

แรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน
ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5
Incentives for Efficiency Development in Services of Government
Saving Bank Officers, Management Centre and Debt Control
in Region 5

จีรดา บุญล้ำเลิศ¹ ทิฆัมพร พันลึกเดช²
Jeerada Boonlumlert, Tikhamporn Punluekdej

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการ และ 2) เพื่อนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 จำนวน 107 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีใช้หลักความน่าจะเป็น และใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ด้วยโปรแกรมทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมระดับแรงจูงใจ และประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 และ 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .784 และ .752 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ภาพรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ (Keywords): แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน; ประสิทธิภาพการให้บริการ; ธนาคารออมสิน

Abstract

The purpose of this research includes 1) to compare study the personal factors with service efficiency and 2) to present relation between motivation to work

Received: 2022-10-07 **Revised:** 2022-12-13 **Accepted:** 2022-12-13

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ Graduate Student in Master of Business Administration, Southeast Asia University. Corresponding Author e-mail: mapingloving@hotmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ Lecturer, Master of Business Administration Program, Graduate School, Southeast Asia University

factors with affect service efficiency. This research is quantitative research. The sample group consists of 107 employees from a government savings bank, management centre and debt control in region 5. By probability sampling and stratified sampling. The tool used in the research is questionnaires. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Pearson's correlation analysis using a statistical program. The results are that 1) overall levels of motivation to work and service efficiency were at a high level; an average was 4.03 and 4.03; standard deviation was .784 and .752. 2) personal factors by age, incomes, and experience have an influence on service efficiency at a statistically significant level of .05. and 3) overall motivation to work has an impact on service efficiency at a statistically significant level of .01. They were related at a high level.

Keywords: Motivation to work, Service Efficiency, Government Saving Bank

บทนำ (Introduction)

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่ผ่านมา ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจการเงินการธนาคารเป็นอย่างมาก พนักงานภายในธนาคารออมสินต้องมีการปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิต และการปฏิบัติงานใหม่ให้เพื่อให้สามารถดำเนินงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบต่อไปได้ อีกทั้งยังต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่การบริการสำหรับลูกค้าหรือผู้ที่เข้ามาติดต่อภายในธนาคารเพื่อการชำระหนี้สิน หรือติดตามทวงหนี้จากผู้ใช้บริการรายอื่น ๆ ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างล่าช้า และประสิทธิภาพในการทำงานมีความลดถอยลง หลังจากมาตรการคลายล็อกดาวน์ทำให้ทางองค์กร คือ ธนาคารต้องมีมาตรฐานการกระตุ้นพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานของตนเองสามารถกลับมาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการสร้างแรงจูงใจภายใน และภายนอก ซึ่งในปัจจุบันแรงจูงใจนี้ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินงานของพนักงานและช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจการเงินการธนาคารต่อไปได้ (กรกนก พรประดิษฐ์, 2562)

หลังจากมาตรการคลายล็อกดาวน์จากสถานการณ์โควิด ผลกระทบที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน คือ เรื่องของบุคลากรและองค์กรธนาคารที่ยังไม่มีความสอดคล้อง หรือยังไม่สามารถปรับให้เข้าสู่สภาวะการดำเนินงานเดิมได้ กล่าวคือ องค์กรส่วนใหญ่มีปัญหาในการบริหารจัดการในด้านบุคลากรภายในองค์กร และพนักงานส่วนใหญ่คุ้นชินกับการทำงานในรูปแบบของ Work from Home หรือการเข้ามาทำงานแบบสลับวันทำงาน เพื่อสอดคล้องกับมาตรฐาน Social Distancing ทางธนาคารจึงควรมีนโยบายเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ มีการกำหนดบทบาทความรับผิดชอบให้กับผู้บริหาร โดยเฉพาะให้ผู้บริหารธนาคารออมสินแต่ละสาขาควบคุมดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพการให้บริการออกมามากที่สุด และช่วยให้ธนาคารออมสินสามารถดำเนินงาน จัดส่ง ติดตาม ควบคุม และบริหารหนี้สินของลูกค้าหนี้ได้มาก

