

แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด
MOTIVATION FACTORS AND WORK ENVIRONMENT INFLUENCING
EMPLOYEES' WORK EFFICIENCY, DEPARTMENT OF CREDIT MANAGEMENT,
HEAD OFFICE OF GOVERNMENT HOUSING BANK IN BANGKOK
AND BRANCHES IN DOMESTIC AREAS

เอกทรรต์ คองคา
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

EAKTARAT KONGKA
E-mail : 6614155007@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Management
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจและสรุปความคิดเห็นของพนักงานบริหารหนี้ ที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด (2) เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด (3) เพื่อวิเคราะห์และสรุปทิศทางของอิทธิพลทางตรง หรือ ทางอ้อมที่ปัจจัยแต่ละด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด (4) เพื่อวิเคราะห์และสรุปความแตกต่างของขนาดอิทธิพลที่ปัจจัยแต่ละด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 ตัวอย่างจำนวน 363 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงสถิติที่ใช้ประกอบด้วยสถิติ เชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (พหุคูณ) ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานทำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาอธิบายได้ว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าในส่วน ของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องแรงจูงใจจากความสำเร็จและความภาคภูมิใจในงาน แรงจูงใจจากความหมายและคุณค่าของบุคคล แรงจูงใจจากความท้าทายและการใช้ศักยภาพ แรงจูงใจจากการยอมรับและการชื่นชมผลงาน แรงจูงใจจากการสื่อสารและข้อมูลภายในองค์กร แรงจูงใจจากสวัสดิการ และความมั่นคงในอาชีพ แรงจูงใจจากค่าตอบแทนและสิ่งตอบแทนจากผลงาน แรงจูงใจจากความรับผิดชอบ และอิสระในการทำงาน แรงจูงใจจากระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจจากโอกาสการเรียนรู้ และความก้าวหน้าในอาชีพ ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ตอบแบบ สอบถาม เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องสภาพแวดล้อมด้านบรรยากาศและการสื่อสาร สภาพแวดล้อมด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมด้านนโยบายและ กระบวนการทำงาน และสภาพแวดล้อมด้านปริมาณงานและภาระงาน ตามลำดับ นอกจากนี้ ในส่วนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขา ต่างจังหวัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องประสิทธิภาพด้านความรับผิดชอบและการ บริการ ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน ประสิทธิภาพด้าน คุณภาพงาน และประสิทธิภาพด้านการเวลา ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด ผล วิเคราะห์อธิบายได้ว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลโดยตรง ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และ สาขาต่างจังหวัด ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ABSTRACT

The purposes of this study were to: (1) examine and summarize the opinions of employees of the Department of Credit Management regarding motivational factors and work environment factors influencing employees' work efficiency, Department of Credit Management, Head Office of Government Housing Bank in Bangkok and branches in domestic areas; (2) analyze and determine the influence of motivational and work environment factors on the work performance efficiency of employees of the Department of Credit Management; (3) analyze and explain the direction of both direct and indirect influences of each factor on work performance efficiency; and (4) compare the magnitude of the influence of each factor affecting the work performance efficiency of employees of the Department of Credit Management at the GHB head office and provincial branches. The research instrument used for data collection was a questionnaire, which was validated by experts and demonstrated a reliability coefficient (Cronbach's Alpha) of 0.97. The sample consisted of 363 employees selected through purposive sampling. Statistical methods employed included descriptive

statistics (frequency, percentage, mean, and standard deviation) and inferential statistics using multiple regression analysis. The hypotheses were tested at the 0.05 level of statistical significance.

In overall , the research results were revealed that the respondents strongly toward work motivation factors, work environment factors, and work performance efficiency. Specifically, for work motivation factors, respondents strongly agreed on aspects such as motivation derived from achievement and pride in work, the meaning and value of one's work, challenges and utilization of potential, recognition and appreciation of performance, internal communication and information sharing, welfare and job security, compensation and performance-based rewards, responsibility and work autonomy, performance appraisal systems, and opportunities for learning and career advancement, respectively. Regarding work environment factors, respondents strongly agreed on the importance of workplace atmosphere and communication, tools and technology, supervisor and peer support, policies and work processes, and workload and task distribution, respectively. As for work performance efficiency, respondents strongly agreed on responsibility and service effectiveness, compliance with rules and regulations, quantity of work, quality of work, and timeliness, respectively. The regression analysis indicated that both work motivation factors and work environment factors had a statistically significant direct influence on the work performance efficiency of employees of the Department of Credit Management at the Government Housing Bank, at the 0.05 significance level.

