

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ในเขตกรุงเทพมหานคร

The Performance Effectiveness of Personnel at Siam Commercial Bank  
Co., Ltd. (Public) in Bangkok Area

ภัทรพร บุญมัน

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Phataraporn Boonmun

Email: phataraporn.kae@gmail.com

Department of Marketing, Faculty of Business Administration,  
Ramkhamhaeng University, Thailand.

Corresponding author

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ ที่มีเพศ อายุ หน่วยงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพการทำงาน, พนักงานธนาคาร

**ABSTRACT**

This study aims to (1) to study the performance effectiveness of Personnel at Siam Commercial Bank Co., Ltd. (Public) in Bangkok Area; (2) to compare the performance effectiveness of those personnel in terms of various personal factors. The sample group in

this study consisted of 400 personnel of Siam Commercial Bank Co., Ltd. (Public) in Bangkok area. The data was gathered by using questionnaire. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, and standard deviation. The hypothesis was analyzed by using T-test, and One-way ANOVA. The differences of each pair were tested by LSD

The results from the hypothesis testing indicated that the performance effectiveness of the personnel of Siam Commercial Bank Co., Ltd. (Public) in Bangkok area is different according to gender, age, department, education, and employment period

**Keyword:** Performance Effectiveness, Bank Employees

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารไทยพาณิชย์ (Siam Commercial Bank of Thailand) เป็นธนาคารไทยแห่งแรกก่อตั้งขึ้นโดยพระบรมราชานุญาตเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2449 ตลอดระยะเวลาอันยาวนาน มีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางการเงินในประเทศไทยผ่านวิสาหกิจเศรษฐกิจมากมาย ก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง ณ วันนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินครบวงจรชั้นนำของประเทศ นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย นอกเหนือจากบริการเงินรับฝากและ ธุรกิจที่เกี่ยวกับการให้สินเชื่อเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ในส่วนของลูกค้าบุคคล ธนาคารให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการโอนเงินทั้งใน ประเทศและต่างประเทศ รวมถึงผลิตภัณฑ์เพื่อการลงทุนและ การประกันสำหรับลูกค้าธุรกิจ ธนาคารให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อการค้าต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์ บริหารเงิน ผลิตภัณฑ์ทางตลาดตราสารหนี้ และตลาดทุน บริการที่ปรึกษาทางการเงิน วาณิชชกิจ รวมถึง บริการทางการเงินอื่น ๆ พร้อมด้วยเครือข่ายการให้บริการที่กว้างขวางและครอบคลุม สอดรับกับการเติบโตของโลกที่ก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง นอกจากนี้ธนาคารมีบริษัทในเครือที่สำคัญ ซึ่งให้บริการทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะของลูกค้า ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ ไทยพาณิชย์ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด และ บริษัท ไทยพาณิชย์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ภายใต้วิสัยทัศน์ที่จะเป็น “ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด (The Most Admired Bank)” ธนาคารได้มียุทธศาสตร์หลักภายใต้โครงการ Transformation ที่ถูกออกแบบมาเพื่อปรับรากฐานต่างๆ ที่สำคัญ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างของธุรกิจการเงินที่มีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวขับเคลื่อน ตลอดจนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป และการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่กำกับดูแล ธนาคารเชื่อมั่นว่า ด้วยก้าวที่กล้าแห่งยุทธศาสตร์ที่ตั้งกานั้น จะสามารถพัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจและศักยภาพในทุกด้านของธนาคาร ทั้งในด้านทรัพยากรบุคคล กระบวนการทำงาน ผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยี เพื่อสร้างความแตกต่าง พร้อมทั้งสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า

และสังคมอย่างยั่งยืน ดังนั้นการวางแผนถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การวางแผนการผลิต เป็นกลไกการดำเนินการอย่างหนึ่งที่จะมีส่วนช่วยเหลือให้ธุรกิจสามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการจะดำเนินการให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ และการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆเป็นอย่างดี รวมถึงมีการติดต่อประสานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานสัมฤทธิ์ผลและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จากการที่ผู้วิจัยทำงานที่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จึงทำให้ผู้วิจัยได้สนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีผลต่อการวางแผนการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาวิธีการบริหารจัดการ และสร้างภาพลักษณ์ใหม่ในการให้บริการกับลูกค้า และพนักงานในแผนกอื่นๆให้ประทับใจยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

### ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงต้องกำหนดโดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการเปิดตารางที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าจำนวน กลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 400 ตัวอย่าง
2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน

### ประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในด้านการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของ ประสิทธิภาพการทำงาน ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิผล หมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ได้ กำหนดไว้ แต่ขณะเดียวกันการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546: 210)

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมาโดย ผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่มหรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม (กชกร เอ็นดูราชภูร์. 2550: 13)

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดการทรัพยากรที่สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผลหรือให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุด (พิชัย เสงี่ยมจิต. 2542: 96)

ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลาไปมากน้อยแค่ไหน โดยรวมควมมีประสิทธิภาพจึง หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพ องค์กรมีความสมัคสมาน สามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการแต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย (สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2544:34)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงาน สร้างสมทรัพยากร และความมั่งคั่งเก็บไว้ไว้ภายใน เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย (วิรัช สงวนวงษ์วาน. 2547: 10)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระกิตติภัก วิทยาภรณ์ (2549) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานโดยการฝ กสมาธิ : กรณีศึกษา บมจ. ธนาคารกรุงไทย เพื่อศึกษาถึง ผลของการฝึกสมาธิ ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ ผลของ การฝึกสมาธิใน การเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าการพัฒนาด้านสติปัญญา ทำให้มีสติใน การแก้ไขปัญหา ต่างๆ ได้อย่าง มีเหตุมีผล รอบคอบมากขึ้น สามารถวิเคราะห์และตัดสินใจใน การทำ งานได้ดี สามารถทำงานได้ปริมาณ มากขึ้นและเร็วขึ้นด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นต่องานนั้น การพัฒนาด้านอารมณ์ ทำให้จิตใจรู้สึกสงบมากขึ้น คลายความเครียด ความกังวลความคิด ฟุ้งซ่าน ความพยายาม คลายความยึดมั่นในสิ่งทั้งปวง เข้าใจใน อารมณ์ตนเองและสามารถจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของ ตนเองได้ทำให้มีความเมตตา เสียสละ มีน้ำใจ รู้จักให้อภัยผู้อื่น เกิดความสุขการสุขใจ เมื่อเผชิญกับ สถานการณ์ต่างๆ ก็รู้จักปล่อยวางเป็น ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร การพัฒนาด้านสังคมหรือศีลธรรม

ทำให้มีสตรีระลึกไว้ว่าอะไรคือบาป บุญ คุณ โทษ รู้ผิดชอบชั่วดีการยึดมั่นในศีลธรรมอันดีงามจะ ทำให้ปฏิบัติตนได้ถูกต้องดีงามตาม จริยธรรม ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบขององค์กร อย่างเคร่งครัด การประสานงานในการทำงานเป็นไปอย่างมีมิตรภาพ มีความเห็นแก่ตัวน้อยลง ดังนั้นการอยู่ร่วมกัน ภายในองค์กรและสังคม ก็จะมีความสุข

ณัฐธัญ ถนอมรบ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการรถไฟแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการเดินรถมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้ พนักงานการเดินรถที่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานการเดินรถที่มีความรักและความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดง ความคิดเห็นในงาน และความพอใจในผลตอบแทน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ ผลการวิจัย ข้อเสนอแนะว่า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย หน่วยงานควรจะได้ปรับปรุงโอกาสก้าวหน้าในการงาน ความรัก และความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในด้านการแสดงความคิดเห็นในงาน และปรับอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจใน ปัจจุบันรวมทั้งปรับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

