สมรรถนะ ความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

COMPETENCY AND HIERARCHY OF NEEDS RELATED TO WORKING EFFICIENCY OF EMPLOYEES OF KRUNGTHAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED IN RATCHATEWI DISTRICT

สิตาพัชร จินตนานนท์[1]
สุพาดา สิริกุตตา[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและความต้องการของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี จำนวน 155 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าทีการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 21 - 30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 1-7 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ด้านเจตคติ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง และด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ส่วนความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านความรู้ และด้านทักษะ พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลำดับความต้องการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความต้องการของร่างกาย ด้านความต้องการการยอมรับ/ ความผูกพัน/ ความต้องการทางสังคม ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต ด้านความต้องการการยกย่อง และด้านความต้องการความมั่นคง/ ความปลอดภัย ตามลำดับ และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ

[1] สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
[2] รองศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ ส่วนความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร ตามลำดับ

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านแง่มุมของกระบวนการบริหารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมรรถนะของพนักงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านเจตคติ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความต้องการของพนักงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการของร่างกาย ด้านความต้องการความมั่นคง/ ความปลอดภัย ด้านความต้องการการยอมรับ/ ความผูกพัน/ ความต้องการทางสังคม ด้านความต้องการการยกย่อง และด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: สมรรถนะ ความต้องการ ประสิทธิภาพในการทำงาน

Abstract

The research aims to study working efficiency of employees of Krungthai Bank by categorizing in terms of personal characteristics, and to study the relationship between competency, hierarchy of needs and working efficiency. The sample size was 155 employees of Krungthai Bank Public Company Limited in Ratchatewi District. Questionnaire was used as a measuring tool for data collection. Statistical analyzes used are percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one way analysis of variance and Pearson moment product correlation coefficient used for correlation analysis.

The research revealed as follows:

The employees of Krungthai Bank Public Company Limited in Rachatewi District were mostly female between the age of 21-30 years old, single, graduated in bachelor's degree, had between 1-7 years of work experience, and received a salary

between ฿15,001-20,000.The employees had opinions about general competencies in satisfied level. When considering in each aspect, it was found that their opinions were in highly satisfied level, regarding attitude, self-perception, and personal characteristics aspects, while opinions in satisfied level include knowledge and skills aspects, respectively. The most opinions in overall and in the aspect of hierarchy of needs in terms of physiological needs, needs for acceptance/ commitment/ social needs, needs for achievement, respect, security, and safety, respectively. The employees had opinions about general working efficiency in satisfied level. When considering each aspect, it was found that their opinions were in highly satisfied level regarding output efficiency, while opinions receiving satisfied level were on input cost efficiency, and process efficiency aspects, respectively.

The employees of Krungthai Bank Public Company Limited in Rachatewi District with different monthly incomes have different working efficiency in terms of process efficiency, at statistical significance of 0.05 levels.

On overall and each aspect of the employees' competencies such as skills, self-perception, personal characteristics, and attitude were moderate positively related to working efficiency in terms of input cost efficiency, process efficiency, and output efficiency, at statistical significance of 0.01 levels.

Employees' competency regarding knowledge was moderate positively related to working efficiency in terms of input cost efficiency and output efficiency, at statistical significance of 0.01 levels.

On overall and each aspect of the employees' needs such as physiological needs, needs for security/ safety, needs for acceptance/ commitment/ social needs, needs for respect, and needs for achievement were moderate positively related to working efficiency in terms of input cost efficiency, process efficiency, and output efficiency, at statistical significance of 0.01 levels.

Keywords: Competency, Hierarchy of needs, Working efficiency

บทนำ

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการเปิดประชาคมอาเซียนหรือการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก ทุกสิ่งล้วนส่งผลกระทบต่อองค์กรในการดำเนินงาน องค์กรต่างๆ มีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวเองในการเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้ภาวะการแข่งขันที่มีแนวโน้มจะรุนแรง

มากยิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถดังกล่าว ย่อมปฏิเสธไม่ได้ว่าผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร แต่ละองค์กรก็ได้มีการค้นหาขีดของสมรรถนะของพนักงานโดยอาจมีแบบการประเมินในการวัดผลการดำเนินงานของพนักงาน โดยเมื่อทราบถึงสมรรถนะที่แท้จริงของพนักงานแล้วก็จะได้จัดสรรให้พนักงานได้ทำงานได้ตรงกับความรู้ความสามารถ จึงกล่าวได้ว่าสมรรถนะของพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่องค์กรทุกองค์กรต้องการเพราะสมรรถนะของพนักงานสามารถทำให้องค์กรมีการพัฒนาและยังช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น

การที่จะสร้างแรงจูงใจพนักงานนั้นเป็นสิ่งที่ยาก เพราะแรงจูงใจที่ให้กับพนักงานแต่ละองค์กรนั้นย่อมมีความแตกต่างกัน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมของแต่ละองค์กรที่ไม่เหมือนกันและผู้บริหารควรที่จะเล็งเห็นถึงความสำคัญของความต้องการของพนักงานเพื่อที่จะสร้างแรงจูงใจได้อย่างเหมาะสม เมื่อมีการใช้แรงจูงใจที่เหมาะสม จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและยังส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีการพัฒนาและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอีกด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงสมรรถนะ ความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ซึ่งในเขตนี้เป็นเขตที่มีเป็นจุดศูนย์กลางทางการค้าหลายแห่งและมีพนักงานหลายสายงานทำงานในสาขา ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและหัวหน้างานที่จะเห็นถึงภาพรวมและแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาองค์กรทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานและรายได้ต่อเดือน

1.2 สมรรถนะของพนักงาน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะ และแรงจูงใจ/ เจตคติ

1.3 ความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความต้องการของร่างกาย ความต้องการความมั่นคง/ ความปลอดภัย ความต้องการการยอมรับ/ ความผูกพัน/ ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์

สมมติฐานการวิจัย มีดังนี้

1. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

2. สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

3. ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ , 2550, น. 259-260) กล่าวว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคลหรือชีวประวัติของแต่ละบุคคลเป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และความมีอาวุโสในงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Mcclelland, 1973) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self–concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ/ เจตคติ (Motives/ attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Maslow, 1954) เนื่องจากแรงจูงใจของมาสโลว์เป็นแรงจูงใจขั้นพื้นฐานที่มีอยู่ในทุกตัวบุคคลที่มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งถ้าเราศึกษาว่าพนักงานอยู่ในขั้นลำดับความต้องการไหนก็จะทำให้เราใช้แรงจูงใจได้อย่างถูกต้องและจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยแรงจูงใจของมาสโลว์ประกอบไปด้วยลำดับขั้นความต้องการ 5 ขั้น

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security of safety needs)

3. ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs)

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization)

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน (ดิน ปรัชญาพฤทธิ์ และไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์, 2534, น. 12 - 14) ความหมายของ “ประสิทธิภาพ” แบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร
3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ซึ่งมีทั้งหมด 236 คน (ธนาคารกรุงไทยสาขาเขตราชเทวี ธันวาคม 2555) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (1970, pp. 580-587) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 148 ราย และผู้วิจัยเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก ร้อยละ 5 ได้เท่ากับ 7 ราย โดยนับรวมเป็นขนาดตัวอย่าง รวมเป็นขนาดตัวอย่างเท่ากับ 155 คน โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยเลือกสุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี โดย

จำแนกตามตำแหน่งงาน ซึ่งมี 4 ระดับ คือ ระดับเจ้าหน้าที่ ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส ระดับหัวหน้าส่วน/ รองผู้จัดการ และระดับผู้บริหาร/ ผู้จัดการ จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานตามตำแหน่งงานที่ได้แบ่งในขั้นที่ 1 แล้วแจกแบบสอบถามทั้ง 22 สาขา เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างครบ 155 ราย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยคำถามแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้ 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล 5) แรงจูงใจ/ เจตคติ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามแบบสอบถามปลายปิด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของพนักงานโดยคำถามแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยคำถามแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้ 1) ความต้องการของร่างกาย 2) ความต้องการความมั่นคง/ ความปลอดภัย 3) ความต้องการการยอมรับ/ ความผูกพัน/ ความต้องการทางสังคม 4) ความต้องการการยกย่อง 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต จำนวน 15 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามแบบสอบถามปลายปิด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยคำถาม แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย 2) ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร 3) ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ จำนวน 9 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามแบบสอบถามปลายปิด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert scale)

การทดสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) โดยการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นั้นไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α-Coefficient) ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ค่าความเชื่อมั่นที่มากกว่า 0.70 (Nunnally, 1987) จึงถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและได้คุณภาพ จากการทดสอบพบว่า

สมรรถนะของพนักงาน ได้แก่ ด้านความรู้ 0.767 ด้านทักษะ 0.879 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 0.882 ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว 0.878 และด้านเจตคติ 0.791

ลำดับความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ด้านความต้องการของร่างกาย 0.835 ด้านความต้องการความมั่นคง/ ความปลอดภัย 0.869 ด้านความต้องการการยอมรับ/ ความผูกพัน/ ความต้องการทางสังคม 0.829 ด้านความต้องการการยกย่อง 0.794 และด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต 0.775

ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย 0.811 ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร 0.716 และประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ 0.871

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึง 4

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

2.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 มีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของ 2 ประชากรหรือกลุ่ม โดยสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Independent - sample t-test) จากค่าสถิติแบบ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

- ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: One-Way ANOVA) จากสถิติแบบ F-Test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

- ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ ในกรณีที่ยอมรับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ของกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

2.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และข้อที่ 3 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานและรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุ 21 - 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 1-7 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท

2. สมรรถนะของพนักงาน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัว และแรงจูงใจ/ เจตคติ พบว่า สมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจตคติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.28 ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

3. ความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความต้องการของร่างกาย ความต้องการความมั่นคง/ ความปลอดภัย ความต้องการการยอมรับ/ ความผูกพัน/ ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต พบว่า ลำดับความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความต้องการของร่างกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ด้านความต้องการการยอมรับ/ ความผูกพัน/ ความต้องการทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ด้านความต้องการการยกย่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และด้านความต้องการความมั่นคง/ ความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ

4. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานจากแง่มุมของกระบวนการบริหารแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนลักษณะส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

2. สมมติฐานข้อที่ 2 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี พบว่า สมรรถนะของพนักงานด้านความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ ส่วนประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านเจตคติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารและประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. สมมติฐานข้อที่ 3 ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี พบว่า ด้านความต้องการของร่างกาย ด้านความต้องการความมั่นคง/ ความปลอดภัย ด้านความต้องการการยอมรับ/ ความผูกพัน/ ความต้องการทางสังคม ด้านความต้องการการยกย่องและด้านความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารและประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปและอภิปรายผล

1. จากการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานและรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 1-7 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ผลการวิเคราะห์พบว่า

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารมากที่สุด พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระพจน์ วรรณพุทธรักษ์ (2552) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แซนมินา-ไซซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

2. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี พบว่า

2.1 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย สมรรถนะของพนักงาน ได้แก่ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านเจตคติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายในระดับปานกลาง ส่วนด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายในระดับต่ำ ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการส่งเสริมการฝึกอบรมให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีการเรียนรู้การทำงานที่หลากหลาย ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ทำให้ช่วยลดต้นทุนด้านบุคลากร นอกจากนี้มีการสอนงานขั้นตอนการวางแผนและการจัดการงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานรู้สึกเชื่อมั่นในความมั่นคงในหน้าที่การงาน และเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะของพนักงานมากขึ้น สอดคล้องกับ Robbins, & Coulter (1999, p.6) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ จะคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร (Resource) ให้เกิดการสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ส่วนประสิทธิผลนั้นคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) ที่กำหนด 2 คำนี้ไว้ มีความเกี่ยวข้องกัน คือ บริษัทจะมีวิธีการ คือ การจัดสรรทรัพยากรให้เกิดการสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิผลหรือการให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด องค์การควรจะมีทั้งประสิทธิผล และประสิทธิภาพควบคู่กัน องค์กรที่มีประสิทธิผลในช่วงสั้น จะมีความไม่แน่นอนเสมอไปว่าจะมีประสิทธิผลต่อเนื่องไปในระยะยาวด้วย ประสิทธิผลและประสิทธิภาพเป็นของคู่กันก็จริง แต่อาจจะไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันเสมอไป

