

ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจ
ในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

The Relationship of Perceived Self-efficacy and Working Motivation on
Employee Performance of a Bank in Bangkok Area

¹กฤษดา เขียววัฒนสุข (Krisada Chienwattanasook)

²ปริญญ์ ศุกรีเขตร (Prinn Sukriket)

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

(Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi)

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

(Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University)

Email: ¹krisada_c@mutt.ac.th, ²prinns@gmail.com

Received April 1, 2021; Revised April 27, 2021; Accepted May 15, 2021

Abstract

This research aimed to study the relationship between perceived self-efficacy and employee performance and to study the relationship between work motivation and employee performance of a bank in the Bangkok area. The population in this research were the employees of a bank in the Bangkok area. The sample of 385 was collected using questionnaires as an instrument for data collection. Data were analyzed using descriptive statistics; frequency, percentage, mean and standard deviation. The structural equation model was used to test the hypotheses at a 0.05 level of statistical significance. This research shows that the model is consistent with the empirical data: Chi-square value of 176.969, the p-value of 0.000, Chi-square/df of 1.770, GFI of 0.951, AGFI of 0.916, CFI of 0.984, NFI of 0.965, and RMSEA of 0.045. Results from hypotheses testing indicate that perceived self-efficacy and work motivation are positively related to employee performance at .000 level of statistical significance with a 74% predictive power.

Keywords: Self-efficacy; Work motivation; Work performance

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้แรงจูงใจในการทำงานที่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย แบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า χ^2 เท่ากับ 176.969 p-value เท่ากับ 0.000 χ^2/df เท่ากับ 1.770 GFI เท่ากับ 0.951 AGFI เท่ากับ 0.916 CFI เท่ากับ 0.984 NFI เท่ากับ 0.965 และ RMSEA เท่ากับ 0.045 ซึ่งผ่านตามเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง และแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 74

คำสำคัญ: การรับรู้ความสามารถของตนเอง; แรงจูงใจในการทำงาน; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

บทนำ

สถาบันทางการเงินมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากมีบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการเงินของประเทศ โดยสถานการณ์ธุรกิจธนาคาร ในปี พ.ศ. 2562 พบว่า มีการขยายตัวขึ้นโดยมีกำไรสุทธิ 214,456 ล้านบาท หรือร้อยละ 35.95 จากในปี พ.ศ. 2561 (Government Savings Bank, 2019) ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ. 2563 กำไรสุทธิลดลงร้อยละ 31.54 จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ซึ่งเมื่อจำแนกตามธนาคารพบว่า ธนาคารกรุงเทพ มีกำไรสุทธิมากที่สุดร้อยละ 51.55 รองลงมา ธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 42.87 เป็นต้น (The Standard, 2021) ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยโดยเฉพาะทางการเงิน (FinTech) ที่ทำให้ภาคธุรกิจธนาคารมีการลงทุนเพิ่มเพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการนั้น ธุรกิจธนาคารจึงมีการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) อย่างเต็มรูปแบบทำให้เกิดความก้าวหน้าของธนาคารดิจิทัล (Digital Banking) สินเชื่อดิจิทัล (Digital Lending) และการใช้เทคโนโลยีไบโอเมตริก (Biometric Technology) เป็นต้น (Chunhachinda, 2019) ผลกระทบของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงบัญชีและสามารถจัดการระบบการเงินของตนเองได้ทุกหนทุกแห่งผ่านสมาร์ทโฟน ทำให้หลายธนาคารทั่วประเทศมีการลดจำนวนสาขาลงมากกว่า 1,000 สาขา และพนักงานจำนวนมากกว่า 50,000 คน (Digital Economy Promotion Agency, 2019)

จากสถานการณ์ข้างต้นทำให้พนักงานธนาคารหลายคนมีความกลัวที่จะถูกเลิกจ้าง และจำเป็นที่จะต้องสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Perceived Self-efficacy) ที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของตนเพื่อแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่ง Bandura (1986) ได้เสนอว่า หากบุคคลใดมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงย่อมมีความกระตือรือร้นในการใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นที่จะแสดงพฤติกรรมที่ไม่ย่อท้อ ไม่พึ่งพาอาศัยโชคชะตา และมีความพยายามอย่างมากที่จะทำให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะช่วยให้องค์กรเล็งเห็นถึงพฤติกรรมและความสามารถที่เป็น

ประโยชน์ต่อองค์การในแง่ของประสิทธิภาพการทำงาน และนอกจากนี้พนักงานยังต้องแสดงออกถึงความพึงพอใจกับสิ่งจูงใจในการทำงานที่องค์การเสนอให้ ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ มีความตั้งใจ กระตือรือร้นในหน้าที่ และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน ทำให้แรงจูงใจเป็นเสมือนแรงขับเคลื่อนของบุคลากรในการทำให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งตามทฤษฎีของ Herzberg (1959) ได้เสนอ 2 ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานทำงาน และปัจจัยค่าจูงที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นทำให้ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นปัญหาตามที่กล่าวมาข้างต้นที่จะต้องศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจในการทำงานที่สำคัญของพนักงานธนาคารอันจะเป็นประโยชน์ในแง่ของการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

