

สมรรถนะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ
ทำงานที่มีคุณภาพของธนาคารออมสินภาค 18 ในประเทศไทย

**Performance of Government Savings Bank employees that affect quality
performance of Government Savings Bank Region 18 in Thailand.**

พรพรรณ ชติยานันท์¹ และ มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์²

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง¹

อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน อัตราเงินเดือน และสมรรถนะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่มีคุณภาพของธนาคารออมสินภาค 18 ในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสินภาค 18 โดยวิธีของทาร์โรว์ ยามาเน่ จำนวน 258 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผ่านระบบ Google Form และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) T-test One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารออมสินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 62.40 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีตำแหน่งงานระดับพนักงานระดับ 4-7 จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีอัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 15,001-30,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80

ผลการทดสอบสมมติฐาน สมรรถนะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่มีคุณภาพของธนาคารออมสินภาค 18 ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานที่แตกต่างกัน มีค่า Sig เท่ากับ 0.006 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาสมรรถนะแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านทักษะความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านการสื่อสาร และด้านแรงจูงใจ พบว่าทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานที่แตกต่างกัน โดยการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณอยู่ที่ระดับ 0.00 ทั้ง 5 ด้าน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

คำสำคัญ : ธนาคาร สมรรถนะการทำงาน แรงจูงใจ

Abstract

The purpose of this study was to study demographic factors such as gender, age, level of education, longevity, salary rate. And the performance of employees of the Government Savings Bank Region 18 in Thailand. The sample used in this research were 258 employees of the Government Savings Bank Region 18 in Thailand by Taro Yamane' method. The data collection tool was a questionnaire through the Google Form system and using statistics to analyze data, including finding frequency values, Percentage, Mean, Standard Diviation (S.D.), T-Test One Way ANOVA and Multiple Linear Regression with statical significance level of 0.05

The results of the study showed that the employees of the Government Savings Bank most of them were female, 161 people, representing 62.40 percent, aged between 31-40 years, 177 people, representing 68.60 percent, graduated with a bachelor's degree or equivalent, 144 people, representing 34.50 percent, with a work period between 6- 10 years. There are 98 people, representing 38.00 percent. There are 160 people in level 4-7 job positions, representing 62.00 percent, with saraly rates in 15,001-30,000 baht, 126 people, representing 48.80 percent.

Hypothesis test result The performance of employees of the Government Savings Bank that affects the quality of work performance of the Government Savings Bank Region 18 in Thailand, it was found that demographic factors Affecting different work performance with a Sig value of 0.006 with a statistical significance level of 0.05 and when considering each aspect of competency, namely skills, knowledge opinions about oneself analytical thinking communication And motivation, it was found that all 5 aspects had different effects on work performance. The multiple regression statistical analysis was at the level of 0.00 for all 5 aspects with a statistical significance of 0.05, which was in line with the assumption.

Keywords : bank, work performance, motivation.

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ธนาคารออมสิน เป็นองค์การของรัฐที่มีการดำเนินกิจการมาอย่างยาวนาน โดยเริ่มก่อตั้งจากทุนประเดิมของ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 แห่งราชวงศ์จักรี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2456 รวมระยะเวลาการดำเนินกิจการเป็นเวลา 109 ปี ซึ่งปัจจุบันธนาคารออมสินมีสถานะเป็นองค์การรัฐวิสาหกิจ มีรัฐบาลเป็นประกัน มีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยจุดเด่น