Keywords: Work Motivation Factors, Work Environment Factors, influencing Employees' work efficiency, Department of Credit Management, Government Housing Bank

ที่มา และปัญหาของการวิจัย

ในยุคปัจจุบัน ภาวะเศรษฐกิจทั้งในระดับประเทศและระดับโลกมีความผันผวนสูงจากหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นอัตราเงินเฟ้อที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ราคาสินค้าอุปโภคบริโภคที่ขยับตัวสูงขึ้น การเพิ่มภาษีนำเข้าสหรัฐฯ ส่งผลให้ภาคส่งออกของไทยได้รับผลกระทบ รายได้จากการส่งออกลดลง กระทบต่อภาคการผลิต การจ้างงาน ความไม่มั่นคงด้านรายได้ของประชาชน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและความสามารถในการชำระหนี้ของประชาชนโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่ม สินเชื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งถือเป็นหนี้ระยะยาวที่มีวงเงินสูงและเป็นภาระหลักของครัวเรือนส่วนใหญ่ในสังคมไทย สำหรับสถาบันการเงิน การปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยถือเป็นธุรกิจหลักที่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างรายได้และการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ แต่ในอีกมุมหนึ่ง สินเชื่อประเภทนี้ก็มีความเสี่ยงสูงต่อการผิดนัดชำระ โดยเฉพาะเมื่อเศรษฐกิจชะลอตัวและหนี้ครัวเรือนอยู่ในระดับสูง ส่งผลให้เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loans: NPLs) ซึ่งกระทบต่อความมั่นคงของสถาบันการเงิน และขยายผลกระทบต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจโดยรวม ดังนั้นการทำความเข้าใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริหารหนี้ จึงเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างยั่งยืน

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ.2496 โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติหลายครั้ง ซึ่งกำหนดภารกิจหลักของธนาคาร ในการส่งเสริมและช่วยเหลือด้านการเงินแก่ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง และให้การสนับสนุนด้านการเงินแก่นักลงทุน ผู้ประกอบการส่งเสริมการค้าให้แก่นักค้าปลีก มีบริการรับฝากเงิน สลากออมทรัพย์ พันธบัตร ตราสารทางการเงิน ให้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย เช่าสร้างอาคารบนที่ดินที่มีสิทธิการเช่า จัดตั้งหรือตั้งหรือรับเป็นตัวแทน ตัวแทนค้าต่าง และนายหน้าในกิจการตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร มีสาขา/จุดให้บริการทั่วประเทศ 194 จุด

ความสำคัญที่ทำให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ต้องศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริหารหนี้ เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญที่สะท้อนถึงความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยเฉพาะในสถาบันการเงินที่ต้องเผชิญกับความท้าทายรอบด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ กฎระเบียบ และความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจึงเป็นการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนแก่องค์กร ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพมีหลากหลาย แต่สองปัจจัยที่โดดเด่นและสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการทำงาน ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้ทำหน้าที่เป็นทั้งแรงผลักดันภายในและสิ่งสนับสนุนจากภายนอกที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นและผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ แรงจูงใจภายใน Herzberg อธิบายไว้ เช่น ความภาคภูมิใจ ความสำเร็จ และความท้าทาย ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับงานและมีแรงบันดาลใจที่จะทำงานอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่แรงจูงใจภายนอก Maslow อธิบายไว้ เช่น ค่าตอบแทน โบนัส การยอมรับ และโอกาสความก้าวหน้า เป็นกลไกที่ช่วยทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นมากขึ้น หากพนักงานได้รับแรงจูงใจอย่างเหมาะสม จะช่วยสร้างความตั้งใจ มุ่งมั่น และเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานสูงขึ้น แต่หากขาดแรงจูงใจย่อมทำให้เกิดความเฉื่อยชา ไม่ใส่ใจ และคุณภาพของผลงานจะลดลง

นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงานก็มีบทบาทสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน Robbins & Judge อธิบายไว้ ทั้งด้านกายภาพ เช่น ความพร้อมของสถานที่ทำงาน เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งช่วยให้การทำงานที่รวดเร็วและลดความผิดพลาด รวมถึงด้านสังคม เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และสภาพในการทำงานที่สร้างความมั่นใจและลดความตึงเครียด หากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย พนักงานจะมีสมาธิ และความตั้งใจในการทำงาน ในทางกลับกัน หากสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม ย่อมทำให้พนักงานเกิดความเครียด ขาดแรงบันดาลใจ และลดประสิทธิภาพในการทำงานลงอย่างชัดเจน ดังนั้น การศึกษาวิจัยปัจจัยทั้งสองด้านจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะแรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นตัวแปรที่มีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน หากองค์กรสามารถกำหนดมาตรการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม และปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน จะช่วยเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ลดความผิดพลาด และยกระดับคุณภาพการทำงานให้ได้มาตรฐานสูงชัน ผลการศึกษาครั้งนี้จึงจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรทั้งในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดการเชิงกลยุทธ์ และการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะสำหรับพนักงานบริหารหนี้ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความมั่นคงของธนาคาร(อ้างอิง GH Bank Annual Report เรื่องงานวิจัยด้าน NPL)

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เลือก แรงจูงใจในการทำงาน และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นตัวแปรอิสระ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีการศึกษาอย่างต่อเนื่องว่ามีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากร ด้วยเหตุนี้ ซึ่งผู้วิจัยมีส่วนเกี่ยวข้อง กับงานด้านการบริหารหนี้และการติดตามหนี้ จึงสนใจที่จะ

เลือกทำการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ มาเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อทั้งเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ เพราะผลลัพธ์ของการวิจัยจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากร การออกแบบระบบการบริหารจัดการสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

สำหรับการวิเคราะห์เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำปัจจัย ซึ่งได้มีการอธิบายไว้โดยแนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ ปัจจัยด้าน แรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเป็นการยืนยันการขยายผล และการสรุปผลให้กับการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บ รวบรวมได้ตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

ดังนั้น ปัญหาของการวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงประกอบด้วยปัญหาดังต่อไปนี้

1. พนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความคิดเห็นอย่างไรต่อปัจจัยด้าน แรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ มีหรือไม่ในลักษณะต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ หรือไม่

2.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ในลักษณะทางตรงหรือทางอ้อม

2.3 ในกรณีที่มียอิทธิพลต่อกันปัจจัยแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

1. เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของพนักงานบริหารหนี้ ที่มีต่อ แรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้

2. เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของ แรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้

3. เพื่อวิเคราะห์และสรุปทิศทางของอิทธิพลทางตรงหรือทางอ้อมที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้

4. เพื่อวิเคราะห์และสรุปความแตกต่างของขนาดอิทธิพลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประเภทการศึกษา

การศึกษานี้ได้ใช้เทคนิคของการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีการใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บข้อมูลซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ได้ถูกสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา ซึ่งได้กล่าวต่อไปในหัวข้อขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้เนื้อหาของแนวคิด ทฤษฎีและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องต่อไปนี้ :

1. การอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัวที่จะนำมาศึกษา เพื่อนำไปสู่การสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม การพิจารณาการวัด และการใช้มาตรวัดที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์ทางสถิติ
2. การศึกษาที่สนับสนุน และอธิบายถึงอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปรเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดที่แสดงถึงอิทธิพลระหว่างตัวแปร การนำเสนอและการทดสอบสมมุติฐาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรประเภทต่างๆ ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์ว่าตัว แปรอิสระเหล่านี้ จะส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามในลักษณะใด กล่าวคือ (1) จะส่งผลหรือไม่และ (2) จะส่งผล ไปในเชิงบวกหรือเชิง ในที่นี้ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษา ได้แก่
 - 1.1 แรงจูงใจในการทำงาน
 - 1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าจะได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอิสระตัวใดบ้าง ในที่นี้ตัวแปรตามคือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้

