | 4.34  | 4   | 1.09 | 2.59 | 0.04* |
|                  | ภายในกลุ่ม   | 73.27 | 175 | 0.42 |      |       |
|                  | รวม          | 77.61 | 179 |      |      |       |

Sig < 0.05

จากตารางที่ 54 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน เป็นรายด้าน พบว่า ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านการปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย หมายความว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 55-58



ตารางที่ 55 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพของงาน

| ระยะเวลาใน<br>การทำงาน | ค่าเฉลี่ย | 1-5 ปี | 6-10 ปี         | 11-15 ปี        | 16-20 ปี        | มากกว่า 20 ปี   |
|------------------------|-----------|--------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                        |           | 4.142  | 4.392           | 4.562           | 4.779           | 4.960           |
| 1-5 ปี                 | 4.142     | -      | -0.18<br>(0.16) | 0.39<br>(0.05)  | 0.64<br>(0.02*) | 0.22<br>(0.30)  |
| 6-10 ปี                | 4.392     | -      | -               | 0.57<br>(0.01*) | 0.82<br>(0.00*) | 0.39<br>(0.80)  |
| 11-15 ปี               | 4.562     | -      | -               | -               | 0.25<br>(0.43)  | -0.17<br>(0.53) |
| 16-20 ปี               | 4.779     | -      | -               | -               | -               | -0.42<br>(0.20) |
| มากกว่า 20 ปี          | 4.960     | -      | -               | -               | -               | -               |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 55 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพของงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 16-20 ปี และส่วนระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี และ 16-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64, 0.57 และ 0.82 ตามลำดับ นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 56 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปริมาณงาน

| ระยะเวลาใน<br>การทำงาน | ค่าเฉลี่ย | 1-5 ปี | 6-10 ปี          | 11-15 ปี        | 16-20 ปี        | มากกว่า 20 ปี   |
|------------------------|-----------|--------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                        |           | 3.29   | 3.35             | 3.43            | 3.58            | 3.91            |
| 1-5 ปี                 | 3.29      | -      | -0.34<br>(0.01*) | 0.15<br>(0.44)  | 0.29<br>(0.27)  | 0.22<br>(0.28)  |
| 6-10 ปี                | 3.35      | -      | -                | 0.49<br>(0.02*) | 0.63<br>(0.03*) | 0.56<br>(0.01*) |
| 11-15 ปี               | 3.43      | -      | -                | -               | 0.14<br>(0.65)  | 0.74<br>(0.78)  |
| 16-20 ปี               | 3.58      | -      | -                | -               | -               | -0.68<br>(0.83) |
| มากกว่า 20 ปี          | 3.91      | -      | -                | -               | -               | -               |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 56 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพของงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี และส่วนระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี 16-20 ปี และมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34, 0.49, 0.63 และ 0.56 ตามลำดับ นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 57 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา

| ระยะเวลาใน<br>การทำงาน | ค่าเฉลี่ย | 1-5 ปี | 6-10 ปี          | 11-15 ปี        | 16-20 ปี        | มากกว่า 20 ปี   |
|------------------------|-----------|--------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                        |           | 4.52   | 4.67             | 4.73            | 4.86            | 5.09            |
| 1-5 ปี                 | 4.52      | -      | -0.36<br>(0.00*) | 0.22<br>(0.24)  | -0.12<br>(0.62) | 0.07<br>(0.73)  |
| 6-10 ปี                | 4.67      | -      | -                | 0.57<br>(0.01*) | 0.23<br>(0.37)  | 0.43<br>(0.05)  |
| 11-15 ปี               | 4.73      | -      | -                | -               | -0.34<br>(0.25) | -0.15<br>(0.56) |
| 16-20 ปี               | 4.86      | -      | -                | -               | -               | 0.19<br>(0.53)  |
| มากกว่า 20 ปี          | 5.09      | -      | -                | -               | -               | -               |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 57 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเวลา พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี และส่วนระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36 และ 0.57 ตามลำดับ นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 58 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านค่าใช้จ่าย