2.2 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร สมรรถนะของพนักงาน ได้แก่ ด้านเจตคติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารในระดับปานกลาง ส่วนสมรรถนะของพนักงานด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารในระดับต่ำ ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการพัฒนาและความเป็นผู้นำที่ชัดเจน ทำให้พนักงานมีทักษะในหน้าที่การทำงานเป็นอย่างดี และความคิดเชิงวิเคราะห์ รวมทั้งการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังมีการนำความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ เช่น เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ เครื่องบันทึกรายการ เป็นต้น มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านแง่มุมของกระบวนการบริหารมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531, น. 86) ซึ่งได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์กรก็คืองานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากล ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใดมีจุดประสงค์ใดจะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารงานหรือการจัดการมี

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือก การบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนในสถานการณ์ต่าง ๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

2.3 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความรู้ ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ในระดับต่ำ เนื่องจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการพัฒนาบุคลากรในด้านคุณภาพให้บริการ เช่น การอบรม การจำลองสถานการณ์ เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา ทำให้พนักงานมีทักษะในการให้บริการ ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านแง่มุมของผลลัพธ์มากขึ้น สอดคล้องกับแนวความคิดของ โกศล ดีศีลธรรม (2545) ซึ่งกล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลิตผลที่อยู่ในรูปของสินค้าและบริการกับปัจจัยการนำเข้าของทรัพยากร ได้แก่ วัตถุดิบ แรงงาน และปัจจัยที่ใช้ในการผลิต เช่น เครื่องจักร อุปกรณ์ เป็นต้น ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมายประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไป และ Robbins, & Coulter (1999, p. 5) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า และผลลัพธ์ที่ได้ โดยค้นหาวิธีการที่ทำให้ต้นทุนต่ำสุด ถ้าต้องการเพิ่มผลลัพธ์ให้มากกว่าปัจจัยนำเข้า ต้องมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี พบว่า

3.1 ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความมั่นคง/ ความปลอดภัย ความต้องการของพนักงานด้านความต้องการการยอมรับ/ ความผูกพัน/ ความต้องการทางสังคม ด้านความต้องการการยกย่อง และด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายในระดับปานกลาง ส่วนความต้องการของร่างกายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายในระดับต่ำ เนื่องจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการจูงใจด้านความต้องการของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เช่น ผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น รวมถึงการก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ซึ่งทำให้พนักงานปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร นอกจากนี้มีการฝึกอบรมให้พนักงานสามารถเรียนรู้การทำงานที่หลากหลายเพื่อให้ปฏิบัติงานแทนกันได้ช่วยลดต้นทุนด้านบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับ วาสนา ศิริประเสริฐ และคนอื่นๆ (2538, น. 26) กล่าวถึง การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อบุคลากรและหน่วยงาน ดังนี้

(1) เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้นเนื่องจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายในด้านอื่น (2) สามารถทำงานได้ปริมาณที่สูงขึ้น เนื่องจากใช้เวลาในการทำงานลดลง และ (3) คุณภาพของผลงานที่ได้สูงขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและความเต็มใจ เกิดความพึงพอใจและความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ

3.2 ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร ความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความมั่นคง/ ความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารในระดับปานกลาง ส่วนความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ด้านความต้องการของร่างกาย ด้านความต้องการการยอมรับ/ ความผูกพัน/ ความต้องการทางสังคม ด้านความต้องการการยกย่อง ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารในระดับต่ำ เนื่องจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการส่งเสริมให้มีการทำงานร่วมกัน การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานสามารถให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงานได้ และการยอมรับในความสามารถของหัวหน้างาน จึงทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ยังมีระบบการทำงานที่ทันสมัยรวมถึงการนำความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านแง่มุมของกระบวนการบริหารเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี.มิลเล็ท (เทพศักดิ์ บุญยัตน์พันธ์, 2536, น. 14-15, อ้างถึงใน Millet, 1972) กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่าหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการบริการให้ประชาชนพิจารณาจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