ขอบเขตการใช้สถิติ

ผู้วิจัยได้นำเทคนิคทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรแต่ละตัว และในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเรื่องเกี่ยวกับการส่งผลกระทบต่อกัน มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัว และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบช (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อแสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ (แบบสอบถาม)
2. สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์การถดถอย เพื่อนำมาใช้ในการทดสอบสมมุติฐานที่มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลกระทบหรืออิทธิพลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่กำลังกล่าวไว้ข้างต้นในเรื่องของตัวแปรแต่ละประเภท

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรหน่วยงานและบุคคลที่ได้นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ดังต่อไปนี้

1. องค์กรและหน่วยงานที่จะได้รับประโยชน์ ได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยที่องค์กรและหน่วยงานจะนำไปใช้ในเรื่อง การวางแผนนโยบายและกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล
2. บุคคลที่สนใจ ได้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลวิชาชีพต่างๆ โดย ที่กลุ่มบุคคลเหล่านี้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ตามวัตถุประสงค์ต่างๆ อาทิ

2.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อขยายผลการศึกษาให้มีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น หรือนำไปใช้ประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนเพิ่มขึ้น

2.2 นำไปใช้เป็นประเด็นในการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ หรือเพิ่มรายละเอียดของการศึกษาที่สนใจอยู่ในขณะนั้นให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

2.3 นำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความรู้ และทักษะให้กับการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. กลุ่มนักวิชาการ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ดังนี้

3.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่

3.2 นำไปใช้เป็นข้อมูลในการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนมากขึ้น

3.3 นำไปใช้เป็นการขยายความรู้และเกิดเป็นความรู้ใหม่ที่อธิบายถึงตัวแปรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ให้เกิดความเข้าใจในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น ในลักษณะของอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปร

การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg (1959) Frederick Herzberg (1959) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจ-สุขอนามัย (Motivation-Hygiene Theory) หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า “ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)” โดยมุ่งอธิบายถึงสิ่งที่ทำให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน จากผลการศึกษาของ Herzberg พบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นไม่ใช่สิ่งเดียวกัน เขาจึงแบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ (1) ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ (Motivator Factors) และ (2) ปัจจัยค่าจุนหรือสุขอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยสร้างแรงจูงใจเป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) ที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับเนื้อหาของงานและความรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จของตนเอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แนวคิดของ Abraham Maslow (1943): ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) Abraham Maslow (1943) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานในการอธิบายแรงจูงใจในการทำงาน โดยมองว่ามนุษย์ทุกคนมี “ความต้องการ” (Needs) ที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อบรรลุความพึงพอใจในชีวิตและการทำงาน ความต้องการเหล่านี้มีลำดับขั้นจากพื้นฐานไปสู่ระดับสูงสุด รวมทั้งหมด 5 ขั้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

Peterson และ Plowman (1953) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Performance Efficiency)” ซึ่งนับเป็นหนึ่งในกรอบแนวคิดที่ได้รับการอ้างอิงอย่างแพร่หลายในวงการบริหารงานบุคคลและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในงานวิจัยไทยที่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แนวคิดของ Peterson และ Plowman ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการทำงานหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยใช้เวลา แรงงาน และทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ภายใต้มาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นการผสมผสานระหว่างองค์ประกอบด้าน ความสามารถ (Ability) และแรงจูงใจ (Motivation) ของบุคลากรที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม

การทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลระหว่าง ตัวแปร

Herzberg (1959) อ้างอิงในงานของ ตอพงศ์ ฤทธิเทวา (2560) เรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า แรงจูงใจด้าน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับสูงสุด โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานบริหารหนี้ที่ต้องรับมือกับความกดดันและเป้าหมายทางผลงานที่ชัดเจน พนักงานที่ได้รับการชื่นชมจากหัวหน้างาน ได้รับโอกาสใช้ความสามารถ และเห็นผลลัพธ์ของงานตนเอง จะเกิดแรงผลักดันภายในสูงขึ้น และทุ่มเทในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่น มีรายละเอียดดังนี้ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับ (Recognition) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) ความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement)

Abraham Maslow (1943) อ้างอิงในงานของเจตนา สายศรี (2565) เรื่องอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของผู้บริหารและบุคลากรกรมการปกครอง ในจังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ด้านสัมพันธภาพ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการคงไว้ และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน

ศิริณัฐ สิริจักร (2565) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม” โดยอ้างอิงแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1953) เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Performance Efficiency) ซึ่งอธิบายว่า ประสิทธิภาพในการทำงานหมายถึง “ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้วยการใช้เวลา แรงงาน และทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ภายใต้มาตรฐานที่กำหนดไว้” ทั้งนี้ Peterson และ Plowman ได้แบ่งองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานออกเป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่ (1) คุณภาพของงาน (Quality of Work) (2) ปริมาณของงาน (Quantity of Work) (3) เวลาในการทำงาน (Time / Timeliness) และ (4) ความประหยัดหรือต้นทุน (Cost / Economy)

ข้อสรุปจากการทบทวนข้างต้นนำไปสู่การตั้งสมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ได้ดังนี้

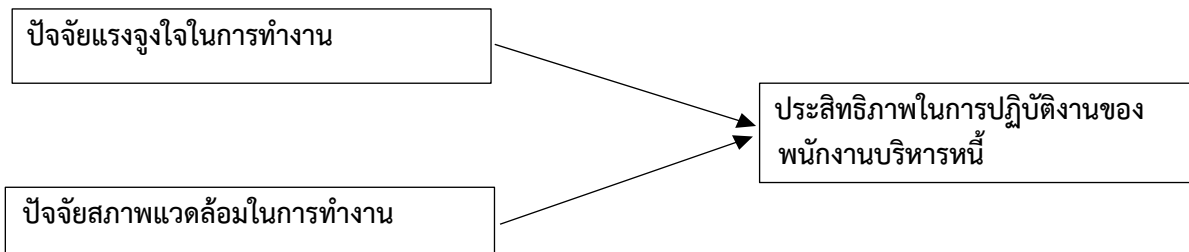
สมมุติฐานที่ 1 : ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด

สมมุติฐานที่ 2 : ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด

กรอบแนวความคิด

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 : ภาพแสดงเส้นทางของความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผล/ อิทธิพลระหว่างตัวแปร

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้เพื่อให้ได้ประชากรที่มีความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากประสบการณ์ของตนเองและ/ หรือได้รับจากแหล่งข้อมูลประเภทต่างๆ อาทิ ผู้ที่มีความสนิทใกล้ชิด เอกสารทางช่องทางประเภทอื่น เป็นต้น ความรู้และความเข้าใจดังกล่าว ส่งผลให้ประชากรสามารถให้ข้อมูลโดยแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัย ศึกษา ซึ่งคุณสมบัติของประชากร ได้แก่

- 1.1 เป็นบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ด้านบริหารหนี้ และปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ หรือสาขาต่างจังหวัด
- 1.2 เป็นบุคคลที่เคยมีประสบการณ์ทางด้านแรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มาก่อน
- 1.3 เป็นบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้

จำนวนประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นมีทั้งสิ้น 535 คน (Intranet ธนาคารอาคารสงเคราะห์) *

2. ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษานี้จะถูกละเลือกจากประชากรที่มีการกำหนดคุณสมบัติไว้ ล่วงหน้าตามที่ระบุไว้ข้างต้นเหตุผลที่ผู้วิจัยใช้ตัวอย่างเนื่องจาก จำนวนประชากรมีจำนวนมาก แต่ผู้วิจัยมีข้อจำกัดด้านเวลา งบประมาณและบุคลากรที่จะใช้ในการเข้าถึงและการเก็บรวบรวมข้อมูล จากประชากรทั้งหมด ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 2.1 พิจารณาคูสมบัติของตัวอย่างจากคุณสมบัติของประชากรตามที่ระบุไว้ข้างต้น
- 2.2 กำหนดขนาดหรือจำนวนตัวอย่างซึ่งในที่นี้เป็นการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ทราบจำนวน

ประชากรโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1971) ได้แก่

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ในที่นี้

n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 97 มีค่า เท่ากับ 0.03 แทนค่าทั้งหมดจะได้ n เท่ากับ 358 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตามเพื่อความเชื่อมั่นผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตามตัวอย่างจำนวน 363 ตัวอย่าง (Hair, 2010)

2.3 การเลือกตัวอย่างในการศึกษา เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจ ความคิดเห็นผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงความเป็นซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธี การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยการสำรวจทางช่องทาง ออนไลน์