| ระยะเวลาใน<br>การทำงาน | ค่าเฉลี่ย | 1-5 ปี | 6-10 ปี          | 11-15 ปี        | 16-20 ปี        | มากกว่า 20 ปี   |
|------------------------|-----------|--------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                        |           | 3.54   | 3.65             | 3.69            | 3.96            | 4.03            |
| 1-5 ปี                 | 3.54      | -      | -0.33<br>(0.01*) | 0.16<br>(0.39)  | -0.27<br>(0.28) | 0.47<br>(0.81)  |
| 6-10 ปี                | 3.65      | -      | -                | 0.49<br>(0.02*) | 0.62<br>(0.82)  | 0.38<br>(0.08)  |
| 11-15 ปี               | 3.69      | -      | -                | -               | -0.43<br>(0.15) | -0.11<br>(0.67) |
| 16-20 ปี               | 3.96      | -      | -                | -               | -               | 0.32<br>(0.30)  |
| มากกว่า 20 ปี          | 4.03      | -      | -                | -               | -               | -               |

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 58 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี และส่วนระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 และ 0.49 ตามลำดับ นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน



สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ วิธี Stepwise

ตารางที่ 59 แสดงการเพิ่มสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (ณ) และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ )

| ตัวแปรพยากรณ์ | R     | $R^2$ | $R^2$ -Change | SE est | F       | p-value |
|---------------|-------|-------|---------------|--------|---------|---------|
| D             | 0.637 | 0.405 | 0.405         | 0.451  | 121.340 | 0.000*  |
| D C           | 0.693 | 0.480 | 0.074         | 0.423  | 81.644  | 0.000*  |
| D C A         | 0.702 | 0.493 | 0.013         | 0.419  | 56.986  | 0.000*  |

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

หมายเหตุ : D หมายถึง ด้านความมั่นคงของงาน

C หมายถึง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

A หมายถึง ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร

จากตารางที่ 59 พบว่าด้านความมั่นคงของงาน เป็นตัวแปรตัวแรกที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้สูงสุด ต่อมาเป็นด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.702 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 49.30 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 0.41$

ตารางที่ 60 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์

| ตัวแปร                                 | b     | $\beta$ | t     | p-value |
|----------------------------------------|-------|---------|-------|---------|
| ด้านความมั่นคงของงาน                   | 0.283 | 0.326   | 4.136 | 0.000*  |
| ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ              | 0.258 | 0.335   | 4.609 | 0.000*  |
| ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร           | 0.152 | 0.146   | 2.114 | 0.000*  |
| ค่าคงที่ 1.750 ; $SE_{est} = \pm 0.41$ |       |         |       |         |

จากตารางที่ 60 จะพบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานได้สูงสุด โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) เป็น 0.335 รองลงมาเป็นด้านความมั่นคงของงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) เป็น 0.326 ส่วนด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) เป็น 0.146 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 0.41$  และสมการพยากรณ์ความพึงพอใจประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถแสดงในรูปแบบคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$Y = 1.750 + 0.283(D) + 0.258(C) + 0.152(A)$$

**สมมติฐานข้อที่ 5** ปัจจัยจุดใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ วิธี Stepwise

**ตารางที่ 61** แสดงการเพิ่มสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ( $\alpha$ ) และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ )

| ตัวแปรพยากรณ์ | R     | R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> -Change | SE est | F       | p-value |
|---------------|-------|----------------|------------------------|--------|---------|---------|
| G             | 0.705 | 0.497          | 0.497                  | 0.415  | 175.708 | 0.000*  |
| G F           | 0.750 | 0.563          | 0.666                  | 0.388  | 113.983 | 0.000*  |
| G F I         | 0.771 | 0.564          | 0.031                  | 0.374  | 85.955  | 0.000*  |

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

หมายเหตุ : G หมายถึง ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

F หมายถึง ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

I หมายถึง ด้านลักษณะงาน

จากตารางที่ 61 พบว่าด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เป็นตัวแปรตัวแรกที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้สูงสุด ต่อมาเป็นด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านลักษณะงาน ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.771 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 56.4 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 0.37$

ตารางที่ 62 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์

| ตัวแปร                                 | b     | $\beta$ | t     | p-value |
|----------------------------------------|-------|---------|-------|---------|
| ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ           | 0.409 | 0.464   | 7.624 | 0.000*  |
| ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน          | 0.246 | 0.269   | 4.798 | 0.000*  |
| ด้านลักษณะงาน                          | 0.189 | 0.208   | 3.692 | 0.000*  |
| ค่าคงที่ 1.003 ; $SE_{est} = \pm 0.37$ |       |         |       |         |

