

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์¹

MOTIVATION FOR WORK INFLUENCING THE PERFORMANCE

EFFICENCY OF GOVERNMENT HOUSING BANK EMPLOYEE

ภูมิวิรินทร์ ผดุงไทย²

อรไท ชั่วเจริญ³

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ และเพื่อศึกษาแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 4,428 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 367 คน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ด้านปัจจัยค่าจูง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า สังกัด กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตำแหน่ง ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า 4 ปัจจัยได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน, ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยจูงใจ, ด้านปัจจัยค่าจูงธนาคารอาคารสงเคราะห์

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders) รุ่นที่ 24 มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

Research on motivation for work influences the performance efficiency of government housing banks' employees. The aim is to investigate the motivation and efficiency of government housing employees, to compare the personal factors that affect the efficiency of government housing employees, and to investigate the motivation of work influencing the efficiency of government housing bank employees. This research is research. The sample population used in the survey was 4,428 employees of the Government Housing Bank, and the simple group used in the survey was 367 employees of the Government Housing Bank. Data analysis statistics include frequency distribution, percentage determination, mean and standard deviation. One-way variance analysis, correlation analysis and multivariate regression analysis.

The results of this research found that motivation for work in terms of motivation factors, hygiene factors and performance efficiency were at the highest level of their opinion. The results of tests on individual factors influencing performance efficiency showed that differences between business units affecting different levels of performance efficiency are statistically significant at 0.05, but differences between sex, age, status, education level, monthly income, experience, and position are not statistically significant at 0.05.

The results of motivation for work influence the performance efficiency. When considering each factor, the four aspects of motivation factors found are work success, the role of employees, job descriptions, and the relationship between colleagues in the workplace, and affect the performance of government housing bank staff.

Keywords : Performance efficiency , Motivation for work, Motivational Factors, Hygiene factors, Government Housing Bank.

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจธนาคารก็เป็นหนึ่งในองค์กรที่ต้องมีการปรับตัว เนื่องจากเทคโนโลยีต่างๆ ได้มีเข้ามา มีบทบาทสำคัญ เข้ามาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภค ดังนั้นเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ต้องเผชิญเข้ากับวิกฤติ Digital disruption ธนาคารจึงต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น Internet Banking, Mobile Application และเครื่องทำธุรกรรมอัตโนมัติ เป็นต้น ทำให้ผู้บริโภคเกิดความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน สามารถทำธุรกรรมที่ไหนก็ได้ มีผลให้เกิดการเข้ามาใช้บริการของลูกค้าที่สาขาลดน้อยลง ธนาคารต้องแบกรับต้นทุนสูงที่ไม่จำเป็น ในขนาดเดียวกันวิกฤติ Digital disruption ก็เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการรายใหม่ๆ เข้ามา และปัจจุบันภายหลังจากการแพร่ระบาดโควิด-19 เป็นอีกปัจจัยที่ทำให้

ให้ธุรกิจธนาคารปรับตัว เนื่องจากผู้คนซื้อสินค้าออนไลน์กันเพิ่มขึ้น จากการทำงานที่บ้าน หรือ Work from home และการประชุมออนไลน์การเรียนออนไลน์ โดยต้องอาศัยการชำระเงินด้วย Mobile Banking เหตุผลข้างต้น ทำให้ธนาคารต้องเร่งปรับกลยุทธ์ ปรับแผนโครงสร้างองค์กรใหม่ ปรับปรุงมีวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ ต้องมีการปรับกลยุทธ์ ปรับโครงสร้างขององค์กร ส่งผลให้ธนาคารมุ่งสู่ Digital Banking ส่งผลให้บุคลากรของธนาคารต้องเร่งปรับตัว ปรับเปลี่ยนวิธีคิด ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ต้องเปิดใจเรียนรู้การใช้เทคโนโลยี เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค อาจส่งผลให้เกิดความเครียดและกระทบต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลง

ดังนั้น ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะทำวิจัย เพื่อทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยผู้วิจัยหวังว่าจะได้นำข้อมูลผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรในด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์แตกต่างกันส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์

ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ตัวแปรอิสระ มี 2 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 8 ตัวแปร คือ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) ระดับการศึกษา 5) รายได้ต่อเดือน 6) อายุการปฏิบัติงาน 7) ตำแหน่ง 8) สังกัด กลุ่มงาน ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในงาน 2) การยอมรับนับถือ 3) ลักษณะงาน 4) ความรับผิดชอบ และ 5) ความก้าวหน้า ตามแนวคิดของ Herzberg, Frederick and Others

2. ปัจจัยก้ำจุน ประกอบด้วย 1) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4) นโยบายบริหาร ตามแนวคิดของ Herzberg, Frederick and Others

1.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน (Quality) 2) ปริมาณงาน (Quantity) 3) เวลา (Time) 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ตามแนวคิดของ Peterson & Plowman (1953)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

3.1 เก็บข้อมูลจาก บุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ 7 กลุ่มงาน จำนวน 4,428 คน ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 367 ตัวอย่างซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยกำหนดสัดส่วนของสมาชิกแต่ละชั้นภูมิ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – เดือนเมษายน 2567 รวม 3 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เมื่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ลดลงในระต่ากว่าที่ควรจะเป็น ทำให้บุคลากรเสียขวัญ กำลังใจ เกิดความเบื่อหน่าย ไม่พอใจในการปฏิบัติงาน มีการลาออก ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ผู้บริหารหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องมีการบริหารปัจจัยจูงใจต่างๆ ไม่ให้บกพร่อง เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ลดความไม่พอใจ จึงใช้ทฤษฎีนี้มาทำวิจัย โดยมีปัจจัยแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยแรงจูงใจด้านปัจจัยปัจจัยก้ำจุน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายบริหาร

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่ได้มุ่งแต่ผลลัพธ์การผลิตหรือปริมาณของงาน แต่มีการรวมต้นทุนด้านเวลาในการทำงาน และคุณภาพของงานซึ่งทำให้เกิดคุณค่า ซึ่งองค์กรได้มีการกำหนดเป้าหมายของงานที่มีประสิทธิภาพด้านต่างๆ ขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน จึงใช้แนวคิดมาทำวิจัย โดยปัจจัยประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คือนุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 4,428 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 และได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยกำหนดสัดส่วนของสมาชิกแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ใช้วิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenient Sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 ชุด ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจูง ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนเป็นผู้พิจารณาและตรวจสอบ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์และข้อคำถาม ได้ค่า IOC ที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.95 เมื่อแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน และนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาเท่ากับ 0.88 จึงจะสามารถนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ต่อไป

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงทำการลงรหัสบันทึกข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นการวิเคราะห์ในการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ โดยใช้สถิติ t-test, One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA), การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สามารถสรุปได้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.9 อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.6 สมรส คิดเป็นร้อยละ 51.5 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.3 มีรายได้อยู่ที่ 50,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 66.8 ระยะเวลาปฏิบัติงาน มากกว่า 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.8 ตำแหน่งพนักงาน/พนักงานสัญญาจ้าง คิดเป็นร้อยละ 56.9 สังกัด กลุ่มงานสาขา คิดเป็นร้อยละ 56.7

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ซึ่งปรากฏผลตามตาราง 1

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1. ด้านความสำเร็จในงาน	4.75	.42	มากที่สุด	1
2. ด้านการยอมรับนับถือ	4.51	.54	มากที่สุด	5
3. ด้านลักษณะงาน	4.52	.56	มากที่สุด	4
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.69	.49	มากที่สุด	2
5. ด้านความก้าวหน้า	4.52	.58	มากที่สุด	3
รวม	4.60	.46	มากที่สุด	

จากตาราง 1 พบว่าภาพรวมมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่

ด้านความสำเร็จในงานมาเป็นอันดับหนึ่ง ด้านความรับผิดชอบมาเป็นอันดับสอง ลำดับต่อมาคือ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน และด้านการยอมรับนับถือ ตามลำดับ

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานปัจจัยจำคุณภาพ ซึ่งปรากฏผลตามตาราง 2

