

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ
หลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

MOTIVATION AFFECTING TO PERFORMANCE EFFICIRNCY STAFF OF
OPERATING APPRAISAL CENTER IN BANKKOK BANK CO., LTD.

สิริธร สิริสุทธิ

ปริญญาธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Sireethorn Sirisutthi

E-mail:Sireethorn.amp@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management,

Ramkhamhaeng University. Corresponding author.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)2.เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ หลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) จำนวน 125 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบ t-test แบบสถิติการแปรปรวนทางเดียว(One way ANOVA)หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression)หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSDและสถิติถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาทำงานต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน พนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบาย

และการบริหารองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ

คำสำคัญ:ประสิทธิภาพ;แรงจูงใจ

ABSTRACT

The objectives of this study were 1.To study the efficiency staff of appraisal operating appraisal center in Bangkok Bank 2. To study the efficiency of the operation of the Bangkok Bank Operation Center classified by personal factors 3.To study the motivation that affects the performance efficiency of the staff of the Bangkok Bank.

The sample group used in the research was 125 persons of the staff of operating appraisal center in Bangkok Bank, using questionnaires as a collection tool. The statistics used in the analysis are percentage, frequency, mean, and standard deviation. Test the hypothesis with statistics, t-test, One-way variance statistics (One way ANOVA). If found differences will be compared to each pair. By means of LSD and multiple regression statistics (Multiple Regression)

The hypothesis testing found that the Bangkok Bank Credit Guarantee Center staff With personal factors in different working periods, resulting in different performance Bangkok Bank Collateral Security Staff Personal factors include gender, age, education level Different income Making the efficiency of the operation different Motivation factor In relation to colleagues Policy and organization management In return and welfare Affecting the efficiency of the operation of the Bangkok Bank Security Guarantee Center staff.

KEYWORD; Efficiency , Motivation

บทนำ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมของสถาบันการเงิน ในปัจจุบันนี้มีเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้มีการแข่งขันสูง อีกทั้ง สภาวะเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมมีการผันผวนอยู่ตลอดเวลา ทำให้กระทบต่อองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เช่น การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเติบโตอย่างมั่นคง อย่างไรก็ตาม ทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงานในองค์กรทุกคนถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งพนักงานในองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมายและพร้อมที่จะพัฒนาประสิทธิภาพของตนเองอยู่ตลอดเวลา อีกทั้ง พนักงานในองค์กรต้องมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความรู้ความสามารถ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ก็จะส่งผลให้องค์กรไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นได้จากนิสัยส่วนตัวของพนักงานในองค์กรและองค์กรธุรกิจนั้นๆด้วย ซึ่งแรงจูงใจที่เกิดจากนิสัยส่วนตัวของพนักงานใน

องค์กร เกิดจากความกดดันและมีความรู้ความสามารถที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และมีทัศนคติที่ดีต่องานและต่อองค์กร ส่วนแรงจูงใจที่ได้รับจากองค์กรธุรกิจ เกิดจากการที่องค์กรธุรกิจได้ให้ขวัญและกำลังใจแก่พนักงานในองค์กร ทำให้พนักงานมีภูมิใจในตัวเองที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการแสดงออกมาในรูปแบบของการให้รางวัล เพื่อเป็นการยกย่องและชื่นชมพนักงานในองค์กร ถือว่าองค์กรธุรกิจมีความใส่ใจพนักงานในองค์กรของตนเป็นอย่างมาก

ศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เป็นหน่วยงานหลักหน่วยงานหนึ่งในการสนับสนุนธุรกิจของธนาคารที่เกี่ยวกับหลักประกันที่เป็นอสังหาริมทรัพย์ และสังหาริมทรัพย์ เช่น ที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง เครื่องจักร เรือ สิทธิการเช่า ห้องชุด ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ลูกค้านำมาวางไว้เป็นหลักประกันกับธนาคารซึ่งการปฏิบัติงานได้มีการแบ่งหน่วยงานรับผิดชอบงานออกเป็น 5 หน่วยงาน

