แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา

Work Motivation Affecting Performance Efficiency of Commercial Bank Employees in Songkhla Province

อิศราพร อนันต์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพาณิชย์ในพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-Test, One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความต้องการดำรงชีวิตมีระดับแรงจูงใจสูงที่สุด 2) ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านคุณภาพงานและปริมาณงานอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) แรงจูงใจในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการดำรงชีวิต ด้านความสัมพันธ์ และด้านการเจริญเติบโต มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน, พนักงานธนาคารพาณิชย์

ABSTRACT

The objectives of this research were to study work motivation, performance efficiency, and the influence of work motivation on the performance efficiency of commercial bank employees in Songkhla Province. Data were collected from a sample of 400 commercial bank employees in Songkhla Province. The statistics used for data analysis included descriptive statistics (Mean and Standard Deviation) and inferential statistics, comprising t-test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis. The research findings revealed that: 1) Overall work motivation was at a moderate level, with existence needs having the highest level of motivation. 2) Overall performance efficiency was at a moderate level, while the aspects of work quality and work quantity were at the highest level. 3) Differences in personal factors did not significantly affect performance efficiency. 4) All three dimensions of work motivation, namely existence needs,

relatedness needs, and growth needs, had a statistically significant positive influence on performance efficiency at the .05 level.

Keywords: Work Motivation, Performance Efficiency, Commercial Bank Employees

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรภาคธุรกิจโดยเฉพาะสถาบันการเงินอย่างธนาคาร กำลังเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ บริการ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันจึงจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แรงจูงใจในการทำงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความมุ่งมั่น ทัศนคติ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การบริหารแรงจูงใจอย่างเหมาะสมจะช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบ และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

จังหวัดสงขลาในฐานะเป็นเมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจของภาคใต้ตอนล่าง มีการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความต้องการใช้บริการทางการเงินและสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ธนาคารพาณิชย์ในพื้นที่จึงต้องปรับตัวเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายและซับซ้อนมากขึ้นในขณะเดียวกัน พนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา กลับต้องเผชิญกับภาระงานที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงหลังจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ธนาคารหลายแห่งมีการปรับลดจำนวนพนักงานลง แต่ภาระงานกลับไม่ได้ลดลงตาม ตัวอย่างเช่น ธนาคารพาณิชย์บางสาขาในอำเภอหาดใหญ่และอำเภอเมืองสงขลาต้องรวมตำแหน่งงาน หรือโยกย้ายหน้าที่ภายในสาขา ส่งผลให้พนักงานหนึ่งคนต้องรับผิดชอบหลายหน้าที่ ทั้งงานธุรกรรม งานเอกสาร และงานบริการลูกค้า ซึ่งการจัดการเวลาในการทำงานเป็นสิ่งที่ท้าทายอย่างมาก เนื่องจากต้องทำงานล่วงเวลาแทบทุกวันเพื่อให้งานเสร็จตามเป้า อีกทั้งยังมีความกดดันจากการถูกประเมินผลงานอย่างเข้มงวด นำไปสู่ความเครียดสะสมหรือความไม่พึงพอใจในงานในระยะยาว

พนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลาประสบปัญหาด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยเฉพาะในเรื่องของโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ไม่ชัดเจน แม้ว่าบางธนาคารจะมีการเปิดให้สมัครสอบหรือคัดเลือกเพื่อเลื่อนตำแหน่งจากระดับปฏิบัติการไปสู่ระดับบริหารแต่จำนวนตำแหน่งว่างมีจำกัดและการแข่งขันสูง ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานพบว่าสาขาธนาคารบางแห่งมีพื้นที่คับแคบ ไม่เอื้อต่อการให้บริการลูกค้าและการทำงานร่วมกันของทีม อีกทั้งอุปกรณ์หรือระบบเทคโนโลยีสนับสนุนยังล้าสมัย ไม่สามารถรองรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานบางครั้งขาดความเป็นธรรม โดยเฉพาะในด้านการประเมินผลงานและการพิจารณาเลื่อนขั้น ปัญหาเหล่านี้สะสมจนทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้พนักงานบางส่วนมีแนวโน้มลาออกเพื่อไป

