

ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103

ประสงค์ อัครพิสิฐวงศ์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

RELATIONSHIP OF MOTIVATION AFFECTING THE OPERATIONAL EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN THE BANK OF AYUDHYA PUBLIC COMPANY LIMITED, METROPOLITAN REGION 103

Prasong Augkaraphisitwong

Master of Public Administration Program In Public, Private and Civil Society Sector Management,

Suvarnabhumi Institute of Technology, Thailand

E-mail: prasong.ugkara@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ภาคนครหลวง 103 จำนวนทั้งสิ้น 147 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการของเครจซ์และมอร์แกน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 108 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.2 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26-40 ปี มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 ส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 87.1 ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ระหว่าง 6-10 ปีมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 และ ส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณของงาน ด้านคุณภาพของงาน และ ด้านเวลา ตามลำดับ

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมา ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านนโยบายการบริหาร และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ($r_{xy} = .052$, sig. .590) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 1 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ($r_{xy} = .174$, sig. .071)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the operational efficiency of employees in the Bank of Ayudhya Public Company Limited, Metropolitan Region 103, 2) study the motivation affecting the operational efficiency of employees in the Bank of Ayudhya Public Company Limited, Metropolitan Region 103, and 3) study the relationship of motivation and the operational efficiency of employees in the Bank of Ayudhya Public Company Limited, Metropolitan Region 103. The population of this study was the 147 employees in the Bank of Ayudhya Public Company Limited, Metropolitan Region 103. The sample size was obtained by Krejcie and Mogan's method. The sample were 108 respondents and were selected by purposive sampling. The tool for data collecting was a questionnaire by surveying. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson product moment correlation coefficient.

The research findings were as follows:

1. The personal data of the respondents revealed that the most were females 65 persons or 60.2 %, followed by males 43 persons or 39.8 %, age between 26-40 years old 68 persons or 63.0 %, education level for a bachelor degree 94 persons or 87.1 %, work

experienced 6-10 years 53 persons or 49.1 %, income between 15,001-25,000 baht 75 persons or 69.4 %.

2. The operational efficiency of employees in the Bank of Ayudhya Public Company Limited, Metropolitan Region 103, were, overall at a high level. Considering each aspect individually revealed that the highest mean of aspects was the expenses, followed by job quantity, job quality, and time, respectively.

3. The operational motivation of employees in the Bank of Ayudhya Public Company Limited, Metropolitan Region 103, were, overall at a high level. Considering each aspect individually revealed that the highest mean was the aspect of the responsibility, followed by compensation, peer relationship, working success, job characteristics, working environment, position progress, esteem acceptance, administrative policy, working safety, respectively.

4. The relationship of motivation affecting the operational efficiency of employees in the Bank of Ayudhya Public Company Limited, Metropolitan Region 103, were, overall had no correlation ($r_{xy} = .052$, sig. $.590$). Considering each aspect individually revealed that there were correlated in 3 aspects such as job quality, followed by time, job quantity at a statistical significance level of 0.01, except for the aspect of expenses ($r_{xy} = .174$, sig. $.071$)

Keywords: Efficiency, Operational of Employees, Bank of Ayudhya

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะเศรษฐกิจในประเทศและภาวะเศรษฐกิจโลกในปัจจุบันมีการขยายตัวและการแข่งขันที่สูงมาก ทุกองค์การต้องมีการเตรียมพร้อมและปรับตัวเพื่อให้รองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจ โดยปัจจัยหลักที่จะทำให้องค์การสามารถอยู่รอดได้นั้นคือการที่มีบุคลากรที่มีคุณภาพ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การให้เจริญเติบโตหรือส่งผลให้การดำเนินงานตกต่ำลงได้ ไม่ว่าจะเป็นองค์การประเภทใด ก็จำเป็นต้องใช้คนหรือบุคลากรในการขับเคลื่อนธุรกิจ เพราะถึงแม้ว่าองค์การนั้นจะมีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุด แต่องค์การต่างๆ ก็จำเป็นที่จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการสั่งการควบคุมดูแล ดังนั้น องค์การต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีการสรรหาบุคลากรและพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรของตนเองอยู่เสมอ (รัตพร เต้จ๊ะ, 2554: 1) และนอกจากนี้การทำงานให้มีประสิทธิภาพของบุคลากรในสถานประกอบการทั่วไปตลอดจนให้สามารถดำรงอยู่ในองค์การให้นานที่สุดนั้นจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่สถานประกอบการได้สร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน บุคลากรจะเลือกเข้าทำงานกับองค์การโดยคำนึงถึง ค่าจ้างและระบบการบริหาร และเมื่อเข้าไปในองค์การแล้ว สิ่งที่สำคัญยิ่งคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยอื่นๆ ซึ่งบุคลากรในองค์การจะให้ความสำคัญอย่างมากทั้งบุคลากรในส่วนของ

