

**แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน
ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต**

**MOTIVATION AFFECTS THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES OF THE
GOVERNMENT SAVINGS BANK. UNDER THE GOVERNMENT SAVINGS
BANK, PHANG NGA DISTRICT AND PHUKET DISTRICT.**

ธัญชนก ธรรมศิริ¹

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ตมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ตโดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ตจำนวน 234 คน โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ T-test (Independent sample T-test) F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.6 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.5 มีสถานภาพโสดและสมรส คิดเป็นร้อยละ 49.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.7 มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับ 4-7 คิดเป็นร้อยละ 37.2 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.7 และมีเงินเดือนที่ 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.7 มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Master student, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University; Email: 6324103044@rumail.ru.ac.th

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขต พังงาและเขตภูเก็ตที่มีสถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขต พังงาและเขตภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : แรงจูงใจ;ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทและความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ ของประเทศ จะเห็นได้ว่าธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ ทั้งยัง ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางทางด้านการเงิน การระดมเงินทุนเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ การที่ธนาคารต่าง ๆ จะสามารถดำเนินธุรกิจให้เจริญเติบโตก้าวหน้า และบรรลุวัตถุประสงค์ตาม เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุดคือ บุคลากร หรือ พนักงานซึ่ง ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในองค์กร ขึ้นอยู่กับการบริหาร จัดการและการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งการที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพต้องขึ้นอยู่กับการสร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการสร้าง บรรยากาศในการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้น เพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่าง เต็มที่ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป (เจนจิราพร รอนไพริน, 2558)

ธนาคารออมสิน (Government Savings Bank) เป็นรัฐวิสาหกิจจัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นธนาคารสำหรับประชาชน โดยมุ่ง ให้บริการรับฝากเงินแก่ผู้ฝากเงินรายย่อย ส่งเสริมการออมทรัพย์อย่างกว้างขวางในกลุ่ม นักเรียนและประชาชนโดยทั่วไปที่สังกัดกระทรวงการคลัง มานานกว่า 109 ปี นอกจากการทำ หน้าที่สถาบันการเงินเพื่อการออมของประเทศแล้ว ยังคงมุ่งมั่นในการทำหน้าที่สืบสาน สร้างสรรค์พัฒนาสังคมในทุกด้านเพื่อสร้างสุขที่ยั่งยืนให้พี่น้องคนไทย โดยในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้เป็นเสาหลักสำคัญของรัฐบาลในการผลักดันมาตรการต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ของประเทศในหลากหลายโครงการ เช่น สินเชื่อประชารัฐเพื่อประชาชน, สินเชื่อแก้ไขปัญหาหนี้ ครัวและบุคลากรทางการศึกษา, บ้านประชารัฐ เป็นต้น

ปัจจุบันธนาคารออมสินเป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยเฉพาะเศรษฐกิจ ฐานราก เพื่อสร้างความเข้มแข็งและมั่นคงให้แก่เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ โดยธนาคารได้ พัฒนาเพื่อคงความเป็นสถาบันการเงินที่ความมั่นคงสามารถดำรงอยู่ได้ท่ามกลาง สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันและการพัฒนาในระบบสถาบันการเงิน

ที่มีมากขึ้น ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติตามกฎระเบียบใหม่ของหน่วยงานและตามมาตรฐานสากล การหากกลยุทธ์หรือเทคนิควิธีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับสถาบันการเงินธนาคาร จึงต้องหาวิธีในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรในองค์กร โดยจะเห็นได้ว่าพนักงานแต่ละบุคคลนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปจึงต้องมีการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับธนาคารด้วยความเต็มใจ เต็มศักยภาพ และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้งานที่ปฏิบัตินั้นมีประสิทธิภาพและสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

