

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน
สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย
Efficiency in the performance of employees of the
Government Savings Bank Retail Credit Approval Office

มนัสชัย บุญศักดิ์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Government Saving Bank Retail Credit Approval Centre 2

E-mail: starking.stardub@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสินในสังกัดสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย จำนวน 213 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD และ สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย ที่มี เพศ รายได้ ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน และ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

นอกจากนี้ แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, แรงจูงใจในการทำงาน

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the efficiency of work performance of GSB employees Office of the Retail Credit Approval. 2) To study the efficiency in the performance of the Government Savings Bank employees Office of Microcredit Approval Classified by personal factors. 3) To study motivation for working affecting the efficiency of the operation of the Government Savings Bank employees Retail Credit Approval Office.

The sample group in this research was 213 employees of the Government Savings Bank under the Retail Credit Approval Office using questionnaires as a tool to collect data. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis was tested using t test, One way ANOVA, and if differences were found, it would lead to a paired comparison by using LSD and Multiple Regression Analysis.

The hypothesis testing results showed that Government Savings Bank employee The Office of the Retail Credit Approval with different genders and incomes, causing the overall efficiency of work to be different and the Government Savings Bank employees Retail loan approval bureau with age, education level The duration of work is different, making the overall efficiency of work not different.

In addition, the motivation to work the relationship of people at work Compensation and benefits Policy and administration Affects the efficiency in the performance of employees of the Government Savings Bank. Retail Credit Approval Office.

Keywords: Efficiency, motivation for working

บทนำ

ปี 2562 โลกต้องเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ที่ส่งผลกระทบทำให้เศรษฐกิจเกิดการหดตัว รวมถึงผลจากปัญหาการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลกในช่วงปี 2561 - 2562 จากสงครามการค้าจีน-สหรัฐอเมริกา ที่หลายประเทศได้รับผลกระทบ

จากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้เศรษฐกิจของประเทศไทยมีแนวโน้มการชะลอตัว ภาคธุรกิจและประชาชนได้รับผลกระทบกันในวงกว้าง เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) เพิ่มขึ้น เพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์และบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้น ธนาคารออมสินจึงได้ปรับเปลี่ยนเป้าหมายธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ลดต้นทุน บริหารความเสี่ยงเพื่อเพิ่มความมั่นคงทางการเงิน

สำหรับรอบทิศทาง การดำเนินธุรกิจของธนาคารออมสินยังมุ่งเน้นการให้สินเชื่อแก่รายย่อย เพื่อขยายโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบอย่างทั่วถึงให้แก่บุคคล ลูกค้านานาราก และผู้ประกอบการธุรกิจ รวมถึงการปรับปรุงเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อ การพัฒนากระบวนการทำงาน ให้สอดคล้องเป็นไปตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานธนาคารออมสิน ที่มุ่งเน้นการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ จึงมีการกำหนดหน้าที่

ของหน่วยงานย่อยในสังกัดหน่วยงานส่วนกลางชั้นใหม่ ยกเว้นสำนักอนุมติสินเชื่อบริษัท โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ขอบเขตอำนาจการทำงาน การแบ่งส่วนงาน และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละส่วน เพื่อความเหมาะสมและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักอนุมติสินเชื่อบริษัท โดยมีแนวคิดในการวิจัย คือ การศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และศึกษาแรงจูงใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ ว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักอนุมติสินเชื่อบริษัทหรือไม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารนำไปปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้พนักงานของธนาคารออมสินปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักอนุมติสินเชื่อบริษัท
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักอนุมติสินเชื่อบริษัท จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักอนุมติสินเชื่อบริษัท

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของประชากร คือ พนักงานธนาคารออมสินในสังกัดสำนักอนุมติสินเชื่อบริษัท จำนวนพนักงาน 454 คน (ข้อมูลอัตราค่าจ้าง ณ สิ้นเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564)
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักอนุมติสินเชื่อบริษัท และเพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักอนุมติสินเชื่อบริษัทโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รวมถึงเพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักอนุมติสินเชื่อบริษัท

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยที่กระตุ้นการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับ กับปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ตัวแปรตาม การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักอนุมติสินเชื่อบริษัท ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในงาน

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรในธนาคารออมสิน สำนักออมมติสินเชื่อรายย่อย ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน น่าจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับ ความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน น่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักออมมติสินเชื่อรายย่อย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักออมมติสินเชื่อรายย่อย
2. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักออมมติสินเชื่อรายย่อย จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อทราบถึงแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักออมมติสินเชื่อรายย่อย