ทำงานในภาคส่วนอื่นที่มีความมั่นคงหรือรายได้ดี**กว่า**ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลาบางแห่งประสบปัญหาขาดแคลนบุคลากรและคุณภาพการให้บริการลูกค้าลดลงตามไปด้วย

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดสงขลา โดยมุ่งหวังว่าจะสามารถระบุแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอย่างแท้จริงเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.เพื่อศึกษาแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา

2.เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา ที่แตกต่างกัน

3.เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แรงจูงใจในการทำงาน ธิดา สุขใจ (2548, หน้า 8) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใดๆ ที่เป็นแรงผลักดัน หรือกระตุ้น ให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จำนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญคือ ความต้องการความพึงพอใจในการทำงาน จะนำมาซึ่งการปฏิบัติที่ดีของบุคลากรทำให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

สุชาดา สุขบำรุงศิลป์ (2553, หน้า 17) กล่าวว่า แรงจูงใจคือสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลเป็นแรงขับ เป็นพลังของแต่ละคนที่ทำให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจนสำเร็จ โดยมีกระบวนการเกิดจาก การที่มนุษย์ทุกคนมีความคาดหวังความต้องการ (Needs) และเป้าหมายในชีวิต ทำให้เกิดแรงขับ (Drive) เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย (Goals) เพราะฉะนั้นแรงจูงใจจึงมีอิทธิพลในการกระตุ้นให้บุคคล แสดงพฤติกรรมออกมาทิศทางใดทิศทางหนึ่งและรักษาพฤติกรรมนั้นไว้เพื่อให้ตนเองนั้นได้สิ่งที่คาดหวัง หรือต้องการ

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2561) กล่าวว่า แรงจูงใจคือแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการและความคาดหวังของบุคคล ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ความตั้งใจ และความพยายามในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

สุภาพร พวงสุวรรณ (2563) อธิบายว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง พลังภายในจิตใจและสิ่งเร้าภายนอกที่กระตุ้นให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ อันนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

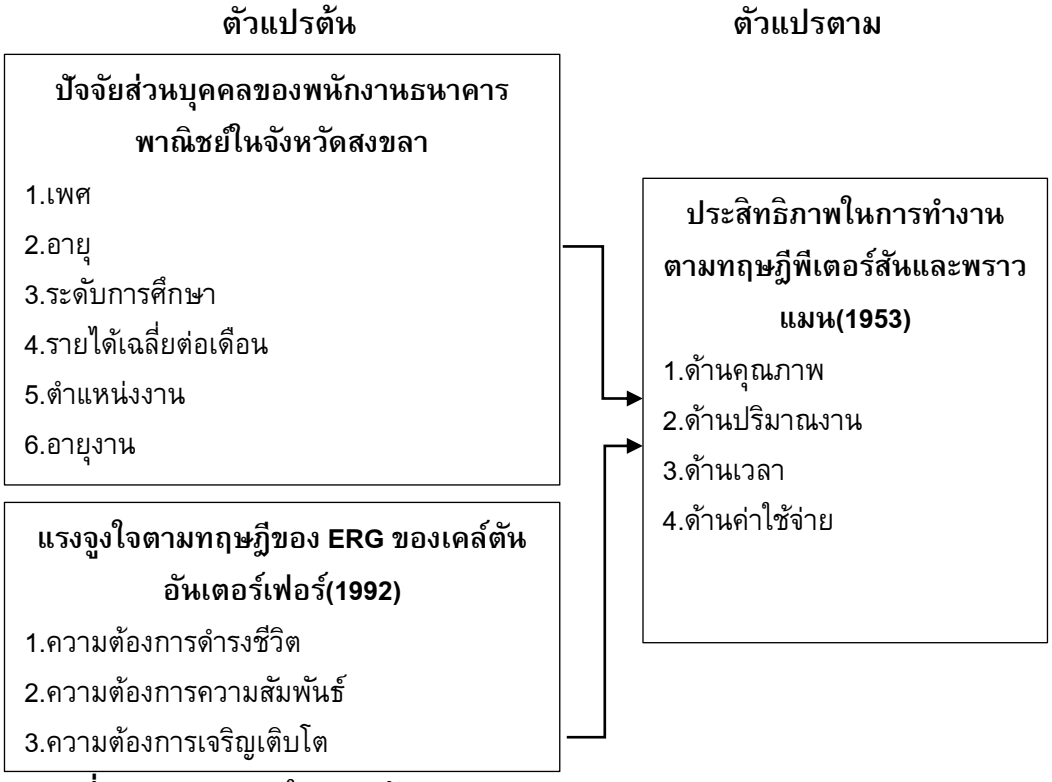
ประสิทธิภาพในการทำงาน ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน และคำว่า การปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผนการกระทำเพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ปรนนิบัติ รับใช้