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจำคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4.48	.59	มากที่สุด	4
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.57	.60	มากที่สุด	3
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.69	.52	มากที่สุด	1
4. ด้านนโยบายบริหาร	4.67	.51	มากที่สุด	2
รวม	4.60	.49	มากที่สุด	

จากตาราง 2 พบว่าภาพรวมมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมาเป็นอันดับหนึ่ง ด้านนโยบายบริหารมาเป็นอันดับสอง ลำดับต่อมาคือด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และลำดับสุดท้ายคือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดตามลำดับ

4. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งปรากฏผลตามตาราง 3

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.62	0.52	มากที่สุด	3
2. ด้านปริมาณงาน	4.53	0.59	มากที่สุด	4
3. ด้านเวลา	4.64	0.54	มากที่สุด	2
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.67	0.53	มากที่สุด	1
รวม	4.61	0.50	มากที่สุด	

จากตาราง 3 พบว่าภาพรวมมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา มาเป็นอันดับสอง ลำดับต่อมาคือด้านคุณภาพของงาน และลำดับสุดท้ายคือด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน

1. สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์แตกต่างกันส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัด กลุ่มงานแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ , อายุ , สถานภาพ , ระดับการศึกษา , รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตำแหน่งแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความสำเร็จในงาน, ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 3 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน(เพิ่มเติม)

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้การคำนวณ ดังนี้

1.ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson) สามารถสรุปผลได้ดังนี้

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	คุณภาพของงาน	ปริมาณงาน	เวลา	ค่าใช้จ่าย
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	.878**	.839**	.791**	.776**	.804**
ด้านความสำเร็จในงาน	.794**	.738**	.680**	.750**	.735**
ด้านการยอมรับนับถือ	.766**	.738**	.663**	.717**	.682**
ด้านลักษณะงาน	.776**	.725**	.736**	.671**	.701**
ด้านความรับผิดชอบ	.776**	.743**	.710**	.691**	.691**
ด้านความก้าวหน้า	.706**	.669**	.611**	.606**	.697**
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.676**	.616**	.644**	.589**	.619**
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	.653**	.649**	.583**	.553**	.604**
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.786**	.747**	.719**	.704**	.700**
ด้านนโยบายบริหาร	.726**	.730**	.645**	.614**	.665**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 5 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (1) ด้านความสำเร็จในงาน (2) ด้านการยอมรับนับถือ (3) ด้านลักษณะงาน (4) ด้านความรับผิดชอบ(5) ด้านความก้าวหน้า (6) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (7) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (8) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงาน (9) ด้านนโยบายบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน

2. การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis)

แรงงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลตามตาราง 5

ตัวแปร	B	Std. Error	β	t	Sig.
(Constant)	-0.18	0.14		-1.34	0.18
ด้านความสำเร็จในงาน (X1)	0.26	0.05	0.22	5.18*	0.00
ด้านการยอมรับนับถือ (X2)	0.16	0.04	0.18	4.22*	0.00
ด้านลักษณะงาน (X3)	0.17	0.04	0.19	4.40*	0.00
ด้านความรับผิดชอบ (X4)	0.08	0.05	0.08	1.88	0.06
ด้านความก้าวหน้า (X5)	-0.05	0.04	-0.05	-1.26	0.21
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (X6)	0.05	0.03	0.05	1.43	0.15
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X7)	0.05	0.03	0.06	1.41	0.16
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X8)	0.24	0.04	0.25	6.06*	0.00
ด้านนโยบายบริหาร (X9)	0.07	0.04	0.07	1.63	0.10
R=0.90 R ² = 0.81 R ² Adj = 0.80 F = 165.92 Sig. = 0.00					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมการภาพรวมแรงงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์

$$\hat{Y} = -0.18 + 0.26X_1 + 0.16X_2 + 0.17X_3 + 0.08X_4 - 0.05X_5 + 0.05X_6 + 0.05X_7 + 0.24X_8 + 0.07X_9$$