บทพบทวนวรรณกรรม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พลธิสิทธิ์ อุทุม (2559) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายที่องค์กรกำหนดให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้อธิบาย ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบให้ลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร โดยสรรหาวิธีการบริหารงานหรือการปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจ ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งความสำเร็จนั้นจะต้องประกอบคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในงาน

ด้านคุณภาพของงาน

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) คุณภาพของงาน คือ การทำงานได้อย่างถูกต้อง ไม่มีการผิดพลาดหรือมีการผิดพลาดน้อยที่สุด ทำงานได้ทันทันตามกำหนดเวลา และงานนั้นเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

พลธิสิทธิ์ อุทุม (2559) คุณภาพของงาน คือ ผลของงานที่ทำออกมาแล้ว ถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ ประณีต ตรงกับวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด หรือผิดพลาดน้อยที่สุด ไม่ต่ำกว่าค่ามาตรฐาน และเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ โดยไม่มีข้อทักท้วงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านปริมาณงาน

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ปริมาณงาน คือ จำนวนงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน เป็นไปตามเป้าหมาย ตามแผนที่หน่วยงานกำหนดไว้

นลพรรณ บุญฤทธิ (2558) ปริมาณงาน คือ การที่บุคลากรขององค์กรจะต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ปริมาณผลงานตามที่มีการกำหนดไว้

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปริมาณงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามจำนวนชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามเป้าหมาย หรือเกินจำนวนชิ้นงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้การกำหนดจำนวนชิ้นงานที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับจำนวนคนในหน่วยงาน

ด้านเวลาที่ใช้ในงาน

นรรักษ์ ผืนเชียร (2562) ได้อธิบายว่า การบริหารเวลาที่ใช้ในงาน คือ ทักษะ เครื่องมือ หรือเทคนิคที่ใช้ในการจัดการงาน

อารมณ จันดาพันธ์ (2556) ได้อธิบายว่า ผู้ที่สามารถในการบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานทุกอย่างสำเร็จตามเป้าหมายและทันต่อเวลา

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า เวลาที่ใช้ในงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันตามเวลาที่กำหนด มีการแบ่งระยะเวลาแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน โดยงานนั้นจะมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม

แรงจูงใจในการทำงาน

อรพินทร์ ชูชม (2555) แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคล

กมลพร กัลยาณมิตร (2559) แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง การนำเอาปัจจัยที่กระตุ้นการทำงาน และปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงาน ที่มีอยู่ทั้งภายในตัวบุคคลและจากภายนอก มาเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

ด้านลักษณะงานที่ทำ

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ลักษณะงานที่ทำ คือ งานที่มีลักษณะท้าทายความรู้ ความสามารถ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีประโยชน์องค์กร

สัมฤทธิ์ ศรีทองหนู (2559) ลักษณะงานที่ทำ คือ กระบวนการดำเนินงานทำตามแบบแผนตามระบบ เพื่อผลักดันให้บรรลุเป้าหมาย

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ มีโอกาสที่จะได้เรียนรู้และแสดงความคิดเห็น ทำให้รู้สึกว่าการที่ทำงานนั้นมีคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

กมลพร กัลยาณมิตร (2559) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คือ การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น งานที่ทำหายขึ้น

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ความก้าวหน้าในงานที่ทำ คือ การที่บุคลากรขององค์กรสามารถทำงานได้จนประสบผลสำเร็จ และได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับโอกาสเข้าฝึกอบรมหาความรู้

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมในหน้าที่ที่ตนเองปฏิบัติอยู่ นำไปสู่ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งของคนในองค์กร

ด้านการได้รับการยอมรับ

สัมฤทธิ์ ศรีทองนูน (2559) การได้รับการยอมรับ คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากบุคคลในหน่วยงาน หรือจากบุคคลนอกหน่วยงาน

สุรพงษ์ ฉันทพัฒนพงศ์ (2558) ได้ให้ความหมายของ การได้รับการยอมรับ คือ การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ทำหน้าที่ที่สำคัญ

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การได้รับการยอมรับ หมายถึง การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ความไว้วางใจจากทั้งผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สามารถออกความคิดเห็นในงานที่เข้าร่วมกันได้ กรณีหากเกิดปัญหาสามารถปรึกษาหาทางออกให้กับปัญหานั้นได้

ด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงาน

พระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561) ความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงาน คือ การที่บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงาน คือ ระดับความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรเดียวกันทั้งหัวหน้างาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และพนักงาน