จากตารางที่ 62 จะพบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้สูงสุด โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) เป็น 0.464 รองลงมาเป็นด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) เป็น 0.269 และส่วนด้านลักษณะงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) เป็น 0.208 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 0.37$  และสมการพยากรณ์ความพึงพอใจประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถแสดงในรูปแบบคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$Y = 1.003 + 0.409(G) + 0.246(F) + 0.189(I)$$

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 180 คน

#### 1. สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) Independent Samples t-test One-way Analysis และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ดังนี้

##### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้ประมาณ 15,000-20,000 บาท ระยะเวลาในการทำงานประมาณ 1-5 ปี

##### 1.2 ข้อมูลแสดงความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังนี้



เป็นการแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ตามความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นการแสดงภาพรวม

จากการพิจารณาพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจพนักงานปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการบังคับบัญชา รองลงมาด้านความมั่นคงของงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

**1.2.1 ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ ในองค์กรของท่านมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ รองลงมากฎ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรช่วยให้ท่านปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการกำหนดแผน นโยบายสอดคล้องกับความต้องการ และเป้าหมายของนโยบายระดับสูง และผู้บังคับบัญชามอบหมาย และกระจายงานได้เหมาะสมกับความสามารถตามลำดับ

**1.2.2 ด้านการบังคับบัญชา** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจช่วยเหลือแนะนำท่านเสมอเมื่อท่านต้องการคำปรึกษา รองลงมาผู้บังคับบัญชาสามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่พนักงานในองค์กรได้เช่น พฤติกรรม/เป็นผู้นำแห่งการพัฒนาคุณภาพ/เป็นผู้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของท่าน และผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่านไม่ก้าวก่ายหน้าที่การงานตามลำดับ

**1.2.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ** โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ การจัดสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น รองลงมาเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ การพิจารณาผลตอบแทนการ



1271444644

เลื่อนชั้นเงินเดือนมีความโปร่งใส และยุติธรรม และมีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลา และหน้าที่ที่รับผิดชอบตามลำดับ

**1.2.4 ด้านความมั่นคงของงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคำจูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ ท่านมีความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ รองลงมาท่านได้รับคำ ปรีกษา ช่วยเหลือ เมื่อเกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และ ท่านมีส่วนได้รับรู้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรม และการทำงานในองค์กรนี้มีความมั่นคง และยั่งยืนโดยไม่คิดอยากไปอยู่หน่วยงานอื่นตามลำดับ

**1.2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคำจูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ ภายในองค์กรของท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกัน รองลงมาสภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กรท่าน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง ื่อต่อการทำงาน ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน และการทำงานในองค์กรนี้มีความมั่นคง และองค์กรของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ สำหรับการทำงานที่เหมาะสม และเพียงพอตามลำดับ

### **1.3 ข้อมูลแสดงความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังนี้

เป็นการแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ตามความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นการแสดงภาพรวม

จากการพิจารณาพนักงานเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับ



ถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีระดับความคิดเห็นน้อยตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

**1.3.1 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ ท่านทุ่มเทการทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ รองลงมาท่านสามารถกำหนดเป้าหมาย และวางแผนวิธีการทำงานของตนเองได้ งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จทุกครั้ง และท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จอยู่เสมอตามลำดับ

**1.3.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานพิเศษให้ท่าน รองลงมาผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ ท่านได้รับการยอมรับในที่ทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อนร่วมงานมักขอคำแนะนำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากท่านเสมอตามลำดับ

**1.3.3 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ พนักงานทุกคนในองค์กรสามารถเลื่อนสู่ตำแหน่งในระดับสูงได้ตามความรู้ความสามารถของตนเอง รองลงมางานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ท่านมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น และหลักเกณฑ์ในการประเมินผลความก้าวหน้าในการทำงานอย่างเที่ยงตรงทำให้ท่านได้เลื่อนรับตำแหน่งที่สูงขึ้นตามลำดับ