เนื่องจากการแข่งขันในการให้บริการด้านสินเชื่อของธุรกิจธนาคารในประเทศไทย มีการแข่งขันกันสูงอย่างต่อเนื่อง และมีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทำให้ปริมาณงานในแต่ละส่วนงานมีปริมาณที่ต้องรับผิดชอบเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก อีกทั้ง มูลค่าหลักประกันมีการผันแปรสูงขึ้นอยู่ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมโดยรอบที่ตั้งหลักประกันและสภาพเศรษฐกิจของประเทศ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องศึกษาเกี่ยวกับราคาประเมินอสังหาริมทรัพย์และสังหาริมทรัพย์อยู่ตลอดเวลา เพื่อถูกต้องตามกำหนดราคาและเป็นธรรมแก่ลูกค้า จึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงพอเพราะงานมีปริมาณที่มากขึ้นกว่าเดิมและต้องทำงานตามกำหนดเวลาที่ทางธนาคารกำหนดไว้ อาจทำให้การปฏิบัติงานล่าช้าตก SLA แล้วส่งผลต่อKPI ของธนาคาร อีกทั้งมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ซึ่งจะเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยได้จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรและปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไป โดยการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสามารถเกิดขึ้นได้จากการทำงานร่วมกันของบุคลากรภายในองค์กรเอง ซึ่งบุคลากรภายในองค์กรนั้นย่อมต้องการปัจจัยแรงจูงใจให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน จึงทำให้งานสำเร็จและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 125 คน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา ศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ และด้านปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจภายใน คือ ผลสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน การมีอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แรงจูงใจภายนอก คือ นโยบายและการบริหารองค์กร ผลตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวแปรตาม (dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพและเวลา

สมมติฐานงานวิจัย

1. พนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงาน รายได้ ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านปัจจัยภายใน ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การมีอำนาจหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารองค์กร ผลตอบแทนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรศึกษาในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย แรงจูงใจภายใน ได้แก่ ด้านผลสำเร็จในงาน ด้านอำนาจหน้าที่ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แรงจูงใจภายนอก ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ ด้านเวลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

3. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการ
หลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

ทบทวนวรรณกรรม

1.ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Zaleanick (1958 : 40 อ้างถึงใน ภูวนัย เกษบุญชู, 2550 : 10) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะดี
มีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใดโดยพิจารณาได้จากความ
ต้องการทั้งภายนอกและภายใน (external and internal ถ้าหากผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การ
ปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพโดยมีรายละเอียด ดังนี้ 1).ความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือ
ค่าตอบแทน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพและตำแหน่งหน้าที่ 2).ความ
ต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการเข้าหมู่คณะ ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและ
ความรักใคร่

ธงชัย สันติวงษ์ (อ้างใน นิมนวล ทองแสง 2557) ได้กล่าวว่า การประเมินงาน ของพนักงานแต่
ละคนสามารถนำเทคนิคในการประเมินผลงาน7ด้านมาใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย 1).ด้านปริมาณงาน
เป็นการกำหนดระยะเวลาที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ได้มอบหมายตามมาตรฐานของหน่วยงานนั้นๆ2).
ด้านคุณภาพงาน คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมายมีความถูกต้องหรือผิดพลาดน้อยที่สุดตรงตามมาตรฐาน
ที่กำหนดไว้ 3).ด้านความรู้ ผู้ทำงานมีความรู้และมีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี 4).ด้านความ
ร่วมมือกับผู้อื่น ผู้ทำงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลในองค์กรและนอกองค์กร 5).ด้านความน่าเชื่อถือ
ผู้บังคับบัญชาเชื่อถือผู้ปฏิบัติงานว่าสามารถที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ถูกต้อง 6).ด้านความคิดริเริ่ม
มีความใฝ่รู้และพัฒนาผลงานอยู่ตลอดเวลา 7).ด้านคุณลักษณะส่วนตัว มีบุคลิกภาพและพฤติกรรมที่แสดง
ออกมาในลักษณะที่เหมาะสม