ปฏิบัติงานและในส่วนของการบริหาร หากปัจจัยจิตใจและความพึงพอใจไม่เหมาะสมย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงานต่ำลง มีการขาดงานและก่อให้เกิดปัญหา ทำให้บุคลากรไม่สามารถอยู่กับองค์กรนั้นๆ ได้ กระทั่งต้องลาออกจากองค์กรไป ซึ่งผลกระทบจากปัจจัยจิตใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมีอยู่จำนวนมาก อาจส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรต่อไปได้ เช่น ปัญหาแรงงาน แอบแฝง ภาวะสมองไหล เป็นต้น ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ และมีการบริหารจัดการติดตามอยู่เสมอ และเพื่อรักษาปัจจัยจิตใจต่างๆ ให้คงอยู่ตลอดจนปรับปรุงให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่ดีอยู่เสมอ (กาญจนา ณ ลำพูน, 2550: 1-2)

ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2560 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาได้รับเลือกจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้เป็นสถาบันทางการเงินที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและมีบทบาทต่อการเงินโดยรวมของประเทศไทย (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2561: 1-2) การบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ฝ่ายงานทั้งในธุรกิจสาขากลางหรือธุรกิจสาขาภูมิภาคต้องรองรับนโยบายการบริหารงานที่เป็นศูนย์กลาง ซึ่งในสภาวะสังคมปัจจุบันสถาบันการเงินมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ประกอบกับธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีจำนวนมาก ทั้งสถาบันการเงินที่เป็นของคนไทยหรือสถาบันการเงินที่มีชาวต่างชาติเข้ามาดำเนินการบริหาร อีกทั้งยังมีวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีรูปแบบการทำงาน แนวความคิด มาเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่มากขึ้น ประกอบกับสภาวะสังคมปัจจุบันที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา การบริหารจัดการก็ยังคงเป็นปัญหาต่อพนักงานระดับปฏิบัติงานเนื่องจากการปรับโครงสร้างยังไม่สอดคล้องกับปัจจุบัน อาทิ เรื่องของเงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงและก้าวหน้าของพนักงาน ปัญหาสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคคล เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของชาร์ลส์ จันท์แสงศรี (2540: 12, อ้างถึงในปนัดดา ราบเรียบ, 2561: 13) ที่ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่า การที่ผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก (Internal and External Need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่ ส่วนความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ ความต้องการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ ความต้องการในศักดิ์ศรีของตัวเอง

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทในการพัฒนาประเทศ เป็นสื่อกลางทางด้านการเงินในการระดมเงินทุนไปลงทุน ทั้งด้านภาคเกษตร ภาคอุตสาหกรรม ในขณะที่เดียวกันสถาบันการเงินจะสามารถดำเนินธุรกิจได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นั้น จะต้องประกอบด้วยแรงจูงใจทั้งในเรื่องเงินเดือนสวัสดิการ ความมั่นคง ความก้าวหน้าและสภาพแวดล้อมการทำงาน ล้วนเป็นส่วนหนึ่งที่จะสามารถทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายได้ ดังนั้นจากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นเหตุผลสำคัญให้ผู้วิจัยในฐานะของผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยาต้องการศึกษาค้นคว้าถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค นครหลวง 103
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103

สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. แรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค นครหลวง 103 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
3. แรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103

