



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
เจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด
สาขาส่งงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

สราวุธ โล่ห์ตระกูล

รายงานการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองรายงานการค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
เจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ฐานการธนาคาร จำกัด
สาขาลำปางใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

โดย

สราวุธ โล่ห์ตระกูล

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

Dr. Manin Sangkharat

(อาจารย์ ดร.มานวิน สงเคราะห์)

วันที่ 16 เดือน ก.ย. พ.ศ. 2558

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

Dr. Chaiyaporn Samthong

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล)

วันที่ 16 เดือน ก.ย. พ.ศ. 2558

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

Dr. Oranee Yodsang

(อาจารย์ ดร.อรุณี ยศบุตร)

วันที่ 16 เดือน ก.ย. พ.ศ. 2558

ประธานอาจารย์ประจำหลักสูตร

Dr. Jongsak Dinthorn

(รองศาสตราจารย์ ดร.จกกลปดิษฐ์ แสงอาสภวิริยะ)

วันที่ 16 เดือน ก.ย. พ.ศ. 2558

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

Dr. Jongsak Dinthorn

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จาดุพงศ์ วาฤทธิ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 22 เดือน ก.ย. พ.ศ. 2558

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่อีคอมเมิร์ซ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขาส่งเสริมการค้า จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นายสรารุท โล่ห์ตระกูล
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.มาณวิน สงเคราะห์

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่อีคอมเมิร์ซ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา ส่งเสริมการค้า จังหวัดเชียงใหม่ และปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงสัมพัทธ์เชิงลึก โดยการเก็บข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงจากพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่อีคอมเมิร์ซ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา ส่งเสริมการค้า จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 55 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent sample t-test, One-way ANOVA, Correlational Coefficient

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี สถานภาพสมรสแล้ว วุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ประสบการณ์ทำงาน 1 – 5 ปี มีปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและมีปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่การทำงานเป็นด้านที่สูงที่สุด ส่วนด้านปัจจัยอนามัยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีด้านสภาพการทำงานเป็นด้านที่พนักงานเห็นด้วยสูงที่สุด พนักงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี โดยพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดดีที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารกับปัจจัยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการทำงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่อีคอมเมิร์ซ ธนาคาร ชนชาติ จำกัด

Title	Factors Effecting Efficiency in Work Performance of Car Leasing Marketing Personnel, Thanachat Bank Ltd. Headquarters, Chiangmai Province
Author	Mr. Sarawut Lohtrakul
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Dr. Manawin Songkroh

ABSTRACT

This study aimed to explore factors effecting efficiency in work performance of car leasing marketing personnel, Thanachat Bank Ltd. Headquarters, Chiangmai province and problems encountered. In – depth interview was used for data collection administered with the personnel obtained by purposive sampling. Descriptive statistics was used for finding frequency, percentage, mean, and standard deviation. Besides, inferential statistics (Independent sample T – Test, One – way ANOVA, Correlational Coefficient) was conducted.

Findings showed that most of the informants were male, 35 – 44 years, married, and bachelor's degree holders. Their income range was 30,001 – 40,000 baht and their year of service was 1 – 5 years. They agreed to incentive at a high level in which success in work life was found at a highest level while hygiene was found at a high level. They also agreed to work condition at a highest level and their work performance was found at a high level. They performed best in terms of punctuality.

Based on the hypothesis testing, it was found that sex had are effect on the difference in work performance; that was, males had a higher average mean score than females in terms of the efficiency in work performance. For factors effecting work performance of the informants, it was found that policy, management, and supervision had a positive relation and it was a moderate relationship with the efficiency in work performance of the informants.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้เพิ่มพูนประสบการณ์ทั้งในเชิงวิชาการ และการสร้างเสริมลักษณะนิสัยในการเรียนรู้ให้กับผู้วิจัยอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยได้รับรู้ ประสบการณ์ และแนวคิดต่างๆ ที่สามารถนำไปปรับใช้ในการทำงาน และการดำเนินชีวิตได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.มานวิน สงเคราะห์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล อาจารย์ ดร.อรุณี ยศบุตร กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาดูแล ชี้แนะให้แนวความคิด และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาการ และขั้นตอนในการศึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาการ และขั้นตอนในการศึกษาวิจัยตรวจสอบขัดเกลาเนื้อหา และให้คำแนะนำ เพิ่มเติมตลอดจนเป็นกำลังใจในการฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหมด ตั้งแต่แรกเริ่มจนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จโดยสมบูรณ์

ตลอดระยะเวลาในการศึกษาวิจัยที่ยาวนานถึง 1 ปีนี้ มีอุปสรรคและปัญหาให้ฝ่าฟันมากมาย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อที่มีความเชื่อมั่นในตัวลูกจนถึงที่สุด ความห่วงใยที่ได้รับเป็นกำลังใจสำคัญที่ทำให้วิจัยฉบับนี้สามารถฝ่าคลื่นลมของปัญหาออกมาได้ ขอกราบขอบพระคุณคุณยายที่ได้เป็นแบบอย่างและแรงบันดาลใจของหลานเสมอมา นอกจากนี้ขอขอบพระคุณเพื่อนๆ ทุกคน สำหรับความช่วยเหลือและเสียสละ ตลอดจนการเคียงข้างให้กำลังใจ และมิตรภาพที่เป็นพลังให้ผู้วิจัยสามารถปฏิบัติการกิจสำคัญครั้งนี้สำเร็จลุล่วงในที่สุด

สราวุธ โล่ห์ตระกูล

กันยายน 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	7
แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	9
ทฤษฎีความต้องการของของมาสโลว์	11
ทฤษฎีแรงจูงใจ	12
การปฏิบัติงานหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่อีคอมเมิร์ซ	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทสรุป	22
กรอบแนวคิดในการวิจัย	23
สมมติฐานการวิจัย	24
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	25
วิธีการวิจัย	25
สถานที่ดำเนินการวิจัย	25
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	25

วิธีการรวบรวมข้อมูล	25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
การทดสอบแบบสอบถาม	26
วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	27
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการวิจัย	29
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	
เจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด	
สาขาส่งงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่	31
ส่วนที่ 3 การประเมินระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	
เจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด	
สาขาส่งงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่	47
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	48
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
สรุปผลการวิจัย	59
อภิปรายผล	64
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	66
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	70
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	71
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	80

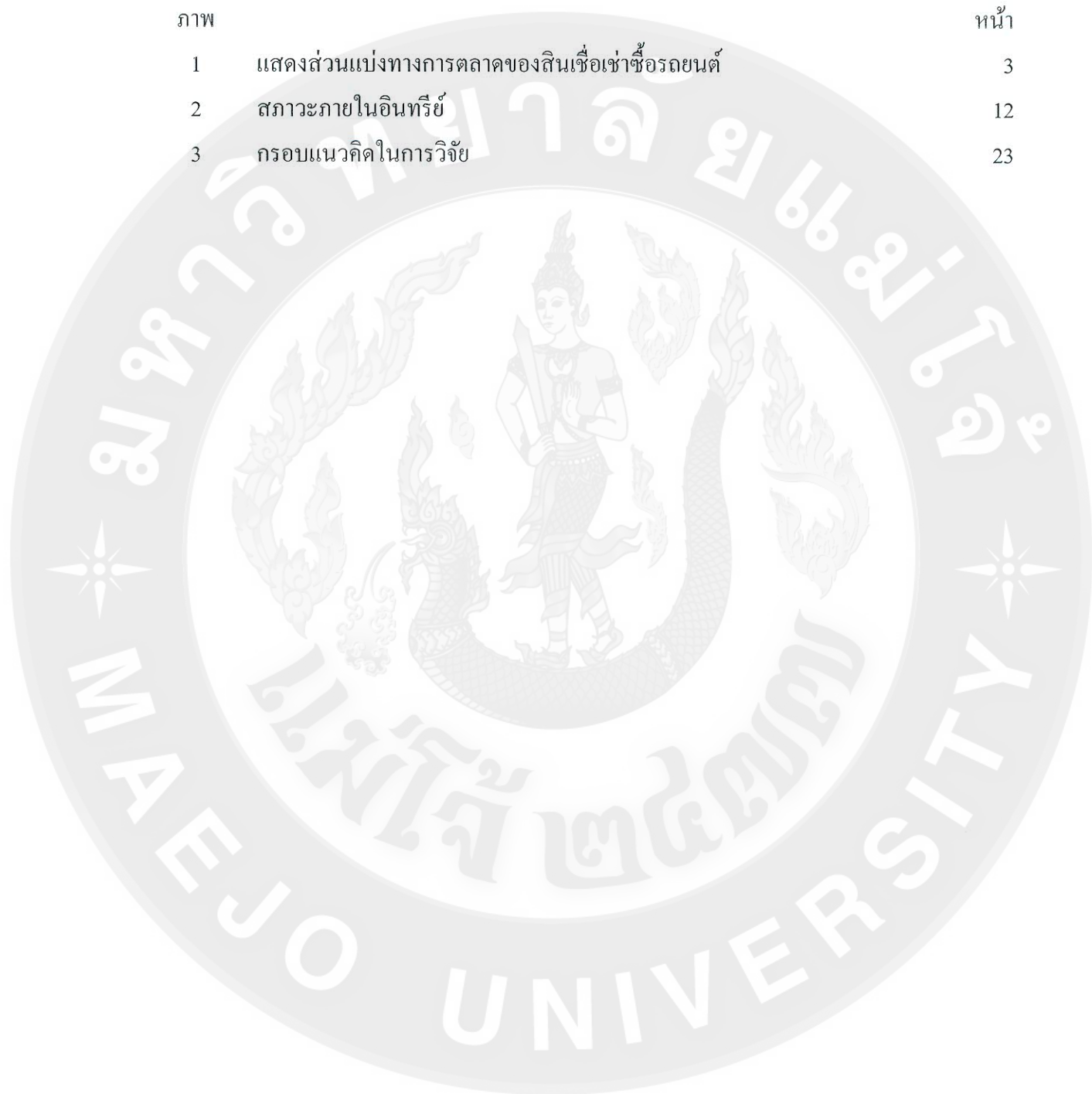
สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ผลกระทบของนโยบายรถคันแรกของรัฐบาล	2
2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงใจ โดยรวม	32
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน	33
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	34
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	35
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	36
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงใจด้านความก้าวหน้า	37
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอ้อมมัธยม โดยรวม	38
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอ้อมมัธยม ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	39
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอ้อมมัธยม ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	40
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอ้อมมัธยม ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	41
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอ้อมมัธยม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	42
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอ้อมมัธยม ด้านสถานะทางอาชีพ	43
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอ้อมมัธยม ด้านนโยบายและการบริหาร	44
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอ้อมมัธยม ด้านสภาพการทำงาน	45
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอ้อมมัธยม ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	45

ตาราง		หน้า
18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอนามัย ด้านวิธีการปกครอง บังคับบัญชา	46
19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินระดับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคาร ชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่	47
20	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ	48
21	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	49
22	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	50
23	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา	50
24	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	51
25	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	52
26	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคาร ชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยการวิเคราะห์ค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	54
27	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอนามัยในการปฏิบัติงานและ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อ รถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	58

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	แสดงส่วนแบ่งทางการตลาดของสินค้าเช่าซื้อรถยนต์	3
2	สภาวะภายในอินเทอร์เน็ต	12
3	กรอบแนวคิดในการวิจัย	23



บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยทำให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดการและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่นๆ ก็จะดีตามมา และมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร การบริหารบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนั้นบุคคลจำเป็นจะต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง การปรับแต่งบุคลิกภาพการใช้ประโยชน์จากเรื่องความต้องการของมนุษย์ ความเข้าใจในเรื่องของการพัฒนาค่านิยม การกำหนดเป้าหมายของชีวิตและการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรถยนต์ถือเป็นปัจจัยที่ 5 ในการดำเนินชีวิตของสังคมปัจจุบัน รถยนต์ได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน เพื่อใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับมนุษย์ ทั้งเรื่องส่วนตัวและการทำธุรกิจ การงาน ท่องเที่ยว ฯลฯ อุตสาหกรรมรถยนต์ในปี 2556 การผลิตรถยนต์มีการขยายตัวเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา เนื่องจากมีนโยบายรถคันแรกที่ทำให้ความต้องการในตลาดมีมาก สำหรับตลาดใน ได้รับผลดีจากการแนะนำรถยนต์เข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการ และบางรุ่นยังคงมียอดส่งมอบ ในขณะที่ตลาดส่งออกยังสามารถขยายตัวในทุกตลาดส่งออก อย่างไรก็ดี การปรับตัวเพิ่มขึ้นในอุตสาหกรรมรถยนต์ก็ยังไม่แน่นอนเพราะไม่ใช่ความต้องการที่แท้จริงจากผู้บริโภค แต่เกิดจากการกระตุ้นด้วยนโยบายรถคันแรกของรัฐบาล

ในปี 2557 เป็นช่วงหมดนโยบายรถคันแรกของรัฐบาลทำให้ยอด ในอุตสาหกรรมรถยนต์ มีอัตราที่ลดลงจากปี 2556 และมีแนวโน้มลดลง เนื่องจากผลกระทบของนโยบายทำให้เกิดความต้องการเทียมจึงทำให้อุตสาหกรรมรถยนต์มีการหดตัวลง

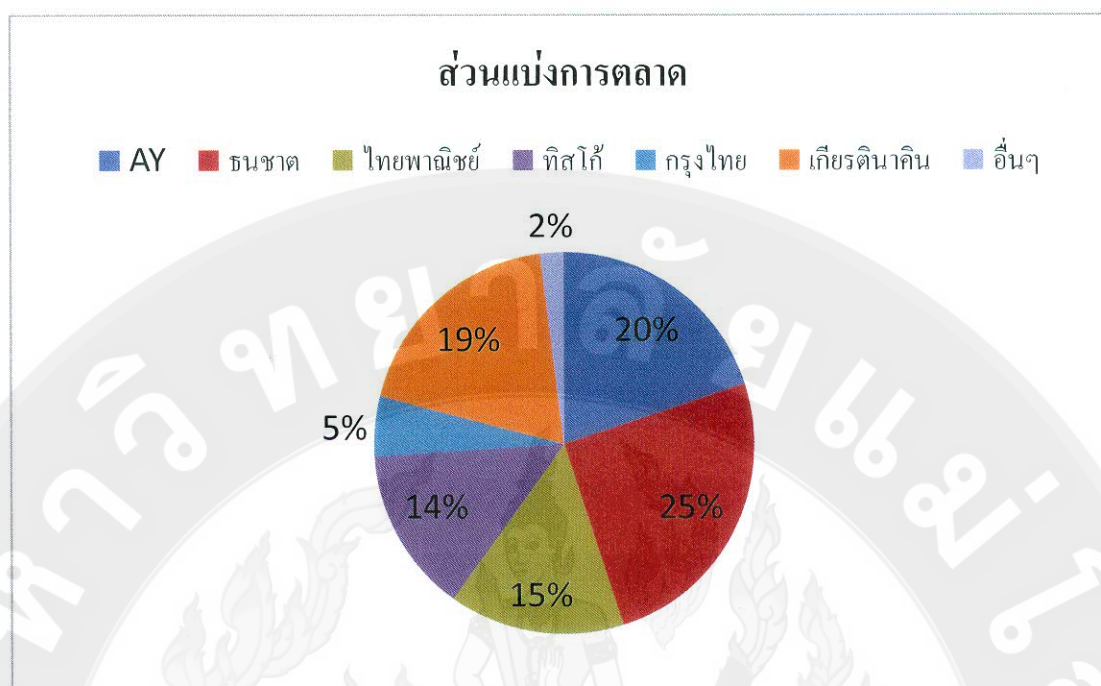
ตาราง 1 ผลกระทบของนโยบายรถคันแรกของรัฐบาล

ประเภทรถ	ยอดขายปี 2557	เปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับปี 2556
ปริมาณการขายรวม	88,1832	-33.7%
รถยนต์นั่ง	369,839	-41.4%
รถเพื่อการพาณิชย์	511,993	-26.8%
รถกระบะ 1 คัน รวมดัดแปลง	420,829	-28.4%
รถกระบะ 1 คัน ไม่รวมดัดแปลง	372,182	-29.6%

ที่มา: ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) (2557: 11-29)

จังหวัดเชียงใหม่จัดเป็นเมืองใหญ่และเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภาคเหนือมีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น และมีจำนวนผู้ใช้รถยนต์เพิ่มขึ้นทุกปี ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เติบโตและได้รับความนิยมสูง จากสถิติยอดการจดทะเบียนรถยนต์แยกประเภทการซื้อของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ในปี 2556 จำนวน 34,139 คันสัดส่วนการซื้อเป็นเงินสด 20% และการเช่าซื้อรถยนต์ได้ 80 %

ปัจจุบันธนาคารมีขนาดของสินทรัพย์เป็นอันดับที่ 6 ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย โดยเป็นผู้นำตลาดด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของประเทศ ธนาคารได้นำเสนอบริการทางการเงินที่ครบวงจรผ่านเครือข่ายสาขากว่า 600 แห่งทั่วประเทศ แก่ลูกค้ากว่า 4 ล้านราย ครอบคลุมในหลากหลายธุรกิจตั้งแต่ธุรกิจลูกค้ารายย่อย ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธุรกิจลูกค้ารายใหญ่ ธุรกิจลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และธุรกิจบริหารจัดการกองทุน



ภาพ 1 แสดงส่วนแบ่งทางการตลาดของสินเชื่อบริษัทธนชาติ
ที่มา: ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) (2557: 11-29)

ธนาคารธนชาติ มีผลกำไรกิจการทางด้านสินเชื่อรายวันมากที่สุดถือได้ว่าเป็นผู้นำตลาดด้านสินเชื่อรายวันของประเทศ ซึ่งการที่จำประสบความสำเร็จในด้านนี้ต้องใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ และความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งตำแหน่งที่มีส่วนสำคัญที่สุดในการสินเชื่อรายวันแก่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาดและหาช่องทางใหม่ๆ ในการเสนอขายและให้บริการสินเชื่อรายวันใหม่ / รายวันมือสอง ให้กับลูกค้า ประเมินผลแผนการตลาด เพื่อปรับแผนการตลาดให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สร้างยอดขายให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับและการที่จะทำตามเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกคน โดยเฉพาะในส่วนของการพัฒนาตนเองของพนักงานก่อนซึ่งในการพัฒนาตนเองนั้นสามารถทำได้หลายวิธีแต่วิธีหนึ่งซึ่งมีผลกระทบต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้มากก็คือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงาน และเนื่องด้วยตลาดรายวันปัจจุบันมีการแข่งขันสูงขึ้นและมียอดขายลดลง ทำให้เกิดผลกระทบกับทางสินเชื่อรายวัน พนักงานสินเชื่อจึงประสบกับปัญหาการทำงานเพื่อที่จะบรรลุให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งพนักงานในองค์กรมีอัตราการลาออกที่สูงขึ้นจากเดิมที่มีพนักงานจำนวน 75 คน ปัจจุบันมีการลด

จำนวนพนักงานลงเหลือเพียง 55 คน (ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน), 2558) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่ช้อรยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ว่าปัจจัยในด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อจะได้ข้อมูลเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์สำหรับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่ช้อรยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจุดใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่ช้อรยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัจจัยอ้อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่ช้อรยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่ช้อรยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่ช้อรยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร บริษัท ธนาคารธนชาติ จำกัด ใช้เป็นข้อมูลสำหรับกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร บริษัท ธนาคารธนชาติ จำกัด ใช้เป็นข้อมูลนำไปพิจารณาปรับปรุงการบริหารงานบุคคล เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจให้สอดคล้องกลับความต้องการของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่ช้อรยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยอนามัย
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 55 คน (ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน), 2558)

นิยามศัพท์

เพื่อความเข้าใจสามารถแปลความหมายคำศัพท์สำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้สอดคล้องตรงกัน จึงกำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะทางไว้ดังนี้

สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่เป็นพื้นที่ดูแลส่วนงาน ทั้งหมด 8 จังหวัด เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน ลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน

เจ้าหน้าที่การตลาดสินเชื่อรถยนต์วางกลยุทธ์และกำหนดแนวทางเป้าหมายทางการตลาดและหาช่องทางใหม่ๆ ในกาเสนอขายและให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ / รถยนต์มือสอง ให้กับลูกค้า สร้างยอดขายให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับประเมินผลแผนการตลาด เพื่อปรับแผนการตลาดให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสถาบันการเงินอย่างหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ในการปล่อยสินเชื่อรถยนต์ให้แก่ผู้ที่ยื่นขอสินเชื่อรถยนต์นำไปใช้ในการช่วยซื้อรถยนต์จากโชว์รูมรถใหม่ป้ายแดงหรือรถใช้แล้วจากเด็กรถยนต์มือสอง บางท่านที่เป็นเจ้าของรถยนต์โดยทำการซื้อรถยนต์มาเป็นเงินสดหรือซื้อมาแบบผ่อนรถยนต์โดยทำการผ่อนหมดแล้วกรรมสิทธิ์รถยนต์เป็นของตนเองแต่ต้องการเงินสดนำมาใช้หมุนเวียน นำมาใช้เหตุจำเป็นฉุกเฉินสามารถนำรถยนต์มาขอสินเชื่อรถยนต์กับสถาบันการเงินได้โดยมีสมุดเล่มทะเบียนรถยนต์เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน โดยที่รถยนต์ยังสามารถใช้งานได้ตามปกติ

ปัจจัย หมายถึง องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ละจูงใจให้พนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ เกิดความรู้สึกในด้านดี ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน

ปัจจัยอนามัย หมายถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกื้อกูล

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่ ปฏิบัติงานที่ได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ทำยอดขายเชื่อได้ตามเป้าหมายขององค์กรคุณภาพของงานที่ทำ

ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้รับพิจารณาความดีความชอบมีโอกาสนในการเลื่อนยศ เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งการได้รับโอกาสศึกษาต่อ อบรมดูงานต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถให้กับตนเอง

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่พนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อมีความรู้สึกที่ดีต่อลักษณะงานในความรับผิดชอบที่ได้รับอย่างเหมาะสมอันที่จำทำให้เกิดความรู้สึกต้องการที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี ความไว้วางใจ และการให้กำลังใจ หรือการยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เช่น การแสดงออกถึงความเป็นมิตรที่ดีต่อกันทั้งทางกิริยา วาจา ผู้บังคับบัญชามีการดูแลเอาใจใส่ ติดตาม ตรวจสอบ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นขณะทำงาน มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงานให้กับองค์กร

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีเนื้อหาครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร
 - 2.2 แนวความคิดปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ Herzberg
3. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์
4. ทฤษฎีแรงจูงใจ
 - 4.1 ความหมายของแรงจูงใจ
 - 4.2 องค์ประกอบของกระบวนการจูงใจ
 - 4.3 ความสำคัญของการจูงใจ
 - 4.4 ลักษณะของแรงจูงใจ
 - 4.5 แนวความคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
5. การปฏิบัติงานหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด การจัดการที่มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้มีความประหยัดทั้งเงินและทรัพยากรต่างๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ กล่าวคือ ใช้วิธีการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยที่เป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุด (ธงชัย สันติวงษ์, 2536: 198; ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539: 17; ชูบ กาญจนประกร, 2540: 40; บรรยงค์ โตจินดา, 2542: 34)

ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด (ธงชัย สันติวงษ์, 2526: 198)

ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2538: 2 อ้างใน คทาวิฑูร พรหมายน, 2545) ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพเป็นสิ่งชี้วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

พิทยา บวรวัฒนา (2541: 56) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

วิวรรธ พูนสวัสดิ์ (2542: 25-26 อ้างใน บุญชู มีศรี, 2547) ให้ความหมายประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ซึ่งเกิดจากการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การการประสิทธิภาพจึงถือเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล โดยเฉพาะการปฏิบัติงานขององค์การภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

Peterson and Ploman (1953: 433 อ้างใน คทาวิฑูร พรหมายน, 2545) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานทางด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างว่า หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล และความสามารถในการผลิต การดำเนินการทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์ และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ดังนั้นแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในทางธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ และวิธีการ ในการผลิตเมื่อเทียบกับปัจจัยนำเข้าและผลลัพธ์ที่ได้รับ ซึ่งเน้นที่การบริการที่ ถูกต้อง รวดเร็ว

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พิจารณาจากค่าใช้จ่ายที่ใช้ดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หากมีปัจจัยนำเข้าอยู่อย่างจำกัด ใช้อย่างประหยัด และสามารถทำการผลิตปัจจัยนำเข้าให้ได้รับผลมากถือว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ดังนั้นประสิทธิภาพจึงพิจารณาตาม

อัตราส่วนรวมทั้งปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออก ประสิทธิภาพสูง คือ ความสามารถที่ผลิตหรือมีปัจจัยนำออกจากการใช้ปัจจัยนำเข้าน้อย ซึ่งผลการปฏิบัติงาน (Performance) เป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและ หากการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร

โดยทั่วไป ปัจจัยในการบริหาร ที่เป็นพื้นฐานมีอยู่ 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงาน หรือเรียกสั้นๆ ว่า 4 M การที่จัดว่าปัจจัยทั้งสี่ เป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหาร เพราะเหตุว่าในการบริหารเกือบทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัย คน เงิน วัสดุ สิ่งของและวิธีการปฏิบัติงานเป็นอุปกรณ์สำคัญไม่ว่าการบริหารนั้นจะเป็นการบริหารราชการ หรือการบริหารธุรกิจก็ต้องอาศัยปัจจัยดังกล่าว

สมคิด บางโม (2548: 61-62) เป้าหมายการประกอบธุรกิจ คือกำไรสูงสุด และการดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานซึ่งมีองค์ประกอบด้วยกัน 4 ประเภทที่เรียกว่า 4 M ได้แก่

1. คน (Man) ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะธุรกิจต่างๆ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความคิดของคนมีคนเป็นผู้ดำเนินการหรือเป็นผู้จัดการ ทำให้เกิดกิจกรรมทางธุรกิจหลายรูปแบบ ซึ่งในวงจรธุรกิจมีคน หลายระดับ หลายรูปแบบ ทั้งระดับ ผู้บริหาร ผู้ใช้แรงงานร่วมกันดำเนินการ จึงจะทำให้ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ
2. เงิน (Money) เงินทุนเป็นปัจจัยในการดำเนินธุรกิจอีกชนิดหนึ่งที่ต้องนำมาใช้ในการลงทุนเพื่อให้เกิดการประกอบธุรกิจ โดยธุรกิจแต่ละประเภทใช้ปริมาณเงินที่แตกต่างกัน ธุรกิจขนาดใหญ่ย่อมใช้เงินทุนสูงกว่าธุรกิจขนาดเล็กกว่า ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจจึงต้องมีการวางแผนในการใช้เงินทุน และการจัดหาเงินทุนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจไม่ประสบปัญหาด้านเงินทุน และก่อให้เกิดผลตอบแทนสูงสุดคุ้มกับเงินที่นำมาลงทุน
3. วัสดุหรือวัตถุดิบ (Material) ในการผลิตสินค้าต้องอาศัยวัตถุดิบในการผลิตค่อนข้างมาก ผู้บริหารจึงต้องรู้จักการบริหารวัตถุดิบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดต้นทุนด้านวัตถุดิบต่ำสุด อันจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรสูงสุดตามมา

4. วิธีปฏิบัติงาน (Method) เป็นวิธีการในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งต้องมีการวางแผนและควบคุม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัว สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกกิจการ

แนวความคิดปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ Herzberg

Herzberg (1968: 25-26) ได้ศึกษาการบริหารงานในแบบวิทยาศาสตร์ โดยนำการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาทำการศึกษาร่วมกันเพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงาน และไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งพบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ได้ลักษณะเนื้อหาของงานเป็นสิ่งที่สนใจ
4. การได้รับผิชอบงานมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การได้รับ โอกาสการพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่มีส่วนทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ได้แก่

1. นโยบายและการบริหารองค์กร
2. การควบคุมการบังคับบัญชา
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน
5. ค่าตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบการเตือนต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

Becker and Neuhauser (1975) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร ได้แก่ คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลิตผลขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด ยังมีปัจจัยประกอบตัวแบบจำลองในรูปสมมุติฐาน

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1954) ซึ่งให้เห็นว่าบุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะตอบสนองตามความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547: 51) ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอ และไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองแล้วจะเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมของคนนั้น
3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญเมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป ลำดับความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้นตอน ดังนี้
 - 3.1 ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร เพศ เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น
 - 3.2 ความต้องการความปลอดภัยเป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม และความคุ้มครองจากผู้อื่น
 - 3.3 ความต้องการความรัก ความรู้สึกว่ามีส่วนร่วม และการเข้าหู่เข้าพวก
 - 3.4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องเกียรติ และเห็นความสำคัญของตน
 - 3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของคน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการงานที่ตนเองชอบหรือต้องการเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากรากศัพท์เดิมซึ่งเป็นภาษาละตินว่า Movere ซึ่งแปลว่า เหนือใจหรือสภาวะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 3 ทิศทาง ซึ่งหมายถึง เหนือใจหรือสภาวะที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือยับยั้งพฤติกรรม หรือที่ไปกำหนดแนวทางพฤติกรรมที่จะแสดงออก (พรหมราช ทรัพย์ะประภา, 2549: 41)

แรงจูงใจจึงเป็นคำสำคัญ ที่มีความหมายในฐานะที่เป็นตัวต้นกำเนิดของพฤติกรรม โดยปกติ คิดว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงผลักดัน (Motive or Drive) ให้เกิดพฤติกรรม เป็นแรงที่ให้พลังงานกระตุ้นให้ร่างกายทำพฤติกรรม เป็นแรงกระตุ้นที่กำหนดทิศทางไว้ว่าจะทำให้กระทำพฤติกรรมไปในทางใด และเห็นแรงกระตุ้นให้บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้

สำหรับแรงจูงใจในความหมายซึ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและแรงผลักดัน อาจจะทำให้ความหมายว่าแรงจูงใจคือ สภาวะในตัวอินทรีย์ที่จะกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมไปในทิศทางที่กำหนดไว้แล้ว เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่อินทรีย์ต้องการ

สภาวะภายในอินทรีย์ซึ่งถือว่าเป็นแรงจูงใจนั้นเกิดจาก ความต้องการ ที่ทำให้ร่างกายขาดดุลจึงทำให้เกิดแรงผลักดัน กระตุ้นให้ร่างกายหรืออินทรีย์แสดงพฤติกรรมเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย ซึ่งทำให้สมดุลการลดแรงผลักดัน ได้แก่ ความต้องการ ได้รับการตอบสนอง



ภาพ 2 สภาวะภายในอินทรีย์
ที่มา: ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545: 160)

องค์ประกอบของกระบวนการจูงใจ

“สิ่งจูงใจ” เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่เป็นการจูงใจให้คนทำงานมากขึ้นปัจจัยในการที่ทำให้บุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจมีอยู่ 5 ประเภท

1. ความมีอำนาจ (power)
2. ความสำเร็จ (achievement)
3. การมีส่วนร่วม (participation/affiliation)
4. ความมั่นคง (security)
5. สถานภาพ (status)

ความสำคัญของการจูงใจ

การจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิต ผลผลิตของงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณมากขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับ การจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไร คือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช่ง่ายในการจูงใจพนักงาน เพราะ พนักงานตอบสนองต่องานและวิธีการขององค์กรแตกต่างกัน การจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญ สามารถสรุปความสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ดังนี้

1. พลัง เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ หรือ พฤติกรรมของมนุษย์ ในการทำงานใดๆ ถ้าบุคคลมี แรงจูงใจ ในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับ บุคคลที่ทำงานประเภท ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวันๆ
2. ความพยายาม ทำให้บุคคลมีความมานะ อุตุน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถ และ ประสบการณ์ของตน มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ทอดทิ้งหรือละความพยายามง่ายๆ แม้งาน จะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จ ด้วยดี ก็มักคิดหา วิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ
3. การเปลี่ยนแปลง รูปแบบการทำงานหรือวิธีการในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทาง ดำเนินงาน ที่ดีกว่า หรือประสบ ผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลง เป็นเครื่องหมายของ ความเจริญ ก้าวหน้า ของบุคคล แสดงให้เห็นว่า บุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มี แรงจูงใจ ในการทำงานสูง เมื่อได้เรียนรู้ เพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใดๆ หากไม่สำเร็จบุคคล ก็มักพยายามค้นหา สิ่งผิดพลาด และพยายามแก้ไข ให้ดีขึ้น

ในทุก วิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การทำงานจน ในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทาง ที่เหมาะสมซึ่ง อาจจะต่างไป จากแนวเดิม

4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบ ให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน จะเป็นบุคคล ที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะ ดังกล่าวนี้นี้ มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจของมนุษย์มีมากมายหลายอย่าง เราถูกจูงใจให้มีการกระทำหรือพฤติกรรม หลายรูปแบบ เพื่อหาน้ำและ อาหารมาดื่มกิน สนองความต้องการทางกาย แต่ยังมีความต้องการมากกว่านั้น เช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการเงิน คำชมเชย อำนาจ และในฐานะที่เป็นสัตว์สังคม คนยังต้องการมีอารมณ์ผูกพันและอยู่รวมกลุ่มกับผู้อื่น แรงจูงใจ จึงเกิดขึ้นได้จากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

1. แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งที่ผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่างๆ ดังกล่าวมาเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นคุณค่าของงาน มองว่าองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ กระทำ การต่างๆ ให้ องค์การเจริญก้าวหน้า หรือในกรณีที่บ้านเมืองประสบปัญหาเศรษฐกิจ ในช่วงเวลาของเศรษฐกิจขาลง องค์การจำนวนมากอยู่ในภาวะขาดทุน ไม่มีเงินจ่ายค่าตอบแทน แต่ด้วยความผูกพัน เห็นใจกัน และกัน ทั้งเจ้าของกิจการ และพนักงานต่างร่วมกัน ค้าขายอาหารเล็กๆ น้อยๆ ทั้งประเภทแซนวิช ก๋วยเตี๋ยว ฯลฯ เพียงเพื่อให้มีรายได้ ประทังกันไปทั้งผู้บริหารและลูกน้อง และในภาวะดังกล่าวนี้จะเห็นว่า พนักงานหลายราย ที่ไม่ทิ้งเจ้านาย ทั้งเต็มใจไปทำงานวันหยุดโดยไม่มีค่าตอบแทน ถ้าการกระทำดังกล่าวเป็นไปโดย เนื่องจากความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการ หรือด้วยความรับผิดชอบต่อในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์การ มิใช่เพราะ เกรงจะถูกไล่ออกหรือไม่มีที่ไป ก็กล่าวได้ว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

2. แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งที่ผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ฯลฯ แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรม บุคคลจะ แสดงพฤติกรรม เพื่อ ตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าว

เฉพาะในกรณีที่ต้องการรางวัล ต้องการเกียรติ ชื่อเสียง คำชม การยกย่อง การได้รับ การยอมรับ ฯลฯ ตัวอย่างแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น การที่คนงาน ทำงานเพียง เพื่อแลกกับ ค่าตอบแทน หรือเงินเดือน การแสดงความขยันตั้งใจทำงานเพียง เพื่อให้หัวหน้างานมองเห็นแล้ว ได้รับความดีความชอบ เป็นต้น

แนวความคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สิ่งที่จูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้การที่บุคคลในองค์การเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบของสิ่งจูงใจต่างๆ ที่ผู้บริหารงานในองค์การจะนำมาใช้ถ้าผู้บริหารในองค์การสามารถ นำสิ่งจูงใจมาให้กับบุคลากรแล้วตรงกับความต้องการของเขา บุคลากรนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจใน งานมากกว่าปฏิบัติงานย่อมเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังนั้นสิ่งที่จูงใจที่ก่อให้เกิดความพอใจในการ ทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งของผู้บริหาร ซึ่งสิ่งที่จูงใจที่ให้อุคลากรเกิดความพอใจในงานได้มี นักวิชาการกล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ ไว้หลายท่าน คือ Glimer (1971) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของคนงานขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็น ธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การที่โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่ สูงขึ้น
3. การจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่รวมทั้งการดำเนินงาน ในการทำงานของหน่วยงานนั้น
4. ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินรายได้ประจำที่ได้รับ และรายได้ที่ จ่ายตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานให้ผู้บริหารงาน
5. ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การทำงานตรงความรู้ความสามารถ
6. การนิเทศงานหรือการอบรม ได้แก่ การให้โอกาสในการหาความรู้ เพิ่มเติม โดยการศึกษาต่อ การฝึกอบรม การดูงาน
7. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ เป็นการติดต่อสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอก หน่วยงาน
8. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง สี เสียง อากาศ เหมาะกับการทำงาน

9. ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพอใจที่ผู้ปฏิบัติได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ สวัสดิการที่อยู่อาศัย ค่ารักษาพยาบาล

หลักและเทคนิคของการจูงใจ

การศึกษาทฤษฎีการจูงใจจะทำให้ทราบว่าเทคนิคการจูงใจอะไรบ้างที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ได้ ในขณะที่การจูงใจมีความสลับซับซ้อนและไม่มีคำตอบที่ดีที่สุดเพียงคำตอบเดียว เทคนิคการจูงใจที่สำคัญประกอบด้วย

1. เงิน (money)
2. การมีส่วนร่วม (participation)
3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of working life)

รูปแบบของทฤษฎีการเสริมแรง

เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่เปลี่ยนไปเนื่องมาจากแรงจูงใจการเสริมแรงจูงใจเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากผลของการกระทำซึ่งแบ่งออกเป็น 4 อย่าง คือ

1. การเสริมแรงจูงใจในทางบวก (positive reinforcement) เป็นการเสริมแรงจูงใจเพื่อเพิ่มพฤติกรรมที่ต้องการ โดยการให้รางวัล หรือผลตอบแทนในสิ่งที่บุคคลเหล่านั้นต้องการ เช่น การกล่าวคำขอบคุณ การให้คำชื่นชม เป็นต้น
2. การเสริมแรงจูงใจในทางลบ (negative reinforcement) บางครั้งเรียกว่าการหลีกเลี่ยงเป็นการเรียนรู้ถึงวิธีปฏิบัติเพื่อหลีกเลี่ยงเป็นการเรียนรู้ถึงวิธีการปฏิบัติเพื่อหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจเช่น ทำงานให้เสร็จก่อนกำหนดเพื่อหลีกเลี่ยงการตำหนิจากหัวหน้างาน
3. การเพิกเฉย (extinction) เป็นการเสริมแรงจูงใจเพื่อลดพฤติกรรมที่ทำบ่อยๆ หรือทำให้พฤติกรรมนั้นหมดไปโดยการไม่ให้รางวัลหรือผลตอบแทน เช่น เมื่อเห็นว่าคนๆ หนึ่งมีพฤติกรรมไม่ถูกต้องแต่ยังได้รับการยอมรับจากกลุ่มทำงานต้องปรึกษากับกลุ่มเพื่อให้หยุดการยอมรับต่อพนักงานคนนั้น
4. การลงโทษ (punishment) เป็นการลดพฤติกรรมเนื่องจากได้ผลลัพธ์ที่ไม่พึงพอใจ เช่น การลดตำแหน่งการลดอำนาจที่ดี การลดเงินเดือน เป็นต้น

การจูงใจกับค่าตอบแทน

การจูงใจโดยให้ผลตอบแทนแก่พนักงานจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานจะไม่ทำงานหากไม่ได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน ถ้าพนักงานได้รับผลตอบแทนต่ำพนักงานก็จะทำงานให้เราไม่เต็มที่ พนักงานจะขยันและทุ่มเทให้กับงานหากระบบค่าตอบแทนดี รางวัลตอบแทนมี 2 อย่างคือ

1. รางวัลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Reward) เป็นค่าตอบแทนที่ได้จากบุคคลอื่นโดยทั่วไปก็คือนอกจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ใบประกาศเกียรติคุณ คำชมเชย เป็นต้น

2. รางวัลตอบแทนภายใน (Intrinsic Reward) เป็นผลตอบแทนที่เกิดขึ้นภายในตัวเอง เช่น ตัวเองมีความสามารถสูงขึ้น ตัวเองเก่งขึ้น มีความรู้มากขึ้น ภาคภูมิใจกับการทำงานที่ตนเองทำขึ้น เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2510: 106-108 อ้างใน บุญชู มีศรี, 2547: 25-26) กล่าวว่า กฎเกณฑ์สำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือ การจูงใจ ซึ่งเป็นการกระตุ้นปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจมีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ โดยที่การจูงใจที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลา เต็มกำลัง มุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุด ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร และความสำเร็จของตนเอง ซึ่งนักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้ หรือแสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้บุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพราะมีความใฝ่ดีในตัวไม่ช้าเพราะถูกบังคับ หรือมีสิ่งล่อใจการจูงใจประเภทนี้ ได้แก่ ความต้องการ ทัศนคติ ความสนใจพิเศษ

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับ การกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง

ทฤษฎี 2 องค์ประกอบของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ศึกษาถึงสาเหตุจูงใจบุคคลให้ทำงาน ซึ่งพบว่ามี 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ไม่ใช่ปัจจัยที่จูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยนี้นำไปสู่ความรู้สึกไม่พึงพอใจแต่ไม่ได้ช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากนัก ได้แก่

1.1 นโยบายและการบริหาร หมายถึง การทำงานซ้ำๆกัน การแก่งแย่งอำนาจ และการดำเนินการที่ขาดคุณธรรมตลอดจนการบริหารที่ไร้ประสิทธิภาพ

1.2 วิธีการบังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความสามารถ มือคด ไม่ยุติธรรม รวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

1.3 สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง บังคับบัญชาไม่มีมนุษยสัมพันธ์ วางตัวสูง และไม่ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน

1.4 สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การต่างคนต่างทำงาน ด้วยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น และเอาตัวรอดโดยการทับถมผู้อื่น

1.5 สภาพการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่างๆ ในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น สถานที่ตั้งหน่วยงานไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานปริมาณงานมีมากหรือน้อยเกินไป

2. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้นทำให้อุบัติการณ์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยหลักอันทำให้เกิดแรงจูงใจ ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจและปราบปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน เมื่อเขาได้ทำงานหรือสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ปัจจัยนี้นับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด

2.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับยกย่องชมเชย การยอมรับ นับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จในงาน

2.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิดประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ แบบใหม่ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ

2.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้อิทธิพลแก่ ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบ หรือควบคุมมากเกินไป

2.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้เลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ด้วย (ปริยาพร วงศ์นุตรโรจน์, 2547: 51) โดย Herberg และเพื่อนได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณ พิตสเบิร์ก สหรัฐอเมริกา ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความ พึงพอใจในการทำงาน กับปัจจัยที่ทำให้ความไม่พอใจในการทำงานเป็น

ปัจจัยที่แยกจากกัน ไม่เหมือนกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน และเป็นปัจจัยที่เกิดจากทั้งสองพวก ปัจจัยทั้งสองอย่างนี้คือ สิ่งสร้างความไม่พอใจงาน สิ่งสร้างความพอใจในงาน

การปฏิบัติงานหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์

ลักษณะงาน

1. สร้างและบริหารความสัมพันธ์อันดีกับผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ (Dealer) และให้บริการธุรกรรมสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์ที่ดีให้กับลูกค้า
2. เก็บข้อมูลเบื้องต้นที่จำเป็นในการวิเคราะห์เครดิต และนำเสนอเอกสารและข้อมูล เพื่อประกอบการพิจารณาและควบคุมการปล่อยสินเชื่อให้เป็นไปตามนโยบายเครดิต
3. แจ้งผลการอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้า
4. ติดตามการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยตามสภาวะตลาดเงิน ซึ่งจะมีผลกับการแจ้งเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยของลูกค้าแต่ละราย
5. ติดตามและวิเคราะห์คู่แข่งในตลาด เพื่อพิจารณาความได้เปรียบเสียเปรียบของบริษัท เพื่อเป็นประโยชน์ในปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผลงานวิจัยที่ใกล้เคียงและสามารถนำมาเป็นแนวทางการศึกษา ได้ดังนี้

สรชา ยินดีจันทร์ (2555) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสอบทานสินเชื่อ กรณีศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสอบทานสินเชื่อโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงและความพอใจในงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของพนักงานฝ่ายสอบทานสินเชื่อ ซึ่งพนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนงานสอบทานสินเชื่อ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายสอบทานสินเชื่อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อรัญญา เจริญกุล (2546) ได้เสนอผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยเชิงจิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 150 คน จากผลการศึกษาพอจะสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยเชิงจิตที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยภาพรวมมีความสำคัญต่อผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยย่อยในแต่ละด้านให้ความสำคัญในระดับมาก ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความสนใจในงาน ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ ปฏิบัติงานที่เหมาะสม และมีโอกาสได้แสดงความสามารถเต็มที่ ด้านการได้รับยอมรับนับถือ ได้แก่ ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพและความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานต่อหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ การได้มีโอกาสเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ปัจจัยเชิงจิตที่บำรุงรักษาจิตใจ โดยภาพรวมมีความสำคัญโดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเรื่องส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ปัจจัยย่อยในแต่ละด้านให้ความสำคัญในระดับมาก ดังนี้ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ได้แก่ การกำหนดตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ตำแหน่งงานที่ชัดเจน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ได้แก่ ผลประกอบการของธนาคารมีความมั่นคงต่ออาชีพพนักงาน ด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ทำงาน ด้านเรื่องส่วนตัว ได้แก่ ความรักความอบอุ่นในครอบครัวมีผลทำให้มีความพร้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การปรึกษาหารือ กันระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับ

ศุภชัย วิมานไพจิตร (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์

อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ระดับการศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่และการได้รับการยอมรับนับถือ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 8.806 ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 65.00

ลักษณะ วดี คงชูศรี (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา พบว่า ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา กับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา กองที่ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน การได้รับการฝึกอบรม ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา ส่วนการได้รับโอกาสศึกษาต่อ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา

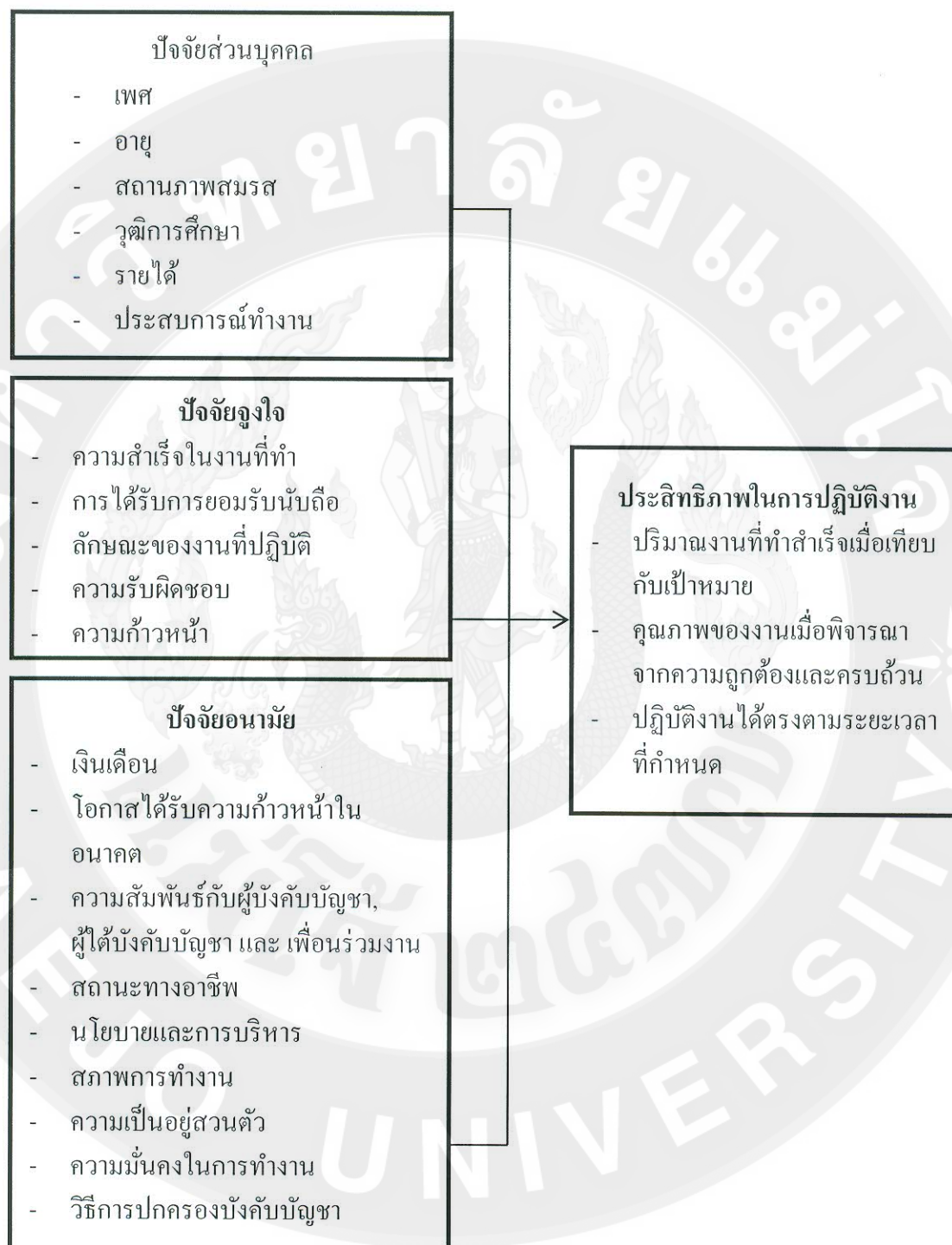
วันวิสาข์ สมร (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ลาไต้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่างปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้านค่าจ้าง และค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และพนักงานมีความคิดเห็นว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานในระดับมาก และพนักงานที่เพศ อายุ อายุงาน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สุประวีณ์ เชื้อนสุวรรณ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 33 พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปคือ ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ด้านการศึกษา และด้านรายได้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยค่าจ้างในด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองกำกับการ ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 33 อย่างมีนัยสำคัญ

บทสรุป

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ยกมากล่าวทั้งหมดสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขอสงฆ์ทรัพย์สิน มีองค์ประกอบที่เป็นตัวแปรต่างๆ ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติ โรคประจำตัว และประสบการณ์ทำงาน ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน โอกาส ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา จากทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ สามารถนำมากำหนดเป็นแนวทางในการศึกษา สรุปได้ดังกรอบแนวคิดของการศึกษาดังแสดงนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่
2. ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่
3. ปัจจัยอ้อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่รถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด HUB เชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยดังนี้

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่รถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาใน ธนาคาร ชนชาติ สาขาท่าแพ (สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่) เลขที่ 282/4 ถนนท่าแพ ตำบลช้างม้อบ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ใช้จากจำนวนพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่รถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 55 คน

วิธีการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงจากพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่รถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้รวบรวมจากแหล่งอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เอกสาร วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัย โดยมีสถานที่ที่ใช้เป็นแหล่งในการเก็บ

รวบรวมข้อมูลและค้นคว้า ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่คำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือก 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 การประเมินระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่คำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือก 3 ระดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การทดสอบแบบสอบถาม

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากแนวทางในการตรวจสอบเอกสารและวัตถุประสงค์ จากนั้นได้นำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการเสนอแนะให้ถูกต้อง ใช้วิธีนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นของคำแนะนำจากคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

การหาความเชื่อมั่น โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจและปัจจัยนามัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด HUB ที่มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.957 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร เก็บข้อมูลจำนวน 55 คนวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาถอดรหัส จัดหมวดหมู่และทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS)

สำหรับการวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 3 การประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด/ดีเด่น
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก/ดี
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง/ค่อนข้างดี
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย/ยอมรับได้
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด/ปรับปรุง

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยได้กำหนดน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยในการแบ่งช่วงชั้น 5 ระดับ เท่าๆ กัน ดังนี้

- 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด/ดีเด่น
- 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก/ดี
- 2.61-3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง/ค่อนข้างดี
- 1.81-2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย/ยอมรับได้
- 1.00-1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด/ปรับปรุง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 ใช้ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับปัจจัยเชิงใจและปัจจัยอนามัยในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัดสาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ใช้ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัดสาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม (t-Test) ในการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศที่ต่างกัน มีผลต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัดสาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่
2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์พหุคูณ ใช้วิธีของ Scheffe เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัดสาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่
3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด HUB เชียงใหม่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจและปัจจัยอนามัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่เก็บข้อมูลจำนวน 55 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลจากการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ปัจจัยเชิงใจได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยอนามัย ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ส่วนที่ 3 การประเมินระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลหรือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน ผลการศึกษามีดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 85.45 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 14.55 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ระหว่าง 35 – 44 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 49.09 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 25 – 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.82 มีอายุ 45 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 9.09 และมีอายุอยู่ระหว่าง 18 – 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 69.09 และสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 30.91 ตามลำดับ

วุฒิการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.27 และมีวุฒิการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 12.73 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 69.09 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 23.64 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 7.27 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงาน 1 – 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.82 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		รวม	
		จำนวน (55 คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	47	85.45
	หญิง	8	14.55
อายุ	18-24 ปี	0	0.00
	25-34 ปี	23	41.82
	35-44 ปี	27	49.09
	45 ปีขึ้นไป	5	9.09

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	รวม	
	จำนวน (55 คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	17	30.91
สมรส	38	69.09
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	48	87.27
ปริญญาโท	7	12.73
สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
รายได้ต่อเดือน		
10,001-20,000 บาท	0	0.00
20,001-30,000 บาท	13	23.64
30,001-40,000 บาท	38	69.09
40,001 บาทขึ้นไป	4	7.27
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	5	9.09
1-5 ปี	23	41.82
6-10 ปี	22	40.00
10 ปีขึ้นไป	5	9.09

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
เจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติจำกัด
สาขาสำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่**

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านโอกาส

ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาผลจากการศึกษามีดังนี้

ปัจจัยจูงใจโดยรวม

ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติจำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย=3.66, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.329) และในรายด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน(ค่าเฉลี่ย = 3.78, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.306) ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.70, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.355) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย = 3.69, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.379) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 3.56, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.466) และด้านความก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย = 3.56, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.54) ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจ โดยรวม

ปัจจัยจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.78	0.306	เห็นด้วยมาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.69	0.379	เห็นด้วยมาก
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.56	0.466	เห็นด้วยมาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.70	0.355	เห็นด้วยมาก
ด้านความก้าวหน้า	3.56	0.541	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	0.329	เห็นด้วยมาก

เชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.78, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.306) และในประเด็นย่อยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นย่อย ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ (ค่าเฉลี่ย = 3.93, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.424) ประเด็นย่อย ความสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 3.84, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.420) ประเด็นย่อย มีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 3.78, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.534) ประเด็นย่อย ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.78, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.567) และประเด็นย่อย งานที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย = 3.58, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.534) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยเชิงจิต ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
งานที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	3.58	0.534	เห็นด้วยมาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ	3.93	0.424	เห็นด้วยมาก
มีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ	3.78	0.534	เห็นด้วยมาก
ความสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น	3.84	0.420	เห็นด้วยมาก
ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.78	0.567	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78	0.306	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติจำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.69, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

= 0.379) และในประเด็นย่อยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นย่อยเพื่อนร่วมงานมีความพอใจในการปฏิบัติงาน(ค่าเฉลี่ย = 3.82, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.475) ประเด็นย่อย การได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ(ค่าเฉลี่ย = 3.69, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.540) ประเด็นย่อยผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่เสนอ(ค่าเฉลี่ย = 3.64, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.620)และประเด็นย่อย ผลงานได้รับการยกย่องชมเชย และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 3.62, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.561) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยเชิงจิต	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ			ความคิดเห็น
ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นที่เสนอ	3.64	0.620	เห็นด้วยมาก
ผลงานได้รับการยกย่องชมเชย และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.62	0.561	เห็นด้วยมาก
เพื่อนร่วมงานมีความพอใจในการปฏิบัติงาน	3.82	0.475	เห็นด้วยมาก
การได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	3.69	0.540	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69	0.379	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติจำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.56, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.466) ในประเด็นย่อยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและเห็นด้วยปานกลาง โดยประเด็นย่อยที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ประเด็นย่อย การได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความรอบคอบ และระมัดระวังต่อความเสี่ยงขององค์กร (ค่าเฉลี่ย = 3.85, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.591) ประเด็นย่อย การได้มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.64, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704) สำหรับประเด็นย่อยที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปานกลาง ได้แก่ ประเด็นย่อย ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำท่ายและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.38, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.561) และประเด็นย่อย ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่สำเร็จ โดยไม่รู้สึกลำบาก (ค่าเฉลี่ย = 3.36, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.950) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยเชิงจิต ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
การได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความรอบคอบ และระมัดระวังต่อความเสี่ยงขององค์กร	3.85	0.591	เห็นด้วยมาก
การได้มีโอกาสแสดงความสามารถในการ ปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มที่	3.64	0.704	เห็นด้วยมาก
ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำท่าย และ น่าสนใจ	3.38	0.561	เห็นด้วย ปานกลาง
ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ สำเร็จ โดยไม่รู้สึกลำบาก	3.36	0.950	เห็นด้วย ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56	0.466	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.673) และในประเด็นย่อยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นย่อย สามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 3.85, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.524) ประเด็นย่อย มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.78, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.599) ประเด็นย่อย มีศักยภาพในการรับผิดชอบงานได้เต็มที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.78, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.658) ประเด็นย่อย ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสำคัญเป็นกรณี พิเศษ (ค่าเฉลี่ย = 3.65, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.673) ประเด็นย่อย ความพึงพอใจที่ได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.64, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

