

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	นางพ้องพรรณ จันทร์โอชา
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.ภมร ชันชหัตถ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา สุจริตชนารักษ์
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2)วิเคราะห์ปัจจัย
จูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและ 3)เสนอแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีแบบผสมวิธี กรอบแนวคิดทฤษฎีปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน
ของ Frederick Herzberg; Granholm ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่
ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ และพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล จำนวน 2,888 คน คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ จำนวน 400 คน
สัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดย
นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นได้ .90 และนำข้อมูลคุณภาพมาวิเคราะห์สรุปความตามเนื้อหา
สถิติที่ใช้ได้แก่ แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติการวิเคราะห์การ
ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการสื่อสารยุคใหม่ ด้านปริมาณ
งาน ด้านการควบคุมดูแล และด้านความรู้และทักษะในงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) วิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและ
ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยจำนวน 4 ตัว ได้แก่ ความต้องการ
ความก้าวหน้า ความสำเร็จในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ .97 อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3)เสนอแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนของพนักงาน

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต้องดำเนินการ 1) ให้นำบุคลากร
ด้าน IT อบรมเพิ่มความรู้เชี่ยวชาญเทคโนโลยีทางการเงิน 2) ผู้บริหารเพิ่มทักษะภาวะผู้นำยุคใหม่ และ3)
ประสานความร่วมมือบริษัทด้าน IT ยุคใหม่

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ อย่างยั่งยืน พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Title	Factors Affecting Sustainable Efficiency of Bangkok Bank (Public Company Limited) Employees in the Bangkok Metropolitan Region
Name	Mrs. Phongphan Chan-ocha
Advisor	Associate Professor Dr. Pamorn Khanthahat
Co-advisor	Associate Professor Dr. Wittaya Sucharitthanarak
Degree	Doctor of Public Administration
Year	2022

Abstract

The objectives of this study were 1) to examine level of work performance efficiency, 2) to analyze motivating and supporting factors affecting work performance efficiency, and 3) to propose improving guidelines to increase sustainable efficiency of Bangkok Bank (Public Company Limited) employees in Bangkok Metropolitan Region. The research methodology used was mixed method. The conceptual framework of the study was created using motivation factors and sustaining factors of Frederick Herzberg; Granholm. The population of the study were 2,888 Bangkok Bank (Public Company Limited) employees working at head office and branches in Bangkok Metropolitan Region. The sample size of 400 employees was determined using Taro Yamane formular. Ten administrators were interviewed. The study instruments were questionnaire and interviewed form. The reliability of the questionnaire was .90. The interviewed data were analyzed by content analysis. Statistics used consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression.

The study results revealed that 1) level of work performance as a whole was at a much level. When considering each aspect in descending order of mean found that all 7 aspects were at much levels including attitude, quality, creativity, new era communication, workload, supervision, and knowledge and job skills. 2) The analysis results of motivating factors and supporting factors affecting work performance efficiency showed that 4 factors consisted of need for advancement, job success, nature

of work performed, to be respected affected the sustainable efficiency of Bangkok Bank (Public Company Limited) employees at 97 % with a statistically significant level of .05. 3) The improving guidelines to increase sustainable efficiency of Bangkok Bank (Public Company Limited) employees in Bangkok Metropolitan Region should be as following: 1) providing IT personnel training to increase their expertise in financial technology, 2) the executives should be increased leadership skills in a new era, and 3) collaborating with new generation IT companies.

Keywords: Sustainable efficiency, Bangkok Bank (Public Company Limited) employees, Bangkok Metropolitan Region