$$R^2 = 0.81 \quad R^2 \text{Adj} = 0.80$$

จากตารางที่ 6 พบว่าแรงงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (R=0.90) ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มี 4 ด้าน สูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านการยอมรับนับถือ ตามลำดับ ยกเว้นด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบาย ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องแรงงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ยกเว้นสังกัดกลุ่มงาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ มี เพศ , อายุ , สถานภาพ , ระดับการศึกษา , รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตำแหน่ง ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สะท้อนว่าในการปฏิบัติงาน เมื่อได้รับมอบหมายต้องปฏิบัติโดยไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามปัจจัย ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิเดช นาคะเกตุ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร กสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อ ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน ที่ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวมลลี้ สิทธิภูมิ (2565)

2. ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน พบว่า ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ทั้ง 5 ด้าน คือ (1) ด้านความสำเร็จในงาน (2) ด้านการยอมรับนับถือ (3) ด้านลักษณะงาน (4) ด้านความรับผิดชอบ (5) ด้านความก้าวหน้า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน โดยทุกข้ออยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด และผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ปัจจัยก้ำจุน ทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (2) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (4) ด้านนโยบายบริหาร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยทุกข้ออยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวมลลี้ สิทธิภูมิ (2565)

3. ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย โดยทุกข้ออยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชาดา นพรัตน์ และประสพชัย พสุนนท์ (2565)

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ยกเว้นด้านความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เนื่องปัจจัยแรงจูงใจเหล่านี้ส่งผลอย่างยิ่งถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ช่วยกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพ แม้ว่าองค์กรมีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและมีความก้าวหน้าที่ชัดเจนตามความสามารถของบุคลากรนั้นๆ แต่องค์กรก็ยังคงสร้างแรงจูงใจให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลินี คำเครือ และนิรุตต์ จรเจริญ (2564)

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ คือความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์กรควรมีจัดอบรมความรู้เพื่อพัฒนาทักษะด้านต่างๆเพิ่มเติม เพื่อตอบสนองในปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. องค์กรควรเพิ่มกิจกรรมที่ให้รางวัลเชิดชู ผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความสามารถโดดเด่น รายเดือน รายไตรมาส รายปี เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ เกิดการยอมรับและแรงจูงใจต่อผู้ปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
3. องค์กรควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด
4. ในการศึกษาครั้งถัดไปควรศึกษาตัวแปรอื่นๆเพิ่มเติมที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร ซึ่งสามารถนำไปต่อยอดและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรได้
5. เนื่องการศึกษาเก็บเฉพาะบางสังกัดกลุ่มงาน ดังนั้นในการวิจัยครั้งถัดไปควรเพิ่มกลุ่มการศึกษา ให้ครอบคลุมทั้งองค์กร เพื่อให้ทราบข้อมูลที่กว้างและครบถ้วน

เอกสารอ้างอิง

- สิทธิเดช นาคะเกตุ. (2558). การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ปริญญานาด เฮ่ประโคน และอารีย์ นัยพินิจ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีที่ 10, ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2560)
- สมพร บุญคุณ และนพดล บุรณันท์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ 9, ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2562)
- ชลธิศ ธรรมประภาส. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าเชื่อบุกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก. สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มาลินี คำเครือ และนิรุตต์ จรเจริญ. (2564). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่อประสิทธิผลของบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีที่ 14, ฉบับที่ 11 (ตุลาคม - ธันวาคม 2564)

นิรุตต์ จรเจริญ. (2564). การศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

นวมลดี สิทธิภูมิ (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ ธนาคาร ABC. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยบูรพา

ณิชาดา นพรัตน์ และประสพชัย พสุนนท์ (2565) การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19. วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีที่ 12, ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2566)

อารีรัตน์ พิงเนตร. (2565). การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุธ ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 (กันยายน - ธันวาคม 2565)

สุภาวีกา นากกระแสน, อุบลวรรณ สุวรรณภูษิต, ชีรวัด ภูระชิรานรัชต์ (2565) ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์. วารสารการบริหารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการสื่อสาร ปีที่ 8, ฉบับที่ 3 (เดือนเมษายน 2565)