ที่สุด ด้วยการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (อภิรักษ์ ตั้งธนะวัฒน์, 2562) จึงกล่าวได้ว่า สิ่งสำคัญที่สุดที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการทำงานและให้บริการนั้นคือการสร้างแรงจูงใจ ซึ่งถ้าทางธนาคารมีการสร้างแรงจูงใจอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรที่เป็นพนักงานภายในองค์กรจะเกิดความพึงพอใจต่อความต้องการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีความอดทน และมีปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยมาก ไม่ว่าจะเป็นการสร้างแรงจูงใจภายใน (ชัชสิทธิ์ ทองหม่อมราม และบุญอนันต์ พินัยทรัพย์, 2564) ซึ่งได้แก่ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน สวัสดิการ โดยหากทางธนาคารสามารถสร้างเหล่านี้ให้เกิดขึ้นได้จริง จะส่งผลให้พนักงานภายในองค์กรธนาคารอมสินเกิดความตั้งใจในการทำงาน สามารถทำงานให้ลุล่วงด้วยดี ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ อันนำไปสู่การสร้างควมมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่นำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธนาคารอมสินต่อไป (ปัญญาพร ฐิติพงศ์, 2558)

จากข้อความดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจต่อการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานอมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 จึงได้จัดทำงานวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารอมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5” ขึ้น เพื่อต้องการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ และเพื่อเป็นการส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจได้ตรงกับความต้องการของพนักงานภายในองค์กรให้มากที่สุด โดยผู้วิจัยสามารถอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ของงานวิจัยขึ้นได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Research Objectives)

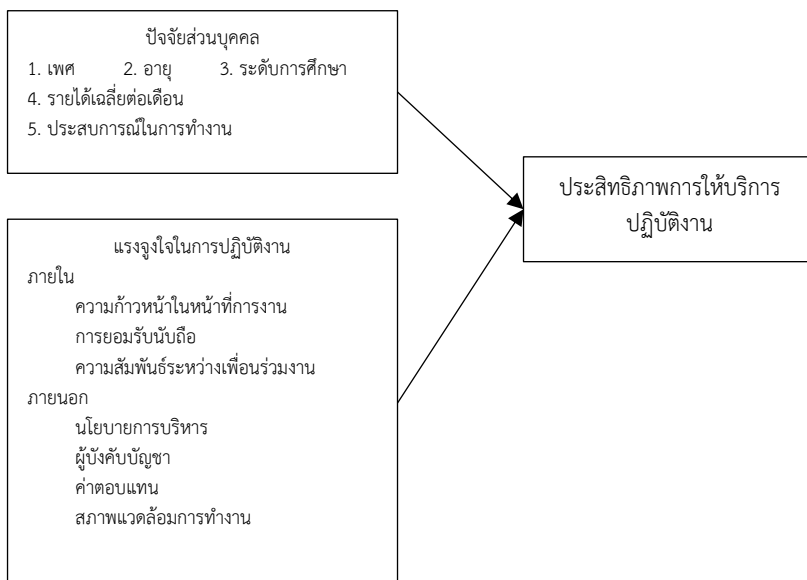
1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารอมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5
2. เพื่อนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารอมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5

สมมติฐานของงานวิจัย (Research Hypothesis)

1. เจ้าหน้าที่ธนาคารอมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารอมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษา “แรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5” โดยผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนากรอบแนวความคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยที่มีขอบเขตและรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 ได้แก่ สุพรรณบุรี นนทบุรี นครปฐม และกาญจนบุรี จำนวน 152 คน