=0.557) และประเด็นย่อย ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน (ค่าเฉลี่ย = 3.49, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.540) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยเชิงจิต ด้านความรับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน	3.49	0.540	เห็นด้วยมาก
ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้	3.64	0.557	เห็นด้วยมาก
มีศักยภาพในการรับผิดชอบงานได้เต็มที่	3.78	0.658	เห็นด้วยมาก
มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.78	0.599	เห็นด้วยมาก
สามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง	3.85	0.524	เห็นด้วยมาก
ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสำคัญเป็นกรณีพิเศษ	3.65	0.673	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65	0.673	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้า

ปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้า มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย =3.56, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.541) และในประเด็นย่อยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นย่อย การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.64, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.589) ประเด็นย่อยการได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ และสายงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.62, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.680) และประเด็นย่อยการปฏิบัติงานในตำแหน่ง มีโอกาสก้าวหน้าได้เลื่อนตำแหน่งตามสายงาน ความรู้ ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย = 3.42, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.686) ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้า

ปัจจัยเชิงจิต ด้านความก้าวหน้า	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
การปฏิบัติงานในตำแหน่ง มีโอกาสก้าวหน้า ได้เลื่อนตำแหน่งตามสายงาน ความรู้ ความสามารถ	3.42	0.686	เห็นด้วยมาก
การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการ พัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น	3.64	0.589	เห็นด้วยมาก
การได้รับการสนับสนุนให้มีความ เจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ และ สายงาน	3.62	0.680	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56	0.541	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยภายนอก โดยรวม

ปัจจัยภายนอกมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาด
เช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติจำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็น
อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.62, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.347) และในรายด้านมีความ
คิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสภาพ
การทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.76, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.460) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
(ค่าเฉลี่ย = 3.70, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.523) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 3.65,
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.515) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.63, ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.397) ด้านนโยบายและการบริหาร (ค่าเฉลี่ย = 3.62, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
= 0.454) ด้านสถานะทางอาชีพ (ค่าเฉลี่ย = 3.62, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.471) ด้านโอกาสได้รับ
ความก้าวหน้าในอนาคต (ค่าเฉลี่ย = 3.57, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.547) ด้านเงินเดือนและ
สวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย = 3.53, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.340) และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย
= 3.45, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.493) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอนามัย โดยรวม

ปัจจัยอนามัย โดยรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.53	0.340	เห็นด้วยมาก
ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3.57	0.547	เห็นด้วยมาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.70	0.523	เห็นด้วยมาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.63	0.397	เห็นด้วยมาก
ด้านสถานะทางอาชีพ	3.62	0.471	เห็นด้วยมาก
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.62	0.454	เห็นด้วยมาก
ด้านสภาพการทำงาน	3.76	0.460	เห็นด้วยมาก
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.45	0.493	เห็นด้วยมาก
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	3.65	0.515	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62	0.347	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยอนามัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ปัจจัยอนามัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัด เชียงใหม่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.53, ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน = 0.340) และในประเด็นย่อยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและระดับปานกลาง โดยประเด็นย่อยที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ประเด็นย่อย มีความพึงพอใจต่อ การให้สวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยง โบนัสประจำปี และสิทธิในการลาของ องค์กร (ค่าเฉลี่ย = 3.65, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.615) ประเด็นย่อย ปัจจัยด้านสวัสดิการเป็น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เลือกทำงานในองค์กรนี้ (ค่าเฉลี่ย = 3.64, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.557) ประเด็นย่อยเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.62, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.561) ประเด็นย่อย มีความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับ เพิ่มขึ้นในแต่ละปี (ค่าเฉลี่ย = 3.51, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.717) ส่วนประเด็นย่อยที่มีความ คิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ ประเด็นย่อยอัตราเงินเดือนที่องค์กรกำหนดในปัจจุบันมี ความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.25, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.440) ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอนามัย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ปัจจัยอนามัย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
อัตราเงินเดือนที่องค์กรกำหนดในปัจจุบันมีความ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.25	0.440	เห็นด้วย ปานกลาง
เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และ ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.62	0.561	เห็นด้วยมาก
มีความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละ ปี	3.51	0.717	เห็นด้วยมาก
มีความพึงพอใจต่อการให้สวัสดิการในการเบิกค่า รักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยง โบนัสประจำปี และสิทธิ ในการลาขององค์กร	3.65	0.615	เห็นด้วยมาก
ปัจจัยด้านสวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เลือก ทำงานในองค์กรนี้	3.64	0.557	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53	0.340	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยอนามัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ปัจจัยอนามัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.57, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.547) และในประเด็นย่อยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นย่อย องค์กรมีหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย = 3.62, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.707) ประเด็นย่อย องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอผลการดำเนินงานประกอบการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.56, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.660) และประเด็นย่อย องค์กรให้ความสำคัญต่อความเสมอภาคในการเลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย = 3.53, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.604) ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอนามัย ด้าน โอกาสได้รับความก้าวหน้า
ในอนาคต

ปัจจัยอนามัย ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอผลการ ดำเนินงานประกอบการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน	3.56	0.660	เห็นด้วยมาก
องค์กรให้ความสำคัญต่อความเสมอภาคใน การเลื่อนตำแหน่ง	3.53	0.604	เห็นด้วยมาก
องค์กรมีหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่มี ความยุติธรรม	3.62	0.707	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57	0.547	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.70, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.523) และในประเด็นย่อยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นย่อย การวางตนระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 3.73, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.560) ประเด็นย่อย ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกัลยาณมิตร (ค่าเฉลี่ย = 3.73, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.560) ประเด็นย่อย การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 3.73, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.757) และประเด็นย่อย ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 3.64, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =0.620) ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอ้อมด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยอ้อม ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.64	0.620	เห็นด้วยมาก
ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกัลยาณมิตร	3.73	0.560	เห็นด้วยมาก
การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา	3.73	0.757	เห็นด้วยมาก
การวางตนระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.73	0.560	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70	0.523	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยอ้อมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยอ้อมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ฐานการชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.63, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.397) และในประเด็นย่อยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นย่อยเพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือได้ เมื่อได้รับความเดือดร้อน (ค่าเฉลี่ย = 3.69, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.466) ประเด็นย่อย ความสามัคคีกันในระหว่างเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.67, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.668) ประเด็นย่อย เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.62, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.593) ประเด็นย่อย เพื่อนร่วมงานมีการเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.60, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.531) และประเด็นย่อย สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 3.56, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.536) ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอนามัย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยอนามัย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.56	0.536	เห็นด้วยมาก
เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือได้ เมื่อได้รับความเดือดร้อน	3.69	0.466	เห็นด้วยมาก
เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน	3.62	0.593	เห็นด้วยมาก
เพื่อนร่วมงานมีการเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	3.60	0.531	เห็นด้วยมาก
ความสามัคคีกันในระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.67	0.668	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	0.397	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยอนามัยด้านสถานะทางอาชีพ

ปัจจัยอนามัยด้านสถานะทางอาชีพมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติจำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.62, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.471) และในประเด็นย่อยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นย่อยอาชีพปัจจุบันมีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคม (ค่าเฉลี่ย = 3.67, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.511) และประเด็นย่อย อาชีพปัจจุบันเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม (ค่าเฉลี่ย = 3.56, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.601) ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอานามัย ด้านสถานะทางอาชีพ

ปัจจัยอานามัย ด้านสถานะทางอาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
อาชีพปัจจุบันเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม	3.56	0.601	เห็นด้วยมาก
อาชีพปัจจุบันมีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคม	3.67	0.511	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62	0.471	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยอานามัย ด้านนโยบายและการบริหาร

ปัจจัยอานามัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาด
เข้าซื้อรถยนต์ ธาราการชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็น
อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.62, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.454) และในประเด็นย่อย
ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้
ประเด็นย่อยองค์กรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.80, ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน = 0.487) ประเด็นย่อย องค์กรมีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ย = 3.78, ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.567) ประเด็นย่อย องค์กรมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 3.60,
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.531) ประเด็นย่อยองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม (ค่าเฉลี่ย = 3.56,
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.688) ประเด็นย่อย องค์กรมีนโยบายในการปฏิบัติหน้าที่เหมาะสม และ
ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย = 3.51, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.791) และประเด็นย่อย องค์กร
มีการเสริมแรงให้กับบุคลากร (ค่าเฉลี่ย = 3.49, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.791) ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอนามัย ด้านนโยบายและการบริหาร

ปัจจัยอนามัย ด้านนโยบายและการบริหาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
องค์กรมีนโยบายในการปฏิบัติหน้าที่ เหมาะสม และง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	3.51	0.791	เห็นด้วยมาก
องค์กรมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	3.60	0.531	เห็นด้วยมาก
องค์กรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน	3.80	0.487	เห็นด้วยมาก
องค์กรมีการเสริมแรงให้กับบุคลากร	3.49	0.791	เห็นด้วยมาก
องค์กรมีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม	3.78	0.567	เห็นด้วยมาก
องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม	3.56	0.688	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62	0.454	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยอนามัยด้านสภาพการทำงาน

ปัจจัยอนามัยด้านสภาพการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัด เชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.76, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.460) และในประเด็นย่อยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นย่อยความมั่นคงขององค์กร (ค่าเฉลี่ย = 3.89, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.658) และประเด็นย่อยความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.64, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.485) ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอนามัย ด้านสภาพการทำงาน

ปัจจัยอนามัย ด้านสภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.64	0.485	เห็นด้วยมาก
ความมั่นคงขององค์กร	3.89	0.658	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76	0.460	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยอนามัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

ปัจจัยอนามัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัด เชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.45, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.493) และในประเด็นย่อยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกประเด็นดังนี้ ประเด็นย่อย ความรักความอบอุ่นของครอบครัวมีผลให้เกิดความพร้อมในการทำงาน และประเด็นย่อย มีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย = 3.45, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.493) ตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอนามัย ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

ปัจจัยอนามัย ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ความรักความอบอุ่นของครอบครัวมีผลให้เกิดความพร้อมในการทำงาน	3.45	0.493	เห็นด้วยมาก
มีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต	3.45	0.493	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45	0.493	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยอนามัย ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ปัจจัยอนามัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ฐานการชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.515) และในประเด็นย่อยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นย่อยมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย = 3.73, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.560) ประเด็นย่อย ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.65, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.615) ประเด็นย่อยผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.65, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.726) ประเด็นย่อยผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย = 3.62, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.707) และประเด็นย่อย ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.60, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.531) ตามลำดับ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยอนามัย ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ปัจจัยอนามัย ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน	3.60	0.531	เห็นด้วยมาก
ผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ทันท่วงที	3.62	0.707	เห็นด้วยมาก
ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน	3.65	0.615	เห็นด้วยมาก
ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.65	0.726	เห็นด้วยมาก
มีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก	3.73	0.560	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65	0.515	เห็นด้วยมาก

ส่วนที่ 3 การประเมินระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

เจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด

สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด HUB เชียงใหม่ โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.01, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.436) และในประเด็นย่อย พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีทุกประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นย่อยปฏิบัติงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย = 4.20, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.487) ประเด็นย่อย ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.09, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.519) ประเด็นย่อย ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย = 4.09, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.586) ประเด็นย่อย คุณภาพของงานเมื่อพิจารณาจากความถูกต้องและครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย = 4.05, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.356) ประเด็นย่อย ความตั้งใจในการปฏิบัติงานจนสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา (ค่าเฉลี่ย = 3.89, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.786) และประเด็นย่อย ปริมาณงานที่ทำสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย = 3.75, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.584) ตามลำดับ