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2555) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุประสงค์ และบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นตรงและความเร็วของการบริหาร

สุภาพร พวงสุวรรณ (2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานหมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรณีศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดสงขลา ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในกรณีศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1.ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา

2.แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการกำหนดสัดส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมากจากสูตรของ Cochran, W.G. (1953). ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้คาดเคลื่อนร้อยละ 5 จำนวน 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

1. Cluster Random Sampling แบ่งพื้นที่ตามอำเภอของจังหวัดสงขลา ที่มีจำนวน 16 อำเภอ
2. Simple random sampling โดยจะสุ่มอย่างง่ายมา 10 กลุ่ม
3. Quota Sampling โดยการหารเท่า $\frac{400}{10} = 40$ ดังนั้น เก็บตัวอย่างอำเภอละ 40 คน
4. Convenience Sampling ภายในแต่ละอำเภอ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตามสะดวกจากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในสาขาที่ตั้งอยู่จริงในพื้นที่ ได้แก่ การแจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Link หรือ QR Code โดยประสานผู้จัดการสาขาหรือช่องทางสื่อสารภายในสาขา เพื่อให้ได้จำนวนผู้ตอบครบตามโควตาอำเภอละ 40 คน

เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูลตำรา โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ตอนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยใช้สถิติ t-test สำหรับตัวแปรเพศ ตำแหน่งงาน และ F test สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลอื่นๆ และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษา พบว่า ในด้านเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 ในด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31–40 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 สำหรับระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 ในส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 25,001–35,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 ในด้านตำแหน่งงาน พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้า จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และสุดท้ายด้านอายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน 1–5 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80

ตาราง 1 แรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดสงขลาโดยภาพรวม

แรงจูงใจในการทำงาน	$\bar{x}$	**S.D.**	**แปลผล**
1. ด้านความต้องการดำรงชีวิต	3.05	.634	ระดับปานกลาง
2. ด้านความต้องการความสัมพันธ์	3.03	.628	ระดับปานกลาง
3. ด้านความต้องการเจริญเติบโต	3.00	.576	ระดับปานกลาง
แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม	3.02	.613	ระดับปานกลาง
ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{x}$	**S.D.**	**แปลผล**
1. ด้านคุณภาพงาน	3.04	.711	ระดับปานกลาง
2. ด้านปริมาณงาน	3.01	.671	ระดับปานกลาง
3. ด้านระยะเวลา	3.00	.697	ระดับปานกลาง
4. ด้านค่าใช้จ่าย	2.98	.696	ระดับปานกลาง
รวม	3.00	.693	ระดับปานกลาง

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานธนาคาร ในจังหวัดสงขลา มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.02 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความต้องการดำรงชีวิต มีแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.05 ลำดับถัดมาด้านความต้องการความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.03 และ ด้านความต้องการเจริญเติบโต มีค่าน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00 ตามลำดับ

สำหรับด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดสงขลา มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพงาน มีประสิทธิภาพการทำงานระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.04 ลำดับถัดมา ด้านปริมาณงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.01 ด้านระยะเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00 และด้านค่าใช้จ่ายมีค่าน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.98 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ ที่ 1 ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ตำแหน่งงาน อายุงาน ดังตาราง

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 153)		หญิง (n = 247)			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
โดยรวม	3.88	.348	3.88	.365	.806	.584

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจำแนกตามเพศ พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามเพศ พบว่า ค่า Sig. ของทุกด้านมีค่ามากกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.076	3	.025	.790	.500
	ภายในกลุ่ม	12.759	396	.032		
	รวม	**12.835**	**399**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลาที่มีอายุต่างกัน ไม่มีความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลการวิเคราะห์ ANOVA ให้ค่า Sig. เท่ากับ .500 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น