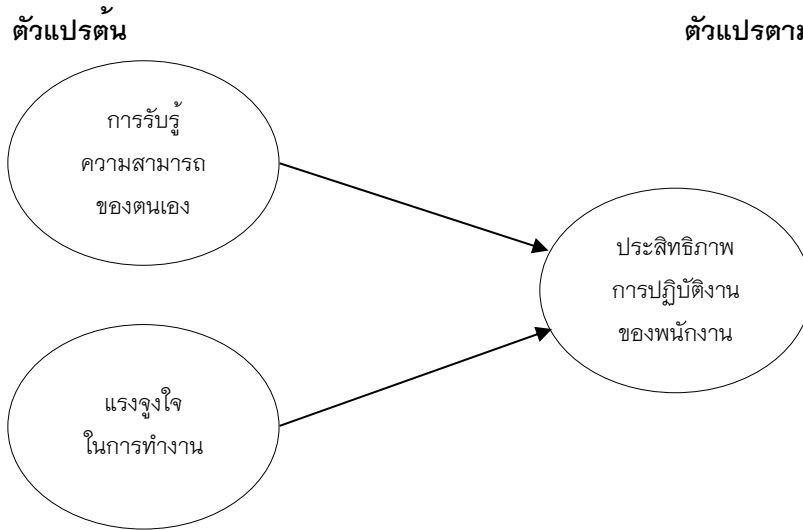
การศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร โดยการทบทวนวรรณกรรมและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากเอกสาร ตำรา รายงานการวิจัย บทความทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ นำมาสังเคราะห์และวิเคราะห์ กำหนดเป็นกรอบในการวิจัยและร่างเป็นแบบสอบถาม โดยมีขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำหรับงานวิจัยนี้ คือ พนักงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนพนักงานกว่า 5,000 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของ Yamane (1973) ได้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 385 คน ประกอบกับการพิจารณาเกณฑ์การใช้สถิติแบบจำลองสมการโครงสร้าง 5-20 เท่าต่อตัวแปรสังเกตในแบบจำลองทั้งหมด 18 ตัวแปรสังเกต ทำให้ได้ขนาดตัวอย่างที่เพียงพอเท่ากับ 360 คน ดังนั้น ขนาดตัวอย่าง 385 คน จึงเหมาะสมและเพียงพอต่อการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ
2. ขอบเขตด้านเนื้อหาในงานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ขอบเขตด้านตัวแปรในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น (1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจในการทำงาน และ (2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
2. แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นทฤษฎีที่ถูกคิดค้นโดย Bandura (1986) บนพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Learning Theory) ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 มิติ ได้แก่ องค์ประกอบของบุคคล องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบของพฤติกรรม อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้อาจไม่ได้เกิดขึ้นพร้อมกันเนื่องจากต้องอาศัยเวลาในการที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งจะมีอิทธิพลในการกำหนดปัจจัยอื่น ๆ จากทฤษฎีดังกล่าวจึงเกิดหลักแนวคิด 3 ประการ ได้แก่ การเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational Learning) การกำกับตนเอง (Self-regulation) และการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Perceived Self-efficacy) โดยการรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การตัดสินใจความสามารถของตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับใดโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น (Bandura, O'Leary, Taylor, Gauthier, & Gossard, 1987) โดยปัจจัยที่ทำให้บุคคลนั้นรับรู้ความสามารถของตนเองได้นั้น คือ ระดับความยากง่ายของพฤติกรรม ระดับความมั่นใจหรือความเข้มแข็ง และความเป็นสากล หรือความสามารถในการนำประสบการณ์ในอดีตของตนเองมาตัดสินใจความสามารถของตน (Bandura, 1977) จากแนวคิดดังกล่าวทำให้มีงานวิจัยนำไปศึกษาจำนวนมาก โดย Beattie, Woodman, Fakehy, & Dempsey (2016) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยในประเทศไทยอย่างงานวิจัยของ Engchuan & Jadesadalug (2017) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ทางร่างกายและจิตใจที่ถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าทำให้เกิดการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่จะบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (Labbamrungwong, 2019) ซึ่งเป็นสภาวะที่บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดการพยายามที่ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อการที่มนุษย์จะเกิดความรู้สึกในการอยากที่จะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเกิดความรู้สึกที่จะกระทำ