Becker and Nuhauser (1975:9) ได้สร้างแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร โดย
ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตของ
องค์กร ซึ่งได้บรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรยังมีปัจจัยอื่นๆอีกซึ่งเรียกว่า แบบจำลองสมมติฐานที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ 1).กรณีสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความซับซ้อนต่ำหรือมีการกำหนด
ระเบียบปฏิบัติไว้อย่างละเอียดแน่ชัด 2).กรณีกำหนดระเบียบปฏิบัติไว้ชัดเจน สามารถมองเห็นถึงภาพรวม
ของงานทำงานได้ง่ายขึ้น 3).ผลการทำงานที่สามารถมองเห็นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในทางบวก

สมพิศ สุขแสน(2556อ้างในพิชญา วัฒนรังสรรค์2558) กล่าวว่า การที่จะเกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้นต้องมีองค์ประกอบ 2 ส่วนหลักคือผู้ที่ทำงานกับโครงสร้างการทำงาน ดังนั้นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ 1) ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว 2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง ไม่มีความผิดพลาดในงานหรือผิดพลาดเล็กน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่เผลอเผลอจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร 3) ความรู้ หมายถึง มีการศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลาคนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กรผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น 4) ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัสได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงโอกาสที่จะทำงานผิดพลาดเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้นองค์กรควรมีบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในองค์กรนั้นๆและต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะ คนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว 5) ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆมาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือเก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา

ผู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีความสุขในการทำงาน มีการพัฒนาการทำงานที่ดีและควรมีเทคนิคในการทำงานร่วมด้วยงานจึงจะมีประสิทธิภาพ ดังนี้ 1) ตั้งเป้าหมายในการทำงาน เป็นการตั้งเป้าหมายล่วงหน้า ก่อนที่จะเริ่มต้นในการทำงานเป้าหมายนั้นต้องเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน อาจเป็นเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลางหรือระยะยาวซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร 2) บริหารเวลา การบริหารเวลาให้เป็นจะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิตเพิ่มความสุขและความสำเร็จให้แก่ตนเองและการทำงาน โดยเฉพาะภาคธุรกิจเรื่องเวลาเป็นสิ่งสำคัญมาก3) การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ปัจจุบันมีคนจำนวนมากมักขาดความเชื่อมั่นในตนเองหรือขาดความมั่นใจในการทำงาน ไม่กล้าแสดงออกในทางที่ถูกที่ควร ดูถูกความสามารถของตนเอง คิดว่ามีปมด้อย ไม่เก่งเหมือนคนอื่น และคิดว่าหมดหวังที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต 4) มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมหรือสร้างการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็งเพราะทีมงานเป็นกุญแจสำคัญแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวในการทำงานได้ผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน มีความรักในทีมงาน ร่วมมือร่วมใจ ในการทำงานอย่างจริงจังจริงจัง ขจัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงาน แบ่งผลประโยชน์ร่วมกันอย่างยุติธรรม มีการติดต่อประสานงานที่ดีระหว่างกัน และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน 5) ต้องมีคุณธรรมในการทำงาน คือ ต้องมีความพอใจและรักใคร่ในงานที่ทำอย่างจริงจังมีความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีใจจดจ่อต่องานที่ทำมีสมาธิไม่วอกแวกการทำงานผิดพลาดน้อย และมีการทบทวนตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ หากเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายหรือผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนจะต้องไม่ปฏิบัติหรือ

ประพุดิในสิ่งที้อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความลำเอียงในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใสตรวจสอบได้โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

Katz and Kahn (1978P.232-234) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพนั้นเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ถ้าประสิทธิภาพขององค์กรวัดจากการนำเข้าไปเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้จะทำให้การวัดคลาดเคลื่อน แต่สามารถวัดประสิทธิภาพได้จากปัจจัยอื่นๆได้อีก เช่น การฝึกอบรม ประสบการณ์ และความผูกพัน