ขอบเขตของการวิจัย

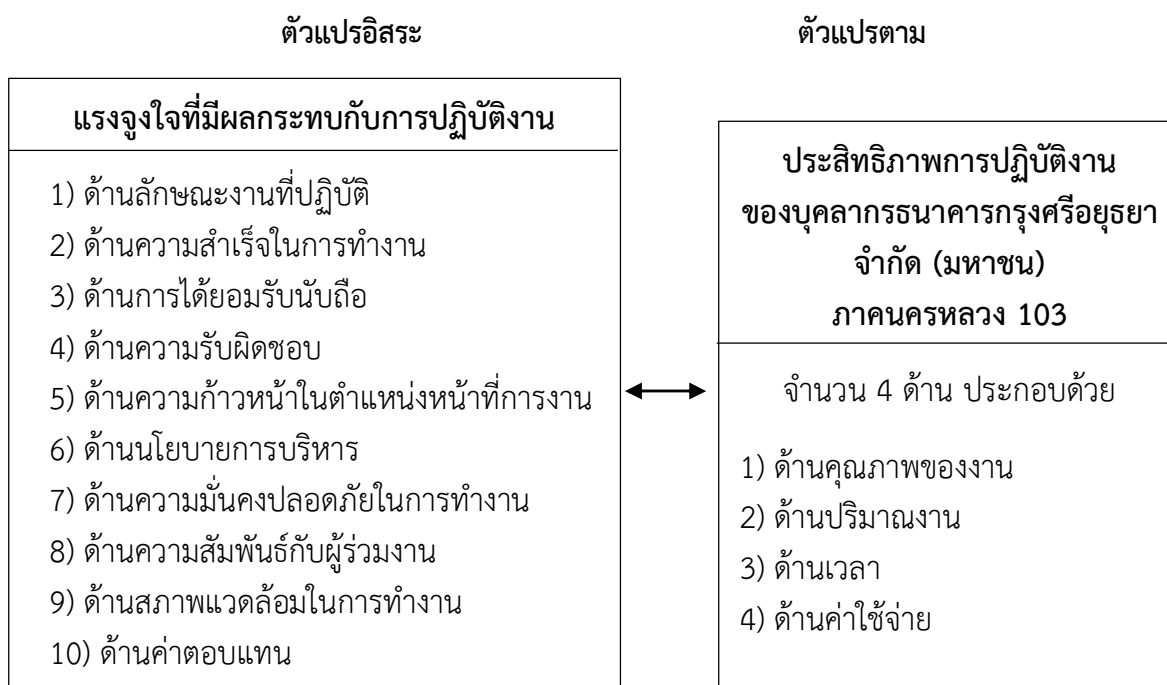
1. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้บุคลากรของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 จำนวน 14 สาขา รวมทั้งสิ้น 147 คน เป็นประชากรในการวิจัย (ธนาคารกรุงศรี อยุธยา, 2561)
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษา ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ แรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน จำนวน 10 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้าน การได้ยอมรับนับถือ ด้านความ รับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงปลอดภัยใน การทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้าน ค่าใช้จ่าย
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ มิถุนายน ถึง กันยายน 2561
4. ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยใช้พื้นที่ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 จำนวน 14 สาขาในการวิจัย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผู้บริหารสามารถนำผลของการศึกษาไปเป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดมาตรการ การวางแผนกลยุทธ์และการวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้
2. ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อื่น รวมถึงองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษา แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยนำการศึกษาแรงจูงใจของวีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) 10 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 2) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 3) ด้านการได้ยอมรับนับถือ 4) ด้านความรับผิดชอบ 5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 6) ด้านนโยบายการบริหาร 7) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน 8) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 9) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 10) ด้านค่าตอบแทน มาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย และนำแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ปีเตอร์สัน และ เพลาแมน (Peterson & Plowman, 1953, อ้างถึงใน ฉัตร แสงสาคร, 2559: 8) ประกอบด้วย ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา และ 4) ด้านค่าใช้จ่าย มาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย โดยสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ได้ ดังต่อไปนี้



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้บุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 จำนวน 14 สาขา รวมทั้งสิ้น 147 คน เป็นประชากรในการวิจัย (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2561) โดยมีรายละเอียดแสดงดังตาราง

ตารางที่ 1 ประชากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103

สาขานาครหลวง 103	จำนวน (คน)
1. สะพานใหม่-ดอนเมือง	9
2. สัมมากร เพลส รามคำแหง 110	11
3. มีนบุรี	10
4. ถนนรามอินทรา กม. 8	10
5. ถนนรามอินทรา กม. 2	9
6. ถนนรามอินทรา-วัชรพล	9
7. สาขาแพชั่น ไอส์แลนด์	20
8. ตลาดถนนมิตร วัชรพล	9
9. ตลาดวงศกร	9
10. ตลาดมีนบุรี	10
11. ถนนนวลจันทร์	8
12. เซ็นทรัล พลาซ่า รามอินทรา	11
13. เดอะ พรอมมานาด	12
14. สาขาเทสโก้ โลตัส บ้านฟ้า ลำลูกกา	10
รวมทั้งสิ้น	147

ที่มา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103, 2561.

2. กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 จำนวน 14 สาขา รวมทั้งสิ้น 147 คน นำมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้วิธีการเปิดตารางคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, อ้างถึงใน ธีระวุฒิ เอกะกุล, 2545: 4) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น จำนวนทั้งสิ้น 108 คนต่อมาผู้วิจัยเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็นมาทำการสุ่มตัวอย่างตามระดับชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มๆ ตามระดับชั้นหรือสาขาของธนาคารเพื่อหาสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่

สัมพันธ์กับสัดส่วนของประชากรจากการคำนวณ จึงได้จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ตามสัดส่วนสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ดังรายละเอียดตามตาราง

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สาขาธนาคารกรุงศรีอยุธยา ภาคนครหลวง 103	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. สะพานใหม่-ดอนเมือง	9	7
2. สัมมากร เพลส รามคำแหง 110	11	8
3. มินบุรี	10	7
4. ถนนรามอินทรา กม. 8	10	7
5. ถนนรามอินทรา กม. 2	9	7
6. ถนนรามอินทรา-วัชรพล	9	7
7. สาขาแพชั่น ไอส์แลนด์	20	14
8. ตลาดถนนมิตร วัชรพล	9	7
9. ตลาดวงศกร	9	7
10. ตลาดมินบุรี	10	7
11. ถนนนวลจันทร์	8	6
12. เซ็นทรัล พลาซ่า รามอินทรา	11	8
13. เดอะ พรอมมานาด	12	9
14. สาขาเทสโก้ โลตัส บ้านฟ้า ลำลูกกา	10	7
รวมทั้งสิ้น	147	108

ที่มา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103, 2561.

หลังจากการคำนวณหาสัดส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรแล้ว ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยอย่างแท้จริงสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ ระดับรายได้ ลักษณะของคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามหลักของลิเคิร์ต (Likert Scale's) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำถามให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามหลักของลิเคิร์ต (Likert Scale's) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำถามให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Questions)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.2 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26-40 ปี มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 ส่วนใหญ่ มีการศึกษาในปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 87.1 ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ระหว่าง 6-10 ปีมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 และ ส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวม พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = .17) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = .23) รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .37) ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = .23) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำที่สุด คือ ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = .41) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานของบุคลากร

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 พบว่า ระดับแรงจูงใจที่มีผลกระทบบกับการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = .10) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = .24) รองลงมา ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.21$, S.D. = .28) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = .29) ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = .31) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = .31) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = .40) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = .25) ด้านการได้รับความยอมรับ นับถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = .37) ด้านนโยบายการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = .33) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำที่สุด คือด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.26$, S.D. = .21) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลกระทบบกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ภาพรวม แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ($r_{xy} = -.052$, sig .590) แต่เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่มีผลกระทบบกับการปฏิบัติงานจำนวน 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยด้านที่มีความสัมพันธ์อยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X1) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ($r_{xy} = .479^{**}$) รองลงมา ด้านค่าตอบแทน (X10) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = .445^{**}$) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X2) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = .433^{**}$) ด้านความรับผิดชอบ (X7) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = -.346^{**}$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (X8) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = -.282^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ ส่วนแรงจูงใจที่มีผลกระทบบกับการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (X5) มีความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = -.217^*$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนอกจากนี้ ยังพบว่า แรงจูงใจที่มีผลกระทบบกับการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน (Y1) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .716^{**}$) รองลงมา ได้แก่ ด้านเวลา (Y3) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = -.344^{**}$) และด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = -.266^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 1 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย (Y4) ($r_{xy} = .174$, sig. .071)

อภิปรายผล

การศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค นครหลวง 103 ในภาพรวม พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ สมยศ แยมเมื่อน (2551) ที่ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ พบว่า พนักงานมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับดีหรือในระดับมาก เมื่อพิจารณาผลการศึกษาเป็นรายด้านพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปตามระเบียบมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กร ผลการปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการของธนาคาร การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความถูกต้องมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อย บุคลากรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา มีทักษะความสามารถในการทำงานสูงและมีความสามารถที่หลากหลาย ส่วนระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านปริมาณของงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณที่เหมาะสมตามกำหนด ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามความคาดหวังหรือเป้าหมายขององค์กร และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ ขณะที่ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ บุคลากรสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละกระบวนการได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาเทคนิคในการปฏิบัติงานของตนให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรสามารถใช้เครื่องมือและทรัพยากรต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกวิธี ไม่นำทรัพยากรในการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัวหรือไม่เกี่ยวข้องกับงาน บุคลากรช่วยกันลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน บุคลากรสามารถใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด และรู้วิธีในการจัดเก็บบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

สำหรับการศึกษาระดับแรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านนโยบายการบริหาร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมชาย เสนารัตน์ (2551) ที่ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ จังหวัดโยธธ ซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารในด้านคุณภาพด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และการบริการทั้ง 8 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ การวิจัยของ วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559)

ที่พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวม อยู่ในระดับสูง และงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนาเศรษฐ นาระตะ (2554) ที่ได้ทำการศึกษา ทำการศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย ที่ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจและค้ำจุน ปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วยด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบและปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งส่งผลการศึกษาพบว่าผลการศึกษปัจจัยจูงใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกับผลการศึกษาของการวิจัยในครั้งนี้

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลกระทบบกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวม พบว่า แรงจูงใจที่มีผลกระทบในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งแม้ว่าในภาพรวมผลของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยแรงจูงใจด้านที่มีความสัมพันธ์อยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ รองลงมา ด้านค่าตอบแทน และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสามารถอธิบายได้ว่า แรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทน และด้านความสำเร็จในการทำงานที่เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นตามไปด้วย และถ้าหากแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทน และด้านความสำเร็จในการทำงานลดลง ก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรลดลงไปด้วย รองลงมา แรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ จึงสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรลดลง แต่ถ้าหากแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบและความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานลดลง จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น ส่วนแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ใน

ทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งอาจหมายความว่า ความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำจนถึงเกือบจะไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

และนอกจากนี้ ผลการศึกษา ยังพบว่า แรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 1 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานเพิ่มสูงขึ้นไปด้วย แต่หากเมื่อแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานลดลงก็จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานลดลงไปด้วย รองลงมา และด้านปริมาณงานและเวลา มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ จึงสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านปริมาณงาน และเวลาก็จะลดลง แต่หากแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานลดลงจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านปริมาณงานและเวลาเพิ่มมากขึ้น ขณะที่แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ไม่ว่าจะแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็มิได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในด้านค่าใช้จ่าย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรส่งเสริมให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การตระหนักถึงความสำคัญของประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายสำหรับการปฏิบัติงาน และส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยเฉพาะประสิทธิภาพด้านเวลาเพิ่มมากขึ้น โดยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1.2 ควรให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ ด้านผลตอบแทนและด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เนื่องจากระดับแรงจูงใจที่ผลกระทบต่อการทำงานอยู่ในระดับสูง และเพิ่มการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของธนาคารว่าผลไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยาหรือไม่

2.2 สามารถนำไปต่อยอดด้วยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานกับแนวคิดทฤษฎีด้านอื่นๆ เช่น ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คุณภาพชีวิต ความผูกพันต่อองค์การ เป็นต้น

2.3 นำไปเป็นแนวทางในการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานและองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมได้

เอกสารอ้างอิง

- รัตพร เต้จ๊ะ. (2554). *ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเชียงใหม่ อุตสาหกรรมพลาสติก จำกัด* (การศึกษาค้นคว้าอิสระส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กาญจนา ณ ลำพูน. (2550). *ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 21 (จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และ แม่ฮ่องสอน)* (การศึกษา ค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป). เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ฉัตร แสงสาคร. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของครู และบุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัย เทคโนโลยีปทีปผล* (สารนิพนธ์ส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2561). *แบบ 56-1 รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2561*. กรุงเทพฯ: เอกสารเผยแพร่โดยธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)
- ธนาเศรษฐ์ นาระต๊ะ. (2554). *ระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย (งานนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)*. เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วน ตำบลจังหวัดชลบุรี (งานนิพนธ์ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาจัดการสาธารณสุข)*. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปนัดดา ราบเรียบ (2561). *การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงบประมาณ กรุงเทพมหานคร* (การศึกษาค้นคว้า อิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). ปทุมธานี: วิทยาลัย ทอสุข.
- วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามกลาส อินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา* (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ แยมเผื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)* (สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมชาย เสนารัตน์. (2551). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาไฮธร จังหวัดยโสธร* (วิทยานิพนธ์ ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา). ร้อยเอ็ด: มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.

อัครเดช ไม้งันทร์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา* (วิทยานิพนธ์ส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.