

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMB
ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ**

Factors that influence the performance of the employee's job performance
in the business district, Samut Prakarn TMB.

ธิดารัตน์ สีนแสง¹ ดร. พีรพงษ์ พุทธิ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ด้านปัจจัยด้านอื่นๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ

วิธีการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) หรือ TMB ที่สังกัดในสำนักงานเขตธุรกิจสมุทรปราการ 15 สาขา จำนวนประชากรทั้งหมด 135 คน ตำแหน่งผู้อำนวยการลงมาถึงระดับเจ้าหน้าที่โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test หรือความแปรปรวนทางเดียว (One –Way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างด้วยวิธี MRA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² ผู้อำนวยการหลักสูตร CEO MBA มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลตัวแปรอิสระด้านเพศ ระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับด้านสวัสดิการและผลตอบแทน,สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน,การยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม(ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยด้านอื่นๆเกี่ยวกับด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร,ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม(ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05ซึ่งในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านอื่นๆความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก,ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีอิทธิพล, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน,พนักงานTMB,แรงจูงใจ

Abstract

The purpose of this research is to 1) To study the different types of personal factors that influence the performance of the employee's job performance in the business district, Samut Prakarn TMB. 2) To study the relationship between motivation and performance of the employee's job performance in the business district, Samut Prakarn TMB. 3) To study the relationship between the other factors and performance of the employees employee's job performance in the business district, Samut Prakarn TMB.

Methodology: In this study. Used the population TMB Bank Public Company Limited (TMB) under 15 branch offices in the business world population 135 people came down to the position of Director-level officials. The questionnaire was used as a research tool. Analyzed data by using computer software which contain : percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test or One-Way

ANOVA for hypothesis testing and Least Significant Different (LSD) for multiple comparisons MRA at .05 level of statistical significance.

The result .1)The different types of personal factors , Independent variables such as gender, education level affect the performance of the employee's job performance in the business district, Samut Prakarn TMB statistically significant at the 0.05 level.2) Motivation factors on welfare and benefits, working conditions, and respect. Correlated with the dependent variable (the performance of the employee's job performance in the business district, Samut Prakarn TMB.) Statistically significant at the 0.05 level. 3) Other factors about the loyalty to the organization,The Policy and organizational management. Correlated with the dependent variable (the performance of the employee's job performance in the business district, Samut Prakarn TMB.) Statistically significant at the 0.05 level. In the overview found that the other factor the devotion towards greater levels of organization. The Policy and organizational management in many levels.

Keywords : Factors that influence ,Performance, The employee's TMB, Motivation
บทนำ

การทำงานเป็นหน้าที่พื้นฐานของมนุษย์ และมนุษย์ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการทำงาน เพราะเป็นแหล่งที่มาของรายได้ อันเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีพ และเป้าหมายสำคัญในการทำงาน คือคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ในภาคอุตสาหกรรมและสถาบันการเงิน ปัจจุบันมีการจ้างงานเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นในอนาคต ทฤษฎีการมนุษย์ เป็นปัจจัยหลักสำคัญที่สุด ที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรม ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่สูง ในยุคโลกาภิวัตน์ การพัฒนา นอกจากพัฒนาด้านเทคโนโลยี แล้วยังหมายรวมถึงการพัฒนาบุคลากร ให้สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างมีความสุขและมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และเนื่องด้วยปัจจุบันคนวัยทำงานได้มีการเปลี่ยนงานบ่อยๆ หรือบางคนก็ทำงานแบบรอรับเงินเดือนอย่างเดียวทำให้งานออกมาไม่มีประสิทธิภาพ และเช่นเดียวกับพนักงาน

ของธนาคารทหารไทยที่มีการโยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่ง หรือลาออก หรือบางคนก็ทำงานไม่เต็มทีกับงาน ทำให้งานออกมาไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของแต่ละบุคคลก็จะทำงานนั้นให้สำเร็จ

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ด้านปัจจัยด้านอื่นๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ

สมมติฐานของการวิจัย

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMBในเขตธุรกิจสมุทรปราการแตกต่างกัน
- 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMBในเขตธุรกิจสมุทรปราการแตกต่างกัน
- 3) ปัจจัยด้านอื่นๆมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMBในเขตธุรกิจสมุทรปราการแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ
2. เกิดแนวความคิดที่จะนำมาพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMB
3. บริษัทหรือองค์กรต่างๆสามารถนำไปประยุกต์ให้เป็นประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพให้กับพนักงานองค์กรนั้นๆได้

ขอบเขตของการวิจัย

1.ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการทำวิจัยเฉพาะประชากรที่เป็นพนักงานTMBในเขตธุรกิจสมุทรปราการเท่านั้น

2.ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้ทำการศึกษาในส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ

3.ขอบเขตด้านตัวแปร โดยการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาวิจัยเฉพาะตัวแปรสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMBในเขตธุรกิจสมุทรปราการ

