

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี¹

MOTIVATION AFFECTING TO PERFORMANCE EFFICIENCY OF STAFF IN THE THAI
CREDIT RETAIL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED UDON THANI DISTRICT OFFICE

วิรัชชานา นันอุบลี²

บทคัดย่อ

บทคัดย่อ การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อยสำนักงานเขตอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงาน จำนวน 40 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ANOVA การทดสอบ ทดสอบ พหุคูณ Multiple linear regression ผลการศึกษา พบว่า

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีแรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านนโยบายและการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านการนิเทศงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว และมีแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า ในงานน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติ โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากซึ่ง เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านเวลาโดยมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ต่อมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ส่วนด้านที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดคือ ด้านคุณภาพงาน

3. การศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจด้านต่าง ๆ ต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า ในงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค่าจ้าง, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The purposes aimed to investigate the level of motivation, efficiency and Motivation affecting to performance efficiency of staffs in the Thai credit retail bank public company limited Udon Thani district office. The samples were staffs that were performing in the Thai credit retail bank public company limited Udon Thani district office, for 400 samples. A questionnaire was used for data collection. A data was analyzed by using frequency, percent, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and Multiple linear regression. The results were found that

1.

Motivation for the performance of Thai Retail Credit Bank employees The Udon Thani district office found that the overall level of motivation in working was at a high level. Motivated by the nature of the work performed the most followed by policy and service work environment Responsibility the success of Relationship with colleagues respect Relationship with supervisors Compensation work supervision in terms of personal life and motivated to progress in the least work

2. Performance of the Thai Credit Retail Bank Employees Udon Thani District Office found that the level of efficiency in practice Overall, the efficiency is at a very high level. When considering each aspect, it was found that the time aspect was the most efficient, followed by the amount of work, followed by the expense. The least effective aspect is quality of work

3.

The study of the relationship between different motivation factors performance Operations of Thai Retail Credit Bank Employees Udon Thani District Office found that the motivating factor for job advancement and personal life affect the efficiency of work of personnel statistically significant at the 0.05

Keywords: Motivation, Motivational Factors, Maintenance or Hygiene Factors, Performance Efficiency

บทนำ

ปัจจุบันองค์การภาคเอกชนส่วนมากในประเทศไทย มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านของเทคโนโลยี วิธีการดำเนินชีวิตของคนในสังคม ทำให้ภาคธุรกิจต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และมีการพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ ซึ่งในทุก ๆ การพัฒนาสิ่งที่ขาดไม่ได้เลยคือการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และสิ่งที่แสดงถึงการพัฒนาของบุคลากรได้เป็นอย่างดี นั่นคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจุบันจึงมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรด้วยตัวเลขมากขึ้น โดยเฉพาะธนาคารเมื่อเข้าไปใช้บริการที่สาขาธนาคารจะเห็นว่า พนักงานธนาคารไม่เพียงแต่ทำธุรกรรมฝากหรือถอนเงินเพียงอย่างเดียว จะต้องนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย โดยในหลายองค์กรมีการกำหนดเป้าหมาย รายเดือนหรือรายไตรมาสเพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงาน ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และนั่นเป็นเหตุให้พนักงานในองค์กรเอกชนเองมีความเครียดในการทำงาน ขาดแรงจูงใจในการทำงานส่งผลให้มีอัตราการลาออกค่อนข้างสูง จึงต้องมีการรับสมัครพนักงานใหม่เข้ามาทดแทนคนเดิมที่ลาออกไป ทำให้พนักงานมีอายุงานค่อนข้างที่จะสั้น ไม่มีความผูกพันกับองค์กร ผู้บริหารควบคุมและดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการสรรหาและการจ้างงาน การประเมินผล การจัดสวัสดิการ การพัฒนาบุคลากร รวมถึงการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในรูปแบบของกิจกรรมวิชาการและกิจกรรมสัมพันธ์ ซึ่งเป้าหมายสูงสุด คือ การให้พนักงาน ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ องค์กรจึงจำเป็นต้องหาวิธีทาง มาตรการเพื่อสรรหา บุคลากรและรักษาบุคลากรขององค์กรให้ทำงานด้วยกันต่อไป เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการขององค์กร ดังนั้น การที่บุคลากรจะยังคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรก็เนื่องมาจากแรงจูงใจที่ทำให้บุคลากรมีความพอใจในการทำงานนั่นเอง (ไพบุลย์ ตั้งใจ, 2554) แรงจูงใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นและด้วยความ สัมครใจ ซึ่งจะมีผลทำให้้องค์การบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด บุคคลในองค์กรจะ ทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงหรือต่ำนั้นเป็นผลมาจากความพอใจในการทำงานของบุคลากรซึ่งมาจากแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจมีทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้ มนุษย์ต้องทำงานมากขึ้น เพื่อเป็นตัวสร้างความพึงพอใจในองค์กร อาทิเช่น การที่บุคคลมีความพยายามและพร้อมปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตน ย่อมคาดหวังต่อการ ยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในองค์กร ส่งผลให้บุคลากรยึดมั่นในองค์กร เป็นแรงจูงใจที่ทำให้มีความรู้สึกดีต่อองค์กรอยากร่วมงานกับองค์กรนั้น ๆ อย่างยาวนาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ อาทิเช่น บุคลากรในองค์กรคาดหวังผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ ได้รับมอบหมายและความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร โดยสามารถวัดได้จากประสิทธิภาพทั้งคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่ายและบรรยากาศในการทำงาน องค์กรใดที่บุคลากรมีความพอใจในการทำงานน้อย องค์กรนั้นจะมีแต่ปัญหาเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ตรงข้ามองค์กรใดที่บุคลากรองค์กรมีความพอใจในการทำงานสูงองค์กรนั้นก็就会产生ประสิทธิภาพในการทำงานสูงเช่นกัน

การศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี และเพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการทำงานของพนักงานในองค์กร เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน ให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดมากขึ้น และกระตุ้นให้ผู้บริหารเล็งเห็นถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ส่งผลให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน และมีความผูกพันกับองค์กร ลดอัตราการลาออกของพนักงาน และรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่รักในองค์กรและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ และสามารถนำไปใช้เพื่อช่วยส่งเสริมการพัฒนางานด้านทรัพยากรมนุษย์ช่วยผลักดันการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร ต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี
2. แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี หรือไม่

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี

สมมติฐานของการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรใช้เพื่อกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรกระทำในสิ่งที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และแรงจูงใจควรที่จะตอบสนองความต้องการ ของสมาชิกในองค์กรได้อย่างเหมาะสม สำหรับความหมายของแรงจูงใจได้มีผู้รู้และนักวิชาการ กล่าวไว้ ดังนี้

Pinder (1998) (อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2554, หน้า 274) กล่าวว่าแรงจูงใจ (Motivation) คือ พลังที่มีแหล่งกำเนิดทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน รวมทั้งกำหนดรูปแบบ ทิศทาง ความเข้ม และระยะเวลาของพฤติกรรมการทำงานนั้น

พิเชษฐ ศรีไชยวาน (2554, หน้า 19) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้ บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก เพราะการที่บุคคลจะกระทำกิจกรรมได้เต็มความสามารถหรือไม่ นั้น มักจะขึ้นอยู่กับความเขาเต็มใจจะทำแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความพอใจของสิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็แรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น และถ้ามนุษย์มีความพอใจ เขาก็จะทุ่มเทความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่งานของเขา มากขึ้นด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากการ ปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิผล หมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ได้ กำหนดไว้ แต่ขณะเดียวกันการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมี ประสิทธิภาพเสมอไป เนื่องจากความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

Becker & Neuhauser (อ้างใน กานดา คำมาก, 2555, หน้า 38) ได้เสนอตัวแบบจำลอง เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพ ขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตของ องค์กร คือ การบรรลุเป้าหมาย และองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยอื่นประกอบอีกดั่งแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อม ในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซ้ำซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมี ประสิทธิภาพขององค์กร มากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และ ซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง Becker & Neuhauser ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการดำเนินงานของ องค์กรได้ (Visibility Consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถ ทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและ ผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานเอกสาร งานวิจัยต่าง ๆ ทั้งที่เป็น แนวคิด ทฤษฎี เพื่อสร้างเครื่องมือในการศึกษาโดยใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตาม ระยะเวลาที่กำหนด

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี โดยประชากรที่ใช้การศึกษาครั้งนี้ ใช้พนักงานทั้งหมด 40 คน (ข้อมูลจากฝ่าย บุคคล ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจาก 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามพนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี จำนวน 40 ตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากสถิติ โดยใช้โปรแกรมสถิติ SPSS รวมทั้ง ข้อมูลสถิติจากแหล่งอื่นที่ใช้อ้างอิงวิธีการเก็บสถิติ เพื่อประกอบเป็นข้อมูลอ้างอิงในการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอ้างอิง ซึ่งสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติ เชิงอ้างอิง ประกอบด้วย การทดสอบค่าเฉลี่ยแบบที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวและการ วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลลักษณะ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร
2. ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ Average) ค่าเฉลี่ยที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่างและค่าเฉลี่ยที่ได้มา จากประชากรทั้งหมด

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations: SD) คือ ค่ารากที่สองของผลรวม ของความแตกต่างระหว่างข้อมูลดิบกับค่าเฉลี่ยยกกำลังสองหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมี 2 ลักษณะ คือ ข้อมูลที่เก็บมาจากประชากรทั้งหมดและข้อมูลที่เก็บมาจาก กลุ่มตัวอย่าง

4. ทดสอบค่าเฉลี่ยแบบทีและการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว เพื่อวิเคราะห์หาความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเมื่อพบความแตกต่างเป็นรายกลุ่มที่มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้ง โดยใช้สถิติ LSD

5. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามจำนวน 1 ตัว กับตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เพื่ออธิบายการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร พนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร พนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากร พนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากร พนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 อายุงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากร ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุงานแตกต่างกัน

มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากร ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี พบว่า แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ ร้อยละ 69.20 (R²) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้ $\hat{Y} = 0.507 - 0.144$ (ด้านความสำเร็จของงาน) $- 0.245$ (ด้านการยอมรับนับถือ) $- 0.087$ (ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ) $+ 0.178$ (ด้านความรับผิดชอบ) $+ 0.012$ (ด้านความก้าวหน้าในงาน)* $- 0.225$ (ด้านค่าตอบแทน) $- 0.205$ (ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา) $- 0.308$ (ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) $- 0.157$ (ด้านการนิเทศงาน) $- 0.156$ (ด้านนโยบายและการบริการ) $+ 0.359$ (ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน) $+ 0.066$ (ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว) *

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี” จำนวน 40 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 1 ปี รายได้ต่อเดือนระหว่าง 35,001-45,000 บาท สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีแรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านนโยบายและการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านการนิเทศงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว และมีแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า ในงานน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุดรธานี พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติ โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากซึ่ง เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านเวลาโดยมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ต่อมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ส่วนด้านที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดคือ ด้านคุณภาพงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 เมื่อ

พิจารณารายด้าน แล้ว พบว่า บุคลากรของพนักงานธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุตรธานี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.22 รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15 ถัดไปเป็นด้านเวลา ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.14 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

3. การศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจด้านต่าง ๆ ต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย สำนักงานเขตอุตรธานี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์โดยภาพรวมได้ร้อยละ 62.90

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมและด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน ดังนั้น องค์กรควรสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการ ช่วยกันให้ความสำคัญทั้งในด้านการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ต่าง ๆ กับคนในองค์กร ด้านชีวิตส่วนตัว โดยนำความรู้ ความสามารถที่มีมาใช้ปรับใช้ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า ภายใต้งบประมาณขององค์กร

2. นอกจากปัจจัยด้านการนิเทศงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแล้ว องค์กรควรมีผู้ให้คำปรึกษาด้านการทำงานให้เพียงพอต่อบุคลากรขององค์กร และกำหนดหน้าที่ของบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ซึ่งองค์กรควรตระหนักว่าบุคลากรมีทางเลือก ใหม่อยู่เสมอ เมื่อมีแรงจูงใจที่ดีกว่าและจัดการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรเป็นประจำ

3. จากปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองมาก และตั้งใจปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ ด้วยความเต็มใจ ดังนั้น องค์กรควรรักษาระดับแรงจูงใจให้สูงอยู่เสมอเพื่อเป็นแรงจูงใจบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้ดำรงอยู่กับองค์กรต่อไป

4. ผู้บริหารควรมีโครงสร้างที่แสดงความชัดเจนให้พนักงานได้เห็นความก้าวหน้าในสายงานและแจ้งให้พนักงานได้ทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นแรงจูงใจพนักงานให้เห็นโอกาสความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน ว่าการทำงานในองค์กรจะมีความก้าวหน้าได้มากน้อยเพียงใด

5. ผู้บริหารควรมีนโยบายด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าการเห็นคุณค่าของพนักงานและเป็นที่พึงพิงของพนักงานได้จริง

เอกสารอ้างอิง

เกษณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ ลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ขนิษฐา สิงห์โตทอง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรม เซอร่าตันพัตยา. ศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

นรินทร์ จันทน์หอม. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาใน สังกัดธนาคาร ออมสินเขตกาฬสินธุ์. งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.

พัชรีญา วงศ์สุวรรณศา. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับชั้น ปฏิบัติการของสถานีโทรทัศน์มหาวิทยาลัย U Channel. ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิต.

อุมาภรณ์ บุตรน้ำฟ้าเพชร. (2556). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด . ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัด ปทุมธานี.

ปัญญาพร ฐิติพงศ์. (2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ทวี ทองอยู่. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในบริษัท เคซีอี อีเลค โทรอนิกส์ จำกัด(มหาชน). ศึกษา ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ทิมมมิกา เรืองเนตร. (2558). ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์ กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม ราชูปถัมภ์

วีระชัย ไชยเมือง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมอิสตินแกรนด์สาทร. ศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษม บัณฑิต.

นรินทร์ จันทน์หอม. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาใน สังกัดธนาคาร ออมสินเขตกาฬสินธุ์. งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.

ประกายมาศ เพชรรอด. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอล. วาย. อินดัสตรีส จำกัด. งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

พัชรีญา วงศ์สุวรรณศา. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับชั้น ปฏิบัติการของสถานีโทรทัศน์มหาวิทยาลัย U Channel. ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิต.

ภรภัทร หมอয়া. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน ของบริษัท ที.ซี.ฟาร์มาซูติคอล อุตสาหกรรม จำกัด. ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษม.

มณฑล รอยตระกูล. (2556). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ผู้เขียน จาง. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อ่าพันเทคโนโลยี จำกัด. ค้นคว้า
อิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

www.tcrbank.com