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับประสิทธิภาพ
ปริมาณงานที่ทำสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมาย	3.75	0.584	ดี
คุณภาพของงานเมื่อพิจารณาจากความถูกต้องและครบถ้วน	4.05	0.356	ดี
ปฏิบัติงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.20	0.487	ดี
ความตั้งใจในการปฏิบัติงานจนสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา	3.89	0.786	ดี
ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.09	0.586	ดี
ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานปฏิบัติงาน	4.09	0.519	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01	0.436	ดี

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ t-test, การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 เพศต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 เพศต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัดสาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และ 3.71 ตามลำดับ เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจาก t-test for Equality of Means ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เพศต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ

	เพศ	จำนวน	Mean	S.D	t	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ชาย	47	4.06	.433	2.206*	.032
	หญิง	8	3.71	.330		

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 อายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 อายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัดสาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One Way ANOVA) ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.154 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ที่กำหนดไว้ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า อายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพ	อายุ	จำนวน	Mean	S.D	F	Sig.
ในการปฏิบัติงาน	25 – 34 ปี	23	4.14	.464	1.937	.154
	35 – 44 ปี	27	3.91	.371		
	45 ปีขึ้นไป	5	3.97	.558		

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 สถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 สถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัดสาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจาก t-test for Equality of Means ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.700 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ที่กำหนดไว้ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพสมรส

ประสิทธิภาพ	สถานภาพสมรส	จำนวน	Mean	S.D	t	Sig.
ในการปฏิบัติงาน	โสด	17	3.97	.587	-.391	.700
	สมรส	38	4.03	.357		

สมมติฐานที่ 1.4 วุฒิกการศึกษาต่างกันมีผลต่อมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 วุฒิกการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 วุฒิกการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัดสาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจาก t-test for Equality of Means ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.592 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าวุฒิกการศึกษาต่างกันมีผลต่อมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามวุฒิกการศึกษา

ประสิทธิภาพ	วุฒิกการศึกษา	จำนวน	Mean	S.D	t	Sig.
ในการปฏิบัติงาน	ปริญญาตรี	48	4.02	.450	.539	.592
	ปริญญาโท	7	3.93	.345		

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้ต่อเดือนต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 รายได้ต่อเดือนต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 รายได้ต่อเดือนต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ฐานการชนชาติ จำกัดสาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One Way ANOVA) ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.410 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ที่กำหนดไว้ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ารายได้ต่อเดือนต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพ	รายได้ต่อเดือน	จำนวน	Mean	S.D	F	Sig.
ในการปฏิบัติงาน	20,001 – 30,000 บาท	13	4.15	.525	.908	.410
	30,001 – 40,000 บาท	38	3.96	.423		
	40,001 บาทขึ้นไป	4	4.00	.000		

สมมติฐานที่ 1.6 ประสิทธิภาพการทำงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 ประสิทธิภาพการทำงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 ประสิทธิภาพการทำงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัดสาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One Way ANOVA) ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.738 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ที่กำหนดไว้ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน

	ประสิทธิภาพการทำงาน	จำนวน	Mean	S.D	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	5	3.87	.183	.422	.738
	1 – 5 ปี	23	4.07	.473		
	6 – 10 ปี	22	3.97	.447		
	10 ปีขึ้นไป	5	4.10	.435		

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเชิงจิตมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยการหาค่า Correlational Coefficient

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 ปัจจัยเชิงจิตไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 ปัจจัยเชิงจิตส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยเชิงจิตไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยเชิงจิตไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 26)

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($r = 0.613$) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($r = 0.494$) ด้านความก้าวหน้า ($r = 0.473$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ($r = 0.267$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ($r = 0.613$) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($r = 0.649$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับสูงกับปัจจัยด้านความก้าวหน้า ($r = 0.752$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ($r = 0.494$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($r = 0.649$) ด้านความรับผิดชอบ ($r = 0.384$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับสูงกับปัจจัยด้านความก้าวหน้า ($r = 0.834$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับปัจจัยด้านความก้าวหน้า ($r = 0.464$) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($r = 0.384$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำกับปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ($r = 0.267$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ($r = 0.473$) ด้านความรับผิดชอบ ($r = 0.464$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับสูงกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($r = 0.752$) และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($r = 0.834$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่อีคอมเมิร์ซ
ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน	ด้านความสำเร็จ ในการทำงาน	ด้านการได้รับ การยอมรับ นับถือ	ด้านลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ	ด้านความ รับผิดชอบ	ด้าน ความก้าวหน้า	ประสิทธิภาพใน การทำงาน
ประสิทธิภาพในการทำงาน	.163	.177	.156	.323	.198	1

หมายเหตุ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยอนามัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติสาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 ปัจจัยอนามัยไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 ปัจจัยอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด HUB เชียงใหม่ โดยปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการทำงาน ($r = 0.317$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการทำงาน ($r = 0.417$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 33)

ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ($r = 0.589$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($r = 0.389$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.393$) ด้านสถานะทางอาชีพ ($r = 0.500$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($r = 0.522$) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ($r = 0.379$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ($r = 0.267$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำกับปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ($r = 0.290$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับสูงกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($r = 0.745$) มีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($r = 0.589$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.508$) ด้านสถานะทางอาชีพ ($r = 0.369$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($r = 0.638$) ด้านสภาพการทำงาน ($r = 0.373$) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ($r = 0.697$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับสูงกับปัจจัยด้านความก้าวหน้า ($r = 0.752$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ($r = 0.590$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($r = 0.389$) ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ($r = 0.745$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.439$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($r = 0.538$) ด้านสภาพการทำงาน ($r = 0.445$) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ($r = 0.486$) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ($r = 0.648$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำกับปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ ($r = 0.267$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($r = 0.393$) ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ($r = 0.508$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($r = 0.439$) ด้านสถานะทางอาชีพ ($r = 0.655$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($r = 0.620$) ด้านสภาพการทำงาน ($r = 0.647$) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ($r = 0.630$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($r = 0.500$) ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ($r = 0.369$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.655$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($r = 0.637$) ด้านสภาพการทำงาน ($r = 0.430$) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ($r = 0.410$) มีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ($r = 0.303$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($r = 0.267$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($r = 0.522$) ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ($r = 0.638$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($r = 0.538$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.620$) ด้านสถานะทางอาชีพ ($r = 0.637$) ด้านสภาพการทำงาน ($r = 0.446$) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ($r = 0.405$) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ($r = 0.627$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ($r = 0.373$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($r = 0.445$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.647$) ด้านสถานะทางอาชีพ ($r = 0.430$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($r = 0.446$) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ($r = 0.560$) และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($r = 0.834$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์

ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำกับปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($r = 0.290$) และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ($r = 0.299$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($r = 0.379$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($r = 0.486$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($r = 0.405$) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ($r = 0.556$) ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ($r = 0.590$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ ($r = 0.303$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำกับปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ($r = 0.299$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ($r = 0.697$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($r = 0.648$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.630$) ด้านสถานะทางอาชีพ ($r = 0.410$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($r = 0.627$) ด้านสภาพการทำงาน ($r = 0.560$) และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ($r = 0.556$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนามัยในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์
ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ปัจจัยนามัยในการปฏิบัติงาน	ด้าน เงินเดือน และ สวัสดิการ	ด้านโอกาส ได้รับ ความก้าวหน้า ในอนาคต	ด้าน ความสัมพันธ์ กับ ผู้บังคับบัญชา	ด้าน ความสัมพันธ์ กับเพื่อน ร่วมงาน	ด้าน สถานะ ทางอาชีพ	ด้านนโยบาย และการ บริหาร	ด้านสภาพ การทำงาน	ด้านความ เป็นอยู่ ส่วนตัว	ด้านวิธีการ ปกครอง บังคับบัญชา	ประสิทธิภาพ ในการทำงาน
ประสิทธิภาพในการทำงาน	.126	.247	.233	.187	.166	.317*	.161	.247	.417**	1

หมายเหตุ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจและปัจจัยอ้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ที่มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.957 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเก็บข้อมูลจำนวน 55 คนวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการศึกษานำมาสรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 45 มีอายุอยู่ระหว่าง 35 – 44 ปีมากที่สุดส่วนใหญ่สถานภาพผู้ศึกษาระดับปริญญาตรี คิดมีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงาน 1 – 5 ปี มากที่สุด

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

สรุปปัจจัยเชิงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยเชิงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในรายด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านความ

รับผิดชอบด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านความก้าวหน้าตามลำดับ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ผลการศึกษา พบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดคือความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือ งานที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ผลการศึกษา พบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดคือเพื่อนร่วมงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือ ผลงานได้รับการยกย่องชมเชย และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ผลการศึกษา พบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดคือ การได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความรอบคอบ และระมัดระวังต่อความเสี่ยงขององค์กรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบากมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ด้านความรับผิดชอบ

ผลการศึกษา พบว่า ผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดคือ สามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเองมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน

ด้านความก้าวหน้า

ผลการศึกษา พบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดคือ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือมีการปฏิบัติงานในตำแหน่ง มีโอกาสก้าวหน้าได้เลื่อนตำแหน่งตามสายงาน ความรู้ ความสามารถ

สรุปปัจจัยอ้อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยอ้อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในรายด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบาย และการบริหารด้านสถานะทางอาชีพด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านเงินเดือนและสวัสดิการและด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวตามลำดับ

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ผลการศึกษา พบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดคือ มีความพึงพอใจต่อการให้สวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยง โบนัสประจำปี และสิทธิในการลาขององค์กรและประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือประเด็นย่อยอัตราเงินเดือนที่องค์กรกำหนดในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ผลการศึกษา พบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดคือ องค์กรมีหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม และประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือองค์กรให้ความสำคัญต่อความเสมอภาคในการเลื่อนตำแหน่ง

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ผลการศึกษา พบว่า ผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือการวางตนระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผลการศึกษา พบว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือได้ เมื่อได้รับความเดือดร้อน และประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี

ด้านสถานะทางอาชีพ

ผลการศึกษา พบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ ย่อยอาชีพปัจจุบันมีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคมและประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคืออาชีพปัจจุบันเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม

ด้านนโยบายและการบริหาร

ผลการศึกษา พบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือองค์กรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือองค์กรมีการเสริมแรงให้กับพนักงาน

ด้านสภาพการทำงาน

ผลการศึกษา พบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือประเด็นย่อยความมั่นคงขององค์กรและประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

ผลการศึกษา พบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด HUB เชียงใหม่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก ประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ ความรักความอบอุ่นของ ครอบครัวมีผลให้เกิดความพร้อมในการทำงาน และประเด็นย่อย มีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึก ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ผลการศึกษา พบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ มีโอกาส ที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก และประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ต่ำที่สุดคือมีผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถในการ

ส่วนที่ 3 การประเมินระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด HUB เชียงใหม่

ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด HUB เชียงใหม่ โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ ดีประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพสูงที่สุดคือปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด และประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพต่ำที่สุดคือปริมาณงานที่ทำสำเร็จเมื่อเทียบกับ เป้าหมาย

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่าง กัน

จากการศึกษาพบว่าเพศต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับการทดสอบอายุอายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ ทำงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจิตใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด HUB เชียงใหม่ โดยการหา Correlational Coefficient

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยจิตใจไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยจิตใจไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3ปัจจัยอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด HUB เชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการทำงาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด HUB เชียงใหม่มีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัดสาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าเพศต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด HUB เชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ลักษณะวดี คงชูศรี (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา และไม่

