

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

Factors Affecting the Performance of the Bangkok Bank's Employees  
in Mueang District, Chiang Mai Province

ชญาภัศ จินดาทา และ ชัยวัฒน์ นิมมานุสรณ์กุล  
Chayapat Jindatha and Chaiwat Nimanussornkul

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลที่เก็บจากแบบสอบถามกับประชากรที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 28 สาขา รวมทั้งสิ้น 282 ราย วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ในการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ประจำต่อเดือน การใช้เทคนิคการวัดแบบมาตรวัดของลิเคิร์ตสเกล ได้แก่ ปัจจัยทางการทำงาน ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านสวัสดิการ และทำการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของแต่ละปัจจัย รวมทั้งใช้การทดสอบแบบไคสแควร์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคใช้การวัดแบบเรียงลำดับ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านคือ ปัจจัยด้านการทำงาน ด้านเศรษฐกิจ และด้านสวัสดิการ ในด้านที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ ความมั่นคงของงาน ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน และเงินบำเหน็จพิเศษ/โบนัสและผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรคเรียงลำดับดังนี้ ปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดอันดับหนึ่ง คือ ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาคือ จากผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน และจากสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : พนักงานธนาคารกรุงเทพ, ปัจจัยด้านการทำงาน, ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ, ปัจจัยด้านสวัสดิการ

ABSTRACT

This study aims 1) to study the factors affecting the performance of employees of Bangkok Bank Public Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province, and 2) to study the problems and obstacles during the performance. The data used in this study are collected from the questionnaires and population who are 282 employees of 28 branches of Bangkok Bank Public Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province. The data is analyzed using Descriptive Statistics to clarify Frequencies, Percentages, Means and to analyze personal factors; i.e. sex, ages, working period, marital status, educational level, career position, and monthly income. Also, Likert Scale measurement technique is used for performance factor, economic factor, and welfare factor as well. The meaning of average

points of each factor is also interpreted after that. Chi-Square Test is utilized to analyze the correlations between personal factor and significance levels of factors affecting the performance of employees. Finally, problems and obstacles are analyzed using Ordinal Scales. As the study result of the factors affecting the performance, it is found that upon the 3 factors; i.e. performance factor, economic factor, and welfare factor, the 3 fields which consist of the highest significance are the security of work, wages from the work, and pension/bonus. As the study result of problems and obstacles against the performance, it is found that the samples have the following problems and obstacles; assignment, boss/chief, and duration of performance from colleagues, working environment, and from the employee's physical health respectively.

Key word: employees of Bangkok Bank Public Company Limited, performance factor, economic factor, welfare factor

### ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารพาณิชย์ถือว่ามีการแข่งขันกันอย่างสูงเพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นบริการเงินฝาก การให้สินเชื่อ การซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การให้บริการประกันชีวิต ประกันภัยต่างๆ เป็นต้น โดยในแต่ละธนาคารมีการออกโปรแกรมส่งเสริมการขาย หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจอยู่เสมอ

ธนาคารกรุงเทพได้รับการก่อตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2487 และเจริญเติบโตจนเป็นหนึ่งในธนาคารระดับภูมิภาคที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ด้วยมูลค่าของสินทรัพย์รวมประมาณ 2,835,852 ล้านบาท โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอี อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคล ด้วยธนาคารกรุงเทพให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจเป็นจำนวนรวมกว่า 17 ล้านบัญชี และการที่ธนาคารกรุงเทพยังคงเป็นผู้นำในภาคการธนาคารไทยมาโดยตลอดนั้น เป็นผลมาจากปรัชญาของธนาคารที่มุ่งเน้นการพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเกื้อหนุนซึ่งกันและกันอย่างยืนยาวนอกจากนี้การประสานศักยภาพภายในองค์กรระหว่างหน่วยธุรกิจต่างๆ ทั้งด้านลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ด้านการเงินธนากิจ การธนาคารต่างประเทศ ด้านลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก และด้านลูกค้าบุคคล เอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถสร้างสรรค์บริการเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะเจาะจงของลูกค้า โดยมีทั้งความหลากหลายและมีมิติในเชิงลึก นอกจากนี้บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบัวหลวงจำกัด และบริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือธนาคาร ยังมีบทบาทสำคัญที่สนับสนุนธนาคารในการสร้างสรรค์โอกาสเพื่อการลงทุนใหม่ๆ เพื่อนำเสนอต่อลูกค้าของธนาคารกรุงเทพโดยเฉพาะ

พนักงานธนาคารถือเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อองค์กร เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนไปข้างหน้าของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์จึงจำเป็นต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงาน และดูแลพนักงานในองค์กรให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะพนักงานถือได้ว่าเป็นหน้าบ้านของธนาคาร เป็นบุคคลที่พบกับลูกค้าเป็นด่านแรก ซึ่งพนักงานจะมีความตั้งใจในการทำงานมากน้อยอย่างไรนั้นมีปัจจัยหลายประการ แต่หากองค์กรใดไม่ได้ดูแลหรือคำนึงถึงพนักงาน เห็นเพียงแค่ประโยชน์ขององค์กรเพียงฝ่ายเดียว พนักงานใน

องค์กรเกิดความไม่พอใจ ก่อให้เกิดปัญหาดังที่เห็นเป็นข่าวตามสื่อต่างๆ ทั้งการประท้วงขึ้นค่าแรง ประท้วงขอหยุดงาน ประท้วงขับไล่หัวหน้างาน ความเสียหายเหล่านี้ล้วนเกิดขึ้นจากสาเหตุที่องค์กรไม่ใส่ใจพนักงาน แม้ว่าพนักงานจะเป็นเพียงฟันเฟืองชิ้นเล็กๆ แต่เมื่อรวมกันแล้วจะกลายเป็นฟันเฟืองสำคัญที่จะทำให้เครื่องจักรสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้

ปัญหาข้างต้นจะไม่เกิดขึ้นหากองค์กรดูแลพนักงานเป็นอย่างดี มีการมอบรางวัลหรือผลตอบแทนให้กับพนักงานที่ตั้งใจทำงานได้ดี มีการขึ้นเงินเดือน เพิ่มโบนัส มีการชื่นชมยินดีเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นกำลังใจที่สำคัญที่ทำให้พนักงานมีพลังกำลังที่จะทำงานให้องค์กรต่อไป เมื่อพนักงานได้รับความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้ว ก็จะปฏิบัติงานด้วยความสุข มีความจงรักภักดี ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงควรหันมาใส่ใจและให้ความสำคัญกับพนักงาน ดูแลพนักงานทุกคนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพและความเจริญก้าวหน้าในองค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษารื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของธนาคาร

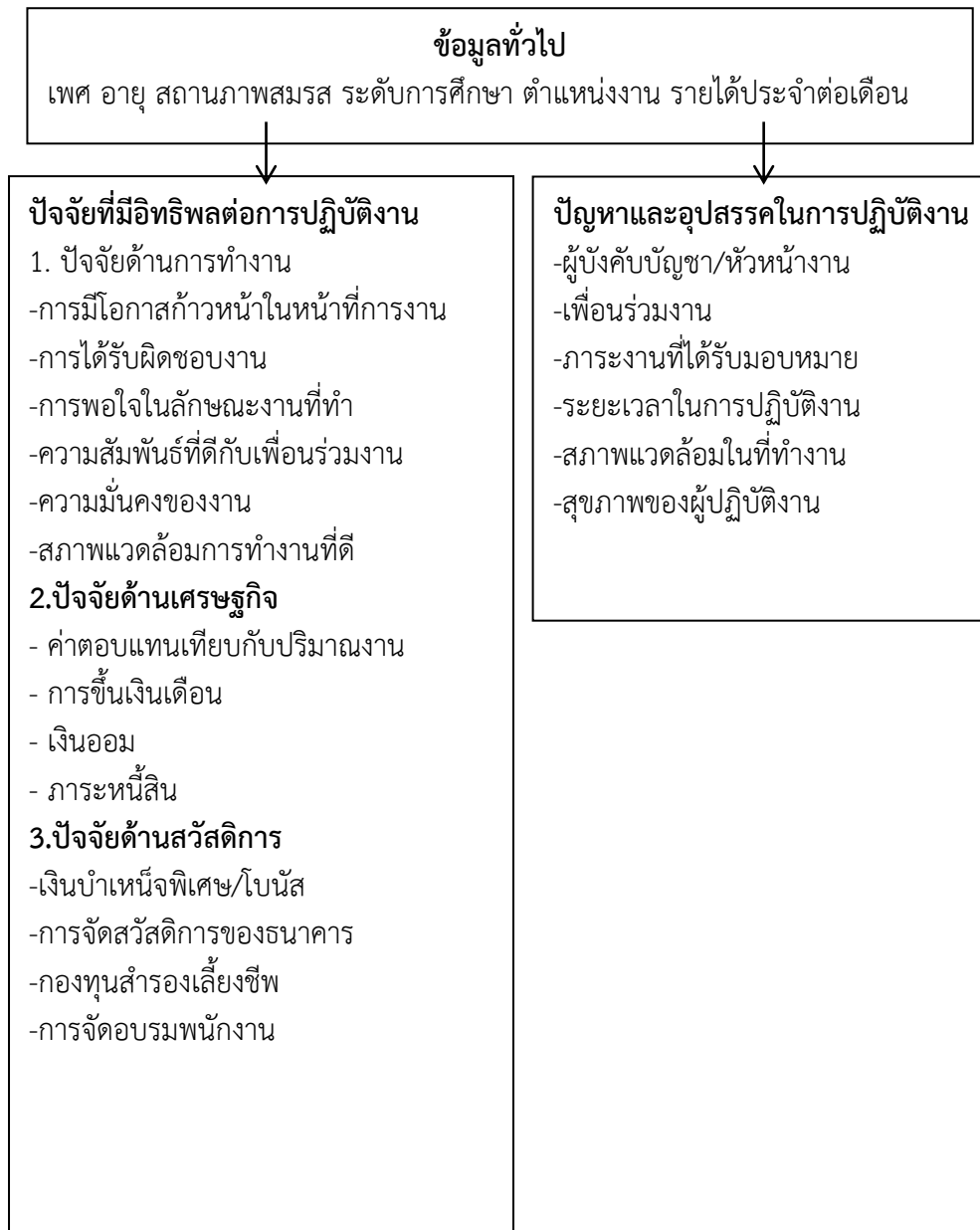
### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### วิธีการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ศึกษาจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงานในทุกตำแหน่งตามอัตราที่มีในแต่ละสาขา รวม 28 โดยเก็บข้อมูลช่วงเดือนธันวาคม 2558 - มิถุนายน 2559 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 282 คน

## กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดของลิเคิร์ต(Likert Scale) โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัย โดยอาศัยมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัย	ค่าคะแนน
มากที่สุด	1
มาก	2
ปานกลาง	3
น้อย	4
น้อยที่สุด	5

ทำการรวบรวมคะแนนของแต่ละปัจจัยที่ได้ จากนั้นนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยระดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด แล้วนำค่าเฉลี่ยรวมมาจัดเรียงความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดและทำการอ่านค่าของระดับคะแนนเฉลี่ยรวม โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
4.21-5.00	สำคัญมากที่สุด
3.41-4.20	สำคัญมาก
2.61-3.40	สำคัญปานกลาง
1.81-2.60	สำคัญน้อย
1.00-1.80	สำคัญน้อยที่สุด

และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ประจำต่อเดือน กับระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากการคำนวณเป็นค่าเฉลี่ย และแปลความหมายออกมาเป็นระดับความสำคัญได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงาน ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านสวัสดิการ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเริ่มจากลำดับ 0 หมายความว่าไม่มีปัญหาและอุปสรรค และ 5 คือมีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด ตามลำดับ



#### ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด 282 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.5 มีอายุระหว่าง 30-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.5 อายุงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.1 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.8 สำเร็จการศึกษาระดับ

ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.9 พนักงานส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 57.1 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-25,000 บาท

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.70 นั่นคือ ปัจจัยที่ทำการศึกษามีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการทำงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านสวัสดิการ ตามลำดับ โดยแบ่งปัจจัยต่างๆ ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านการทำงาน มีความสำคัญในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.75 โดยปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุดคือ ความมั่นคงของงาน รองลงมาได้แก่ การมีโอกาask้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การพอใจในลักษณะงานที่ทำ การได้รับผิดชอบงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีตามลำดับ

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ มีความสำคัญในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.69 โดยปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุดคือ ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน รองลงมาได้แก่ การขึ้นเงินเดือน ภาระหนี้สิน และเงินออมตามลำดับ

ปัจจัยด้านสวัสดิการ มีความสำคัญในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.66 โดยปัจจัยด้านสวัสดิการที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุดคือ เงินบำเหน็จพิเศษ/โบนัส รองลงมาได้แก่ การจัดอบรมพนักงาน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และการจัดสวัสดิการของธนาคาร ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน กับระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงาน ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านสวัสดิการโดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในการหาความสัมพันธ์ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน		
	ด้านการทำงาน	ด้านเศรษฐกิจ	ด้านสวัสดิการ
เพศ	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์
ตำแหน่งงาน	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
อัตราเงินเดือน	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์
อายุงาน	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์

ปัจจัยเพศ มีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสวัสดิการ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการทำงาน

ปัจจัยตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการทำงานและเศรษฐกิจ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ

ปัจจัยอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของทั้ง 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านการทำงาน ปัจจัยด้านสวัสดิการ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

ปัจจัยอายุงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของทั้ง 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านการทำงาน ปัจจัยด้านสวัสดิการ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

การศึกษาปัญหาและอุปสรรค พบว่า ภาระงานที่ได้รับมอบหมายเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด อันดับหนึ่ง รองลงมาคือ จากผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน และจากสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการทำงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อความมั่นคงของงานมากที่สุด ดังนั้นองค์กรจึงควรสร้างความเชื่อมั่น และดำเนินกิจการให้เจริญเติบโตก้าวหน้าต่อไป แต่ในเรื่องสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผู้บริหาร หัวหน้างานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรนำไปปรับปรุง เช่น มีการทำความสะอาดประจำปี ปลุกต้นไม้หรือจัดวางสิ่งของเครื่องใช้สำนักงานให้เป็นระเบียบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านเศรษฐกิจ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานมากที่สุด ดังนั้นองค์กรจึงควรใส่ใจพนักงานในเรื่องค่าตอบแทน เช่น มีการมอบรางวัลชมเชยให้กับพนักงาน เมื่อมีการทำความดีความชอบ เป็นต้น แต่ในเรื่องเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งผู้บริหาร หัวหน้างานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรฐานในการจัดอัตราเงินเดือน การขึ้นเงินเดือน การจ่ายเงินค่าล่วงเวลา และโบนัส ควรมีการจัดอบรมหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออมเงินแก่พนักงาน เป็นต้น

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสวัสดิการ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อเงินบำเหน็จพิเศษ/โบนัสมากที่สุด ดังนั้นองค์กรต้องมีการจัดสรรเงินบำเหน็จพิเศษ/โบนัส ให้เหมาะสมตามตำแหน่งงาน แต่ในเรื่องการจัดสวัสดิการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งผู้บริหาร หัวหน้างานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรดูแลและปรับปรุงระบบสวัสดิการให้ดีขึ้นและเหมาะสมกับพนักงานในทุกๆตำแหน่ง