ตัวแปรอิสระ

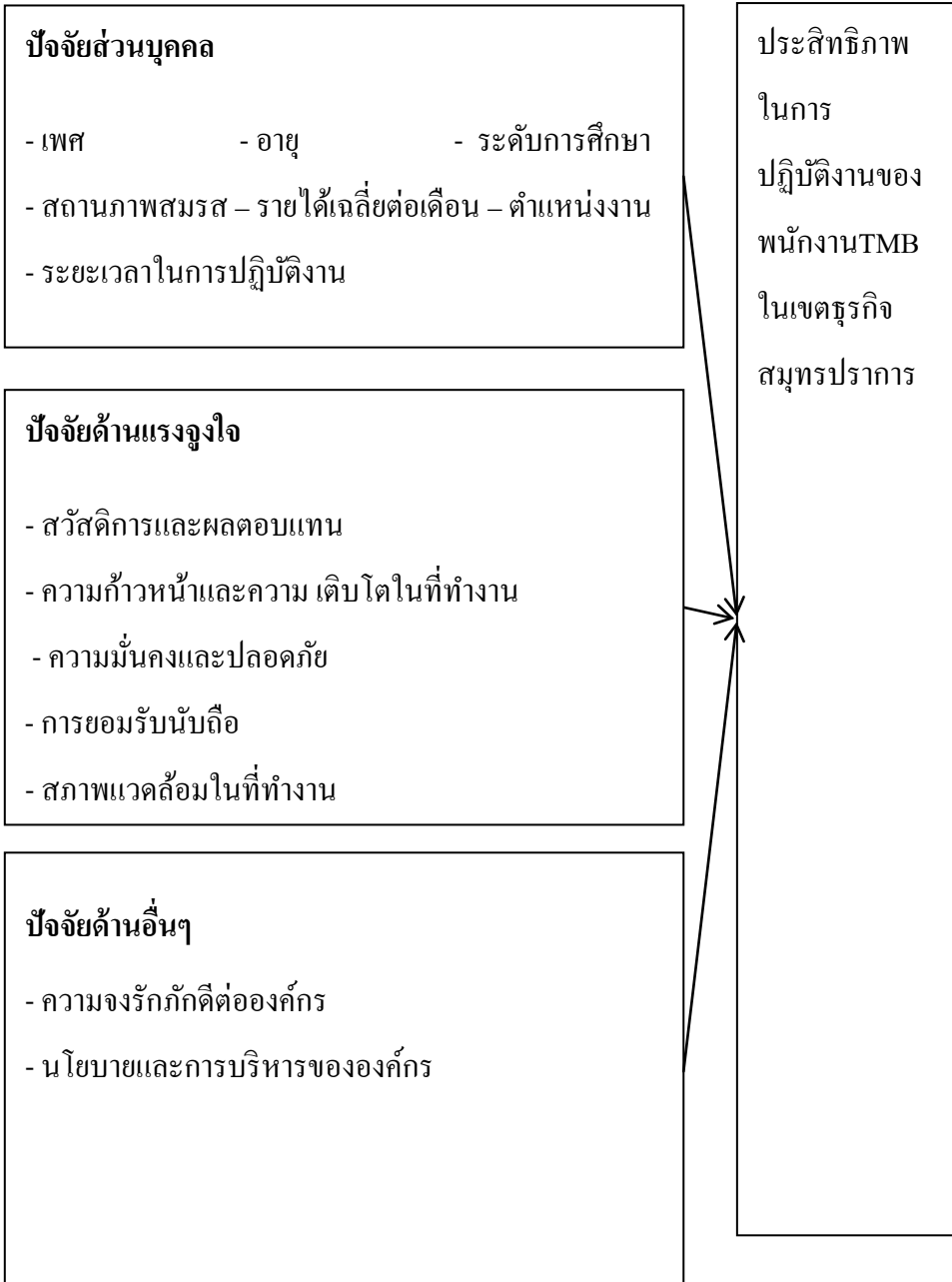
1. ปัจจัยส่วนบุคคล
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ
3. ปัจจัยด้านอื่นๆ

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMBในเขตธุรกิจสมุทรปราการ

กรอบแนวความคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจตามลำดับขั้นของมาสโลว์ กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง ความต้องการเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความต้องการ ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความต้องการขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ซึ่งมีอยู่ 5 ขั้น ดังนี้ 1. ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่ อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น 2. ความต้องการความปลอดภัย และมั่นคง (security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การทำงาน 3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น 4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น 5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคำว่า “ประสิทธิภาพ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง “ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน” ดังนั้น ประสิทธิภาพ (efficiency) จึงหมายถึง อัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า(input) และผลผลิตที่ออกมา(output)และเห็นว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1. แง่มุมของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต

(input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้ง เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือ 2. แง่มุมของกระบวนการบริหาร (process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือ 3. แง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าอย่างไรก็ตาม ได้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้คำจำกัดความและความหมายในเรื่องของประสิทธิภาพ ดังนี้ไรอัน และ สมิท (Ryan & Smith, 1954, p. 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (human efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะพิจารณาได้จากการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น ๆ

3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธิดา สุขใจ (2548 ,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการส่วนโรงงานฟอกย้อม 2 บริษัท ยูเนียนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบระดับแรงจูงใจ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจโดยรวม และให้ได้แนวทางในการปรับปรุงแรงจูงใจในชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนโรงงานฟอกย้อม 2 บริษัท ยูเนียนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วง 18 - 30 ปีรายได้อยู่ในช่วง 5,000 - 10,000 บาท ต่อเดือน มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น อายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีสถานภาพสมรส และโสด มีภาระรับผิดชอบส่วนเท่ากัน การศึกษาโดยหลักการของทฤษฎีปัจจัยคู่ (two-factor theory) ของ เฮอริชเบอร์ก พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง พบว่าด้านความสำเร็จของงานและด้านชีวิตส่วนตัว มีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงที่สุด ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและความมั่นคงในงาน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำที่สุด และจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

ในการทำงานของ พนักงานปฏิบัติงาน พบว่า ระดับงาน รายได้ สถานภาพระดับการศึกษา และอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม

กุสุมา จ้อยช่างเนียม (2547 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงาน ใหญ่ บมจ .ธนาคารกสิกรไทย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน สำนักงานให้ บมจ .ธนาคารกสิกรไทย 2) ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน สำนักงานให้ บมจ .ธนาคารกสิกรไทย ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานให้ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานอันเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามอายุ อายุงาน และรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อเปรียบเทียบกับตามเพศ สถานภาพสมรส และ ระดับการศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านงาน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงาน ด้านความพึงพอใจใน รายได้และสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับแรงจูงใจ ในการทำงาน of พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประวิทย์ ขอบาฬัด (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 12 อำเภอรัฐประเทส จังหวัดสระแก้ว” การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกำลังพลกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 12 อำเภอ รัฐประเทส จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับเงินเดือน และวุฒิการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกำลังพลกองกำกับการ ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 12 อำเภอรัฐประเทส จังหวัดสระแก้ว โดยรวม และรายได้อยู่ในระดับ ปานกลาง ตำรวจตระเวนชายแดนที่มียศ อายุ และ ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีปัจจัยจูงใจใน การปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่.05 ส่วนตำรวจตระเวนชายแดนที่มีระดับเงินเดือน และพฤติกรรมการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วิธีดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) หรือ TMB ที่สังกัดในสำนักงานเขตธุรกิจสมุทรปราการ 15 สาขา จำนวนประชากรทั้งหมด 135 คน ตำแหน่งผู้อำนวยการลงมาถึงระดับเจ้าหน้าที่ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test หรือความแปรปรวนทางเดียว (One –Way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างด้วยวิธีMRAที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, ตำแหน่งงาน, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปรากฏผลการวิจัยดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 69.9 และเป็นเพศชายร้อยละ 30.1

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 22 – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี , อายุระหว่าง 41- 50 ปี, อายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 39.8, 6.8 และ 3.9 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.8 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท และ ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 24.3 และ 3.9 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างอยู่ในสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมาคือสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 25.2 และ 5.8 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท, 30,001-40,000 บาท, และมากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.9, 17.5 และ 6.8 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างอยู่ในตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมาคือระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส, ระดับผู้จัดการ และระดับผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 30.1, 29.1 และ 4.9 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ อายุงาน 5-10 ปี, อายุงาน 11-15 ปี และมีอายุงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.0, 7.8 และ 8.7 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 3.7755 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวม เท่ากับ 0.65818 และปัจจัยด้านแรงจูงใจลำดับที่ 1 คือ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0874 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71272 ลำดับต่อมาคือความก้าวหน้าและเติบโตในที่ทำงาน, ความมั่นคงและปลอดภัย, การยอมรับนับถือ, สวัสดิการและผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.7573, 3.7049, 3.7029, 3.6252 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.69319, 0.62800, 0.59860, 0.65839 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านอื่นๆที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 3.6408 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวม เท่ากับ 0.61436 และปัจจัยด้านอื่นๆลำดับที่ 1 คือความ

จงรักภักดีต่อองค์กร และนโยบายและการบริหาร โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.6505, 3.6311 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.61722 ,0.61150 ตามลำดับ

ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	สถิติที่ใช้	ค่านัยสำคัญ	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล			
เพศ	t-Test	0.048	ยอมรับ
อายุ	F-Test	0.253	ปฏิเสธ
ระดับการศึกษา	F-Test	0.015	ยอมรับ
สถานภาพสมรส	F-Test	0.133	ปฏิเสธ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	F-Test	0.629	ปฏิเสธ
ตำแหน่งงาน	F-Test	0.328	ปฏิเสธ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	F-Test	0.655	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ			
สวัสดิการและผลตอบแทน	MRA	0.013	ยอมรับ
ความก้าวหน้าและความเติบโตในที่ทำงาน	MRA	0.364	ปฏิเสธ
ความมั่นคงและปลอดภัย	MRA	0.315	ปฏิเสธ
การยอมรับนับถือ	MRA	0.012	ยอมรับ
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	MRA	0.008	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านอื่นๆ			
ความจงรักภักดีต่อองค์กร	MRA	0.005	ยอมรับ
นโยบายและการบริหารขององค์กร	MRA	0.000	ยอมรับ

อภิปรายผล

1. ความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ พบว่า ตัวแปรอิสระ ด้าน เพศ ระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ

2. จากการวิจัยความสัมพันธ์ปัจจัยด้านแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMBในเขตธุรกิจสมุทรปราการ พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับด้านสวัสดิการและผลตอบแทน, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน , การยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม(ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ) อย่างมีนัยสำคัญ และโดยรวมความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับทฤษฎีของ กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547) ที่ ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงาน ใหญ่ บมจ .ธนาคารกสิกรไทย” ซึ่งพบว่า พนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย มี ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานอันเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านงาน5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้าน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงาน ด้านความพึงพอใจใน รายได้และสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับแรงจูงใจ ในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ,สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดา สุขใจ (2548) เรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณีส่วน ีโรงงานฟอกย้อม 2 บริษัท ยูเนี่ยนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด(มหาชน) ที่กล่าวว่าด้านความสำเร็จของงานและด้านชีวิตส่วนตัว มีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงที่สุด ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและความมั่นคงในงาน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำที่สุด

3. ความสัมพันธ์ด้านปัจจัยด้านอื่นๆ จากการวิจัยความสัมพันธ์ปัจจัยด้านอื่นๆกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMBในเขตธุรกิจสมุทรปราการ พบว่าปัจจัยด้านอื่นๆเกี่ยวกับด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม(ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ) อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งในภาพรวมพบว่า ปัจจัยด้านอื่นๆ ความจงรักภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ,ในภาพรวม ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1.จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในหัวข้อ ความก้าวหน้าและความเติบโตในที่ทำงาน,ความมั่นคงและความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์หรืออิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการแต่องค์กรควรรักษาระดับปัจจัยด้านแรงจูงใจนี้ไว้ไม่ให้ลดน้อยถอยลงไปกว่าเดิม2. การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการปรับปรุงและวิจัยเพิ่มเติมดังต่อไปนี้2.1ควรศึกษาตัวแปรอิสระปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจในหัวข้ออื่นๆเพิ่มเติมเพิ่มเติมเช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน และปัจจัยด้านการบริหารผู้บริหารระดับสูง2.2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆเพิ่มเติม เช่น ชื่อเสียงหรือแบรนด์ขององค์กร,แรงจูงใจจากบุคคลภายนอก 2.3.อาจจะมีการเพิ่มวิธีการวิจัยอื่นๆเข้ามาผสมผสานในการทำวิจัยเรื่องนั้นๆทั้งนี้เพื่อให้การเก็บข้อมูลได้ละเอียดและเนื้อหาสมบูรณ์ครอบคลุมยิ่งขึ้น ซึ่งอาจจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประสบการณ์และแนวคิดส่วนบุคคลเป็นเชิงพรรณนา ก็ได้

บรรณานุกรม

กุสุมา จ้อยช้างเนียม. “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงาน ใหญ่ บมจ . ธนาคารกสิกรไทย.”วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์), สาขารัฐศาสตร์ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์,บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2547.

ชูยศ ศรีวรรณันท์. “การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงาน โดยกรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอเมือง จ.นครราชสีมา .” วิทยานิพนธ์หลักสูตรการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี,2553.

ธิดา สุขใจ.”แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ในระดับปฏิบัติการศึกษาระดับ
 2 วิทยาลัยการศึกษามหาบัณฑิต (สาขาการบริหารทั่วไป),
 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา,2548.

ประวิทย์ ขอบำพืด. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล กองกำกับการตำรวจ
 1 2 อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสระแก้ว”งานนิพนธ์
 วิทยาลัยการศึกษามหาบัณฑิต,สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยบูรพา,2548.

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์กับการทำงานในองค์กร, 30 มี.ค. 2556 (Online)
 Available[http://humanrevod.wordpress.com/2012/10/26/maslows-
 hierarchy-of- needs-in-organization/](http://humanrevod.wordpress.com/2012/10/26/maslows-hierarchy-of-needs-in-organization/)