สรุปได้ว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.173	2	.087	2.717	.067
	ภายในกลุ่ม	12.662	397	.032		
	รวม	**12.835**	**399**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่มีความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลการวิเคราะห์ ANOVA ให้ค่า Sig. เท่ากับ .067 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้น สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.165	4	.041	1.285	.275
	ภายในกลุ่ม	12.670	395	.032		
	รวม	**12.835**	**399**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงลาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลการทดสอบ ANOVA ให้ค่า Sig. เท่ากับ .275 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้น สรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.092	4	.023	.715	.582
	ภายในกลุ่ม	12.743	395	.032		
	รวม	**12.835**	**399**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลาที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลการวิเคราะห์ ANOVA ให้ค่า Sig. เท่ากับ .582 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้น สรุปได้ว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุงาน

ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.116	3	.039	1.203	.308
	ภายในกลุ่ม	12.719	396	.032		
	รวม	**12.835**	**399**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงลาที่มีอายุงานแตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลการวิเคราะห์ ANOVA ให้ค่า Sig. เท่ากับ .308 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้น สรุปได้ว่า ระยะเวลาในการทำงานหรืออายุงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่จำเป็นต้องทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Post Hoc Test) ต่อไป

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา สถิติที่ใช้วิเคราะห์สมมติฐานนี้ คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ และค่าวิกฤต

ตัวแบบการทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
สมการถดถอยพหุคูณ	.774	.599	.596	.25277	197.566	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตัวแปรพยากรณ์: TTความต้องการ, TTความสัมพันธ์, TTเจริญเติบโต

ตัวแปรตาม: TTประสิทธิภาพโดยรวม

จากตารางที่ 8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ และค่าวิกฤต พบว่า แรงจูงใจในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการดำรงชีวิต, ด้านความสัมพันธ์ และด้านการเจริญเติบโต สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .774 ค่า R Square = .599 หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้งสามสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานได้ถึง ร้อยละ 59.90 ค่า Adjusted R Square = .596 ผลการทดสอบจากค่า F = 197.566 และ Sig. = .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงสรุปได้ว่า โมเดลการถดถอยพหุคูณนี้มีความเหมาะสม และตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 สัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	-0.234	–	-1.323	.186
แรงจูงใจด้านความต้องการดำรงชีวิต	0.318	0.384	11.985	.000*
แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์	0.385	0.487	15.220	.000*
แรงจูงใจด้านการเจริญเติบโต	0.412	0.514	16.144	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Dependent Variable: TTประสิทธิภาพโดยรวม

จากตาราง 9 สัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการดำรงชีวิต ด้านความสัมพันธ์ และด้านการเจริญเติบโต มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 ทุกตัวแปร แสดงว่า แรงจูงใจในการทำงานทั้ง 3 ด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า แรงจูงใจด้านการเจริญเติบโต (B = 0.412, β = 0.514) เป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลสูงที่สุด รองลงมาคือ แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ (B = 0.385, β = 0.487) และ แรงจูงใจด้านความต้องการดำรงชีวิต (B = 0.318, β = 0.384) ทั้งสามตัวแปรส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน กล่าวคือ เมื่อแรงจูงใจในแต่ละด้านเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

1.แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา ในภาพรวม พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลามีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจด้านความต้องการดำรงชีวิต มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าเหตุที่พนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลาให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนและสวัสดิการสูงสุด เนื่องจาก จังหวัดสงขลา โดยเฉพาะเขตอำเภอหาดใหญ่และอำเภอเมือง เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและการค้าชายแดนที่สำคัญของภาคใต้ ซึ่งส่งผลให้มีค่าครองชีพและดัชนีราคาผู้บริโภคอยู่ในระดับสูง เมื่อเทียบกับจังหวัดอื่นในภูมิภาค พนักงานจึงมีความกังวลต่อความมั่นคงทางการเงินเพื่อให้สอดคล้องกับภาระค่าใช้จ่ายในพื้นที่ นอกจากนี้ ภาวะการแข่งขันที่สูงของธนาคารพาณิชย์ในสงขลาที่ต้องรองรับทั้งกลุ่มลูกค้าธุรกิจและนักท่องเที่ยว ทำให้พนักงานมีภาระงานที่หนัก การได้รับค่าตอบแทนที่ เหมาะสมและเป็นธรรม จึงเป็นแรงจูงใจพื้นฐานที่พนักงานใช้ประเมินความคุ้มค่าของการทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน

2. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดสงขลา พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยรองลงมา อยู่ในระดับมาก ด้านระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยลำดับถัดมา อยู่ในระดับมาก ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย แต่อยู่ในระดับมากเช่นกัน สาเหตุที่ด้านคุณภาพงานเด่นชัดที่สุด เนื่องจากบริบทของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหลัก ซึ่งต้องทำธุรกรรมกับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และการค้าชำระเงินระหว่างประเทศ ชายแดนไทย-มาเลเซีย ความผิดพลาดเพียงเล็กน้อยอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและมูลค่าความเสียหายมหาศาล พนักงานจึงถูกหล่อหลอมด้วยวัฒนธรรมองค์กรที่เน้น ความถูกต้องเป็นศูนย์กลางตามมาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบกับการที่ธนาคารในพื้นที่มีการนำระบบคัดกรองและตรวจสอบข้อมูลแบบ Digital มาใช้ ทำให้พนักงานต้องรักษามาตรฐานคุณภาพงานในระดับสูงเพื่อผ่านเกณฑ์การ

ประเมินรายบุคคล มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้องแม่นยำสูง สามารถบริหารจัดการทรัพยากรและงบประมาณได้อย่างคุ้มค่า และดำเนินการให้บริการลูกค้าได้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีรายละเอียดอภิปรายผลดังนี้ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยเหล่านี้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าระบบการบริหารงานของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลามีความเป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าพนักงานจะปฏิบัติงานที่สาขาในเขตอำเภอหาดใหญ่ หรืออำเภอชายแดนอย่างสะเดา ทุกคนต้องปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานและระบบคอมพิวเตอร์เดียวกัน ความแตกต่างส่วนบุคคลจึงถูกหลอมละลายด้วย ระบบปฏิบัติงานที่เข้มงวด และการฝึกอบรมที่เท่าเทียมกัน ทำให้ประสิทธิภาพของงานถูกกำหนดโดยโครงสร้างระบบมากกว่าคุณลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานของธนาคารพาณิชย์ พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงานและเกณฑ์การวัดผลงาน ที่ชัดเจนและเป็นระบบเดียวกัน ความแตกต่างทางชีวภาพหรือภูมิหลังทางการศึกษาจึงไม่ใช่อุปสรรคต่อการสร้างประสิทธิภาพงาน เนื่องจากธนาคารมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและขั้นตอนการทำงานที่ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างละเอียดเพื่อลดความเสี่ยงและความผิดพลาดด้านระดับตำแหน่งงาน

4. อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพในการทำงานแรงจูงใจในการทำงานทั้ง 3 ด้านตามทฤษฎี ERG ได้แก่ ด้านความต้องการดำรงชีวิต ด้านความต้องการความสัมพันธ์ และด้านความต้องการเจริญเติบโต มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีรายละเอียดอภิปรายผลดังนี้ แรงจูงใจด้านความต้องการเจริญเติบโตจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด เนื่องจากปัจจุบันอุตสาหกรรมการเงินในจังหวัดสงขลากำลังเผชิญกับ Digital Disruption อย่างรุนแรง พนักงานธนาคารในพื้นที่รับรู้ถึงความเสี่ยงในการถูกเลิกจ้างหรือการปิดสาขา พนักงานจึงมองว่าการได้รับโอกาสในการ พัฒนาทักษะใหม่ และ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นปัจจัยเดียวที่จะช่วยให้พวกเขามีประสิทธิภาพและอยู่รอดได้ในระยะยาว แรงจูงใจด้านนี้จึงกลายเป็น แรงขับเคลื่อนเชิงรุกเมื่อพนักงานได้รับโอกาสเพียงเล็กน้อย จะส่งผลให้ความมุ่งมั่นในการทำงานพุ่งสูงขึ้นทันที ต่างจากด้านการดำรงชีวิตที่เป็นเพียง ปัจจัยรักษา ที่ต้องมีแต่ไม่อาจกระตุ้นให้ทำงานเก่งขึ้นได้มากนักสะท้อนว่าพนักงานธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อโอกาสในการพัฒนาทักษะ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และการได้รับความรับผิดชอบที่ท้าทาย ในธุรกิจธนาคารที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