3.3 ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ ความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ด้านความต้องการของร่างกาย ด้านความต้องการความมั่นคง/ ความปลอดภัย ด้านความต้องการการยอมรับ/ ความผูกพัน/ ความต้องการทางสังคม ด้านความต้องการการยกย่อง และด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ในระดับปานกลาง เนื่องจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการส่งเสริมพนักงานให้มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีความรับผิดชอบงานมากขึ้น รวมทั้งมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่าง

รวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ (Ryan, & Smith, 1954, pp. 276) กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความหมาย กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านลักษณะส่วนบุคคล ผู้บริหารของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ควรให้การสนับสนุนในเรื่อง การพัฒนาให้ความรู้ การฝึกอบรมและสัมมนาเพิ่มเติม จากผู้มีประสบการณ์ทั้งภายในและภายนอก เพื่อถ่ายทอดความรู้หรือทักษะในการทำงาน เมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ทำให้พนักงานอยากทำงานกับองค์กรมากขึ้น

2. สมรรถนะของพนักงาน

2.1 ด้านความรู้ ผู้บริหารควรมีการส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อเพื่อให้พนักงานในองค์กรมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น รวมถึงการอบรมเกี่ยวกับการเงินและการธนาคาร เพื่อให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจะเป็นผลดีต่อองค์กรในอนาคตที่จะสามารถดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ได้

2.2 ด้านทักษะ ผู้บริหารควรมีการสนับสนุนให้จัดฝึกอบรมตามเส้นทางอาชีพ (Career path) รวมถึงทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงอนาคตในการทำงานของตน มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และเป็นการเตรียมความพร้อมในการเลื่อนขั้นหากพนักงานสามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้นด้วย

2.3 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน การเสนอแนะแนวทางแก้ไข หรือปรับปรุงกระบวนการโครงสร้างการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดี อีกทั้งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของงาน และสร้างความผูกพันความจงรักภักดีต่อองค์กรให้กับพนักงาน

2.4 ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานมีบุคลิกลักษณะประจำตัวในการทำงาน โดยให้มีการสอนงานกัน เช่น การมาทำงานตรงเวลา การเอาใจใส่ในงาน มุ่งมั่นที่จะใช้ความสามารถเพื่อองค์กร เป็นต้น เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่คล้ายคลึงกัน

2.5 ด้านเจตคติ ผู้บริหารควรให้การปลูกฝังให้พนักงานมีความรักองค์กร และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยองค์กรควรสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่พนักงานก่อน เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่ทำงานกับองค์กร โดยจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดี สามารถทำงานกับองค์กรอย่างเต็มใจเต็มความสามารถ และพร้อมที่จะปกป้องชื่อเสียงขององค์กรอีกด้วย

3. ลำดับความต้องการของพนักงาน

3.1 ด้านความต้องการของร่างกาย ผู้บริหารควรมีการชี้แจงให้พนักงานได้เข้าใจหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนขององค์กร การจัดสวัสดิการและการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กร โดยควรจัดให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน มีความยุติธรรม เช่น ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด วันลา เงินสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ให้มากและครอบคลุมที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมทั้งการจ่ายค่าตอบแทนไม่ควรพิจารณาจากความแตกต่างของตำแหน่งงาน เพศ และอายุงาน แต่ควรพิจารณาจากประสิทธิภาพการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน รวมถึงมีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้ เช่น ห้องทำงาน แสงสว่าง สภาพอากาศ เป็นต้น เพื่อส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและสิ่งจูงใจให้พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรต่อไป

3.2 ด้านความต้องการความมั่นคง/ ความปลอดภัย ผู้บริหารควรมีการป้องกันเหตุร้ายและการเตือนภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น การโจรกรรม การชิงทรัพย์ และไฟไหม้ เป็นต้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้ท่านพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดบรรยากาศที่รู้สึกอบอุ่น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและตั้งใจในการทำงาน

3.3 ด้านความต้องการการยอมรับ/ ความผูกพัน/ ความต้องการทางสังคม ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานมีกิจกรรมที่เสริมสร้างความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่พนักงาน เช่น มีกีฬาภายในเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสใกล้ชิดสนิทสนมกันมากขึ้น อันจะนำมาซึ่งความสามัคคีกลมเกลียวในหน่วยงาน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก และคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน และทำให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน ซึ่งจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.4 ด้านความต้องการการยกย่อง ผู้บริหารควรมีการจัดประกวดการให้รางวัลกับพนักงานที่มีผลงานที่ดี และสนับสนุนให้พนักงานมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะช่วยให้สามารถสอนงาน เรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