**1.3.4 ด้านลักษณะงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ งานที่ท่านปฏิบัติในหน้าที่ต้องอาศัยเทคนิค และความรู้ที่ทันสมัย รองลงมางานที่ท่านปฏิบัติต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความชำนาญ งานที่ท่านรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ และงานที่ท่านปฏิบัติทำให้ท่านเกิดความรู้สึกระตือรือร้นอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอตามลำดับ

**1.3.5 ด้านความรับผิดชอบ** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

ขององค์กรเป็นอย่างดี รองลงมาท่านสามารถรับผิดชอบในงานหลายๆด้านด้วยความเต็มใจ ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความชัดเจนตามลำดับ

#### 1.4 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังนี้

เป็นการแสดงระดับความคิดเห็นในแต่ละด้าน ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นการแสดงภาพรวม

จากการพิจารณาพนักงานเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคิดมากที่สุด ด้านเวลา รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านปริมาณงาน มีระดับความคิดเห็นน้อย ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

**1.4.1 ด้านคุณภาพของงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ ท่านได้วางแผนการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด รองลงมาท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้มากกว่างานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาท่านมีกระบวนการ และเทคนิควิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ และท่านสามารถจัดทำข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเรียบร้อย ตามลำดับ

**1.4.2 ด้านปริมาณงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ท่านปฏิบัติ เมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด รองลงมาปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติ เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน และปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานตามลำดับ



**1.4.3 ด้านเวลา** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ ท่านมาปฏิบัติ งานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ รองลงมา ท่านได้วางแผน การทำงานเพื่อการปฏิบัติงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด ท่านมีการติดตามงานที่ปฏิบัติ อยู่ตลอดเวลา ท่านปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด และท่านปฏิบัติงานได้ลุล่วงสำเร็จเป้าหมาย ตามลำดับ

**1.4.4 ด้านค่าใช้จ่าย** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ประหยัด และคุ้มค่า รองลงมาท่านสามารถบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด การเบิกค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และการจัดสรร งบประมาณด้านการจัดซื้อและซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และครุภัณฑ์ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

## 1.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานข้อที่ 1** จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตามตัวแปรตาม ซึ่งตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย และการบริหารงานขององค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงของงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับตัวแปรตาม คือ ปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.1** เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.2** อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.3** ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนที่ส่งผล

ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4** สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.5** รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.6** ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่ต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2** จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตามตัวแปรตาม ซึ่งตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใน 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบ กับตัวแปรตาม คือ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.1** เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.2** อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.3** ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4** สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.5** รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.6** ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 3** จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตามตัวแปรตาม ซึ่งตัวแปรอิสระ คือ ประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย กับตัวแปรตาม คือ ปัจจัยประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 3.1** เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3.2** อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3.3** ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3.4** สถานภาพที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่ต่างกัน



**สมมติฐานที่ 3.5** รายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3.6** รายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 4** ปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ รองลงมาเป็นด้านความมั่นคงของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 0.41$  สมการพยากรณ์ความพึงพอใจประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถแสดงในรูปแบบคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$Y = 1.750 + 0.283(D) + 0.258(C) + 0.152(A)$$

**สมมติฐานข้อที่ 5** ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ รองลงมาเป็นด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านลักษณะงาน โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 0.37$  สมการพยากรณ์ความพึงพอใจประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถแสดงในรูปแบบคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$Y = 1.003 + 0.409(G) + 0.246(F) + 0.189(I)$$



127144644



## 2. อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำข้อสรุป มาอภิปรายผลตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้ ผลการวิเคราะห์การทดสอบ สมมติฐานด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ และประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพแตกต่างกัน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ อัตราเงินเดือน จากการวิเคราะห์ด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่า ด้านเพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนต่างกัน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (รัตนชนก จันยัง, 2556) งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผล กำไร พบว่า ด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยค้ำจุนที่มีผล ต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน มา Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันผลต่อแรงจูงใจการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนไม่ แตกต่างกัน

ส่วนปัจจัยจูงใจที่ส่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ รัตนชนก จันยัง (2556) งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร พบว่า ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันผล ต่อแรงจูงใจการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจไม่แตกต่างกัน