ธุรกิจที่เกี่ยวกับสถาบันการเงินในทุกวันนี้ มีสภาพการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้น และเพื่อที่จะได้มาถึงการครอบครองส่วนแบ่งตลาดที่สูงที่สุดนั้น ทำให้แต่ละองค์กรต้องมีการวางแผน คิดค้นกลยุทธ์ และมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการวางแผนการตลาดเชิงรุก การปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ในอนาคต ธนาคารออมสินได้เล็งเห็นว่าบุคลากร หรือ พนักงาน เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญยิ่งต่อองค์กร เป็นจุดเริ่มในการริเริ่ม สร้างสรรสร้าง เพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและนำพาให้องค์กรไปสู่เป้าหมาย ดังนั้นการพยายามรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรและป้องกันการสูญเสียพนักงานจากการลาออก จึงเป็นงานท้าทายสำหรับผู้บริหารในปัจจุบัน ซึ่งพนักงานนั้นก็ต้องเป็นแรงงานที่มีประสิทธิภาพและมีความรู้ ความสามารถ ธนาคารออมสินหลีกเลี่ยงในการแข่งขันไม่ได้เนื่องจากโลกเปลี่ยนไป องค์กรจึงต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ พนักงานจะต้องพร้อมปรับเปลี่ยนเพื่อรับสิ่งใหม่ ๆ ที่จะเกิดกับองค์กรในอนาคต ผู้บริหารบางคนมุ่งหวังผลกำไร มองเห็นแต่ผลประโยชน์ที่สุดขององค์กร จนไม่ได้เอาใจใส่สนใจและไม่เห็นความสำคัญในการดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน ทำให้พนักงานขาดความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบไม่เต็มความสามารถขาดประสิทธิภาพ และอาจส่งผลออกมาในรูปของการขาดความรับผิดชอบ ขาดกำลังใจ ขาดงาน การย้ายงาน จนกระทั่งลาออกจางาน การลาออกจึงถือเป็นภาระและต้นทุนขององค์กรอีกทั้งยังส่งผลแก่ภาพลักษณ์ขององค์กร การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นเรื่องสำคัญในการเสริมสร้างการทำงานให้มี ทั้งนี้ถ้าหากผู้บริหารไม่ใส่ใจอาจทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และความพึงพอใจมีแนวโน้มลดลง ทำให้เกิดปัญหาแก่องค์กรเนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จ

ดังนั้นจากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต โดยศึกษาเกี่ยวกับประเด็นคุณภาพของงาน, ด้านปริมาณงาน, ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยให้องค์กรนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน และการวางแผนพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต
ความสำเร็จตามเป้าหมาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน
ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
ธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
ธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต
2. แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ใน
สังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงา
และเขตภูเก็ต โดยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎีประสิทธิภาพ
ในการทำงาน มาประกอบการวิเคราะห์ผลการวิจัยในครั้งนี้

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสิน
ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต ซึ่งมีทั้งหมด 2 สำนักงานเขต 21 สาขา จำนวน
234 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 3 มีนาคม 2565,ธนาคารออมสิน)

ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามพนักงานธนาคารออม
สินในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต

ขอบเขตด้านระยะเวลา การทำวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
ตั้งแต่ เดือนมีนาคม – เมษายน 2565

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2555, หน้า 41) ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพการสมรส ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะที่สำคัญ ที่สามารถช่วยในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยา ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ ได้อย่างดี

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2555) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ ประกอบด้วยบุคลากรในแต่ละระดับเป็นจำนวนมาก ซึ่งแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำปัจจัยส่วนบุคคลมาใช้ในการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทั้งเรื่องเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเงินเดือน เป็นต้น ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงา และเขตภูเก็ต

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีความต้องการสองปัจจัย Two-Factors Theory ของ Herzberg (Frederick Herzberg, 1990 อ้างถึงใน จันทราภา จำปาเฟื่อง, 2560) มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลในองค์กรการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน, การยอมรับนับถือ, ลักษณะงาน, ความรับผิดชอบ, ความก้าวหน้าในตำแหน่ง