ของธนาคารออมสิน คือ การให้บริการลูกค้าทุกเพศ ทุกวัย ตั้งแต่วัยเด็ก วัยทำงาน รวมถึงผู้สูงอายุ เน้นการให้ความช่วยเหลือลูกค้ากลุ่มฐานราก ซึ่งสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรธนาคารออมสินอยู่มาได้จนถึงปัจจุบัน นอกเหนือจากนโยบายต่างๆ ของรัฐ, กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย แล้วนั้น อีกหนึ่งปัจจัยสำคัญคือ พนักงานหรือบุคลากร ที่คอยขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวหน้าต่อไปได้ ซึ่งตัวบุคลากรเองนั้น มีสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ สมรรถนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีคุณภาพของพนักงานธนาคารออมสินภาค 18 ในประเทศไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และประสบการณ์การทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีคุณภาพของพนักงานธนาคารออมสินภาค 18 ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านทักษะและความรู้ที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีคุณภาพของพนักงานธนาคารออมสินภาค 18 ในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีคุณภาพของพนักงานธนาคารออมสินภาค 18 ในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์ที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีคุณภาพของพนักงานธนาคารออมสินภาค 18 ในประเทศไทย
5. เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านการสื่อสารที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีคุณภาพของพนักงานธนาคารออมสินภาค 18 ในประเทศไทย
6. เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีคุณภาพของพนักงานธนาคารออมสินภาค 18 ในประเทศไทย
7. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัสมรรถนะที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีคุณภาพของพนักงานธนาคารออมสินภาค 18 ในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีคุณภาพของพนักงานธนาคารออมสินภาค 18
2. ขอบเขตประชากร การศึกษาคั้งนี้กำหนดขอบเขตด้านประชากรคือ ศึกษากลุ่ม

ตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสินภาค 18 อันประกอบด้วย ธนาคาร
ออมสินในพื้นที่จังหวัดสงขลา ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล

2.1 ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 258 คน

2.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables)

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ลักษณะบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยด้านสมรรถนะในการทำงาน ได้แก่ การคิดเชิงวิเคราะห์ การคิดเชิงสังเคราะห์ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสื่อสาร ความเข้าใจองค์กรและสถานการณ์

3. ข้อเสนอแนะ

2.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

หมายถึงประสิทธิภาพในการทำงาน อันประกอบด้วย

1. ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงาน
2. ประสิทธิภาพด้านเวลา
3. ประสิทธิภาพด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน

3. ขอบเขตด้านเวลาระยะเวลาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2565 ถึงเดือน
ธันวาคม 2565 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 5 เดือน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารออมสินที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะ
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. สมรรถนะของพนักงานธนาคารออมสินที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ
ทำงานที่แตกต่างกัน (ด้านทักษะและความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านการคิดวิเคราะห์
ด้านการสื่อสาร ด้านแรงจูงใจ)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ปราโมทย์ ประสาทกุล (2556 อ้างถึงใน ญัฐธิดา แสงงาม.2565) กล่าวถึงทฤษฎีประชากรศาสตร์ไว้ว่า ทฤษฎีประชากรศาสตร์เป็นการบ่งบอกถึงลักษณะปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย

1. เพศ คือสรีระที่สามารถมองเห็นได้จากภายนอกอย่างชัดเจนที่สุด ได้แก่ เพศหญิง เพศชาย ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างทางเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เช่น เพศหญิงมีความอ่อนไหวมากกว่าเพศชาย

2. อายุ คือปัจจัยที่ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ในเรื่องความคิดและการแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น บุคคลที่อายุน้อยกว่าจะมีความคิดที่เป็นอิสระ ใจร้อน และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมากกว่า

3. สถานภาพครอบครัว คือ คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญเกี่ยวกับสถานภาพสมรส เช่น โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ โดยพบว่าคนโสดมักมีความคิดที่อิสระมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว และใช้เวลาในการตัดสินใจค่อนข้างเร็วกว่าคนที่แต่งงานแล้ว

4. ระดับการศึกษา คือ ระดับชั้นสูงสุดที่เรียนจบจากสถาบันการศึกษา ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าที่แตกต่างกันตามระดับความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับมาก่อนหน้านี้

5. อาชีพ คือชนิดของงานที่บุคคลได้รับค่าตอบแทนจากการจ้างงาน คนที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีแนวคิดและค่านิยมแตกต่างกัน