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงาน หมายถึง พฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกในหน่วยงานของผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานร่วมกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การได้รับการสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน ทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ณัฐวัตร เบ็ญวันปลุก (2560) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ คือ เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา โบนัส หรือเงินพิเศษอื่น ๆ สำหรับค่าตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานที่เหมาะสม

นิมนวน ทองแสน (2557) ได้ให้ความหมายของ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ คือ ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่องค์กรได้จัดไว้ให้

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าจ้างที่พนักงานทุกคนจะต้องได้รับตามความเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และตามความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งองค์กรต้องจัดสรรให้พนักงานมีสวัสดิการที่เหมาะสมเทียบเท่ากับองค์กรอื่น

ด้านนโยบายและการบริหารงาน

กมลพร กัลยาณมิตร (2559) นโยบายและการบริหาร คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบของ อาทิเช่น กฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย วิธีการทำงาน ญัฐวัตร เป็งวันปลุก (2560) ได้ให้ความหมายของ นโยบายและการบริหาร คือ ข้อกำหนด แบบแผน ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน เป็นแนวทางหรือวิธีการทำงาน

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กร ที่หน่วยงานแต่ละหน่วยต้องนำมาปฏิบัติงาน เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ ลุล่วงไปได้

ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ได้ให้ความหมายของ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน คือ บรรยากาศในสถานที่การทำงาน ที่มีความเหมาะสมในเรื่องของ อาคาร ความสะอาด มีความปลอดภัย

นิมนวน ทองแสน (2557) ได้ให้ความหมายของ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคลากรในหน่วยงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ทั้งในเรื่องของความสะอาด ความปลอดภัย ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน หมายถึง การจัดหาสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เพียงพอ เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน สถานที่ต้องมีความปลอดภัย มีความสะอาด เดินทางสะดวกสบาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ที่มีอายุตั้งแต่ 31 - 35 ปี การศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท อายุงาน 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ญัฐวัตร เป็งวันปลุก (2560) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน มีระดับความเห็นสูงสุด ส่วนปัจจัยค่าจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน มีดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเป็นอยู่

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความ

รับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง เก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบออนไลน์ และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานมัตสึชิมะชิเออรายย่อย จำนวน 18 สำนัก รวม 454 คน (รายงานข้อมูลอัตรากำลัง ณ สิ้นเดือนพฤษภาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 213 คน โดยคำนวณจากการใช้สูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างประชากรโดยวิธีสุ่มแบบง่าย เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามแบบปลายปิดและเปิดโดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1.1 ลักษณะประชากร ประกอบไปด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีข้อคำถาม 5 ข้อ

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานมัตสึชิมะชิเออรายย่อย จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีข้อคำถาม 22 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อตีความหมายดังนี้ 5 = ระดับแรงจูงใจมากที่สุด 4 = ระดับแรงจูงใจมาก 3 = ระดับแรงจูงใจปานกลาง 2 = ระดับแรงจูงใจน้อย 1 = ระดับแรงจูงใจน้อยที่สุด

1.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานมัตสึชิมะชิเออรายย่อย จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน มีข้อคำถาม 9 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อตีความหมายดังนี้ 5 = ระดับประสิทธิภาพมากที่สุด 4 = ระดับประสิทธิภาพมาก 3 = ประสิทธิภาพปานกลาง 2 = ระดับประสิทธิภาพน้อย 1 = ระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด

1.4 ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่าน ควรจะเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานด้านใด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานมัตสึชิมะชิเออรายย่อย จำนวน 1 คำถาม เป็นคำถามในลักษณะคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน สำนักออมมิติสินเชื่อรายย่อย จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t test

2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน สำนักออมมิติสินเชื่อรายย่อย จำแนกตาม อายุ รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน สำนักออมมิติสินเชื่อรายย่อย จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน สำนักออมมิติสินเชื่อรายย่อย มีระดับประสิทธิภาพมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน สำนักออมมิติสินเชื่อรายย่อย ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน ด้านปริมาณงาน มีระดับประสิทธิภาพมากที่สุดตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน สำนักออมมิติสินเชื่อรายย่อย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 พนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน สำนักออมมิติสินเชื่อรายย่อย ที่มี เพศ รายได้ ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน

2.2 พนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน สำนักออมมิติสินเชื่อรายย่อย ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน สำนักออมมิติสินเชื่อรายย่อย สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักออมมติสินเชื่อรายย่อย

