

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์¹

FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES
CASE STUDIES OF KASIKORN BANK PHETCHABUN PROVINCE

สุกัญญา พลรักษ์²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ จำนวน 70 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานและรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบค่าเฉลี่ยแบบที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ (3) ปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกและอยู่ในระดับสูงมาก

คำสำคัญ : แรงจูงใจ / ประสิทธิภาพ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

Factors Affecting the Performance of Employees. Case Studies of Kasikorn Bank Phetchabun Province is the independent study which aims to (1) to study the motivating factors affecting the performance of employees. Case Studies of Kasikorn Bank Phetchabun Province (2) to study the performance of employees. Case Studies of Kasikorn Bank Phetchabun Province (3) to study the relationship between motivation and work efficiency of employees Case Studies of Kasikorn Bank Phetchabun Province. This research is a quantitative research. Using a survey research method through a questionnaire. The population 70 people. The statistics used for data analysis were Percentage, Mean, Standard Deviation and the statistics used in hypothesis testing were t-test and one-way ANOVA and to find a relationship between motivation and operational effectiveness of Kasikorn Bank. Phetchabun Province by determining the Pearson Correlation coefficient. The results of the data analysis revealed that (1) Motivation for employees' work, a case study of Kasikorn Bank. Phetchabun Province Overall, it was at the highest level (2) Effectiveness in the work of employees. A case study of Kasikorn Bank. Phetchabun Province Overall, it was at the highest level and (3) Motivation factors for employees' work efficiency, a case study of Kasikorn Bank. Phetchabun Province Which were in very positive correlation and were at a very high level.

Keywords: Motivation / Effectiveness

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมืองการปกครอง และเทคโนโลยี ที่เชื่อมโยงโลกเข้าด้วยกัน ในลักษณะของโลกไร้พรมแดน ที่มีความเจริญด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร มีการเคลื่อนย้ายทุน แรงงาน และความคิดกันอย่างเสรี โลกยุคปัจจุบันและอนาคตจึงเป็นโลกของการแสวงหาความรู้ และใช้ความรู้เป็นฐานอย่างเข้มข้น เพื่อเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการแข่งขัน องค์กรจึงต้องมีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหรือทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่สำคัญ ได้แก่ บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหารจัดการ (Management) หรือที่เรียกว่า 4M's ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เพราะการบริหารจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณเพียงพอ วัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงานหรือโครงการ รวมทั้งจะต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในองค์กร คือ ทรัพยากรมนุษย์ หรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั่นเอง เป็นส่วนที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กร และประสบความสำเร็จในองค์กร ซึ่งการบริหารองค์กรนั้น จำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพราะหากไม่ดำเนินการตามกระบวนการอย่างเป็นระบบนั้นจะก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรในอนาคตได้ การที่องค์กรจะสามารถรักษามูลค่าที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร จำเป็นจะต้องสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในองค์กร เพื่อให้บุคลากรที่แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและยังรวมไปถึงการสร้างความผูกพันให้กับบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพ ไม่มีการขาดงาน การลาออก มีการปฏิบัติงานที่ทันต่อเวลา และผลงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งทำให้เกิดความจงรักภักดี การรักษาผลประโยชน์ในองค์กร ดังนั้น จะเห็นได้ว่า หากบุคลากรในองค์กรได้รับการจูงใจในการทำงานให้เขาเหล่านั้นได้บรรลุถึงความต้องการของตนแล้วก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร รวมถึงสามารถสร้างความผูกพันในองค์กรให้กับคนในองค์กรได้

ธนาคารกสิกรไทย เป็นองค์กรหนึ่งที่มีสายงานในการปฏิบัติงานหลายสายการปฏิบัติ และแต่ละสายการปฏิบัติงานจะประกอบไปด้วยบุคลากร และด้วยสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมอย่างมาก อย่างเช่นสถานการณ์การระบาดโควิด - 19 ที่ส่งผลกระทบไปทั่วภาคส่วน องค์กรจึงต้องมีการศึกษาแนวทางในการบริหารบุคลากร ให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของ Frederick Herzberg ได้แบ่งปัจจัยการจูงใจออกเป็น 2 องค์กรประกอบ ดังนี้ 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) 2) ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) สองปัจจัยนี้ เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้

พนักงานเกิดความรู้สึกงูใจ อยากทำงานกับองค์กร และนอกจากการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานแล้ว สภาพแวดล้อมภายในองค์กรหรือสถานประกอบการถือเป็นเรื่องสำคัญอีกประการหนึ่ง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลให้หน่วยงานนำไปปรับปรุงให้กับพนักงานอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม ทัดเทียมกับองค์กรอื่น ๆ ผู้ศึกษาเชื่อว่า ถ้าหากมีการจัดการองค์กรให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์แล้ว จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการที่จะทำให้พนักงานมีความรักองค์กร พร้อมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้ธนาคารกสิกรไทย ให้สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กร และประสบความสำเร็จในองค์กร

คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์เป็นอย่างไร
2. ปัจจัยประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์เป็นอย่างไร
3. แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์

แนวคิด ทฤษฎี และวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของแรงจูงใจ

ปฐมวงค์ สีหาเสนา (2557, หน้า 11) ได้ให้ความหมาย “การจูงใจหรือความพึงพอใจ” ว่าหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการ รับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคลากรได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนอง ความต้องการ ให้แก่บุคลากรนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคลากรย่อมมี ความแตกต่างกันไป ตอบสนองความ

ต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความ ไม่สมดุลเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของ บุคลากร ซึ่งมีผลการเลือกที่จะปฏิบัติ ในกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

ทฤษฎีความต้องการ: ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959, อ้างถึงใน ปัญญาพร ฐิติพงษ์, 2558, หน้า 8) เป็นทฤษฎีที่ Frederick Herzberg นักจิตวิทยาชาวอเมริกันเป็นผู้สร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1959

Herzberg ได้แบ่งปัจจัยการจูงใจออกเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่กระตุ้นทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง

2. ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

สรุป ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นปัจจัยภายนอกที่กระตุ้นทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้สองปัจจัยควบคู่กัน ไปในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบุคคลที่ปฏิบัติ ในองค์กร

องค์ประกอบของการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

Campbell (1977, อ้างถึงใน อุทัย เลหาวิเชียร, 2563, หน้า 161) ให้ความสำคัญในเรื่องประสิทธิผล องค์กรว่า ประสิทธิภาพนั้นได้เกิดขึ้นมาอย่างยาวนานและกว้างขวาง ตั้งแต่ยุคแรกในการศึกษาเกี่ยวกับ ทฤษฎีองค์กร และถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นแก่นของแนวคิดที่มีผลในการขับเคลื่อนองค์กรในด้าน ต่างๆ เช่น โครงสร้างขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร ภาวะผู้นำ การวางแผนทางด้านยุทธศาสตร์ของ องค์กร เพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรจึงถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของผู้บริหารที่จะต้องบรรลุถึง และประสิทธิผลขององค์กร (Organization Effectiveness) ก็ยังมีความสำคัญต่อทิศทางขององค์กร เพราะเป็นการมองในระดับขององค์กรที่ จะบรรลุ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในเชิงกระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งสามารถที่จะส่งผล ในเรื่องของความอยู่รอดขององค์กรด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variable)

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ
สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2. ความก้าวหน้า
3. การได้รับการยอมรับนับถือ
4. ความสำเร็จ
5. ความรับผิดชอบ

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors)

1. นโยบายและการบริหารงาน
2. ค่าตอบแทน
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
6. ความมั่นคงในการทำงาน

ทฤษฎี Frederick Herzberg

ตัวแปรตาม

(Dependent Variable)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ
ผู้ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย
จังหวัดเพชรบูรณ์

1. คุณภาพของงาน
2. การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ
องค์กร
3. การใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่าง
คุ้มค่า
4. ความตรงต่อเวลา
5. การทำงานร่วมกับผู้อื่น

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์
จำนวน 70 คน เนื่องจากมีประชากรที่สามารถหาจำนวนได้แน่นอน ผู้วิจัยจึงศึกษาจากประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่เรียบเรียงขึ้นเอง โดยจากการศึกษา ทบทวนแนวความคิด
ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากการทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด จากนั้นนำกรอบแนวคิดที่ได้ไปสร้างแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร

2. สร้างแบบสอบถาม (questionnaire) เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมภายในของบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็น เจตคติ เกี่ยวกับ แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งนี้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบเนื้อหา นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเอง โดยจากการทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมีความครบถ้วนและสอดคล้องตรงกับเนื้อหาที่เรื่องที่จะศึกษา

การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้ทำการนำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มทดสอบ โดยมีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน ก่อนการเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรจริง ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่า หรือ เท่ากับ 0.7 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2557) และเพื่อตรวจสอบความแม่นยำและความเหมาะสมของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ใช้สูตรของ Cronbach, (1970) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากการทำ Pilot Test ในการทดสอบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในทุก ๆ ด้านจึงรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลเชิงสำรวจ การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม
ดำเนินการ ดังนี้

1.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ที่เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้
ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

1.2 นำแบบสอบถามไปแจกให้กับประชากรด้วยตนเอง และประสานงานกับพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทยในแต่ละสาขา จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์การเก็บรวบรวม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการสนับสนุนการศึกษาให้มีความสมบูรณ์
โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา และบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา
ตลอดจนการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะ
ของข้อมูลและตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการบรรยายข้อมูลด้วยสถิติเบื้องต้น ดังนี้