6. รายได้ คือ เกณฑ์ที่นิยมนำมาวัดฐานะของครัวเรือนและบุคคล ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามระดับการศึกษาและอาชีพ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางลักษณะประชากรศาสตร์ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า แนวคิดลักษณะประชากรศาสตร์เป็นแนวคิดที่ใช้หลักเหตุและผลบ่งบอกว่าพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระต้น ทำให้คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป ซึ่งอาจส่งผลต่อลักษณะการทำงานของแต่ละบุคคลได้เช่นกัน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) ตามความหมายของ David McClelland (อ้างถึงใน รัชนิดา รักกาญจน์, 2560) หมายถึง ความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยได้มีการทำวิจัยเมื่อปี ค.ศ. 1972 เพื่อศึกษาว่าเหตุใดบุคคลที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน จากการวิจัย

ดังกล่าวพบว่า บุคคลที่ปฏิบัติงานดีนั้น มักมีสิ่งหนึ่งที่ซ่อนอยู่ภายในตัว นั่นคือ สมรรถนะ ซึ่งเกิดจากแรงขับ หรือแรงผลักดันให้สามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าบุคคลอื่น สามารถอธิบายได้ด้วยโมเดลน้ำแข็ง หรือ Iceberg Model เป็นการแบ่งส่วนที่อยู่เหนือน้ำและส่วนที่อยู่ใต้น้ำ ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และส่วนที่อยู่ใต้น้ำหมายถึงคุณลักษณะอื่นๆ เช่น อุปนิสัย ความรู้สึกนึกคิดต่างๆ

องค์ประกอบสมรรถนะตามทฤษฎีของ David McClelland ประกอบด้วย

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้เฉพาะ ความรู้ในเชิงลึก
2. ทักษะ (Skill) หมายถึง สิ่งที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางภาษา ทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ ซึ่งเกิดจากการวางพื้นฐานและฝึกฝนจนเกิดความเชี่ยวชาญ
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) หมายถึง ค่านิยม ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ความมั่นใจในตนเอง
4. บุคลิกประจำตัว (Traits) หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายนอกบุคคล เช่น ความน่าเชื่อถือ การเป็นผู้นำ
5. แรงจูงใจ (Motives) หมายถึง แรงขับเคลื่อนภายในที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ เป็นคุณลักษณะที่องค์กรต่างๆ ต้องการและคาดหวังให้พนักงานในองค์กรต้องมี ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เป็นสมรรถนะที่สามารถมองเห็นได้ เช่น ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กร ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ และความรับผิดชอบ เป็นต้น และอีกประเภทคือ สมรรถนะตามสายงาน (Functional competency) เป็นคุณลักษณะตามตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นบุคลิกลักษณะภายในตัวบุคคล ที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์การทำงาน ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ความสามารถในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานควรมีเพื่อให้งานสำเร็จและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D.Millet,1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยพิจารณาจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น สอดคล้องกับ Peter Drucker ได้ให้นิยามไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ ซึ่งมีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ้มค่า

(ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลา และมีคุณภาพ (ทั้งกระบวนการ ได้แก่ Input Process และ Output)

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การบ่งบอกถึงวิธีการ กระบวนการทำงาน จนถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานต่างๆ โดยคำนึงถึงความรวดเร็ว และประหยัดทรัพยากรต่างๆ มากที่สุด ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 3 ปัจจัยหลัก คือ ประสิทธิภาพของโครงสร้างองค์กร ประสิทธิภาพของบุคคล (ประกอบด้วยด้านบุคลากรและด้านทักษะความสามารถ) และประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ มาประกอบ ได้แก่ ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านระบบ ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร ปัจจัยด้านค่านิยม ซึ่งทุกปัจจัยล้วนมีความสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานทั้งสิ้น

4. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1993 อ้างถึงใน ทิมมิกา ทิมเนตร, 2558) กล่าวว่า ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก แบ่งปัจจัยจูงใจออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยมีความหมาย ดังนี้