2.ทฤษฎีแรงจูงใจ

อรุณ รักรธรรม (2552, หน้า 268) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการและแสดงการกระทำออกมา พฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจจะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น

Sanford and Wrightman (1970, p. 189) ให้ความหมายไว้ว่าแรงจูงใจเป็นความรู้สึกซึ่งไม่อาจหยุดนิ่งได้เป็นพลังที่ทำให้มนุษย์อยู่ภายในการชักจูงของบางสิ่ง และทำให้มนุษย์กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไปเพื่อลบล้างสภาพการขาดหรือเพื่อทดแทนพลังบางสิ่งบางอย่าง

Walters (1978, p. 218) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำหรือเคลื่อนไหว หรือมีพฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย

Loundon and Bitta (1988, p. 368) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลังทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้วซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะสิ่งแวดล้อม

Greenberg and Baron (1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจเป็นกระบวนการของการกระตุ้น (arousal) ให้พนักงานทำงานให้ดีขึ้น ทุ่มเทพความพยายามมากขึ้นโดยทำงานอย่างมีทิศทาง ไม่ย่อท้อเพื่อบรรลุสู่เป้าหมายบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการ

Western (2002, p. 335) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า หมายถึง แรงขับที่อยู่เบื้องหลังที่ชักนำบุคคลให้ไปสู่เป้าหมายบางอย่างที่ต้องการและหลีกเลี่ยงจากบางอย่าง

Robbins (2003, p. 4) ให้นิยามความหมายแรงจูงใจว่า หมายถึง แรงกระตุ้น (arousol) หรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (intensity) ไม่ย่อท้อ (persistence)

ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Need Theories) ของ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) (อ้างในคำนาย อภิปรัชญาสกุล 2560:64)ทฤษฎีความต้องการนี้ได้ตั้งสมมติฐานไว้ 3 ประการ คือ

1.มนุษย์มีความต้องการ โดยความต้องการจะมีอยู่อย่างไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ ซึ่งจะเป็นเช่นนี้โดยไม่สิ้นสุด

2.ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่มีสิ่งที่จะจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้นอีก ถ้าหากยังต้องการอีกก็จะเกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นความต้องการ

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตอน จากความต้องการต่ำไปหาความต้องการสูงตามลำดับ สามารถแบ่งลำดับขั้นตอนของความต้อการไว้ 5 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต คือ ปัจจัย4 ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโลก

ระดับที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย เป็นความต้องการที่บุคคลจะมีชีวิต ที่มั่นคง และปลอดภัยจากอันตรายใดๆที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของตน

ระดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการความรัก ความอบอุ่น ความเป็นมิตรจากบุคคลหรือกลุ่มในสังคมโดยเกิดจากการยอมรับซึ่งเกิดจากการมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นในสังคม

ระดับที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่อง คือ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นว่า บุคคลนั้นมีความรู้ ความสามารถ

ระดับที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการที่ได้จากความคาดหวังที่ตั้งไว้

ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ(จำกัด)มหาชน ซึ่งพนักงานแต่ละบุคคลนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบตัดขวาง ใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 181 คน (ข้อมูลจากส่วนงานทรัพยากรบุคคลสำนักบริหารกลาง ณ ตุลาคม 2561)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้นำสูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 125 กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามเป็นกระดาษจำนวน 125 ฉบับ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05 โดยการวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ผลการวิจัยในเดือนมกราคม พ.ศ.2562 ถึงเดือน เมษายน พ.ศ.2562

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์SPSS เพื่อหาค่าทางสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สถิติแบบ t-test สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One Way ANOVA) กรณีที่พบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (LSD)และสถิติRegression

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.แบบสอบถามปลายเปิด และปลายปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการ

ทำงาน

1.2 ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านอำนาจหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

1.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพและด้านเวลา

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.สถิติพรรณนา(Descriptive Statistics)ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าเฉลี่ยร้อยละ(Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านประชากร ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาในการทำงาน และ ด้านรายได้