ในการศึกษาปัญหาและอุปสรรค พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคจากภาระงานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด เนื่องจากในแต่ละวัน พนักงานทุกคนจะมีงานที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกันไป โดยงานประจำหลักคือรับลูกค้าภายนอก และงานภายในที่มีหน้าที่จะต้องรับผิดชอบส่วนตัว ซึ่งในแต่ละวันจะมีลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละสาขาในปริมาณที่ค่อนข้างมาก ลูกค้าบางรายทำธุรกรรมหลายรายการ ทำให้พนักงานไม่สามารถบริหารเวลาได้ทัน จึงทำให้เกิดภาระงานที่มากขึ้น อันดับสองคือ ปัญหาและอุปสรรคจากผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน ซึ่งอาจเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานขาดความเอาใจใส่ในผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถแสดงความคิดเห็น มีการปิดกั้นสิทธิเสรีภาพ ผู้บังคับบัญชาแสดงตัวอย่างที่ไม่ดีให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็น จึงอาจเกิดการลอกเลียนแบบ เป็นต้น อันดับสามคือ ปัญหาและอุปสรรคจากระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากว่าพนักงานอาจต้องทำงานล่วงเวลา อาจทำให้ไม่มีเวลาให้กับครอบครัวได้ อันดับสี่ คือ ปัญหาและอุปสรรคจากเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากในการทำงานทุกวันต้องเจอกับเพื่อนร่วมงาน หากมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานจะทำให้การทำงานไม่มีความสุข อันดับห้า คือ ปัญหาและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน และอันดับที่หก คือ ปัญหาและอุปสรรคจากสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ปัญหาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดีจะส่งผลให้เกิดปัญหาสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานตามมาด้วย

## สรุปและข้อเสนอแนะ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานคือปัจจัยด้านการทำงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านสวัสดิการ ตามลำดับส่วนปัญหาและอุปสรรคพบว่า ภาระงานที่ได้รับมอบหมายเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดอันดับหนึ่งรองลงมาคือ จากผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานและจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานและในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัจจัยเพศมีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสวัสดิการปัจจัยตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการทำงานและเศรษฐกิจปัจจัยอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของทั้ง 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านการทำงาน ปัจจัยด้านสวัสดิการ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยอายุงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของทั้ง 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านการทำงาน ปัจจัยด้านสวัสดิการ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐด้วย เพื่อจะได้มีการเปรียบเทียบทั้งข้อดีและข้อเสีย ทั้ง 3 ปัจจัยคือ ด้านการทำงาน ด้านเศรษฐกิจ และด้านสวัสดิการนำไปสู่การพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด นอกจากนี้ ควรมีการใช้ระเบียบวิธีวิจัยอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เช่น ทำระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่ม เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

- เกล็ดดาว ปัญญาศิลป์. (2553). *การศึกษาการจัดสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ชลัยพร อมรวัฒนา. (2546). *เศรษฐศาสตร์มหภาค*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรนนท์ บุญตันสา. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ธีรภัทร์ ตั้งวิชาชาญ. (2555). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- บมจ.ธนาคารกรุงเทพ. (2545). *เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ*. สืบค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2558, จาก <http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/AboutBangkokBank>
- ปราโมทย์ ธีรสรเดช. (2549). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขา ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี จำกัด.
- ภัคภร เตียวตระกูล. (2551). *ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน)*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ลดาวลีย์ คันธธาศิริ. (2555). *การศึกษาค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วลัยลักษณ์ คำเพ็ญ. (2544). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร: กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).



- วัลลภ แดงใหญ่. (2542). การศึกษาพฤติกรรมผู้นำของนักศึกษาวิทยาลัยการทัพบก ชุดที่ 49.เอกสารวิจัย ส่วนบุคคลวิทยาลัยการทัพบก.
- เสนาะ ตีเยาว์.(2545). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่11. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถพร ดวงตา. (2555). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.(การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ASTVผู้จัดการออนไลน์. (2559, 9 เมษายน). แบนก์กรุงเทพ-ไทยพาณิชย์โชว์ผลประกอบการเด่นครองแชมป์ร่วมธนาคารแห่งปี 2559.สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2559, จาก<http://www.manager.co.th>
- Baldoni, J. (2552). เคล็ดลับแรงบันดาลใจแห่งสุดยอดผู้นำ.แปลจาก Great Motivation Secrets of Great Leaders. แปลโดย จิรายุทธ ประเจิดหล้า.กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.