3.2 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักออมมติสินเชื่อรายย่อย

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักออมมติสินเชื่อรายย่อย โดยภาพรวม มีระดับประสิทธิภาพมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า

1.1 ด้านคุณภาพ มีระดับประสิทธิภาพมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง คุณภาพของงานมีมาตรฐาน ตรงกับเป้าหมาย และไม่มีข้อบกพร่อง ซึ่งสอดคล้องกับ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ที่กล่าวว่า คุณภาพของงาน หมายถึง บุคลากรขององค์กรจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด และสอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ที่กล่าวว่า คุณภาพของงาน คือ คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมายมีการผิดพลาดน้อยหรือไม่มีความผิดพลาด

1.2 ด้านปริมาณ มีระดับประสิทธิภาพมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สามารถทำงานตามจำนวนชิ้นงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ พฤติสิทธิ์ อุทุม (2559) ที่กล่าวว่า ปริมาณงานคือ ผลงานที่นำไปเปรียบเทียบกับเป้าหมาย หรือมาตรฐานของงาน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กรนั้น และสอดคล้องกับ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ที่กล่าวว่า ปริมาณงาน คือ จำนวนงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน เป็นไปตามเป้าหมาย ตามแผนที่หน่วยงานกำหนดไว้

1.3 ด้านเวลาที่ใช้ในงาน มีระดับประสิทธิภาพมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การปฏิบัติงานมีการแบ่งระยะเวลาการทำงานในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ อารมณ จันดาพันธ์ (2556) ที่กล่าวว่า การบริหารเวลาที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับการวางแผนการทำงานทุกอย่างที่สอดคล้องกับเวลาให้มีความชัดเจนแน่นอน และสอดคล้องกับ นรรัชต์ ผืนเชียร (2562) แนวคิดการประเมินตามเกณฑ์ตามความสำคัญ - ไม่สำคัญ , เร่งด่วน - ไม่เร่งด่วน โดยลดการมุ่งเน้นงานที่ไม่สำคัญและไม่เร่งด่วนลง และมุ่งเน้นไปยังงานที่สำคัญและเร่งด่วน

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักออมมติสินเชื่อรายย่อย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงานธนาคารออมสิน สำนักออมมติสินเชื่อรายย่อยที่มีเพศต่างกัน ทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เพศหญิงมีความละเอียดรอบคอบ มีทักษะในการทำงานด้านเอกสารมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับ พฤติสิทธิ์ อุทุม (2559) จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ นิมนวล ทองแสน (2557) จากการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า เพศชายและเพศหญิง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2 พนักงานธนาคารออมสิน สำนักอนุมติสินเชื่อรายย่อยที่มีอายุต่างกัน ทำให้มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานทุกระดับเท่าเทียมกัน มีการ กำหนดหน้าที่และลักษณะงานที่ชัดเจน มีการสอนงานแบบพี่สอนน้อง ซึ่งสอดคล้องกับ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์ พงศ์ (2558) จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของ ธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน และ สอดคล้องกับ ญัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) กล่าวไว้ว่าจากการศึกษา ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า ข้าราชการที่มี อายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

2.3 พนักงานธนาคารออมสิน สำนักอนุมติสินเชื่อรายย่อยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำ ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ลักษณะการทำงานมีการกำหนดกรอบ ระเบียบคำสั่งการทำงานให้ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์ พงศ์ (2558) จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสาย เทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่าการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

2.4 พนักงานธนาคารออมสิน สำนักอนุมติสินเชื่อรายย่อยที่มีรายได้ต่างกัน ทำให้มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานที่มีรายได้สูงจะมีความรับผิดชอบและ ความกดดันมากกว่าคนที่มียาได้น้อย ซึ่งสอดคล้องกับ พฤทธิสิทธิ์ อุทุม (2559) จากการศึกษา ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว พบว่า บุคลากร ที่มีรายได้ต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน และสอดคล้องกับ พระมหาคณาธิป จันทร์สง่า (2561) จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

2.5 พนักงานธนาคารออมสิน สำนักอนุมติสินเชื่อรายย่อยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน ทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าเกิดจากการที่พนักงานได้รับ การอบรม รับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) จากการศึกษาปัจจัยที่ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัด สงขลา พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับ ญัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) จากการศึกษา ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า ข้าราชการทหาร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

3. ศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักกอนุมัติสินเชื่อย่อย สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าการทำอยู่เป็นงานที่มีคุณค่า มีความท้าทาย ความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับ พระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561) จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจาก เป็นงานที่ตรงกับสาขาที่จบมา และสอดคล้องกับ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3.2 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่รู้สึกว่าการเลื่อนตำแหน่งมีความเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ ณิชวีตร เป็งปลุก (2560) จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม และสอดคล้องกับ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก มีการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าด้านความรู้ความสามารถ มีการพัฒนาประสบการณ์ในการทำงานอยู่เสมอ

3.3 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่ได้รับความไว้วางใจให้ทำงานสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษให้ปฏิบัติอยู่เสมอ แต่ไม่สอดคล้องกับ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก ได้รับคำชื่นชมจากผู้บังคับบัญชาเมื่อทำงานสำเร็จ

3.4 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับมากที่สุด ในเรื่องการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างไม่มีเงื่อนไข ซึ่งสอดคล้องกับ นิมนวล ทองแสน (2557) จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของบุคคลใน

ที่ทำงาน ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานที่ดีมีส่วนทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับ ญัฐวัตร เบ็ญปลุก (2560) จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจาก มีการให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน สามารถทำงานร่วมกันอย่างไม่มีเงื่อนไข

3.5 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับมากที่สุด ในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบและเหมาะสมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น และเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน แต่ไม่สอดคล้องกับ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก องค์กรได้ให้อัตราเงินเดือนที่เหมาะสมกับหน้าที่อย่างเพียงพอแล้ว

3.6 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับมากที่สุด ในเรื่องสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามที่หน่วยงานกำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก องค์กรมีนโยบายและการบริหารงานที่ความชัดเจน พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แต่ไม่สอดคล้องกับ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก องค์กรมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจน และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ร่วมวางแผนการ

3.7 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์กรได้จัดหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอ สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก มีการจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ อุปกรณ์มีเพียงพอต่อการทำงาน แต่ไม่สอดคล้องกับ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

องค์กรควรให้ความสำคัญ ด้านคุณภาพงาน เรื่องความถูกต้องของงานเพื่อลดข้อบกพร่องจากหน่วยงานอื่น ด้านปริมาณงาน ควรเหมาะสมกับกำลังคนเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย ด้านเวลาที่ใช้ในงาน ควรกำหนดระยะเวลาแต่ละขั้นตอนเพื่อให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

1. ด้านเพศ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักกอนุมัติสินเชื่อรายย่อยที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน เนื่องจาก เพศหญิงมีความละเอียดรอบคอบ มีคุณภาพ มีทักษะ มากกว่าเพศชาย ดังนั้น องค์กรควรมีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละเพศ

2. ด้านรายได้ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักกอนุมัติสินเชื่อรายย่อยที่มีรายได้ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน เนื่องจาก พนักงานที่มีรายได้สูงจะมีความรับผิดชอบและความกดดันมากกว่าคนที่มียาได้น้อย องค์กรจึงควรมีค่าตอบแทนพิเศษให้กับพนักงานที่ทำงานได้ตามเป้าหมายที่

แรงจูงใจในการทำงาน

1. ด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้พนักงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างไม่มีเงื่อนไข มีการจัดกิจกรรม เพื่อให้เกิดความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องเงินเดือนให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคน

3. ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามที่หน่วยงานกำหนดไว้ โดยมีการกำหนดกรอบการทำงานที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ ให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกถึงวิธีการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินต่อไป

2. ควรศึกษาพนักงานในหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กร เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ควรทำการวิจัยปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

บรรณานุกรม

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2559. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- นิมนนวม ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิต เครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราช มงคลธัญบุรี.
- นรรชิต์ ผืนเชียร. (2562). เทคนิคการสอนให้ผู้เรียนรู้จักการบริหาร. ค้นเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2564 จาก <https://www.truelookpanya.com/blog/content/72372/-blog-teamet->.
- นลพรรณ บัญญัติ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระมหาคณาธิป จันทร์สง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน เขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย สยาม.
- พลธิสิทธิ์ อุทุม. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สัมฤทธิ์ ศรีกงหนอง. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกองช่างขององค์การบริหารส่วน ตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสาย เทคโนโลยี ของธนาคารแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรม ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์.
- อรพินทร์ ชูชม. (2555). แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์. ค้นเมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2564 จาก <https://aoychoo.wordpress.com/2015/10/27/3/>.
- อารมณ จันดาพันธ์. (2556). การบริหารงาน-บริหารเวลา. วารสารบัณฑิตศึกษา ปีที่ 10 ฉบับที่ 48 พฤษภาคม-มิถุนายน 2556. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.