1. **ปัจจัยจูงใจ** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นตัวกระตุ้นให้คนรักงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า

2. **ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์** หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน

Abraham H. Maslow ได้ตั้งทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Theory of Motivation) โดยกล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการการยกย่อง เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เช่น ต้องการความมั่นคงในที่ทำงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ เป็นต้น

3.ความต้องการทางสังคม (Social needs) หรือ ความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and belongingness needs) เป็นความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ เป็นต้น

4.ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) ทางสังคม เช่น ความต้องการให้ได้รับการเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ ศักดิ์ศรี ความสามารถ ชื่อเสียงในสังคม

5.ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “สมรรถนะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่มีคุณภาพของธนาคารออมสินภาค 18 ในประเทศไทย”

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสินภาค 18 มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 720 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ผู้วิจัยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยจะทำการศึกษาที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 258 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถาม และได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ในภาพรวมที่ได้คือ 0.97 ผู้เชี่ยวชาญลงมติว่าเนื้อหาของแบบสอบถามถูกต้อง และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด

ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัท (Cronbach's alpha coefficient) ข้อคำถามในส่วนที่ 2 สมรรถนะการทำงาน จำนวน 30 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.934 ข้อคำถามในส่วนที่ 3 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ จากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัทที่ได้นั้นแสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่ม ตัวอย่างจริงได้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.40 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 68.60 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 55.80 มีอายุงานอยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี ร้อยละ 38.00 มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานปฏิบัติการ 4 – 7 ร้อยละ 62.00 และมีอัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 30,000 – 40,000 คิดเป็นร้อยละ 48.80

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารออมสินที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่มีคุณภาพที่แตกต่างกัน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่มีคุณภาพของพนักงานธนาคารออมสินภาค 18 ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 2.747$, $Sig = 0.006$) จึงยอมรับสมมติฐาน

สมรรถนะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

1. สมรรถนะด้านทักษะและความรู้ของพนักงานธนาคารออมสินที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. สมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองของพนักงานธนาคารออมสินที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
3. สมรรถนะด้านการคิดเชิงวิเคราะห์ของพนักงานธนาคารออมสินที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
4. สมรรถนะด้านการสื่อสารของพนักงานธนาคารออมสินที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
5. สมรรถนะด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคารออมสินที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารออมสินที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า หากพิจารณาในภาพรวมด้านประชากรซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานในตัวบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่มีคุณภาพของพนักงานธนาคารออมสินภาค 18 ในประเทศไทย ได้แก่ ระดับการศึกษา โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าปัจจัยด้านประชากรที่แตกต่างกันมีสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่มีคุณภาพที่แตกต่างกัน

สมรรถนะการทำงาน อันได้แก่ ด้านทักษะและความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านการสื่อสาร และด้านแรงจูงใจ ของพนักงานธนาคารออมสินที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะแต่ละด้านในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าสมรรถนะทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่มีคุณภาพของพนักงานธนาคารออมสินภาค 18 ที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่มีคุณภาพของพนักงานธนาคารออมสินภาค 18 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานแต่ละคนมีคุณสมบัติด้านสมรรถนะที่แตกต่างกัน จึงควรมีการฝึกอบรมเพิ่มทักษะในแต่ละด้านให้มากขึ้น โดยคำนึงถึงการใช้ในงานปฏิบัติงานอย่างแท้จริง
2. ควรมีการสนับสนุนหรือเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดี หรือมีศักยภาพ เพื่อเป็นการเพิ่มพลังงานและทัศนคติด้านบวกให้แก่พนักงาน
3. มีการยกย่องให้เกียรติแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดี เช่น มีรางวัล หรือของขวัญตอบแทนจากการทำงาน หรือในวาระพิเศษต่างๆ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านอื่นๆ เพิ่มเติม โดยอาจเพิ่มตัวแปรตามสถานการณ์ปัจจุบัน
2. การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารออมสินภาค 18 เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปจึงควรเพิ่มกลุ่มประชากรที่กว้างขึ้น เช่น วิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะของพนักงานธนาคารอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างธนาคาร

เอกสารอ้างอิง

กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมราชทัณฑ์ .ค่านิยมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมราชทัณฑ์.ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2565, จาก

<https://attracorrect.files.wordpress.com/2018/08/unnamed-file.pdf>

งานการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไทร .สมรรถนะ.ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2565, จาก

https://www.np.go.th/index/add_file/gPzHycYMon42007.pdf

จุฑารัตน์ ดีวี.แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเมืองพัทยา.คัมเมื่อ 20 ธันวาคม 2565,

จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/58930251.pdf

จิตวิทยากับอสังหาริมทรัพย์.ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์.คัมเมื่อ 21 สิงหาคม 2565, จาก

<https://propholic.com/protalk/%E0%B8%97%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B8%8E%E0%B8%B5%E0%B8%A5%E0%B8%B3%E0%B8%94%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%82%E0%B8%B1%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87/>

7/

จิรวรรณ ยิ้มปลื้ม.ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.).คัมเมื่อ 20 ธันวาคม 2565, จาก

<http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Jirawan.Yim.pdf>

ชนาธิป เอกศิริ.ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ

สหกรณ์การเกษตร (ธกส) : กรณีศึกษา สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานี.คัมเมื่อ

22 สิงหาคม 2565, จาก <http://www.esanpedia.oar.ubu.ac.th/e-research/?q=node/1729>

ธนาคารออมสิน.ประวัติความเป็นมาของธนาคารออมสิน.คัมเมื่อ 19 สิงหาคม 2565, จาก

www.gsb.or.th

ณัฐธิดา แสงงาม.ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคใต้ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง กลุ่มเจเนอเรชั่น วาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.คัมเมื่อ 20 ธันวาคม 2565, จาก

<https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/4533/1/TP%20BM.026%202565.pdf>

ปพิชญา ศรีจันทร์.แรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขต

กรุงเทพมหานคร.คัมเมื่อ 20 ธันวาคม 2565, จาก [http://ir-](http://ir-thesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/879/1/gs601130385.pdf)

[thesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/879/1/gs601130385.pdf](http://ir-thesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/879/1/gs601130385.pdf)

ปราณี ภูวนาถ.ทฤษฎีความสามารถของตนเอง.คัมเมื่อ 20 สิงหาคม 2565, จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/74455>

พิชามญช์ ลาวชัย.สมรรถนะของผู้บริหารกับการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม.คัมเมื่อ 3 ธันวาคม 2565, จาก

<http://ir-thesis-su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2640/1/58252336.pdf>

มณีรัตน์ อึ้งเจริญชัย. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจ สาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ. ค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2565, จาก

http://kowdum.com/article/fileattachs/10022015120346_f_0.pdf

รัฐพล เอี่ยมสวัสดิ์. กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามตำแหน่งงาน: กรณีศึกษา บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต. ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2565, จาก

<https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/4193/1/TP%20MS.040%202564.pdf>

โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกประถม. ความหมายของประสิทธิภาพ. ค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2565, จาก

https://mcpswis.mcp.ac.th/html_edu/cgibin/main_php/print_informed.php?id_count_inform=32086

วรทัย สัมฤทธิ์. กรอบสมรรถนะหลักของเทคนิคการปิดการขายรถยนต์. ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2565, จาก https://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2562/km90362wohsm_full.pdf

สิรินภา ทาระนัด. การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอ จอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2565, จาก

http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/385.pdf

โสภี ขานดาบ. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมภาค 4 . ค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2565, จาก

<http://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2559/119649/Sopee%20Khandab.pdf>

อริพงษ์ ฤทธิ์ชัย. แนวคิดเรื่องสมรรถนะ. ค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2565, จาก

<https://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=2213>

อัครเดช ไม้จันทร์. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2565, จาก

<https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/11704/1/420087.pdf>