3.5 ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของบริษัทให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึงกันเพื่อให้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน โดยผู้บริหารควรชี้แจงนโยบาย ทิศทางและการดำเนินงานของบริษัททั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจและรับทราบสภาพของบริษัทและความเคลื่อนไหวของบริษัท รวมทั้งควรให้ความสำคัญในการตั้งเป้าหมายในการทำงานโดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย การมีเป้าหมายเดียวกันจะช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จได้ โดยอาจตั้งเป้าหมายใหม่ๆ ที่ท้าทาย เป็นการกระตุ้นให้แก่พนักงานเกิดการแข่งขัน ทำให้ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ต้องระวังไม่ให้เกิดการแข่งขันกันมากเกินไป เพราะจะทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน และความแตกแยกภายในหน่วยงานได้

4. ความต้องการของพนักงานกับสมรรถนะของพนักงาน พบว่า ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าสมรรถนะของพนักงาน ผู้บริหารจึงควรวิเคราะห์ถึงความต้องการของพนักงานเป็นอันดับแรกเพื่อที่จะได้มี การวางแผนพัฒนาบุคลากร ว่าพนักงานแต่ละคนมีความต้องการในด้านใดและองค์กรควรจะมีการจัดเตรียมและพัฒนาสิ่งต่างๆ เหล่านี้ให้พนักงานได้รับอย่างเหมาะสม เมื่อพนักงานได้รับสิ่งที่เหมาะสมแล้วการทำงานของพนักงานก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้บริหารจึงค่อยมาให้ความสนใจในเรื่องการพัฒนาด้านสมรรถนะของพนักงานในลำดับต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานตัวแปรอื่นๆ เช่น ทัศนคติในการทำงาน บุคลิกภาพ เป็นต้น

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากองค์กรที่มีการทำงานที่ใกล้เคียงกัน เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ เพื่อนำมาเปรียบเทียบให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสูงสุด

3. การศึกษาครั้งต่อไปอาจนำกรอบแนวความคิดที่ใช้ครั้งนี้ ไปใช้ใหม่โดยมีการปรับคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัทที่มีการเปลี่ยนแปลงไป เพื่อสามารถนำผลวิจัยไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายบริษัท

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งของ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา ผู้ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ฉบับนี้ ที่ได้ให้คำปรึกษาและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งได้เป็นปริญญานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ ตลอดจนความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร. ณักษ์ กุลิสร์ และอาจารย์ ดร.วรินทรา ศิริสุทธิกุล รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้มอบความรู้และแนวคิดต่าง ๆ อันทำให้ผู้วิจัยมีความเติบโตทางความคิดจนสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ได้อย่างสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

โกศล ดีศีลธรรม. (2545). การจัดการความรู้องค์กร. *Industrial Technology Review*, 8(99), 143-148.

ติน ปรัชญพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์. (2534). *ทฤษฎีองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

เทพศักดิ์ บุณยรัตน์พันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธีระพจน์ วรรณพุทธรักษ์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แซนมินา-ไซซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2531). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: แบสพลับบิชชิ่ง.

วาสนา ศิริประเสริฐ และคนอื่น ๆ . (2538). *เอกสารประกอบการอบรมและสัมมนาเรื่องการพัฒนางาน พัฒนาตนด้วย 5ส. และ QC Circle สำหรับผู้เริ่มต้น*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ . (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม.

McClelland, D.C. (1973). Test for Competence, Rather Than Intelligence. *American Psychologist, 17(7), 57-83.*

Maslow, Abraham H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed). New York: McGraw-Hill.

Robbins, & Coulter M. (1999). *Management* (6th ed). New Jersey: Prentice Hall.

Ryan, T.A. & Smith, P.C. (1954). *Principles of Industrial Psychology*. New York: Ronald Press.

Taro, Yamane. (1970). *Statistic and Introductory Analysis*. Tokyo: John Weather Hill.