2.4 การดำเนินการเข้าถึงตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1) ขอทราบจำนวนแผนกและจำนวนบุคลากรของแต่ละแผนกจากหน่วยงานเพื่อนำมาแบ่งสัดส่วนของจำนวนบุคลากรของแผนกเหล่านั้นที่จะได้รับการสุ่มโดยใช้แบบสะดวกเพื่อแสดงความคิดเห็นด้วยการตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยให้ดังแสดงให้เห็นดังนี้

ชื่อแผนก	จำนวนบุคลากร	จำนวนสัดส่วนที่ต้องตอบแบบสอบถาม
ฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และ ปริมณฑล	117	108
ฝ่ายบริหารหนี้ภูมิภาค	411	255
จำนวนรวม	528	363

2) การส่งแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการส่งผ่านทางออนไลน์ ซึ่งผู้วิจัยจะติดตามจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามของแต่ละแผนกจนกระทั่งได้ครบตามจำนวนทั้งหมด ทั้งของแต่ละแผนกและของทั้งหมดรวมกัน

3. เครื่องมือในการศึกษา

งานวิจัยฉบับนี้ดำเนินการอยู่ได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการตั้งเป็นคำถามและผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามที่เป็นลักษณะ ของการแสดงความคิดเห็น ดังมีรายละเอียดของการจัดทำ คือ

ที่มาของเครื่องมือ

ในที่นี้หมายถึง คำถามที่อยู่ในแบบสอบถามที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ศึกษาทุกตัว และทุกประเภทนั้น ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วย

3.2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้มีการศึกษามาก่อน

3.2.3 คำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ

3.2.4 คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

องค์ประกอบของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาประกอบด้วยคำถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ,อายุ,ระดับการศึกษา,สถานที่ทำงาน,ตำแหน่ง, ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นคำถาม ชนิดปลายปิด แบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบข้อที่ตรงกับความเห็นของผู้ตอบ มากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 2,3 และส่วนที่ 4 เป็นคำถามชนิดปลายปิดแบบแบ่งระดับคะแนน โดยค่า คะแนนที่น้อยที่สุดมีค่าเท่ากับ 1 และค่าคะแนนที่มากที่สุดมีค่าเท่ากับ 5

3.1 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคำถามของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปแจกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งการตรวจสอบเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

3.1.1 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาเพื่อพิจารณาเนื้อหาของคำถามที่ต้อง มีความครบถ้วนถูกต้อง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา โดยดำเนินการดังนี้

- 1) นำแบบคำถามที่สร้างขึ้นโดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อขอความเห็นด้วยการใช้วิธีการตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาที่เรียกว่าวิธีการ IOC
- 2) หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนของการลงความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถามซึ่งในแต่ละข้อจะต้องได้ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ≥ 0.5 ขึ้นไป
- 3) นำผลการลงความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ เข้าปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข และตัดข้อคำถามที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 0.5

3.1.2 การตรวจสอบความเชื่อถือ หรือความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการในเรื่องนี้โดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์ครอนแบช (Cronbach's Alfa Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวจะต้องมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.7-1.00 สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้ค่า Reliability=0.97 จึงถือว่ามีความน่าเชื่อถือ

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลของการศึกษาในที่นี้ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษามาอธิบายถึงความสอดคล้องระหว่างผล การศึกษาที่ได้กับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำมาใช้กับการศึกษาครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้ผู้วิจัยได้มีการเสนอแนะถึงการนำผลการศึกษาที่ได้รับไปใช้ ในทางปฏิบัติได้จริง ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอันประกอบด้วย

1.1 องค์การทางธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการบริหารหนี้ในสถาบันการเงิน โดยสามารถนำ ข้อเสนอแนะดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในด้านต่อไปนี้ คือ

1.1.1 การพัฒนาการรับรู้ การสร้างทัศนคติในเชิงบวกในเรื่องปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานแก่กลุ่มเป้าหมาย

1.1.2 การพัฒนากลยุทธ์ด้านปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อที่จะให้กลุ่มเป้าหมายปรับพฤติกรรมและทัศนคติให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้

1.2 นักวิชาการทั่วไปจะได้รับองค์ความรู้เพิ่มเติมและเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาต่อไป