ชญาณิชชู้ บุนนาค (2548:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน หลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรของ ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดปทุมธานี และ 2) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกองค์กร กับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน หลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดปทุมธานี ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้คือกลุ่มประชากรผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่าผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพในการให้บริการ ในระดับสูง ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการให้บริการในด้านความประทับใจการให้บริการของ ธนาคารมากรองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการและความรวดเร็วในการให้บริการของธนาคารตามลำดับ เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และความถี่ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานหลังการปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์กรของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดปทุมธานี ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรและภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน หลังการ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ณัฐธัญ ถนอมรบ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการรถไฟแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการ

เดิรรมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรรมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้ พนักงานการเดินรรมที่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานการเดินรรมที่มีความรักและความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดง ความคิดเห็นในงาน และความพอใจในผลตอบแทน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ ผลการวิจัย ข้อเสนอแนะว่า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเดินรรม การรถไฟแห่งประเทศไทย หน่วยงานควรจะได้ปรับปรุงโอกาสก้าวหน้าในการงาน ความรัก และความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในด้านการแสดงความคิดเห็นในงาน และปรับอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจใน ปัจจุบันรวมทั้งปรับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

ธานินทร์ สุทธิบุญชร (2543) ได้วิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายการพนักงานโดยใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ โดยการสุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 162 คน ซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามความเห็นของพนักงานในฝ่าย พนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานที่มีความแตกต่างกันในปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจและสังคมมีความเห็นไม่แตกต่างกันเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆสามารถอธิบายความแปรผันใน เรื่องความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่อนข้างต่ำคือ ร้อยละ 28.0576

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา หน่วยงาน ตำแหน่งงาน และอายุงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

### สมมติฐานในการวิจัย

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ หน่วยงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

### **การออกแบบการวิจัย**

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Crosssectional Study) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

### **ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง**

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non probability Sampling) โดยเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเองลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้ จากการเปิดตารางหาค่าขนาดกลุ่มตัวอย่าง Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาซึ่งการเปิดตารางจะเปิดที่ค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของYamane(1973)จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิดทฤษฎี และผลการวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดและเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจเป็นลักษณะแบบคำถามปลายปิดมีคำตอบให้ผู้ตอบ แบบสอบถามได้เลือกตอบโดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา หน่วยงาน ตำแหน่งงาน และอายุงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบ แบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ออกเป็น 5 ระดับดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

### **เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล**

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
  - 1.1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่มซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านหน่วยงาน ด้านการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน ด้านอายุงาน
  - 1.2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงประมาณ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
  - 1.1. เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครจะใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล
  - 1.2. เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านหน่วยงาน ด้านการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน ด้านอายุงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และหากการวิเคราะห์พบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

### สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถ สรุปผลจากการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้
  - 1.1. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมต่างกัน
  - 1.2. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมต่างกัน
  - 1.3. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีหน่วยงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมต่างกัน
  - 1.4. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมต่างกัน



- 1.5. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมต่างกัน
- 1.6. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และ ด้านลักษณะงาน
  - 1.1. ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก ดังนั้นผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การปฏิบัติงานให้เสร็จตรงตามที่ธนาคารกำหนดตามที่ได้รับมอบหมายและได้รับผลตอบแทนตามความต้องการอย่างยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ที่ทำให้เห็นว่าอิทธิพลต่อความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) มีความสนใจในงานที่กระทำ 2) มีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับงานนั้นๆ 3) รู้สึกผูกพันกับสิ่งที่กระทำอยู่ 4) ได้รับความรู้สึกพอใจจากงานที่กระทำ 5) มีความเข้าใจเพียงพอว่าตนต้องทำอะไรและอย่างไร 6) มีเวลาพอที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ 7) วางแผนอย่างพอเพียงว่าจะทำอะไรจำเป็นต้องทำ 8) จัดเวลา อย่างเหมาะสมและพอใจ 9) สามารถมองเห็นกระบวนการในการทำงาน วัชรี ฐุธรรม และคณะ (2526) และสอดคล้องกับแนวคิดของ เสาวภาคย์ ติวาจา (2529 อ้างถึงใน สิ้นเลิศ สุขุม, 2543, หน้า19) ได้สรุปไว้ว่าประสิทธิภาพในการท งานหมายถึงความพร้อมและความพยายามและรวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่สามารถทำได้โดยตรงเนื่องจากหน่วยในการจัดสิ่งทีลงทุนลงไปเช่นเงินความพยายามแรงงานนั้นเป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์คือผลการปฏิบัติงานดังนั้นจึงใช้วิธีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ซึ่งหมายถึงการวัดว่าผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมายหรือไม่
  - 1.2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานในระดับมาก ดังนั้นผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การวางแผน การปฏิบัติงานให้เสร็จตามที่กำหนดมีการควบคุมการประสานใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว สามารถวิเคราะห์ถึงปัญหา ไม่ทำงานล่าช้า การผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบ ไม่เลินเล่อ จนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด องค์กรประกอบ พื้นฐานของกระบวนการจัดการ

ประกอบด้วย 5 ประการที่เรียกว่า POCCC ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดหน่วยงาน (Organizing) การสั่งการบังคับบัญชา (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) (1908 อ้างถึงใน สมคิด บางโม, 2539, หน้า 71) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 116 วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2561) Suratthani Rajabhat Journal Vol. 5 (1) (January - June 2018) ของพนักงานบริษัท อินเดโอล์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบริษัทฯ มีกฎระเบียบในการทำงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

- 1.3. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานในระดับมาก ดังนั้นผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ควบคุมตรวจตรา ให้งานเป็นไปตามที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน ความถูกต้องในการปฏิบัติงานซึ่งรวมถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงาน สร้างสมทรัพย์ากร และความมั่งคั่งเก็บไว้ไว้ในเพื่อขยายตัวต่อไปและเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับ สถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย (วิรัช สงวนวงศ์วาน.2547:10)และสอดคล้องกับผลงานวิจัย ฮาร์ริงตัน (Harrington.1996 : 251) กล่าวว่า หลักการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการที่สะท้อนถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การปฏิบัติงานที่เหมาะสมการปฏิบัติงานและง่ายขึ้น ซึ่งจะช่วยลดความสิ้นเปลืองด้านต่างๆ มีรายละเอียดดังหัวข้อที่ 7 ว่าความฉับไวของการขนส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้ องค์การทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
- 1.4. ด้านลักษณะงาน พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านลักษณะงาน ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นเห็นว่า ลักษณะงาน คือ ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ความยากง่ายความท้าทายของงาน ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ตลอดจน ความมีเกียรติของงาน ความมีสิทธิพิเศษ และความภูมิใจ ในงาน ซึ่งสอดคล้องกับ (ภคินี ดอกไม้งาม, 2546, หน้า 7) ที่กล่าวว่าพนักงานสามารถแสดงออกถึงศักยภาพด้านความถนัดของตนเองและสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิด ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534:130-131) อธิบายไว้ว่า ลักษณะของงานประกอบด้วยการที่บุคลากรได้ ทราบถึงความหลากหลายในงาน ไม่ว่าจะมีความท้าทาย สร้างสรรค์ความน่าสนใจ มีโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ การได้รับผิดชอบในงาน ที่ทำสามารถควบคุมการทำงานของตน และงานนั้นจะประสบผลสำเร็จ
2. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากสภาพแวดล้อม ความคิด ทักษะคติ รวมถึงความสามารถที่ไม่เท่ากันจึงมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย กิติภัส เฟิงศรี (2545) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พัฒนาชุมชน อุปสรรคในการปฏิบัติงานและเสนอแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของ เจ้าหน้าที่ พัฒนาชุมชน ได้แก่ เพศ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนา ชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับวิจัยของ อัครินทร์ พาหเสวต (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มี เพศ ระดับ การศึกษา และระดับตำแหน่งงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05
- 1.2. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากคนที่มีอายุมากจะสู้งาน และมีความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแม่นยำมากกว่าคนที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ชาศริต ศรีขาว (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมัสกัน (ไทยแลนด์) พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ แยมเฝื่อน (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามารีนเซอร์วิสส์จำกัด ผลการศึกษาพบว่า อายุต่างกันมีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่าง
- 1.3. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า คนที่ตำแหน่งงานที่สูงหรือตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานและ มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแม่นยำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัครินทร์ พาหเสวต (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีเพศ ระดับ การศึกษา และระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และสอดคล้องกับแนวคิดของ ภูมรินทร์ ทวิชศรี (Tavichsri, 2011) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และรายได้ที่แตกต่างกันความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

- 1.4. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันจะมีแนวคิดและลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูมรินทร์ ทวิชศรี (Tavichsri, 2011) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ สมชาย เรืองวงษ์ (2552) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮิตาชิ คอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส การศึกษาและอายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ เพศ การศึกษาแตกต่างกัน ตำแหน่งปฏิบัติการจะหน้าที่ปฏิบัติ ส่วนผู้จัดการฝ่ายจะต้องมีหน้าที่วางแผน กำหนดหนด นโยบายการทำงาน ทำให้มีความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 1.5. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีหน่วยงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจาก หน่วยงานแต่ละหน่วยงานมีลักษณะการทำงานและมีสภาพแวดล้อมองค์ประกอบจึงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัครินทร์ พาพเสวต (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มี เพศ ระดับ การศึกษา และระดับตำแหน่งงาน ต่างกันมี ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ภูมรินทร์ ทวิชศรี (Tavichsri, 2011) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน ตำแหน่งและรายได้ที่แตกต่างกันความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
- 1.6. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการอายุงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า คนที่มีอายุงานมากมีประสบการณ์ทำงานและความถูกต้องแม่นยำ การปฏิบัติงานออกมาจึงมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ ชุนรัง (2557) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัย ลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ซึ่ง ผลการ วิจัยพบว่า ข้อมูล ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระยะเวลาในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทเอกชน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่สอดคล้อง กับงานวิจัยของ อภิขญา ศักดิ์ศรีพิทักษ์ (2558) และงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ที่ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานหรือมีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผล การปฏิบัติที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มี ประสบการณ์การทำงานมากกว่าพนักงานที่มี ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า จะมีความ

เชี่ยวชาญ ชำนาญ และคุ้นเคยกับการทำงานมากกว่า จึง อาจส่งผลให้มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ยังมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า

### ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งนี้

1. ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ควรเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งให้เหมาะสมและชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสเจริญเติบโต รวมทั้งมีโอกาสศึกษาต่อหรือการจัดฝึกอบรมทั้งในและนอกหน่วยงาน
2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ควรมีหลักสูตรเพิ่มความรู้ความเข้าใจและเสริมทักษะให้กับพนักงานในแต่ละหน่วยงานให้มีความชำนาญในการที่ตนเองปฏิบัติ
3. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ควรมีการกำหนดรางวัลหรือสิ่งจูงใจให้กับพนักงานที่ทำงานออกมาได้อย่างชัดเจนและถูกต้องตามมาตรฐานของการทำงานเพื่อผลลัพธ์ที่ได้มาอย่างมีประสิทธิภาพและความถูกต้องของงาน
4. ด้านลักษณะงาน ควรมีการทบทวนดูแลรักษาในเรื่องของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆให้มีความพร้อมและเหมาะสมกับลักษณะงานในแต่ละหน่วย
5. ด้านการสนับสนุนและพัฒนา มีการกำหนดแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเป็นนโยบายหลักขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยการแบ่งตามระดับการปฏิบัติงานและให้บรรลุผลตามเป้าหมาย
6. ด้านความคิดริเริ่มในการทำงาน ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีอิสระในการตัดสินใจ แสดงความสามารถอย่างเต็มที่
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ควรให้ความสำคัญกับสถานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะประกอบไปด้วยความสะอาดของสถานที่ทำงานและบรรยากาศในการทำงานเป็นกันเอง
8. ด้านความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับ กำหนดนโยบายในการจ่ายผลตอบแทนในรูปของเงินเดือนให้ชัดเจน มีการจ่ายโบนัส ประจำปี การมีเบี้ยขยัน มีการปรับเปลี่ยนผลตอบแทนเป็นไปอย่างยุติธรรม