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ได้แก่ เงินเดือน, โอกาสก้าวหน้า, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, การปกครองบังคับบัญชา, นโยบายและการบริหาร, สภาพการปฏิบัติงาน, สถานภาพของวิชาชีพ, ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน, ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดของปีเตอร์สันและโพลวแมน (Plowman & Peterson, 1989, อ้างถึงในอุทสัน วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้ให้แนวคิดโดยมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ จะต้องได้งานมีคุณภาพสูง มีประโยชน์ และคุ้มค่า
2. ปริมาณงาน (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) คือ ค่าใช้จ่ายนั้นจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

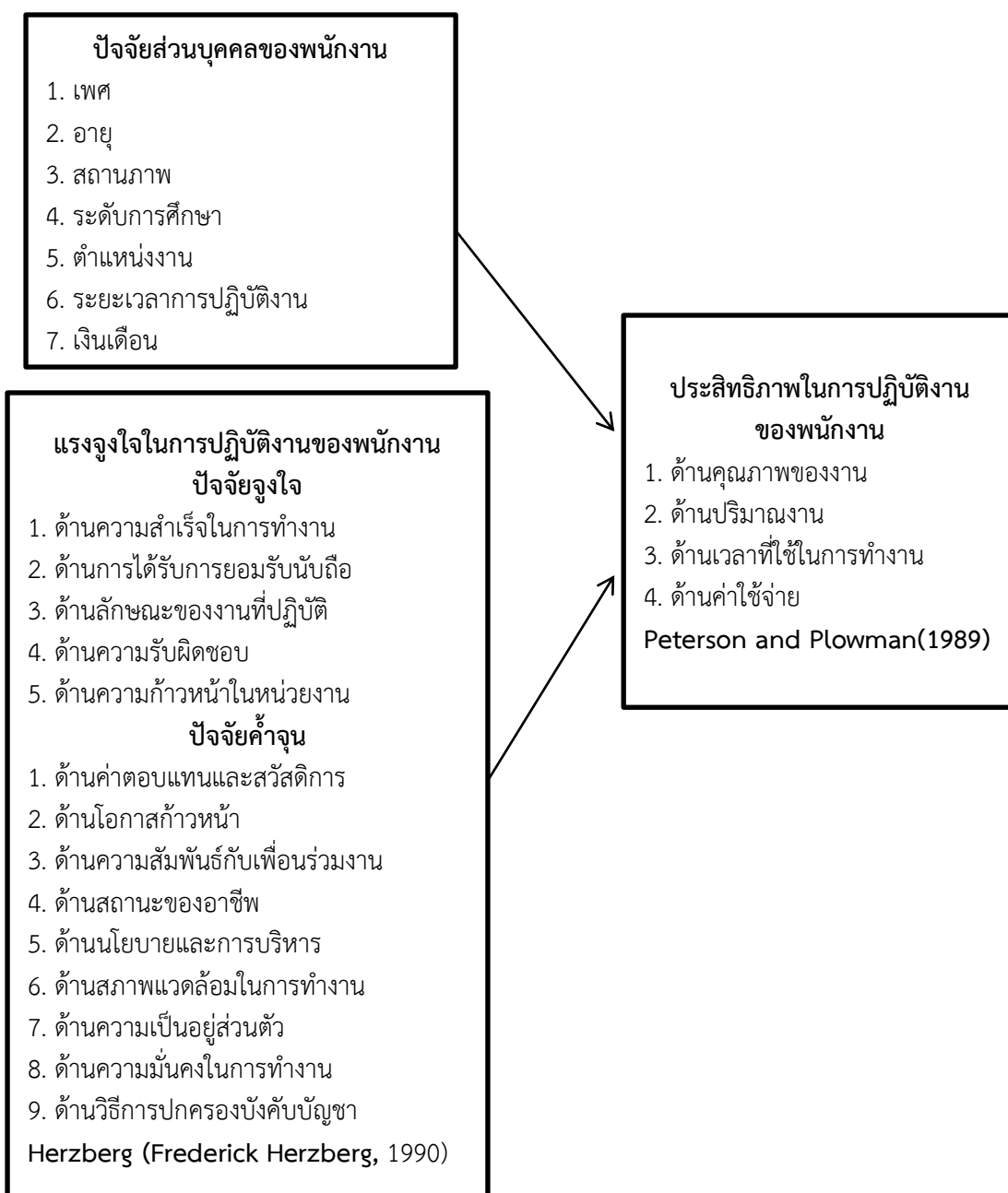
ดุษฎี อิศราพฤกษ์, บุญญาดา นาสมบูรณ์(2560)ได้ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (บริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี) ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยจูงใจ/ ปัจจัยกระตุ้น ในเรื่องความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานสูงสุด ($r=.651$) ด้านเวลาเป็นลำดับรองลงมา ($r=.599$) และด้านคุณภาพของงานอยู่ในลำดับถัดมา ($r=.578$) ส่วนในเรื่องด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายสูงสุด ($r=.566$) ปัจจัยค่าจูงใจในเรื่องความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณ งานสูงสุด ($r=.604$) และด้านเวลาเป็นลำดับรองลงมา ($r=.574$) ส่วนในเรื่องความสัมพันธ์ในหมู่พนักงานด้วยกันในองค์กรมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานสูงสุด ($r=.543$) และด้านค่าใช้จ่ายเป็นลำดับรองลงมา ($r=.525$)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต โดยได้ประยุกต์ทฤษฎีเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสิน เขตพังงาและเขตภูเก็ต ซึ่งมีจำนวน 234 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 3 มีนาคม 2565,ธนาคารออมสิน) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งหมดโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ ไปทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต ตามที่กำหนดไว้จนครบตามจำนวน 234 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมี 5 ระดับโดย 1 คือน้อยที่สุดและ 5 คือมากที่สุด 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมี 5 ระดับโดย 1 คือน้อยที่สุด และ 5 คือมากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ด้วยการนำแบบสอบถามไป pretest สัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง 3 ราย เพื่อทดสอบความเข้าใจและขอความคิดเห็นจากการทำแบบสอบถามเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องก่อนนำไป Pilot โดยกลุ่มผู้ตอบ pretest สามารถตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนและเข้าใจวิธีการตอบแบบสอบถามจึงทำการทดสอบ Pilot กับกลุ่มตัวอย่างอีก 40 รายโดยผลตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha กับตัวแปรแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ตซึ่งเป็นตัวแปรสะท้อน (reflective variable) เพียงตัวเดียวได้ค่าความสอดคล้องภายในเท่ากับ 0.937