1.3 บุคคลทั่วไปจะได้รับรู้ถึงข้อมูลมากขึ้นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งจะช่วยในการปรับทัศนคติและพฤติกรรมด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรต่อไป

สรุปผลการศึกษา

1. สรุปผลข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุอยู่ในช่วง 30 -40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ในขณะที่สถานที่ทำงานซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอยู่นั้นคือสาขาต่างจังหวัด ตำแหน่งเป็นพนักงานระดับ 9 ขึ้นไป ระยะเวลาปฏิบัติงาน 11-15 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 30,000-60,000 บาท

2. สรุปผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ผลการศึกษาที่สรุปตามวัตถุประสงค์ ได้แก่

2.1 ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจด้านปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นด้วยต่อเรื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.2 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์ว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด จากการศึกษาพบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด ผลการศึกษาดังกล่าวยังเป็นการสอดคล้องกับสมมุติฐานที่เสนอไว้อีกด้วย

2.3 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์ทิศทางว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด จากการศึกษาพบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด

2.4 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์ความแตกต่างว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด จากการศึกษาพบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลแตกต่างต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด

3. ความสัมพันธ์ในลักษณะของอิทธิพลระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้

ตัวแปรอิทธิพล	b	beta	t	P-Value (Sig)
แรงจูงใจในการทำงาน	0.39	0.42	9.83	0.00*
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.42	0.47	11.00	0.00*

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้

ค่าสถิติ : R-square = 0.72 , df = 362, F = 475.080 , P ≤ 0.05*

อธิบายได้ว่า โดยภาพรวมตัวแปรอิทธิพลทั้งสองตัวรวมกันจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้คิดเป็นร้อยละ 72 ($R^2 = 0.72$) อย่างมีนัยสำคัญโดยที่ตัวแปรอิทธิพลทั้งสองตัวเป็นอิสระต่อกัน ($F=475.080$, $P \leq 0.05$) ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาแยกเป็นตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวยังพบอีกว่า ตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัว ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพิจารณาจากค่า P-Value (Sig) ของแต่ละตัวแปรพบว่า มีค่าต่ำกว่า 0.05 ในขณะเดียวกันยังพบว่าตัวแปรอิทธิพลแต่ละ ตัวส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้แตกต่างกัน กล่าวคือ ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้มากที่สุด ($\beta=0.47$) ตามด้วยตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน ($\beta=0.42$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลในเรื่องนี้เป็นการอภิปรายผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยอภิปรายเป็นลำดับต่อไปนี้ ผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ธนาการอาคร สงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ต่อบงศ์ ฤทธิ์เทวา (2560) เจตนา สายศรี (2565) เขมจิรา ทองอร่าม (2560) ภาณุวัตร นิวันติ (2565) วรารัตน์ บุญอยู่ (2560) ชญานิษฐ์ เตชะ (2561) ศิริณัฐ ลิทธิจักร์ (2565) ที่อธิบายว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การที่ธนาการอาครสงเคราะห์ต้องการให้เกิดประสิทธิผลที่บรรลุเป้าหมายได้นั้น ปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อให้เกิดการดำเนินงานได้ต่อไป คือ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร

2. ในการพิจารณาจากปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานนั้น สิ่งที่ธนาการอาครสงเคราะห์ควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพที่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน ได้แก่

2.1 ด้านแรงจูงใจจากความสำเร็จและความภาคภูมิใจในงานคือความสำเร็จในงานช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้กับพนักงาน

2.2 แรงจูงใจจากความหมายและคุณค่าของบุคคลคือการทำงานที่ได้รับมอบหมายทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีชีวิตมีเป้าหมายและมีคุณค่า

2.3 แรงจูงใจจากความท้าทายและการใช้ศักยภาพคือจากงานที่พนักงานทำจะกระตุ้นให้เกิดการคิดแก้ไขปัญหาและหาวิธีทำงานใหม่ ๆ

2.4 แรงจูงใจจากการยอมรับและการชื่นชมผลงานคือการทำงานที่พนักงานได้รับการยอมรับจะช่วยสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานต่อไป