ให้ประสบความสำเร็จ โดย Herzberg (1959) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ในการที่จะกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานจากอิทธิพลของปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ซึ่งหมายถึง ปัจจัยภายในหรือความต้องการของพนักงานที่เป็นตัวกระตุ้นให้ปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความสำเร็จในงาน (2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (3) ด้านลักษณะงาน (4) ด้านความรับผิดชอบ และ (5) ด้านความก้าวหน้าในงาน และความไม่พึงพอใจในงานจากปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งหมายถึง ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจหากไม่ได้รับการตอบสนอง ประกอบไปด้วย 10 ด้าน ได้แก่ (1) นโยบายและการบริหารขององค์กร (2) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (5) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (6) ตำแหน่งงาน (7) ความมั่นคงในการทำงาน (8) ชีวิตส่วนตัว (9) สภาพการทำงาน และ (10) ค่าตอบแทน (Kalyanamitra, 2016) ดังนั้นในงานวิจัยนี้ต้องการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานซึ่งตามทฤษฎีสองปัจจัยนั้นหมายถึง ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลงานหรือผลผลิตที่มีคุณภาพมากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายและความอยู่รอดขององค์กร (Thepho & Luengalongkot, 2020) Peterson and Plowman (1989) ได้แบ่งองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ด้านคุณภาพ หมายถึง คุณภาพของผลผลิตที่มีความถูกต้องตามมาตรฐานซึ่งส่งผลต่อผู้ใช้งานให้ได้รับประโยชน์ คุ่มค่าและมีความพึงพอใจ (2) ด้านปริมาณ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ได้จำนวนของผลผลิตที่เป็นไปตามที่องค์กรได้กำหนดแผนการดำเนินงานไว้ และ (3) ด้านเวลา หมายถึง ขอบเขตด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็วและเพียงพอต่อการทำงาน ซึ่งเมื่อองค์กรต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจำเป็นที่จะต้องกระตุ้นด้วยการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและนอกจากนี้ยังควรให้พนักงานเห็นคุณค่าในตนเองจากการที่ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเพื่อให้ได้ผลผลิตที่ดีและมีคุณภาพสูงสุดภายใต้ระยะเวลาที่องค์กรกำหนด (Kavinphattharawach, 2014)

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory) ในสองมิติ ได้แก่ (1) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของตนเองเมื่อพนักงานตระหนักถึงความต้องการเจริญเติบโตก้าวหน้าในชีวิตตนเองจะแสดงพฤติกรรมที่ช่วยผลักดันหรือจูงใจให้ตนเองมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น ซึ่งในแง่ของการรับรู้ความสามารถของตนเองจะช่วยให้บุคคลนั้นสามารถบรรลุในพฤติกรรมที่คาดหวังได้จึงเป็นวิธีการที่ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพหลายด้านทั้งร่างกายและจิตใจรวมถึงการปฏิบัติงาน (Sirited, Chamroonsawasdi, Pitikultang, & Yodmai, 2017) และ (2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นสิ่งที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกไม่ได้เกิดขึ้นจากภายในจิตใจของมนุษย์ กล่าวคือเป็นการสร้างแรงจูงใจจากองค์การที่มุ่งเน้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การได้รับผลตอบแทนที่ดี การได้เลื่อนตำแหน่ง (Sharpley, 2003) ซึ่งเมื่อประสานแรงจูงใจทั้งสองมิติเข้าด้วยกันจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและสามารถนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ (Makki & Abid, 2017)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัว คือ พนักงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีจำนวนพนักงานกว่า 5,000 คน จากการกำหนดจำนวนตัวอย่างด้วยสูตรคำนวณของ Yamane (1973) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างที่เพียงพอต่อการประมาณค่าทางสถิติ มีจำนวนทั้งสิ้น 385 คน นอกจากนี้ ข้อตกลงเบื้องต้นในการใช้แบบจำลองสมการโครงสร้างจะต้องมีขนาดตัวอย่างที่เพียงพอต่อการใช้สถิติ ซึ่งพิจารณาได้จากขนาดตัวอย่าง 5-20 เท่าต่อตัวแปรสังเกตในแบบจำลองสมการโครงสร้าง ซึ่งในงานวิจัยนี้มีจำนวนตัวแปรสังเกตทั้งสิ้น 18 ตัวแปรสังเกต ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่เพียงพอเท่ากับ 360 ตัวอย่าง ดังนั้นจำนวนตัวอย่าง 385 จึงเพียงพอต่อการประมาณค่าทางสถิติและเป็นไปตามเงื่อนไขการใช้สถิติ (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) การวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากเลือกเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 10 เขต ซึ่งผลการจับฉลากได้เขตในกรุงเทพฯชั้นใน (เขตเมือง) ได้แก่ ปทุมวัน บางรัก สาทร และดุสิต เขตกรุงเทพฯชั้นกลาง (เขตต่อเนื่อง) ได้แก่ บางพลัด ภาษีเจริญ และวังทองหลาง และเขตกรุงเทพฯชั้นนอก (เขตชานเมือง) ได้แก่ หลักสี่ ลาดกระบัง และดอนเมือง และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวกในแต่ละเขตข้างต้น จนครบตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด

เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 10 คำถาม โดยมีความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.939 (3) แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน จำนวน 15 คำถาม โดยมีความเชื่อมั่น 0.730-0.847 และ (4) แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านเวลาจำนวน 15 คำถาม โดยมีความเชื่อมั่น 0.836-0.916 โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (Vanichbuncha & Vanichbuncha, 2015) แบบสอบถามฉบับนี้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบ่งช่วงคะแนนตามเกณฑ์แบ่งค่าแบบอันตรภาคชั้นที่ 0.8

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบไปด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานด้วย แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยเป็นวิเคราะห์แบบจำลองการวัดด้วย การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ซึ่งจะพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ค่าความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง (Composite Reliability: CR) ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) และความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) และสุดท้ายนำแบบจำลองที่ผ่านการทดสอบแบบจำลองการวัดมาวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งกำหนดนัยสำคัญไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 296 คน (ร้อยละ 76.8) มีอายุอยู่ระหว่าง 35 – 40 ปี จำนวน 77 คน (ร้อยละ 20.0) มีสถานภาพสมรส จำนวน 271 คน (ร้อยละ 70.4) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 325 คน (ร้อยละ 84.4) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000

บาท จำนวน 129 คน (ร้อยละ 35.5) และมีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 171 คน (ร้อยละ 44.4) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.53$) แรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.46$) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.51$)

ตารางที่ 1 แสดงการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง

ตัวแปร	Factor Loading	R ²	CR	AVE
การรับรู้ความสามารถของตนเอง			0.94	0.61
X1 ท่านเชื่อว่าท่านสามารถจัดการกับปัญหาที่ยากได้เสมอหากท่านมีความพยายาม	0.73	0.53		
X2 ท่านสามารถหาเหตุผลและวิธีการทำให้ทุกคนเห็นด้วยกับท่านเสมอ	0.72	0.52		
X3 ท่านยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและสามารถทำให้เป้าหมายบรรลุได้อย่างง่ายดาย	0.77	0.59		
X4 ท่านมั่นใจว่าตนเองสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.83	0.69		
X5 ท่านสามารถรับมือกับปัญหาที่ไม่คาดคิดมาก่อนได้ เพราะเชื่อว่าตนเองมีความสามารถเพียงพอที่จะรับมือกับปัญหานั้น	0.81	0.66		
X6 ท่านสามารถแก้ปัญหายากได้หากท่านใช้ความสามารถเต็มที่	0.82	0.67		
X7 ท่านสามารถรับมือกับปัญหาที่ยาก ได้เพราะท่านมีความสามารถในการเผชิญปัญหา	0.83	0.69		
X8 เมื่อท่านพบกับปัญหาท่านสามารถคิดหาทางแก้ปัญหได้หลายวิธี	0.80	0.64		
X9 ในยามที่พบกับความยากลำบากท่านมักหาทางออกได้เสมอ	0.75	0.56		
X10 ท่านสามารถจัดการกับอะไรก็ตามที่ผ่านเข้ามาในชีวิต	0.72	0.52		
แรงจูงใจในการทำงาน			0.84	0.51
MOT1 ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	0.67	0.45		
MOT2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.69	0.48		
MOT3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.78	0.61		
MOT4 ด้านความรับผิดชอบ	0.77	0.59		
MOT5 ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.65	0.42		

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	0.88	0.72
Y1 ด้านคุณภาพ	0.86	0.74
Y2 ด้านปริมาณ	0.93	0.86
Y3 ด้านเวลา	0.74	0.55

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรสังเกตในแบบจำลองสมการโครงสร้างมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ อยู่ระหว่าง 0.72 – 0.83 ซึ่งสามารถในการอธิบายความแปรปรวนอยู่ระหว่าง 0.52–0.69 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และมีค่าความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง (Composite Reliability: CR) อยู่ระหว่าง 0.84–0.94 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 และมีค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) อยู่ระหว่าง 0.51–0.72 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 จึงสามารถนำไปใช้ในการทดสอบแบบจำลองสมการโครงสร้างได้ (Hair, et al., 2010)

ตารางที่ 2 แสดงการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity)

ตัวแปร	$\bar{x}$	SD	a	b	c
การรับรู้ความสามารถของตนเอง ^a	3.92	0.53	0.78		
แรงจูงใจในการทำงาน ^b	3.98	0.46	0.69	0.71	
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ^c	4.01	0.51	0.76	0.82	0.85