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม 1) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ 2) วิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) การทดสอบ T-test F-test และการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 234 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 มีสถานภาพโสดและสมรส จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับ 4-7 จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 และมีเงินเดือนที่ 15,001-25,000 บาทจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7

2. ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=3.91$) รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{x}=3.89$) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{x}=3.79$) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x}=3.75$) และด้านความก้าวหน้าในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.54$) ตามลำดับ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มี

ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=3.95$) รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{x}=3.94$) ด้านโอกาสก้าวหน้า ($\bar{x}=3.93$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}=3.91$) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{x}=3.85$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{x}=3.79$) ด้านสถานะของอาชีพ ($\bar{x}=3.74$) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ($\bar{x}=3.72$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.49$) ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=3.89$) รองลงมาคือ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ($\bar{x}=3.86$) และด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.83$) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ตพบว่า พนักงานธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและภูเก็ตที่มีสถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต พบว่าแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

$$Y = 2.507 + 0.361X \quad R^2 = 0.058$$

$$(0.000) (0.000)$$

จากสมการ พบว่า เมื่อปัจจัยแรงจูงใจเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วยจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ตโดยรวม เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันเท่ากับ 0.361 หน่วยมาตรฐาน ขณะที่ปัจจัยด้านอื่นๆ มีค่าคงที่

อภิปรายผล

จากการศึกษาแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ตสามารถนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

พนักงานธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของจันทราภา จำปาเฟื่อง(2560) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 14 ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรสมีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 15,000 - 30,000 บาทต่อเดือน และปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี 2) กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและภูเก็ต ที่มีสถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เนื่องจาก สถานภาพโสดหรือสมรสอาจทำให้พนักงานการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานคือพนักงานที่ประสบการณ์จะการทำงานให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐฐา กุสุโมทย์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สวัสดิ์ซ้อป จำกัดผลการวิจัย พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะของงาน พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรับผิดชอบด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายขององค์กรและการบริหาร และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มี สถานภาพ อายุงานต่างกัน มีการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สวัสดิ์ซ้อป จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต พบว่าแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดุษฎี อิศราพฤกษ์, บุญญาดา นาสมบูรณ์(2560) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน(บริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี)มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร 2) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานจำนวน 410 คน พบว่า ปัจจัยจูงใจ/ ปัจจัยกระตุ้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน
ทุกด้าน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงา และภูเก็ตที่มีสถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่
แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ตจึงควรมีการปรับเปลี่ยนและ
มอบหมายงานให้ตรงตามสถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อ
ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นต่อไป

2. ผู้บริหารธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ตควรส่งเสริมด้านความสัมพันธ์กับ
เพื่อนร่วมงานโดยการจัดกิจกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง
ที่ปฏิบัติงานในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรัก
สามัคคี และมีความสุขในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการ
ทำงานต่อไป

3. ผู้บริหารธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ตควรพิจารณาศึกษารายได้ที่ผู้บริหาร
พนักงาน และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานได้รับจากการปฏิบัติงานสวัสดิการและประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ
เพื่อปรับปรุงให้เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบันและเทียบเคียงกับองค์กรอื่นโดยให้เหมาะสม
กับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันด้วย

4. ผู้บริหารธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ตควรกำหนดนโยบาย ให้มีระบบกลไก
ในการพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่งงานด้วยความเป็นธรรม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต ควรมี
เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในองค์กรอย่างเพียงพอเหมาะสมกับ
สถานที่ทำงาน มีแสงสว่าง อากาศถ่ายเท อุณหภูมิที่เหมาะสม ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงาน
จะส่งผลให้การทำงานของพนักงาน สถานที่ปฏิบัติงานที่มีความสะอาด จัดเป็นระเบียบ
เรียบร้อย และปลอดภัย รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานมีความทันสมัย เพื่อช่วยสนับสนุนให้
พนักงานมีความสะดวกในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

2. ธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ต ควรมีการสนับสนุนด้านความก้าวหน้าใน
หน่วยงาน โดยส่งเสริมให้พนักงานและลูกจ้างได้รับการฝึกอบรมพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่ม
ศักยภาพในการทำงานซึ่งเป็นโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงานอย่างเหมาะสมและ
ยุติธรรม และยังส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเรื่องแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ตในครั้งนี้ ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถทราบข้อมูลในเชิงลึกและนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งจะสามารถรับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษามากยิ่งขึ้น

2. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ตเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดอื่นๆ ด้วยซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จันทร์ภา จำปาเฟื่อง. (2560).แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 14.บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มสาขาวิชาการการจัดการ. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- เจนจิราพร รอนไพบริน.(2558)ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศจังหวัดสระแก้ว. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ธัญญ์ชยา อ่อนคง. (2553).พฤติกรรมกรรมการชมภาพยนตร์การเข้าร่วมและความพึงพอใจต่อกิจกรรม Starpicsฟุตฟิต For Film ของนักศึกษาในเขตกทม.ปริญญาโทเศรษฐศาสตร์บัณฑิต,มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ดุขฎี อิศราพฤกษ์, บุญญาดา นาสมบูรณ์.(2560).แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (บริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี).สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
- ยลดา สุพร. (2560). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ส.เฮง เฮง จำกัด.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์. (2560).ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี.วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

อุทิสน์ วีระศักดิ์การุณย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน. ภาคนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.

Herzberg, F. (1990). *The motivation to work* (2nd ed). New York: John Willey & Sons.

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