ตลอดเวลา พนักงานที่มีแรงจูงใจในการเรียนรู้และต้องการความก้าวหน้าจะพยายามยกระดับประสิทธิภาพของตนเองให้ทันต่อความต้องการของตลาด

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจด้านความต้องการในการดำรงชีวิตมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะในประเด็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต้องมีความปลอดภัยและสะดวกสบาย ซึ่งเป็นตัวแปรที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับสูงที่สุด รวมถึงปัจจัยด้านสวัสดิการและความมั่นคงในอาชีพ ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา นำผลการวิจัยเชิงประจักษ์นี้ไปเป็นกรอบในการกำหนดหรือปรับปรุงนโยบายด้านคุณภาพชีวิตและสวัสดิการพนักงาน โดยคำนึงถึงบริบทและความพร้อมของแต่ละองค์กร ดังนี้ การจัดโปรแกรมสร้างเสริมสุขภาวะกายและสภาพแวดล้อมเชิงรุก ธนาคารควรปรับเปลี่ยนจากการดูแลสภาพแวดล้อมทางกายภาพทั่วไป ความสะอาด ความปลอดภัย มาเป็นการดูแลเชิงสุขภาพเฉพาะทางเพื่อลดความเหนื่อยล้าจากการทำงาน

2. จากผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานให้ความสำคัญอย่างมากกับการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในที่ทำงาน สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่า บรรยากาศการทำงานที่เต็มไปด้วยความเข้าใจและการสนับสนุนกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความสัมพันธ์และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป้าหมายในการสร้างความผูกพันและลดความขัดแย้ง

3. จากผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจด้านความต้องการด้านการเจริญเติบโตมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานให้ความสำคัญกับการได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานธนาคารในยุคปัจจุบันมีความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการเงิน และต้องการความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจน ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา ให้ความสำคัญสูงสุดกับการวางรากฐานการพัฒนาบุคลากรและการสร้างเส้นทางความก้าวหน้า โดยมีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้ **การ**ลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ควรจัดโปรแกรมฝึกอบรมและสัมมนาที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีการเงินสมัยใหม่ และทักษะการบริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ารับการพัฒนาอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องเพื่อสร้างความมั่นใจและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้า

4. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ไม่ใช่ข้อจำกัดหรือตัวบ่งชี้หลักของประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับระบบการบริหารจัดการและแรงจูงใจที่พนักงานได้รับจากองค์กรเป็นสำคัญ ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสงขลา นำผลการวิจัยเชิงประจักษ์นี้ไปใช้ในการปรับปรุงนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้มีความเป็นธรรมและมุ่งเน้นผลลัพธ์

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1.ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดอื่นหรือหลายภูมิภาค เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ภายใต้บริบททางเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันทางธุรกิจที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยเพิ่มความครอบคลุมและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

2.ควรเพิ่มการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความเครียดจากการทำงาน หรือความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เพื่อให้สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ได้อย่างรอบด้านมากยิ่งขึ้น

3.ควรศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและภาวะผู้นำควบคู่กับแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวอาจมีอิทธิพลร่วมต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม

บรรณานุกรม

ก่อเกียรติ ต่ายเกิด. (2562). ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของภาวะหมดไฟในการทำงานของนักศึกษาแพทย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กระทรวงการคลัง. (2564). รายงานประจำปีด้านบริหารทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง.

กระทรวงแรงงาน. (2565). แนวโน้มการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานนโยบายแรงงาน.

กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่น. (2563). พฤติกรรมองค์การและแรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชญานิษฐ์ เตชะ. (2561). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัททรัยโมทีฟเอเชีย แปซิฟิค จำกัด. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.