ส่วนประสิทธิภาพที่ส่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพไม่ต่างกัน ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนชนก จันยัง (2556) งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร พบว่า ด้านเพศ อายุ ระดับ การศึกษา และสถานภาพ มีปัจจัยด้านประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ ไม่แตกต่างกัน

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมผู้วิจัยมีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ด้านปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### 3.1.1.ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร

จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ จึงต้องการให้ผู้บริหารมอบหมาย และกระจายงานได้เหมาะสมกับความสามารถ และควรมีการกำหนดแผนนโยบายสอดคล้องกับความต้องการ และเป้าหมายของนโยบายระดับสูง

#### 3.1.2.ด้านการบังคับบัญชา

จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ จึงต้องการให้ผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่านไม่ก้าวก่ายหน้าที่การงาน และผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของท่าน

#### 3.1.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ จึงต้องการให้ผู้บริหารมีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลา และหน้าที่ที่รับผิดชอบให้กับพนักงาน และควรมีการพิจารณาผลตอบแทนการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความโปร่งใส และยุติธรรมให้กับพนักงาน จะต้องให้เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

#### 3.1.4 ด้านความมั่นคงของงาน

จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ จึงต้องการให้องค์กรมีการทำงานอย่างมั่นคง และยั่งยืนโดยไม่คิดอยากไปอยู่หน่วยงานอื่น ควรให้พนักงานได้รับคำปรึกษาช่วยเหลือ เมื่อเกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และพนักงานควรมีส่วนได้รับรู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรม

#### 3.1.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ จึงต้องการให้ผู้บริหารมีการจัดอุปกรณ์เครื่องมือ สำหรับการทำงานที่

เหมาะสม และเพียงพอ มีการให้ความปลอดภัยกับพนักงานระหว่างในการทำงาน และควรมีการสร้างสภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กร เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง เอื้อต่อการทำงานของพนักงาน

### 3.2 ด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### 3.2.1.ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ จึงต้องการให้พนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จทุกครั้ง พนักงานควรมีสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จอยู่เสมอ

#### 3.2.2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ จึงต้องการให้พนักงานช่วยกันปรึกษาหรือคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยอมรับในที่ทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานควรมีการยกย่องชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ

#### 3.2.3 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ จึงต้องการให้ผู้บริหารมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลความก้าวหน้าในการทำงานอย่างเที่ยงตรงทำให้ท่านได้เลื่อนรับตำแหน่งที่สูงขึ้น และจะต้องมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

#### 3.2.4 ด้านลักษณะงาน

จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ จึงต้องการให้ผู้บริหารมีการสร้างความกระตือรือร้นในงานของพนักงาน เพื่อพนักงานจะได้อยากปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอ

#### 3.2.5 ด้านความรับผิดชอบ

จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ จึงต้องการให้ผู้บริหารมอบหมายงานให้กับพนักงานอย่างชัดเจน และให้ความอิสระกับพนักงานในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้



### 3.3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

#### 3.3.1 ด้านคุณภาพของงาน

จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ จึงต้องการให้พนักงานควรมีกระบวนการ และเทคนิควิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ และมีการจัดทำข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างเรียบร้อย

#### 3.3.2 ด้านปริมาณงาน

จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ จึงต้องการให้ผู้บริหารมอบหมายปริมาณงานให้กับพนักงานอย่างมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน และจะต้องมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติ เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด

#### 3.3.3 ด้านเวลา

จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ จึงต้องการให้พนักงานปฏิบัติงานได้ลุล่วงสำเร็จเป้าหมาย และปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดและมีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา

#### 3.3.4 ด้านค่าใช้จ่าย

จากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ จึงต้องการให้ผู้บริหารมีการจัดสรรงบประมาณด้านการจัดซื้อและซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และครุภัณฑ์ในการปฏิบัติงาน และมีการเบิกค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ

### 4. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

4.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจดำเนินการในรูปแบบของงานวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีการสัมภาษณ์สังเกตพฤติกรรม การทดสอบ ฯลฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนงาน สามารถสะท้อนความคิดของทั้งผู้บริหารและพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาจากทั้งสองด้านมาวิเคราะห์เป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของพนักงานได้ตรงจุดและพนักงานเข้าใจถึงบทบาท แนวคิด นโยบายของผู้บริหาร และการธำรงรักษาพนักงานที่เก่ง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานของธนาคารอื่นๆ เพื่อนำผลไปใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหาร



## บรรณานุกรม

- [ระบบออนไลน์], บมจ.ธนาคารกรุงเทพ. 2559. รายงานประจำปี 2559 . แหล่งที่มา  
[http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/Documents/Site%20Documents/Annual%20Report/2016/AR2016\\_Th.pdf](http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/Documents/Site%20Documents/Annual%20Report/2016/AR2016_Th.pdf) (วันที่สืบค้น 30 พฤษภาคม 2559).
- เกรียงศักดิ์ เดชะวงศ์. 2554. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่). วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. 2542. ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ถนัดรบ, ณัฐธัญ. 2545. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ. การไฟฟ้าแห่งประเทศไทย. สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ธัญญณณช รุ่งโรจน์สุวรรณ. 2553. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอมรินทร์บู้ค เซ็นเตอร์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปริศนา พิมพา. 2558. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ. เมืองแมน, เทพพนม และสรวง สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- รัตน์ชนก จันยัง. 2556. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2525. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วิชัย แหวนเพชร. 2534. มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมกล.
- วิเชียร ใจดี. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจังหวัดทหารบก สุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธราช.
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. 2532. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สันติวงศ์, ธงชัย และชัยยศ สันติวงศ์. 2533. พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.



1271444644

MU E-THESIS 5806401022 proposal / recv: 20102560 18:26:14 / seq: 82

สุริพร สงหมื่นไวย. 2551. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา :  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์. ขอนแก่น.

Dersal, Van และR, William. 1968. *The successful supervisor in government and business*. New York: Harper & Brothers.

Gilmer และB, Von Haller. 1966. *Industrial Psychology*. New York: McGraw-Hill.

H., Maslow.Abraham. 1954. *Motivation and Personailty*. Herper and Brother: New York.

Herzberg.Frederick. 1968. *The motivation to work*. Wiley: New York.

Mayo, Elton. 1933. *The Human Problems of an Industrialized Civilization*. New York: Macmillan.

Plowman, Grosvenor E และPeterson, E. 1989. *Business Organization and Management*. Irwin: Illinois.

Yamane Taro. 1973. *Statistics an introduction analysis*. Harper&Row Publisher: New York.



127144644

ภาคผนวก



127144644

MU E-THESIS 5806401022 proposal / recv: 20102560 18:26:14 / seq: 82

### แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด  
(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยมีความประสงค์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น  
อย่างอิสระ กรุณาตอบคำถามแต่ละข้อด้วยตัวของท่านเองตามสภาพความเป็นจริง และไม่ต้องลงชื่อ  
ในแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยถือว่าคำตอบ หรือข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นความลับและจะ  
นำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

3. แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยปัจจุบันที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ที่เสียสละเวลา  
อันสิ่งมีค่าของท่านเพื่อตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

นางสาวสาวิตรา สุวรรณ

นักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้



1271444644



### ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ถูกต้องกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่าน

#### 1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

#### 2. อายุ

( ) 22-30 ปี ( ) 31-40 ปี ( ) มากกว่า 40 ปี

#### 3. ระดับการศึกษา

( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโท ( ) สูงกว่าปริญญาโท

#### 4. สถานภาพ

( ) โสด ( ) สมรส ( ) หย่าร้าง ( ) แยกกันอยู่

#### 5. รายได้ต่อเดือน

( ) ไม่เกิน 15,000 บาท ( ) 15,000 – 20,000 บาท  
( ) 20,001 – 30,000 บาท ( ) 30,001 – 40,000 บาท  
( ) มากกว่า 40,000 บาท