2.5 นอกจากนี้แรงจูงใจจากการสื่อสารและข้อมูลภายในองค์กรโดยการออกมาตรการประนีประนอมใหม่จากธนาคารอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้พนักงานทำงานได้บรรลุค่าเป้าหมายตามที่องค์กรตั้งไว้

3. ในการพิจารณาจากปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น สิ่งทีธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพที่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน ได้แก่

3.1 สภาพแวดล้อมด้านบรรยากาศและการสื่อสารคือการสื่อสารภายในที่ดีในการทำงานจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในองค์กรได้

3.2 สภาพแวดล้อมด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีคือเทคโนโลยีที่ใช้ช่วยให้การทำงานสามารถช่วยให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3 นอกจากนี้สภาพแวดล้อมด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน โดยบรรยากาศการทำงานที่เอื้อให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะช่วยให้เกิดการทำงานเป็นทีม ทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. ในการพิจารณาจากปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น สิ่งทีธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพที่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน ได้แก่

4.1 ประสิทธิภาพด้านความรับผิดชอบและการบริการคือการทำงานที่พนักงานจะปฏิบัติงานโดยยึดถือจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเคร่งครัด

4.2 ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบคือการทำงานที่พนักงานจะหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจสร้างความเสี่ยงต่อองค์กร

4.3 นอกจากนี้ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานพนักงานยังสามารถสร้างผลงานได้มากกว่าปริมาณงานที่กำหนดไว้ในบางครั้ง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ผู้วิจัยได้เสนอแนะประเด็นที่ควรจะมีการนำไปศึกษาต่อไปในโอกาสต่อไป ดังนี้คือ

1. ประเด็นที่พบว่าไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ผลการศึกษาที่พบว่าสภาพแวดล้อมด้านปริมาณงานและภาระงาน สภาพแวดล้อมด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ไม่มีอิทธิพลอย่างนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารหนี้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนว คิดและงานวิจัยที่ผ่านมา สาเหตุที่ไม่สอดคล้องอาจเนื่องมาจาก จำนวนตัวอย่างที่ยังไม่มากพอเพราะมีเวลาจำกัด ,สภาพแวดล้อมในขณะที่ทำการศึกษาที่อาจส่งผลต่อข้อมูล เช่น บรรยากาศในขณะที่ให้ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม และปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อตัวแปรที่ศึกษาและต้องมีการนำมา ศึกษาเพิ่มเติมในงานวิจัย ครั้งต่อไป

2. ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ เพื่อขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางครอบคลุมมากขึ้น เช่นกลุ่มพนักงานสินเชื่อ กลุ่มพนักงานการเงิน หรือพนักงานสาขา เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบเพื่อให้มุมมองที่กว้างขึ้น

3. ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่น เช่น การใช้เทคนิคการวิจัย เชิงคุณภาพ ร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ได้แก่

3.1 เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น

3.2 เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษางานบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้านี้

4. ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่นๆ ที่ทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารอาคารสงเคราะห์(2568) จำนวนพนักงาน,สาขา/จุดให้บริการทั่วประเทศ,ประวัติความเป็นมา ต่อพงศ์ ฤทธิ์เทวา. (2560). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เจตนา สายศรี (2565). อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ ข้าราชการและบุคลากรกรมการปกครองในจังหวัดสกลนคร [Thesis, Master of Public Administration]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- เชมจิรา ทองอร่าม. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการอุตสาหกรรมฉีดขึ้นรูปพลาสติก ในเขตประกอบการอุตสาหกรรมแพคตอรี แลนด์ วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- ภาณุวัตร นีวันติ (2565). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย ผลิตของบริษัท ABC จำกัด [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา, จังหวัดชลบุรี.
- วรารัตน์ บุญอยู่ (2560). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานบริการ ค่าขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) [การศึกษาค้นคว้าอิสระ]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชญานิษฐ์ เตชะ (2561). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ทรียโมทีฟเอเชีย แปซิฟิค จำกัด [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. วิทยาลัย พาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ศิริณัฐ ลิทธิจักร์ (2565). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหาดุพนม จังหวัดนครพนม (วิทยานิพนธ์ รัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). The Motivation to Work (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. Psychological Review, 50(4), 370–396.
- Peterson, E. & Plowman, E. G. (1953). Business Organization and Management (3rd ed.). Illinois: Richard D. Irwin.