*หมายเหตุ ตัวหนา หมายถึง $\sqrt{AVE}$

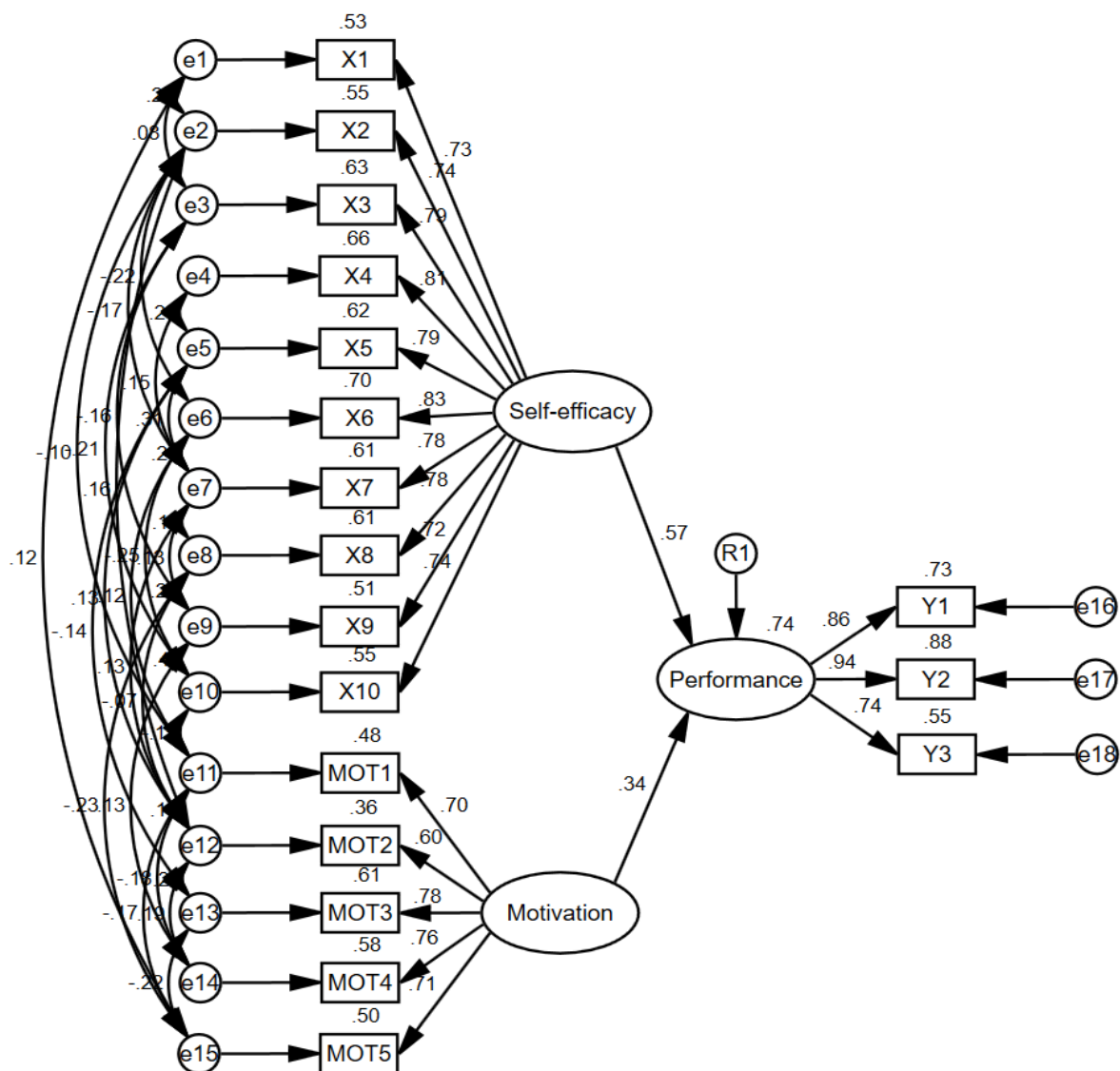
จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($r = 0.69$) และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($r = 0.76$) และแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($r = 0.82$) โดยเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบกับรากที่สองของค่า AVE พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความเที่ยงตรงเชิงจำแนก เนื่องจากมีค่ารากที่สองของ AVE มากกว่าค่า r (Fornell & Larcker, 1981)

ตารางที่ 3 แสดงค่าดัชนีชี้วัดความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองสมการโครงสร้าง ก่อนและหลังปรับ

ค่าดัชนีชี้วัดความสอดคล้องกลมกลืน	ก่อนปรับ	หลังปรับ	เกณฑ์การทดสอบ
χ^2	572.871	176.969	–
p-value	0.000	0.000	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
χ^2/df	4.340	1.770	ควรมีค่าน้อยกว่า 2
GFI	0.857	0.951	ควรมีค่ามากกว่า 0.95
AGFI	0.815	0.916	ควรมีค่ามากกว่า 0.90
CFI	0.911	0.984	ควรมีค่ามากกว่า 0.95
NFI	0.888	0.965	ควรมีค่ามากกว่า 0.95
RMSEA	0.093	0.045	ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05