สอดคล้องกับการศึกษาของ สรชา ยินดีขันธ (2546) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสอบทานสินเชื่อ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายสอบทานสินเชื่อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อาจจะเป็นเพราะว่า องค์กรมีความแตกต่างกันทั้งด้านลักษณะงาน วัฒนธรรม พนักงาน ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรจึงอาจขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจุดใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยจุดใจไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด HUB เชียงใหม่ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยจุดใจไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยจุดใจ อาจจะเป็นเพราะว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ มากกว่า เช่น ปัจจัยค่าจ้างในด้านต่างๆ เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ลักษณะ วดี คงชูศรี (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา พบว่า ปัจจัยจุดใจด้านการได้รับโอกาสศึกษาต่อ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา อาจจะเป็นเพราะว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา มีความคิดเห็นว่าการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาเป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถที่จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่โดยปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์

ระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า หากองค์กรมีนโยบายที่ดี ชัดเจน และเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและพนักงานในองค์กร ทุกฝ่าย ย่อมนำมาสู่แรงจูงใจในการทำงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ หากองค์กรมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ มีวิธีการปกครองพนักงานด้วยความเที่ยงธรรม และเอาใจใส่ดูแลพนักงานอย่างทั่วถึงก็จะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งสองปัจจัยจึงมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 2 องค์ประกอบของ เฮอรัซเบอ์ (Herzberg's To Factors Theory) ที่อธิบายไว้ว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร และปัจจัยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้นุคคลเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน แต่จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยในแต่ละด้านมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่รถยนต์ ฐานการชนชาติ จำกัด HUB เชียงใหม่ ในระดับมาก ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารฐานการชนชาติ จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อรักษาระดับปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยในการทำงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่รถยนต์ให้ดียิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. จัดอบรมสร้างความรู้ให้กับพนักงาน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพมากกว่าเพศหญิง จึงเสนอการอบรมเพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานให้เท่าเทียมกัน อาจมีการเรียนรู้และการสอนงานจากเพศชาย พหุคูณเพื่อให้พนักงานเพศหญิงทำงานได้มีประสิทธิภาพเหมือนเพศชาย

2. จัดการประเมินหลากหลายทิศทาง

เนื่องจากพนักงานให้ความสำคัญทางด้านผู้บังคับบัญชา โดยทางฐานการมีการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน จากตามที่เป้าหมายกำหนด และผู้บังคับบัญชาประเมิน ควรมีการประเมินจากลูกค้า และลูกค้า เพื่อการประเมินที่ถูกต้องรอบทิศทาง จะทราบถึงประสิทธิภาพที่แท้จริงของพนักงาน ไม่ใช่แค่ตามเป้าหมายหรือผู้บังคับบัญชาเพียงอย่างเดียว

3. ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

จากการศึกษาพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ และพนักงานให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก จึงเห็นว่าพนักงานควรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เพราะนโยบายกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดอย่างมาก ซึ่งบางนโยบายเช่น นโยบายลดต้นทุนการจ่ายผลตอบแทนให้กับลูกค้า กระทบต่อการทำงานของพนักงาน พนักงานควรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายว่าควรทำนโยบายอย่างไร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ในหน่วยงานอื่นๆ ของธนาคารด้วย เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของพนักงานทั้งองค์กร ซึ่งจะประโยชน์ต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารธนชาติ จำกัด HUB เชียงใหม่ ต่อไป
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและการดำรงอยู่ในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพและป้องกันการขาดแคลนพนักงานของธนาคาร ธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่
3. ควรศึกษาธนาคารอื่นเพื่อเปรียบเทียบผลของการศึกษาจากธนาคารคู่แข่งเพื่อปรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานพนักงานของธนาคาร ธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

บรรณานุกรม

- คทาวิฑูร พรหมายน. 2545. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคน
เข้าเมือง 2: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 และ 2. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชุบ กาญจนประกร. 2520. รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มงคลการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2526. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน). 2557. “ผลกระทบของนโยบายลดต้นทุนแรกของรัฐบาล”.
น. 11-29. ใน รายงานประจำปี 2557 ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน). เชียงใหม่: ธนาคาร
ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เชียงใหม่.
- _____. 2558. “งานทรัพยากรบุคคล ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
เชียงใหม่”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [https://www.thanachartbank.co.th/Tbank
CMSFrontend/defaultth.aspx](https://www.thanachartbank.co.th/TbankCMSFrontend/defaultth.aspx) (18 มกราคม 2557). (ระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร).
- บรรยงค์ ไทจินดา. 2542. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- บุญชู มีศรี. 2547. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเลย. เลย: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภาพ. 2529. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โอเอเดียนสโตร์.
- ลักษณะวดี กองชูศรี. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ องค์การ
บริหารส่วนจังหวัดพังงา. ขอนแก่น: รายงานการศึกษาอิสระปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วันวิสาข์ สมร. 2551. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่าง
ผู้ความคุมงาน บริษัท กาโต้เล็ด (ประเทศไทย) จำกัด พระนครศรีอยุธยา.
พระนครศรีอยุธยา: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศิริวรรณ เสงี่ยมรัตน์, ชวลิต ประภาวนนท์, สมชาย หิรัญกิตติ, สมศักดิ์ วานิชยาภรณ์ และ
สุดา สุวรรณภิรมย์. 2539. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: Diamond in Business
World.

ศุภชัย วิมานไพจิตร. 2545. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัด
องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันราชภัฏ
มหาสารคาม.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2545. จิตวิทยาสังคม ทฤษฎีและการปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.

สมคิด บางโม. 2548. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สรชา ยินดีจันทร์. 2555. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสอบ
ทานสินเชื่อ กรณีศึกษาธนาคารแห่งหนึ่ง”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา.
http://www.coop.rmUTT.ac.th/?wpfb_dl=148 (18 กรกฎาคม 2558).

สุประวีณ์ เชื้อนสุวรรณ. 2554. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปราม
อาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 33. เชียงใหม่:
รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

อรัญญา เจริญกุล. 2546. ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)
สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Becker and D. Neuhauser. 1975. **The Efficient Organization**. New York: Elaeview Seientifie.

Glimer, Von Haller B. 1971. **Industrial Psychology**. New York: McGraw – Hill.

Herzberg, Frederrick. 1968. “Motivation, Moral and Money”. **Psychology Today** March: 25-26.

Maslow, Abraham. H. 1954. **Motivation and personality**. New York: Harper and Brothers.





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์
ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. แบบสอบถามนี้ผู้ศึกษามีความประสงค์ต้องการทราบปัจจัยที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์
ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่เพื่อเป็นแนวทาง
ในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ
4. วิธีตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ โดยไม่ต้อง
เขียนชื่อของท่านลงในแบบสอบถามนี้ โดยขอให้เป็นการตอบคำถามตาม
ความเป็นจริง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

เลขที่

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อ
รถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ตามความเป็นจริงโดยพิจารณาเลือกเพียงคำตอบเดียว
หรือเติมคำลงในช่องว่าง

1.1 เพศ

☐ 1. ชาย☐ 2. หญิง

1.2 อายุ

☐ 1. อายุ 18 – 24 ปี☐ 2. อายุ 25 – 34 ปี☐ 3. อายุ 35 – 44 ปี☐ 4. อายุ 45 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพ

☐ 1. โสด☐ 2. สมรส☐ 3. หม้าย☐ 4. หย่าร้าง

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1. ปริญญาตรี☐ 2. ปริญญาโท☐ 3. สูงกว่าปริญญาโท☐ 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)

1.5 รายได้ต่อเดือน

☐ 1. ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท/เดือน☐ 2. ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท/เดือน☐ 3. ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท/เดือน☐ 4. ระหว่าง 40,001 ขึ้นไป

1.6 อายุการทำงาน

☐ 1. ต่ำกว่า 1 ปี☐ 2. 1 – 5 ปี☐ 3. 6 – 10 ปี☐ 4. 10 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าสู่รถยนต์
ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ปัจจัยต่อไปนี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติงานของท่านในระดับใด ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของ
ท่าน

ปัจจัยเชิงใจ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสำเร็จในการทำงาน					
1. งานที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาดังๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
3. ท่านมีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติ					
4. ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น					
5. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
1. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่ท่านเสนอ					
2. ผลงานของท่านได้รับการยกย่องชมเชย และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
3. เพื่อนร่วมงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
4. ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ					

ปัจจัยเชิงใจ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
1. ท่านได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความรอบคอบและระมัดระวังต่อความเสี่ยงขององค์กร					
2. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
3. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทายและน่าสนใจ					
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่สำเร็จโดยไม่รู้ลี้ภัยลำบาก					
ด้านความรับผิดชอบ					
1. ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน					
2. ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้					
3. ท่านมีศักยภาพในการรับผิดชอบงานได้เต็มที่					
4. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
5. ท่านสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง					
6. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสำคัญเป็นกรณีพิเศษ					
ด้านความก้าวหน้า					
1. การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสก้าวหน้าได้เลื่อนตำแหน่งตามสายงาน ความรู้ความสามารถ					
2. ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น					
3. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ และสายงาน					

ปัจจัยอนามัย	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เงินเดือนและสวัสดิการ					
1. ท่านเห็นว่าอัตราเงินเดือนที่องค์กรกำหนดในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
2. ท่านเห็นว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน					
3. ท่านมีความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี					
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้สวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยง โบนัสประจำปี และสิทธิในการลา ขององค์กร					
5. ปัจจัยด้านสวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกทำงานในองค์กรนี้					
โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต					
1. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้เสนอผลการดำเนินงานประกอบการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน					
2. องค์กรให้ความสำคัญต่อความเสมอภาคในการเลื่อนตำแหน่ง					
3. องค์กรมีหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม					
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
1. ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกัลยาณมิตร					
3. การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา					
4. การวางตนระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา					

ปัจจัยอนามัย	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
1. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
2. เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่านได้ เมื่อได้รับความเดือดร้อน					
3. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน					
4. ท่านกับเพื่อนร่วมงาน มีการเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว					
5. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน					
สถานะทางอาชีพ					
1. อาชีพของท่านเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม					
2. อาชีพของท่านมีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคม					
นโยบายและการบริหาร					
1. องค์กรของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติหน้าที่เหมาะสม และง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ					
2. องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร					
3. องค์กรของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
4. องค์กรมีการเสริมแรงให้กับบุคลากร					
5. องค์กรของท่านมีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม					
6. องค์กรของท่านมีความรับผิดชอบต่อสังคม					
สภาพการทำงาน					
1. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
2. ความมั่นคงขององค์กร					

ปัจจัยนามัย	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นอยู่ส่วนตัว					
1. ความรักความอบอุ่นของครอบครัวมีผลให้เกิดความพร้อมในการทำงาน					
2. มีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต					
วิธีการปกครองบังคับบัญชา					
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน					
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา					
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน					
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
5. ท่านมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก					

ส่วนที่ 3 การประเมินระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง

ให้ท่านประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านว่าอยู่ในระดับใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

การปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
	ดีเด่น	ดี	ค่อนข้างดี	ยอมรับได้	ปรับปรุง
1. ปริมาณงานที่ทำสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมาย					
2. คุณภาพของงานเมื่อพิจารณาจากความต้องการและครบถ้วน					
3. ปฏิบัติงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด					
4. ความตั้งใจในการปฏิบัติงานจนสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา					
5. ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
6. ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นายสรารัฐ โล่ห์ตระกูล	
เกิดเมื่อ	17 มกราคม พ.ศ. 2533	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2553	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ บริษัท ธนาคารธนชาติ จำกัด มหาชน