1.1 ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ
การศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ
(Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร
กสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปร
ต้นและตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ค่าสถิติดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อทดสอบหาความแตกต่าง ด้วยการทดสอบค่าเฉลี่ยแบบที (t-test)
และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

2.2 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ซึ่งเป็นการหาค่า
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่อยู่ในมาตรวัดระดับ Interval Scale หรือ Ratio Scale ค่าที่ได้เรียกว่า
“สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์” ปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาในระดับปริญญาตรี และการศึกษาในระดับปริญญาโท ตำแหน่งงานเป็น ระดับหัวหน้าส่วน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี

2. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ จากผลการศึกษา พบว่า จากกลุ่มประชากร จำนวน 70 คน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ลำดับที่ 1 คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ค่าตอบแทน ความสำเร็จ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ จากผลการศึกษา พบว่า จากกลุ่มประชากร จำนวน 70 คน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า ลำดับที่ 1 คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่น รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลา การใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า คุณภาพของงาน และ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สรุปผลได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันโดยภาพรวม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษา แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตรีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาไว้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านการยอมรับนับถือ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานให้เกิดประสิทธิผล ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ควรให้การยอมรับในความรู้ ความสามารถ ใ้วางใจต่องานของผู้ปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ และเมื่อการทำงานประสบผลสำเร็จควรยกย่องให้ได้รับทราบ

ภายในหน่วยงาน เพื่อแสดงถึงความสำคัญและการยอมรับนับถือในผลงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้
งานเกิดประสิทธิผล

2. ด้านค่าตอบแทน เป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมี
ประสิทธิผล ควรมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรม จะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและ
กำลังใจในการทำงาน

3. ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติมีทัศนคติที่ดี มีลักษณะเชิง
บวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการของ
องค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุด

4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยนี้ล้วนเป็นปัจจัยที่
เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งการทำงานของบุคคลส่วนใหญ่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
เสมอ ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งบุคคลภายนอกองค์กร บรรยากาศเหล่านี้หาก
เป็นบรรยากาศที่ดี ผู้บังคับบัญชามีการยอมรับฟังความคิดเห็น มีเมตตา มีการทำงานที่เป็นระบบ กอปรกับมี
เพื่อนร่วมงานที่เป็นเหมือนทีม คอยช่วยเหลือ แนะนำ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้บรรยากาศในการทำงานที่ดี
บุคคลนั้นย่อมจะทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่องค์กรก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่ชัดเจน และนำไปสู่
การพัฒนาที่ตรงประเด็น อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ หรือในส่วนของเขตจังหวัดต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้เครือข่ายของ
ธนาคารกสิกรไทย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ
ผู้ปฏิบัติงาน

3. ควรศึกษาเพิ่มในประเด็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันของพนักงาน เป็นแนวทาง
ในการกำหนดแนวทางบริหารพนักงาน และสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัด
เพชรบูรณ์ ได้อย่างเหมาะสมเพื่อจะทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- เกษมรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง
องค์การคลังสินค้า. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เหมมารี รัชษ์ชูชีพ. (2553). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บริษัท ทริปเพิ้ล กรุ๊ป จำกัด.
- จิรนนท์ แสงวงการ. (2562). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสายงาน
สนับสนุนของกรมทางหลวง. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- เฉลิม สุขเจริญ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ
บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชานนท์ อภิชัยณรงค์. (2557). แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร: ศึกษากรณี สำนัก
อำนวยการประจำศาลอาญา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.
- จิตติวรรณ ชัยเจริญ. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไลท์ซอร์ส จำกัด.
การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบาง
กระจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเสริฐ อุไร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ
(ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปวีณรัตน์ สิงห์วัฒน์. (2557). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด
อาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ปัญญาพร จิตพิงศ์. (2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท
ก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. งานนิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิจักษณ์ ไชยปาละ, อนุฉัตร ชำชอง. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลในการ
ปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลวัฒนะแพथ์ตรัง. บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการ จัดการ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เพ็ญรุ่ง แก้วทอง. (2559). แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม:
กรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ภาค 1. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.

- ศิริวรรณ สิริเดชานนท์. (2557). การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา : ศูนย์ปฏิบัติการสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- สุกัญญา จันทรมณี. (2557). แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัท ฮานาเซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุมานันท์ สกฤติ. ชิน โสณ วิสิฐนธิกริจา. (2561). แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน
รักษาความปลอดภัย. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สุวรรณี แสงมหาชัย. (2560). องค์กรและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- อดุลย์ ทองจำรุณ. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขตพื้นที่
อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ. การค้นคว้าอิสระวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีสุรนารี.
- อภิษฎา ศักดิ์ศรีพยัคฆ์. (2558). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน
ชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อุทัย เลหาวิเชียร. (2559). ค่านิยมขององค์กรบริหารงาน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมา
ธรรม.