ที่มา: Hair et al., 2010

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า χ^2 เท่ากับ 176.969 p-value เท่ากับ 0.000 χ^2/df เท่ากับ 1.770 GFI เท่ากับ 0.951 AGFI เท่ากับ 0.916 CFI เท่ากับ 0.984 NFI เท่ากับ 0.965 และ RMSEA เท่ากับ 0.045 ซึ่งผ่านตามเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ โดยการรับรู้ความสามารถของตนเอง ($t = 8.317$, $p\text{-value} = 0.000$, $\beta = 0.57$) มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 และแรงจูงใจในการทำงาน ($t = 5.053$, $p\text{-value} = 0.000$, $\beta = 0.34$) มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 74 โดยสามารถนำเสนอแบบจำลองสมการโครงสร้างได้ดังในภาพที่ 2



$\chi^2 = 176.969$, $df = 100$, $p\text{-value} = 0.000$, $\chi^2/df = 1.770$, $GFI = 0.951$, $AGFI = 0.916$,
 $CFI = 0.984$, $NFI = 0.965$, $RMSEA = 0.045$

ภาพที่ 2 แสดงการทดสอบสมมติฐาน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 เนื่องจาก เมื่อพนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับที่สูงก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นสูงตาม เป็นไปตามทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองของ Bandura (1986) ที่กล่าวว่า หากพนักงานตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานนั้นให้บรรลุเป้าหมาย แสดงว่ามีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่จะทำให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งหากพนักงานนั้นมีการรับรู้ความสามารถของตนเองได้อย่างถูกต้อง จะทำให้สามารถทำงานนั้นได้สำเร็จ และจะยิ่งเพิ่มระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองจากประสบการณ์ที่เพิ่มพูนขึ้น ทำให้พนักงานธนาคารทุกคนที่ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่เป็นสายอาชีพเฉพาะทางในด้านการเงินนั้น จะต้องผ่านการเรียนรู้สะสมประสบการณ์จากการศึกษาและในหน้าที่การปฏิบัติงานต่าง ๆ ซึ่งถือว่าการทำงานในเชิงตัวเลขนั้นเป็นงานที่ละเอียดอ่อนและต้องแม่นยำสูง อีกทั้งยังต้องให้บริการแก่ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อขอรับคำปรึกษาทางการเงินต่าง ๆ ที่จะต้องใช้หลักการบริการที่มีคุณภาพทั้งความเอาใจใส่ และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Engchuan & Jadesadalug (2017) ที่ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงานกับบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Judge, Jackson, Shaw, Scott, & Rich (2007) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสิทธิภาพของงาน โดยศึกษาบทบาทของบุคลิกภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ต่อมาในส่วนของแรงจูงใจในการทำงานเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่องค์กรใช้ในการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและทุ่มเทความพยายามในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามที่องค์กรคาดหวัง สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ในมิติของปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่เป็นมิติที่ใช้ในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานโดยตรง ทำให้เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดทัศนคติเชิงบวกให้แก่พนักงานใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความสำเร็จในงาน ที่ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติได้สำเร็จตามเป้าหมาย (2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หรือการได้รับคำชมเชยจากบุคคลรอบข้างในการยอมรับความสามารถในปฏิบัติงาน (3) ด้านลักษณะงาน ที่มีความสำคัญต่อองค์กรและท้าทายความสามารถของตนเองที่มีความถนัด (4) ด้านความรับผิดชอบที่มีขอบเขตของบทบาทหน้าที่เหมาะสมและปริมาณที่พอดีกับความสามารถของตน และ (5) ด้านความก้าวหน้าในงาน คือการที่มีโอกาสเจริญเติบโตในสายอาชีพโดยที่มีตำแหน่งงานที่สูงขึ้นหรือได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะและความรู้ (Kalyanamitra, 2016) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kuranchie-Mensah & Amponsah-Tawiah (2016) ที่ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจพนักงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน Ghana ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chienwattanasook, Pamornpathomkul & Pholmamuang (2019) ที่ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและบรรยากาศองค์กร

การที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

นอกจากนี้ผลการวิจัยครั้งนี้ยังพบอีกว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กันสูงมาก เนื่องจากในทางทฤษฎีของแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจจากภายในและแรงจูงใจจากภายนอก จึงมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์กันสูง และจำเป็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร (Husain, 2014; Schunk, 1995) โดยในภาคธุรกิจธนาคารนั้นมีการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหลายมิติ โดยมุ่งเน้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานรวมทั้งพัฒนาตนเองในสายอาชีพของตนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด อีกทั้งยังติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cherian & Jacob (2013) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง ทำให้เป็นกลไกที่สำคัญในการกำหนดประสิทธิภาพและปรับปรุงความสามารถของตนเอง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lestariningsih (2017) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กันสูงอีกทั้งยังสามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผล

แบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า p-value, GFI, AGFI, CFI, NFI และ RMSEA ซึ่งผ่านตามเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง และแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 74 ดังนั้น เมื่อพนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับที่สูงก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นสูงตามไปด้วย เป็นไปตามทฤษฎีการรับรู้ นอกจากนี้แรงจูงใจในการทำงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของธนาคาร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับการวิจัย

1. สำหรับการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานนั้น ผู้บริหารและผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ควรพิจารณาคัดเลือก ฝึกอบรม หรือเลื่อนตำแหน่งพนักงาน จากการติดตามตรวจประเมินประวัติและประสพการณ์ทำงานของพนักงาน เพื่อพิจารณาถึงประสพการณ์ในการทำงานของพนักงาน รวมไปถึงการผ่านหลักสูตรอบรมพัฒนาต่าง ๆ ที่สามารถรับประกันความสามารถในการทำงาน เพื่อประกอบการรับเข้าทำงานหรือประกอบการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน นอกจากนี้ควรจะมีการอบรมฝึกฝนให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองและมั่นใจในความสามารถ เพื่อให้พนักงานนำหลักการแนวคิดนี้ไปใช้ในการแสดงพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานและการตัดสินใจ ลงมือปฏิบัติงาน

2. สำหรับแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารและผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานตั้งแต่การกำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่เหมาะสม โดยให้มีลักษณะงานที่มีความท้าทายความสามารถ เพื่อผลักดันให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรมในงาน มีการออกแบบระบบรางวัล

และแสดงความชื่นชมให้กับพนักงาน นอกจากนี้ควรจะมีระบบการขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งงานที่เป็นธรรมแก่พนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพิ่มเติม โดยอาจอาศัยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสัมภาษณ์กลุ่ม
2. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การศึกษาตัวแปรกำกับ การศึกษาตัวแปรคั่นกลาง เป็นต้น เนื่องจากงานวิจัยนี้พบว่าตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองกับแรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง ทำให้อาจมีตัวแปรที่สามารถอธิบายแบบจำลองนี้เพิ่มเติมได้
3. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้เห็นแนวโน้มและทิศทางของการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจที่นำไปสู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงเพื่อช่วยในการวิเคราะห์และนำไปปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาพนักงานต่อไปได้

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยที่เกี่ยวข้องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ส่วนใหญ่มักทำการศึกษาโดยมุ่งปัจจัยเชิงสาเหตุที่มาแรงจูงใจของพนักงาน ซึ่งจะพบระดับความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบริบทของธุรกิจ นอกจากนี้งานวิจัยหลายงานที่ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุจากการรับรู้ความสามารถของตนเองแล้วพบว่านำไปสู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น สำหรับงานวิจัยนี้ได้แสดงถึงองค์ความรู้ใหม่ที่เพิ่มขึ้น กล่าวคือเมื่อนำปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองและปัจจัยแรงจูงใจมาศึกษาในโมเดลเดียวกัน โดยตรวจสอบความสัมพันธ์ที่มีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยยืนยันว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง ($\beta = 0.57$) มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีค่าน้ำหนักสูงกว่าแรงจูงใจในการทำงาน ($\beta = 0.34$) และมีอำนาจในการพยากรณ์ถึงร้อยละ 74 ซึ่งหมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองก็จะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมในการทำงานและทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นสูงขึ้น จากข้อเสนอแนะในงานวิจัยอื่นที่ผ่านมา เมื่อค้นพบว่าแรงจูงใจส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น จึงมักมุ่งเน้นให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องส่งเสริมปัจจัยจูงใจให้อยู่ในระดับที่สูงโดยคาดหวังว่าจะช่วยทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นสูงขึ้นตาม แต่งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า การให้ความสำคัญกับการทำให้พนักงานตระหนักถึงความสามารถของตนเอง และส่งเสริมให้พนักงานมีความสามารถเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานที่สูงกว่า หากกระตุ้นให้พนักงานนั้นมีการรับรู้ความสามารถของตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม จะทำให้พนักงานสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้สำเร็จและจะยิ่งเพิ่มระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองจากประสบการณ์ที่เพิ่มพูนขึ้น จากแนวคิดนี้ ธนาคารสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยสอดแทรกในขั้นตอนการคัดเลือก การฝึกอบรม อย่างไรก็ตาม แรงจูงใจในการทำงานยังคงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ผู้บริหารยังควรต้องสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานด้วยการกำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่เหมาะสม มีลักษณะงานที่ท้าทายความสามารถ เพื่อผลักดันให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรมในงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