#### 6. ระยะเวลาในการทำงาน

( ) 1-5 ปี ( ) 6-10 ปี ( ) 11-15 ปี ( ) 16-20 ปี  
( ) มากกว่า 20 ปี



1271444644

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านปัจจัยคำจูน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านซึ่งกำหนดค่าระดับความพึงพอใจดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

| ปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน                                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                                                       | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>นโยบายและการบริหารงานขององค์กร</b>                                                                                                 |                  |   |   |   |   |
| 1. มีการกำหนดแผน นโยบายสอดคล้องกับความต้องการ และเป้าหมายของนโยบายระดับสูง                                                            |                  |   |   |   |   |
| 2. กฎ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรช่วยให้ท่านปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น                                         |                  |   |   |   |   |
| 3. ในองค์กรของท่านมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ                                                                           |                  |   |   |   |   |
| 4. ผู้บังคับบัญชาขอมอบหมาย และกระจายงานได้เหมาะสมกับความสามารถ                                                                        |                  |   |   |   |   |
| <b>การบังคับบัญชา</b>                                                                                                                 |                  |   |   |   |   |
| 1. ผู้บังคับบัญชาสามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่พนักงานในองค์กรได้เช่น พฤติกรรม/เป็นผู้นำแห่งการพัฒนาคุณภาพ/เป็นผู้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง |                  |   |   |   |   |
| 2. ผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่านไม่ก้าวก่ายหน้าที่การงาน                                                            |                  |   |   |   |   |
| 3. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของท่าน                                                           |                  |   |   |   |   |
| 4. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจช่วยเหลือ แนะนำท่านเสมอเมื่อท่านต้องการคำปรึกษา                                                           |                  |   |   |   |   |

| ปัจจัยคำจวนที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน                                                              | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                 | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>เงินเดือนและสวัสดิการ</b>                                                                    |                  |   |   |   |   |
| 1. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ                                     |                  |   |   |   |   |
| 2. การพิจารณาผลตอบแทนการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความโปร่งใส และยุติธรรม                            |                  |   |   |   |   |
| 3. มีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลา และหน้าที่ที่รับผิดชอบ                                     |                  |   |   |   |   |
| 4. การจัดสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น    |                  |   |   |   |   |
| <b>ความมั่นคงของงาน</b>                                                                         |                  |   |   |   |   |
| 1. การทำงานในองค์กรนี้มีความมั่นคง และยั่งยืนโดยไม่คิดอยากไปอยู่หน่วยงานอื่น                    |                  |   |   |   |   |
| 2. ท่านได้รับคำปรึกษา ช่วยเหลือ เมื่อเกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่                  |                  |   |   |   |   |
| 3. ท่านมีความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่                                                |                  |   |   |   |   |
| 4. ท่านมีส่วนได้รับรู้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรม |                  |   |   |   |   |
| <b>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>                                                                    |                  |   |   |   |   |
| 1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กรท่าน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง เอื้อต่อการทำงาน                   |                  |   |   |   |   |
| 2. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ สำหรับการทำงานที่เหมาะสม และเพียงพอ                         |                  |   |   |   |   |
| 3. ภายในองค์กรของท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกัน                   |                  |   |   |   |   |
| 4. ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะทำงาน                                                                  |                  |   |   |   |   |



1271444644



### ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านซึ่งกำหนดค่าระดับความพึงพอใจดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

| ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                    | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน</b>                                                                   |                  |   |   |   |   |
| 1. งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จทุกครั้ง                                                      |                  |   |   |   |   |
| 2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จอยู่เสมอ                                            |                  |   |   |   |   |
| 3. ท่านสามารถกำหนดเป้าหมาย และวางแผนวิธีการทำงานของตนเองได้                                        |                  |   |   |   |   |
| 4. ท่านทุ่มเทการทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ                                  |                  |   |   |   |   |
| <b>การได้รับการยอมรับนับถือ</b>                                                                    |                  |   |   |   |   |
| 1. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานพิเศษให้ท่านปฏิบัติงานอยู่เสมอ                                          |                  |   |   |   |   |
| 2. เพื่อนร่วมงานมักขอคำแนะนำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากท่านเสมอ                                       |                  |   |   |   |   |
| 3. ท่านได้รับการยอมรับในที่ทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน |                  |   |   |   |   |
| 4. ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ                  |                  |   |   |   |   |



| ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน                                                                   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                      | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b>                                                                   |                  |   |   |   |   |
| 1. พนักงานทุกคนในองค์กรสามารถเลื่อนสู่ตำแหน่งในระดับสูงได้ตามความรู้ความสามารถของตนเอง               |                  |   |   |   |   |
| 3. งานที่ท่านปฏิบัติมีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน                           |                  |   |   |   |   |
| 4. หลักเกณฑ์ในการประเมินผลความก้าวหน้าในการทำงานอย่างเที่ยงตรงทำให้ท่านได้เลื่อนรับตำแหน่งที่สูงขึ้น |                  |   |   |   |   |
| <b>ลักษณะงาน</b>                                                                                     |                  |   |   |   |   |
| 1. งานที่ท่านรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ                                                        |                  |   |   |   |   |
| 2. งานที่ท่านปฏิบัติต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความชำนาญ                                                 |                  |   |   |   |   |
| 3. งานที่ท่านปฏิบัติในหน้าที่ต้องอาศัยเทคนิค และความรู้ที่ทันสมัย                                    |                  |   |   |   |   |
| 4. งานที่ท่านปฏิบัติทำให้ท่านเกิดความรู้สึกระตือรือร้นอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ                         |                  |   |   |   |   |
| <b>ความรับผิดชอบ</b>                                                                                 |                  |   |   |   |   |
| 1. ท่านสามารถรับผิดชอบในงานหลายๆด้านด้วยความเต็มใจ                                                   |                  |   |   |   |   |
| 2. ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นอย่างดี                                             |                  |   |   |   |   |
| 3. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้                               |                  |   |   |   |   |
| 4. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความชัดเจน                                                               |                  |   |   |   |   |



127144644

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านซึ่งกำหนดค่าระดับความคิดเห็นดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

| ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน                                         | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                            | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>คุณภาพของงาน</b>                                                        |                  |   |   |   |   |
| 1. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้มากกว่างานที่ได้รับมอบหมาย       |                  |   |   |   |   |
| 2. ท่านมีกระบวนการ และเทคนิควิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ     |                  |   |   |   |   |
| 3. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน        |                  |   |   |   |   |
| 4. ท่านสามารถจัดทำข้อมูล รายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเรียบร้อย |                  |   |   |   |   |
| 5. ท่านได้วางแผนการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด      |                  |   |   |   |   |
| <b>ปริมาณงาน</b>                                                           |                  |   |   |   |   |
| 1. ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน                       |                  |   |   |   |   |
| 2. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน    |                  |   |   |   |   |
| 3. ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติ เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด             |                  |   |   |   |   |
| 4. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ท่านปฏิบัติ เมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด  |                  |   |   |   |   |

| ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน                                                               | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านเวลา</b>                                                                                  |                  |   |   |   |   |
| 1. ท่านปฏิบัติงานได้ลุล่วงสำเร็จเป้าหมาย                                                         |                  |   |   |   |   |
| 2. ท่านปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด                                                             |                  |   |   |   |   |
| 3. ท่านได้วางแผนการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด                                   |                  |   |   |   |   |
| 4. ท่านมาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ                                          |                  |   |   |   |   |
| 5. ท่านมีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา                                                      |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านค่าใช้จ่าย</b>                                                                            |                  |   |   |   |   |
| 1. ท่านสามารถบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด       |                  |   |   |   |   |
| 2. ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ประหยัด และคุ้มค่า                 |                  |   |   |   |   |
| 3. การเบิกค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ                                               |                  |   |   |   |   |
| 4. การจัดสรรงบประมาณด้านการจัดซื้อและซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และครุภัณฑ์ในการปฏิบัติงาน |                  |   |   |   |   |



127144644



## ประวัติผู้วิจัย

|                 |                     |                                                  |
|-----------------|---------------------|--------------------------------------------------|
| ชื่อ            | นางสาวสวิตรา สุวรรณ |                                                  |
| เกิดเมื่อ       | 11 กันยายน พ.ศ.2535 |                                                  |
| ประวัติการศึกษา | 2557                | ศป.บ.(เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) มหาวิทยาลัยแม่โจ้       |
| ประวัติการทำงาน | 2558                | บมจ.ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดแม่มาลัย |



127144644

MTU E-THESIS 5806401022 proposal / recv: 20102560 18:26:14 / seq: 82