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติม ซึ่งอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงให้สามารถประสิทธิภาพการทำงานได้มากขึ้น
2. ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ซึ่งหากต้องการข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นควรเลือกกลุ่ม ประชากรในการศึกษาครั้งต่อไปที่แตกต่างจากเดิม หรือเปลี่ยนขนาดของกลุ่มประชากร จากเดิมที่เป็นเพียงพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร อาจจะเพิ่มเป็นประชากรในระดับภาค หรือหากอยากได้ข้อมูลที่เจาะจงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้นก็อาจจะศึกษาประชากรเป็นรายจังหวัด เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความแตกต่างกัน

3. การเลือกใช้เทคนิคในการวิจัย อาจจะนำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธีการอื่นเพิ่มขึ้นด้วย เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นหรือการเลือกวิธีในการสุ่มตัวอย่างจากเดิม เป็นการสุ่มแบบเจาะจงเปลี่ยนเป็นการสุ่มแบบสะดวก เพื่อให้ได้ผลที่มีความหลากหลายมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- Harrington, H. (1996). *James and James S. Harrington. High performance benchmarking - 20 steps to success. New York: McGraw-Hill.*
- Tavichsri, P. (2011). *Expectations and satisfaction in the performance of employees. Proctor & Gamble Manufacturing Manufacturing (Thailand) Co., Ltd. Independent study for Business Administration, Rajamangala University of Technology. (in Thai)*
- กชกร เอ็นดูราชฎร์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้สยาม จำกัด. วิทยานิพนธ์ ร.บ. (การบริหารทั่วไป) มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- กิติภัส เฟ็งศรี. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน .กรณีศึกษา จังหวัด สระบุรี. กรุงเทพมหานคร. ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.*
- จิราภรณ์ ขุนรัง. (2559). *การศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอ พระสมุทรเจดีย์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- ชญานิษฐ์ บุนนาค. (2548) *ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร ของธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดปทุมธานี . มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.*
- ชาคริต ศรีขาว. (2551). *ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทมีสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.*
- ณัฐธัญ ถนัทรบ. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา .*
- ธานินทร์ สุทธิบุญชร . (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการ พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).กรุงเทพมหานคร*
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2534). *จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร. ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.*
- กิตติภักดิ์ วิทยาภรณ์. (2549). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยการฝึกสมาธิ: กรณีศึกษา บมจ. ธนาคารกรุงไทย เพื่อศึกษาถึงผลของการฝึกสมาธิในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.*
- พิชัย เส่งยมจิตต์. (2542). *การบริหารงานเฉพาะด้านในสถาบันการศึกษา. อุบลราชธานี. สถาบันราชภัฏ อุบลราชธานี.*
- ภคินี ดอกไม้งาม. (2546). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์ ระดับมัธยมศึกษาใน*

โรงเรียนแกนนำที่มีการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน เขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษาศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมี บุคส์พับลิเคชั่นส์.
- วัชรีย์ ธูธรรมและคณะ. (2526). ระบบพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพฯ : กรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ.
- วิชัย ทศพรทรงชัย. ( 2549). โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ .สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ. เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ศุกลวัฒน์ นิธิกุลธนโรจน์. (2552). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเดโเลอร์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- สมคิด บางโม. (2539). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สมยศ แยมเพื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). สังคมวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ (บธ.ม.) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.
- เสาวภาคย์ ตีวาจา. (2529). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการเกษตรของบริษัทเอกชน. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อภิขญา ศักดิ์ศรีพัยค์. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อักรินทร์ พาพเสวต. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโออินดัสเตเรียล (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.