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ

2.2 ใช้สถิติ one-way ANOVA ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ส่วนปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านปัจจัยภายใน ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การมีอำนาจหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารองค์กร ผลตอบแทนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน (ค่าเฉลี่ย 3.93)รองลงมา ด้านเวลา(ค่าเฉลี่ย 3.75)และด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(ค่าเฉลี่ย 3.70)

2. เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยผู้วิจัยใช้สถิติ t-test กับตัวแปรเพศ ซึ่งเป็นความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

2 กลุ่ม โดยผลที่ได้พบว่าแตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.05 และใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) กับตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยผลการวิเคราะห์ พบว่า ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษาและด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.05 แต่ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่าระดับระยะเวลาทำงานที่ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

3. เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านปริมาณงาน มีตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (sig มีค่าเท่ากับ 0.006) และด้านนโยบายและการบริหารองค์กร (sig มีค่าเท่ากับ 0.000) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ ด้านคุณภาพ มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (sig มีค่าเท่ากับ 0.009) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (sig มีค่าเท่ากับ 0.000) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (sig มีค่าเท่ากับ 0.026) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ ด้านเวลา มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร (sig มีค่าเท่ากับ 0.000) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (sig มีค่าเท่ากับ 0.045) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (sig มีค่าเท่ากับ 0.045) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ ด้านเวลาตามลำดับ ด้านปริมาณงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าปริมาณงานที่พนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวันนั้นมีความเหมาะสมกับงานที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์(อ๋างโน นิมนวล ทองแสง 2557) ที่กล่าวว่า ปริมาณงานนั้นเป็นเหมือนกับการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ตามที่ได้มอบหมายตามมาตรฐานของหน่วยงานนั้นๆและสอดคล้องกับแนวคิดของเอลเมอร์ ปีเตอร์สัน และอี กลอสวินอร์ พลอแมน กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการประกอบธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสม และสอดคล้องกับแนวคิดของ Katz and Kahn (1978P.232-234) ความมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติได้อย่างสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ด้านคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายนั้น มีคุณภาพ สามารถเชื่อถือได้ เป็นที่ยอมรับและสามารถนำมาใช้ได้จริง และสอดคล้องกับแนวคิดของ อุษุมา ศักดิ์ไพศาล

(2556)ด้านคุณภาพงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานคือด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า งานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละครั้งนั้น พนักงานจะต้องทำการวางแผนการปฏิบัติงาน ก่อนเริ่มลงมือปฏิบัติจริงเสมอ และทำงานนั้นด้วยความรวดเร็ว เพื่อที่จะให้งานนั้นๆสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพิศ สุขแสน(2556)อ้างในพิชญา วัฒนรังสรรค์(2558) กล่าวว่า คนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะการปฏิบัติงานที่มีความฉับไว และสอดคล้องกับแนวคิดของ อัญชลี จอมคำสิงห์(2561)ด้านความทันเวลา

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้ เพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพและด้านเวลา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานนั้นไม่ผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌภัทร จิตธีรภาพ (2554)ปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กานต์ พิชชา บุญทอง (2557) การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัคราเดช ไม้จัน (2560) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ด้านอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อายุของพนักงานแต่ละคนนั้นไม่ว่าจะมีอายุมากหรือน้อย ไม่ได้เป็นตัวกำหนดถึงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพราะ พนักงานแต่ละคนต่างก็มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆโดยเฉพาะ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ แสงเพชร (2558) อายุของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ด้านระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้เพราะใช้ความชำนาญและเชี่ยวชาญ ซึ่งการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานแต่ละคนนั้น จะต้องใช้ประสบการณ์ในการทำงาน ความอดทน ความขยันที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา และยอมรับสิ่งผิดพลาดในการทำงานแล้วพัฒนาให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัคราเดช ไม้จัน (2560) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ด้านระยะเวลาทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าระยะเวลาในการทำงานต่างกันส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การทำงานที่จะสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพนั้นเกิดจากการทำงานของพนักงานที่มีอายุการทำงานที่มาก เพราะพนักงานมีประสบการณ์ในการทำงานมา ระยะหนึ่ง สามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วในถูกต้อง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ แสงเพชร (2558)อายุงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอัคราเดช ไม้จัน (2560)จำแนกตามอายุงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความรวดเร็วในการทำงานแตกต่างกัน ด้านรายได้ต่างกัน

ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า รายได้ต่อเดือนที่พนักงานได้รับในแต่ละเดือนที่ ไม่ทำให้การปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัคราเดช ไม้จั่น (2560) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ แสงเพชร (2558)รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. ผลการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปได้ว่า ด้านผลสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านอำนาจหน้าที่ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิชัย ศรีศิริโชติ (2557)และสอดคล้องกับศุภกิตต์ กิจประเสริฐกุล (2553)และสอดคล้องกับงานวิจัยของอติทยา เสนะวงค์ (2555)และสอดคล้องกับงานวิจัยของนงนุช ขาวงาม (2557)และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550, หน้า 157-161)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์สำหรับพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) แสดงให้เห็นว่า พนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพไม่ต้องสนใจกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษาและด้านรายได้ข้างหน้า แต่ควรให้ความสนใจกับเรื่องระยะเวลาทำงาน เพราะระยะเวลาทำงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ต้องดำเนินการประเมินถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละคน และต้องให้ความสำคัญกับด้านปริมาณ ด้านคุณภาพและด้านเวลา ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย

ปัจจัยแรงจูงใจ(ภายในและภายนอก)มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) โดยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจภายใน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรควรที่จะทำการจัดกิจกรรมเพื่อละลายพฤติกรรมของพนักงาน ให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกันและเกิดความสนิท ซึ่งสามารถทำให้การทำงานร่วมกันได้ง่ายขึ้นและสามารถช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา อีกทั้งสามารถที่จะหาหรือเพื่อที่จะเกิดผลงานใหม่ๆในอนาคต

2.ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจภายนอก ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารองค์กร ควรที่จะ

กำหนดนโยบายและการบริหารองค์กรที่มีความชัดเจน และพนักงานในองค์กรเข้าใจง่าย และจะต้องเป็นนโยบายที่สามารถเกิดขึ้นได้จริง เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

3.ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจภายนอก ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ดังนี้ ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ในห้องพักให้สะดวกสบายเพราะการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ดีทำให้การทำงานนั้นเกิดประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ(จำกัด)มหาชนในครั้งนี้นั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรศึกษาตัวแปรอื่นๆที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เช่น ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ เพื่อที่จะเป็นตัววัดถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- กานต์พิชชา บุญทอง. (2557). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน) ฦภัทร จิตธีรภาพ .(2554).ปัจจัยส่วนบุคคลความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
- ธงชัย สันติวงษ์.(2540).พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด.กรุงเทพฯ.ไทยวัฒนาพานิช
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ .(2550).พฤติกรรมองค์การ.กรุงเทพฯ.ธนัช
- นิ่มนวน ทองแสน.(2557).ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี.การค้นคว้าอิสระ.คณะบริหารธุรกิจ.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- นิโลบล แสพนัสธาดา.(2556).การพัฒนาภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง.วิทยานิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นงนุช ขาวงาม.ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา.วิทยานิพนธ์.พะเยา
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร .(2550,หน้า 269) ระเบียบการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์
- วิวัฒน์ แสงเพชร.(2558).ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร- นครและปริมณฑล.ค้นคว้าอิสระ.ธุรกิจมหาบัณฑิต.กรุงเทพ
- ศุภกิตต์ กิจประนฤทธิ์กุล .(2553).ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบงคอกกรีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด.ค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.กรุงเทพ
- สมพิศ สุขแสน.(2547).เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ<https://bongkotsakorn.wordpress.com/>

2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้ประสบ ความสำเร็จ

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล.(2556).คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด.การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจ. เทคโนโลยีราชมงคล
ฉะเชิงเทรา

อัคราเดช ไม้จั่น.(2560).ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรม
ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา