

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจพลับพลาไชย
FACTORS AFFECTING WORK EFFICIENCY
OF BANGKOK EMPLOYEES AT PHLAPPLA CHAI BUSINESS OFFICE

นฤพล รุ่งเรืองเวท
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Narupon Rungruangwate

E-mail : Nueng_osk124@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจพลับพลาไชย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจพลับพลาไชย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานธุรกิจพลับพลาไชย จำนวน 144 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 144 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีอายุงาน 6 – 10 ปี ตำแหน่งงานอยู่ในระดับพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านการยอมรับนับถือ ส่วนระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ การทำงานมีความรวดเร็ว ทำได้สำเร็จตามที่มอบหมาย ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจพลับพลาไชย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมี R square = 0.678 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายการผันแปรตัวแปรตามได้ ร้อยละ 67.8 และในบรรดาตัวแปรอิสระรายด้านมีตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจพลับพลาไชย คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน

Abstract

An objective of research named “Factors affecting work efficiency of Bangkok bank Employees Phlapphla Chai Business office” is to identify the importance of factors on proficiency of bank clerk working. Simple random sampling was used to randomly select sample from bank employees of Bangkok bank, Phlapphla Chai Business office (N=1 44). Data was collected by questionnaires followed by data analysis using statistical software package to find frequency, percentage, average, standard deviation, and multiple regression.

From the survey, most respondents are male, single and 31 to 40 years old. Their education level is bachelor degree, and they have been worked for 6 to 10 years with salary about 25,001 to 30,000 baht. The opinions of motivation factors affect working efficiency much high. Additionally, respect is the most effective side for the bank clerk’s performance. Moreover, fast working and successful assignment are the highest score. Regression analysis illustrates that motivation factors have an impact on Bangkok bank Employee efficiency at Phlapphla Chai Business office with statistical significance 0.05 and R square was 0.678, implying that all independent factors can be used to explain variation of the dependent factors approximately 67.8 %. Among all independent factors, success of working and earnings have an effect on the efficiency of Bangkok bank Employees Phlapphla Chai Business office.

Keywords: Motivation factor in operation, Working efficiency

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์กรให้มีให้ประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างไม่ว่าจะเป็น บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เงิน และการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานด้านบุคคลเพราะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุด หากไม่มีบุคลากรที่คอยขับเคลื่อน การบริหารในด้านอื่นๆ ก็จะไม่เกิดประสิทธิภาพ และองค์กรอาจไม่สามารถถึงเป้าประสงค์ได้ ผู้บริหารมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจำเป็นต้องบริหารจัดการให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสามารถนำพาองค์กรบรรลุเป้าหมาย ผู้วิจัยจึงต้องทำการศึกษาว่าในปัจจุบันพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีแรงจูงใจในปฏิบัติงานอยู่หรือไม่ มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้ที่สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และส่งผลต่อการเติบโตขององค์กร (ประเสริฐ อุไร, 2559 หน้า 1)

ในฐานะผู้วิจัยเองก็เป็นส่วนหนึ่งของธนาคารกรุงเทพ ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักธุรกิจพลพลาไชย ซึ่งพบเห็นประเด็นปัญหาดังกล่าวที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ โดยรวม 10 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน เนื่องจาก ธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลพลาไชย มีพนักงานอยู่หลายแผนก ลักษณะการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งทำให้เกิดความแตกต่างในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การบริหารทรัพยากรบุคคลค่อนข้างยาก

(2) ด้านการยอมรับนับถือ เนื่องจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลพลาไชย มีหลายตำแหน่ง และอายุที่แตกต่างกัน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน พนักงานจึงต้องการที่จะปรึกษาบุคคลที่ตนยอมรับนับถือ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

(3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลพลาไชย แต่ละคนมีลักษณะงานที่แตกต่างกัน ได้รับปริมาณงานไม่เท่ากัน ในขณะที่มีเวลาจำกัดเท่ากัน อาจทำให้พนักงานบางคนปฏิบัติงานไม่บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

(4) ด้านความรับผิดชอบ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลพลาไชย บางคนละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง ไม่ใส่ใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานให้ส่วนรวมเท่าที่ควร

(5) ด้านความก้าวหน้า พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลพลาไชย บางคนยังรู้สึกว่าย่างช้าโอกาสหรือความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นกว่าตำแหน่งที่ทำอยู่

(6) ด้านนโยบายและการบริหาร พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลพลาไชย บางคนรู้สึกว่าไม่ได้รับมอบหมายงานอย่างเป็นธรรม มีการแบ่งลักษณะงานความยากง่ายและปริมาณงานที่มากหรือน้อยจนเกินไป จนทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำ และรู้สึกหดหู่

(7) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลลาไชย บางคน มีความรู้สึกว่า หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา มีการใส่ใจและความจริงใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ไม่เท่ากัน ไม่ว่าจะ เป็นในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว จนบางคนที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวรู้สึกและไม่อยากให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา จนทำให้เกิดอุปสรรคในการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา

(8) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลลาไชย บางคนไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน จนทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน จนเป็นห่วงโซ่ งานขาดการประสานงานอย่างที่ควรจะเป็น จนทำให้เกิดปัญหาแก่งานที่มีปริมาณที่มากขึ้น จึงส่งผลให้มีผลกระทบต่อพนักงานที่ได้รับในลำดับถัดไป

(9) ด้านความมั่นคงในงานที่ทำ สภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงเทพ เมื่อเปรียบเทียบกับสมัยอดีตนั้นมีความแตกต่างกันอยู่มาก คนภายนอกอาจจะมองว่างานธนาคารนั้นมีสภาพการทำงานที่ดี แต่ในความเป็นจริงพนักงานมีแรงกดดันที่มาก ไม่ว่าจะ เป็นในเรื่องของการขายผลิตภัณฑ์ธนาคารซึ่งมียอดขายเป็นตัวกำหนด หรือการทำงานในด้านเอกสารที่ต้องการปริมาณที่มากขึ้น แต่ก็ไม่จ้างพนักงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความจริงที่เป็นอยู่

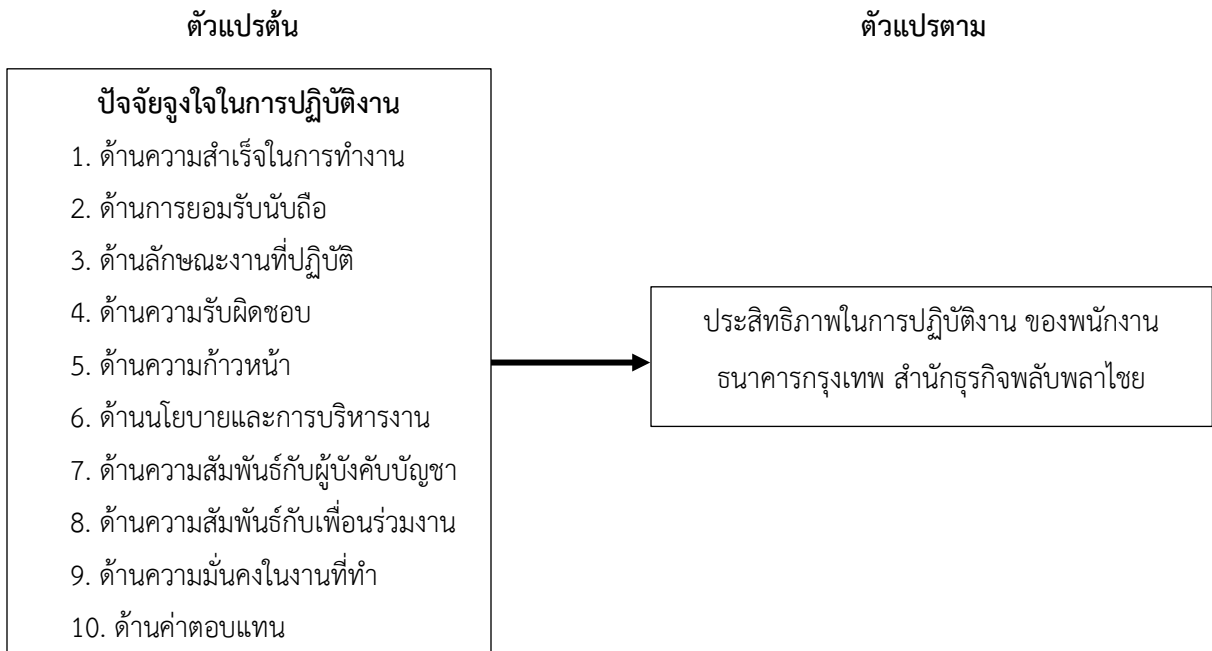
(10) ด้านค่าตอบแทนพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลลาไชย บางคนรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้น ไม่สอดคล้องกับผลงานที่ผลิตออกมา ทั้งๆ ที่พนักงานคนนั้นทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ จนรังสรรค์งานออกมาเกินความคาดหวัง แต่หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา กลับไม่สามารถโปรโมทตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ ก็จะส่งผลต่อการขึ้นเงินเดือนของพนักงานคนนั้น จนทำให้พนักงานรู้สึกไม่กระตือรือร้นในการทำงาน

จากเหตุผลดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลลาไชย เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้พิจารณานำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน อันจะส่งผลให้การพัฒนางานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลลาไชย

กรอบแนวความคิดการวิจัย



สมมติฐานขอการวิจัย

ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจพลัสพลาย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจพลัสพลาย
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในสำนักงานธุรกิจพลัสพลาย
3. ขอบเขตด้านสถานที่ คือ ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจพลัสพลาย
4. ขอบเขตด้านเวลาระยะเวลา ระยะเวลาดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจพลัสพลาย เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจพลัสพลาย

การทบทวนวรรณกรรม

(1) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจถือเป็นพฤติกรรมสำคัญของพนักงาน ที่จะคอยกระตุ้น ให้พนักงานนั้นทำพฤติกรรม หรือไม่ทำพฤติกรรม ดังนั้น การศึกษาแรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งกับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในยุคสมัยใหม่ให้ความสนใจ เพราะหากบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานแล้ว ย่อมมีผลดีกับองค์กรแล้ว ยังสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานอีกด้วย ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก (Herzberg's Two - Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายความสำคัญของสองปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยอนามัย (hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พอใจในการทำงาน แต่ยังไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการจูงใจ หรือส่งเสริมให้คนทำงานให้มีประสิทธิภาพหรือ ผลผลิตมากขึ้นได้ ดังนั้นปัจจัยดังกล่าวถือเป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic) และปัจจัยจูงใจ (motivating factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในงาน ดังนั้นปัจจัยดังกล่าวถือเป็นปัจจัย ภายใน (Intrinsic) ทฤษฎีแรงจูงใจ อี อาร์ จี (ERG Theory) ของเคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นทฤษฎีที่นำเสนอเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวมีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs Theory) แต่แตกต่างกันเรื่องลำดับขั้นของการเกิดความต้องการ โดยทฤษฎีแรงจูงใจ อี อาร์ จี นั้นไม่ได้คำนึงถึงลำดับขั้นการเกิดขึ้นก่อนหรือหลังของความต้องการ อีกทั้งความต้องการหลายๆ อย่างสามารถเกิดขึ้นพร้อมกันได้ โดยทฤษฎีดังกล่าวแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และความต้องการความเจริญก้าวหน้า กลไกการทำงานของทฤษฎีแรงจูงใจ อี อาร์ จี (ERG Theory) ขึ้นอยู่กับระดับการตอบสนองต่อความต้องการและขนาดของความต้องการ จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ที่สอดคล้องกัน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงานที่ทำ และด้านค่าตอบแทน มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลัสปลาไช โดยจะทำให้ทราบว่า ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด

(2) แนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ใช้ในการวิจัยความหมายของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานนับว่ามีความสำคัญยิ่ง ด้วยส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้งต่อบุคคลและองค์กรที่คาดหวังที่จะให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลัสปลาไช มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพตามไปด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้งจากนักวิชาการไทยและต่างประเทศ ดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 : 667) ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปจะหมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มี คุณภาพคุ้มค่างับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2538 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ) 2558,9) จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ที่สอดคล้องกัน คือ การทำงานมีความรวดเร็วทำได้สำเร็จตามที่มอบหมาย ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนในการทำงานและปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด การใช้ทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ขององค์กรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด ผลงาน

เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด และความสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามแผนงาน มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลัสพลาย

(3) ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลัสพลาย

ธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลัสพลาย เป็นสำนักธุรกิจส่วนหนึ่งของธนาคารกรุงเทพ อดีตเคยเป็นสำนักงานใหญ่และเป็นสำนักธุรกิจแห่งแรกของธนาคารกรุงเทพ ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คือ กลุ่มงานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า มีหน้าที่รับฝาก ถอน เงิน ชำระค่าบริการต่างๆ และยังให้บริการปรึกษาทางการเงินสินเชื่อให้กับลูกค้าทั่วไป และยังมีสำนักธุรกิจนครหลวง รับผิดชอบลูกค้าในเขตกรุงเทพและเขตปริมณฑล มีหน้าที่ให้บริการด้านสินเชื่อที่ประกอบธุรกิจเป็นหลัก แบ่งตามแต่ละประเภทวงเงินของลูกค้า

ส่วนที่ 2 กลุ่มงานสนับสนุนความเป็นเลิศ มีหน้าที่ดูแลและวางแผนการจัดการแผนกต่างๆ เพื่อให้มีระบบการจัดการที่ดียิ่งขึ้น และควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นแต่ละแผนกให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คือ ศูนย์ปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารและดูแลข้อมูล และกลุ่มบริการสินเชื่อการคลังสินค้า ซึ่งเป็นหน่วยงานฝ่ายสนับสนุน มีหน้าที่สนับสนุนงานของฝ่ายสินเชื่อ ไม่ว่าจะเป็นงานที่ดูแลในด้านหลักประกันสินค้า และงานข้อมูลต่างๆ บันทึกลงในระบบอีกทั้งยังดูแลและจัดเก็บเอกสารของธนาคาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นลพรรณ บุญฤทธิ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี” มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยอิทธิพลและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การฯ มีจำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมี 2 ส่วนคือ 1. แบบสอบถามโดยถามข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร 2. แบบสอบถามที่มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบ ตำแหน่งงานและสภาพในการทำงาน ส่วนโครงสร้างนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

ณัฐวทร เป้งวันปลูก (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7” มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสอบถามในเชิงปริมาณ โดยข้อมูลผ่านการตรวจสอบคุณภาพ 2 ด้าน คือ ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และการหาความน่าเชื่อถือ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะงานที่สอดคล้องกับความรับผิดชอบที่ตรงกับความรู้อาสาสมัครมากที่สุด ส่วนปัจจัยค่าจูงจะมีภาพรวม 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาจะได้รับการสนับสนุนในมุกด้านของของผู้บังคับบัญชาสูงสุด ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานจะมีความเชื่อมั่นต่ออนาคตขององค์กรสูงสุด ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้สูงสุด และปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีประเด็นงานที่ได้รับมอบหมายส่งผลต่อการดำเนินชีวิตสูงสุด

เทศฉรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า” มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001-25000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลับพลาไชย ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 0.05 ตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973; 125) ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 144 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลับพลาไชย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีอายุงาน 6 – 10 ปี ตำแหน่งงานอยู่ในระดับพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลับพลาไชย โดยตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงานที่ทำและด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลับพลาไชย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ให้ความสำคัญปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่าปัจจัยระดับมากที่สุด คือ ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.10$) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.10$) ตามด้วย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.08$) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 4.05$) ด้านความมั่นคงในที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.98$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} =$

3.97) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.94$) ด้านค่าตอบแทน ($\bar{X} = 3.86$) และด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) คือ การทำงานมีความรวดเร็ว ทำได้ตามสำเร็จตามที่มอบหมาย ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาคือ ผลงานเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ($\bar{X} = 4.21$) ตามด้วย การคำนึงการใช้ทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่างๆ ขององค์กรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด ($\bar{X} = 4.20$) ความสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามแผน ($\bar{X} = 4.20$) และความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานและปฏิบัติ ตามอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.18$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจุดประสงค์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลับพลาย ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ปรากฏว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 67.8 (R Square = 0.678) และในบรรดาตัวแปรรายด้านทั้งหมด มีตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานพลับพลาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือ ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านค่าตอบแทน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลับพลาย ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยจุดประสงค์ในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายผลการศึกษาดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการทำงานด้วยตัวเอง รองลงมาคือ งานที่ได้รับมอบหมายสามารถทำสำเร็จได้ตามเป้าหมาย KPI และผลการดำเนินงานเกิดความผิดพลาดน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับเกษมรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ผลการศึกษพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานที่ทำได้ของบุคคลอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ผลงานเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ผลงานเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาแลเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดรัตนชนก จันยัง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ผลการศึกษวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่ส่งผลต่อปัจจัยจูงใจมากที่สุดคือ ด้านการยอมรับนับถือ

3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ สามารถใช้ความรู้ความสามารถที่มีได้อย่างเต็มที่ รองลงมาคือ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานอยู่เสมอ และลักษณะของงานมีความท้าทาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับเกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ผลการศึกษพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

4. ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ สามารถทำงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ งานที่ปฏิบัติเหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับ และได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ผลการศึกษพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก

5. ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ รองลงมาคือ ได้รับการสนับสนุนในด้าน การฝึกอบรมสัมมนา หรือการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของณัฐวัตร เป็งวันปลูก(2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก

6. ด้านนโยบายและความบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ องค์กรแจ้งให้ทราบถึงนโยบายขององค์กร รองลงมาคือ นโยบายการบริหารองค์กรง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ และการบริหารงานในองค์กรเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของนลพรรณ บุญฤทธิ์(2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด ชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในจังหวัดชลบุรี และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับมาก

7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชามีการดูแลเอาใจใส่พนักงานเป็นอย่างดี รองลงมาคือ กฎระเบียบและข้อบังคับเป็นไปในแนวทาง

เดียวกับนโยบาย และเมื่อประสบปัญหาในการทำงานผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดนโยบายและบริหารความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และสอดคล้องกับแนวคิดของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในจังหวัดชลบุรี และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก

8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานเต็มใจทำงานแทนท่านได้ในกรณีฉุกเฉิน รองลงมาคือ ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน และเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านมักจะได้รับความร่วมมือจากทุกส่วนงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก

9. ด้านความมั่นคงในงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ หน่วยงานมีกองทุนสำหรับการเกษียณอายุงาน รองลงมาคือ หน่วยงานมีสวัสดิการเหมาะสมสำหรับครอบครัวให้พนักงาน และหน่วยงานมีค่าชดเชยที่เหมาะสมกรณีที่พนักงานประสบปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดแนวคิดณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก

10. ด้านค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับงานที่ทำ รองลงมาคือ มีระบบการจ่ายค่าจ้างที่เหมาะสม และหน่วยงานมีการจ่ายค่าล่วงเวลาที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจ พลัฒาไชย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อมูลด้านทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีอายุงาน 6 – 10 ปี ตำแหน่งงานอยู่ในระดับพนักงาน

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท ซึ่งธนาคารกรุงเทพ สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการวางแผนกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ถูกต้องและชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์ทางทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องกัน

2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานจะเห็นได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลัสพลายให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ตามด้วย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความมั่นคงในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทนและด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ ดังนั้นการบริหารงานขององค์กร จึงจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยจูงใจเพื่อทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

3. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเห็นได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลัสพลายให้ความสำคัญเกี่ยวกับส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการทำงานมีความรวดเร็ว ทำได้สำเร็จตามที่มอบหมาย และด้านผลงานเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยจูงใจเพื่อทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการทำงานมีความรวดเร็ว ทำได้สำเร็จตามที่มอบหมาย และด้านผลงานเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดได้อย่างมากที่สุด และสามารถพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรต่อไปได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาครั้งนี้พบว่ายังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นปัจจัยจูงใจอีกหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการทำงานและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาตัวแปรเหล่านั้น เพื่อจะได้ช่วยให้องค์กรเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและ สามารถนำผลที่ได้ไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน และเปรียบเทียบว่าลักษณะงานใด ต้องใช้แรงจูงใจด้านใดจึงจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลัสพลาย

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจพลัสพลายเท่านั้น ดังนั้น ควรมีการขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างไปยังสำนักธุรกิจอื่นๆ เพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

เกศณรินทร์ งามเลิศ.(2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การ*

คลังสินค้า. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณัฐวัตร เบ็ญวันปลุก.(2560). *ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกอง*

พันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

นลพรรณ บุญฤทธิ์.(2558) *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัด*

ชลบุรี. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประเสริฐ อุไร.(2559) *แรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด.*

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

รัตนชนก จันยัง.(2556). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร.*

หลักสูตรปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). Business organization and management. Homewood, Illinois:

Richard D. Irwin.

Voom, H. V., & L. Edward Deci. (1997). Management and motivation. New York: Penguin Book.

Yamane,Taro. (1976). Statistic An introduction analysis (2nd ed). New York: Harper & Row.