References

- Bandura, A. (1977). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York, NY: W.H. Freeman.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of thought and Action*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Bandura, A., O'Leary, A., Taylor, C. B., Gauthier, J., & Gossard, D. (1987). Perceived self-efficacy and pain control: opioid and nonopioid mechanisms. *Journal of personality and social psychology*, 53(3), 563–571.
- Beattie, S., Woodman, T., Fakehy, M., & Dempsey, C. (2016). The Role of Performance Feedback on the Self-efficacy-performance Relationship. *Sport, Exercise, and Performance. Psychology*, 5(1), 1–13.
- Cherian, J., & Jacob, J. (2013). Impact of self-efficacy on motivation and performance of employees. *International journal of business and management*, 8(14), 80–88.
- Chienwattanasook, K., Pamornpathomkul, S., & Pholmamuang, V. (2019). Motivation and Organizational Climate Associating with Employee Performance: A Case of Sony Technology (Thailand) Co., Ltd. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 6(2), 36–49.
- Chunhachinda, P. (2019). Digital Transformation and the Progress of Thailand's FinTech. *Suthiparithat Journal*, 33(106), 251–261.
- Digital Economy Promotion Agency. (2019). *Crises and Opportunities for Bank Employees in the Digital Age*. Retrieved May 17, 2020, from <https://www.depa.or.th/th/article-view/bank-employees-in-the-digital>
- Engchuan, C., & Jadesadalug, V. (2017). The Influences of Job Autonomy-Openness to Experience Personality and Conscientiousness Personality-Perceived Self-efficacy on Effectiveness of Academic Performance. *Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning*, 7(1), 104–123.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics. *Journal of Marketing Research*, 18, 382–388.
- Government Savings Bank. (2019). *Banking Business*. Retrieved May 17, 2020, from https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2020/01/IN_bank_12_62_detail.pdf
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, E. (2010). *Multivariate Aata Analysis* (7th ed.). London: Pearson Education Limited.
-

- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Husain, U. K. (2014). Relationship between self-efficacy and academic motivation. In *International Conference on Economics, Education and Humanities* (pp.35–39). Bali: Indonesia.
- Judge, T. A., Jackson, C. L., Shaw, J. C., Scott, B. A., & Rich, B. L. (2007). Self-efficacy and work-related performance: The integral role of individual differences. *Journal of applied psychology*, 92(1), 107–127.
- Kalyanamitra, K. (2016). Two Powerful Motivation Factors to Success. *Valaya Alongkorn Review*, 6(3), 175–183.
- Kavinphattharawach, P. (2014). Motivation Factors Influencing Performance Efficiency of Production Operators in Automobile Factory in Amata Nakorn Industrial Estate, Chonburi. *Journal of interdisciplinary research: Graduate studies*, 3(1), 261–282.
- Kuranchie-Mensah, E. B., & Amponsah-Tawiah, K. (2016). Employee motivation and work performance: A comparative study of mining companies in Ghana. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 9(2), 255–309.
- Labbamrungwong, N. (2019). The Application of Motivation Theories in Performance of Work. *Valaya Alongkorn Review*, 9(2), 161–171.
- Lestariningsih, M. (2017). Self-efficacy and achievement motivation on performance with perceived organizational support moderation (A study on private university lecturer with “A” Accreditation Kopertis Region VII East Java). In *2017 International Conference on Organizational Innovation* (pp. 81–85). Atlantis Press.
- Makki, A., & Abid, M. (2017). Influence of intrinsic and extrinsic motivation on employee’s task performance. *Studies in Asian social science*, 4(1), 38–43.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1989). *Business Organization and Management*. Ill: Richard D. Irwin.
- Schunk, D. H. (1995). Self-efficacy, motivation, and performance. *Journal of Applied Sport Psychology*, 7(2), 112–137.
- Sharpley, R. (2003). *Tourism, tourists & society* (3rd ed.). Huntingdon, England.
- Sirited, P., Chamroonsawasdi, K., Pitikultang, S., & Yodmai, K. (2017). Effects of a life skills program on self-efficacy to prevent teenage pregnancy among female secondary school student in Ayutthaya province. *Journal of Public Health*, 47(3), 241–254.
-

- The Standard. (2021). *Transcript for 2020 Through the Bank's Statement: When banks fall, bad debts plunge and reserves are high, and debtors must be held together*. Retrieved May 17, 2020, from <https://thestandard.co/2563-lessons-through-bank-statements/>
- Thepho, C., & Luengalongkot, P. (2020). The Personnel Performance Efficiency Subdistrict Administrative Organization. *Journal of Humanities and Social Sciences Bansomdejchaopraya Rajabhat University*, 14(1), 251-265.
- Vanichbuncha, K., & Vanichbuncha, T. (2015). *Using SPSS for Windows to Analyze Data*. Bangkok: Samlada printing house.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.