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 ได้แก่ สุพรรณบุรี นนทบุรี นครปฐม และกาญจนบุรี จำนวน 100 คน ตามแนวคิดของ มนตรี พิริยะกุล (2553) ได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งตามสัดส่วนได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและ บริหารหนี้ภาค 5	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
เขตสุพรรณบุรี	40	26
เขตนนทบุรี	49	32
เขตนครปฐม	30	20
เขตกาญจนบุรี	33	22
รวม	152	100

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการสร้างและพัฒนาขึ้นเองจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในงานวิจัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice)

ส่วนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการให้บริการ มีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น มี 5 ระดับ

สำหรับส่วนที่ 2-3 แบบสอบถามระดับการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ และการตัดสินใจใช้บริการมีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น มี 5 ระดับ ระดับตามแบบของ Likert' Scale (1932) สามารถอธิบายได้ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ผลคะแนนที่ได้จากการสำรวจนั้น จะนำมาทำการวิเคราะห์และแปลผลความหมายค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญ โดยการให้คะแนนแต่ละระดับ มีเกณฑ์ดังต่อไปนี้ Best, (1977)

$$\text{ความห่างของอัตราภาคขั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80$$

เกณฑ์การวัดผลค่าคะแนนเฉลี่ย

ผลเฉลี่ย	4.21–5.00	ระดับมากที่สุด
ผลเฉลี่ย	3.41–4.20	ระดับมาก
ผลเฉลี่ย	2.61–3.40	ระดับปานกลาง
ผลเฉลี่ย	1.81–2.60	ระดับน้อย
ผลเฉลี่ย	1.00–1.80	ระดับน้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือน เมษายน–กันยายน 2565 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 ได้แก่ สุพรรณบุรี นนทบุรี นครปฐม และกาญจนบุรี โดยได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาอยู่ที่ 107 ฉบับ

2. นำแบบสอบถามฉบับที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะตัวแปรต้นและตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการให้บริการ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย การวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างกันของตัวแปร t-test การวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพื่อหาความแตกต่างมากกว่าสองกลุ่ม โดยการหาค่าเฉลี่ย F-test และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน (ร้อยละ 64.5) อายุอยู่ระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 36 คน (ร้อยละ 33.6) ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 59 คน (ร้อยละ 55.1) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 33 คน (ร้อยละ 30.8) ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 7-10 ปี จำนวน 36 คน (ร้อยละ 33.6)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงงใจการปฏิบัติงาน โดยรวม

แรงงใจการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
แรงงใจภายใน			
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.03	.810	มาก
การยอมรับนับถือ	3.96	.755	มาก
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	4.18	.732	มาก
รวมแรงงใจภายใน	4.06	.769	มาก
แรงงใจภายนอก			
นโยบายการบริหาร	4.03	.815	มาก
ผู้บังคับบัญชา	4.04	.764	มาก
ค่าตอบแทน	4.02	.744	มาก
สภาพแวดล้อมการทำงาน	3.91	.788	มาก
รวมแรงงใจภายนอก	4.00	.787	มาก
ภาพรวม	4.03	.784	มาก

จากตารางที่ 2 ระดับของแรงงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=4.03$, S.D.=.784) เมื่อพิจารณาตามรายด้านสามารถแยกแรงงใจออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. แรงงใจภายใน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=4.06$, S.D.=.769) เมื่อพิจารณาเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์ แปรผลข้อมูลได้ดังนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.18$, S.D.=.732) รองลงมา คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X}=4.03$, S.D.=.810) รองลงมา คือ การยอมรับนับถือ ($\bar{X}=3.96$, S.D.=.755) ตามลำดับ

2. แรงงใจภายนอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=.787) เมื่อพิจารณาเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์ แปรผลข้อมูลได้ดังนี้ ผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}=4.04$, S.D.=.764) รองลงมา คือ นโยบายการบริหาร ($\bar{X}=4.03$, S.D.=.815) รองลงมา คือ ค่าตอบแทน ($\bar{X}=4.02$, S.D.=.744) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X}=3.91$, S.D.=.788) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระดับประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการให้บริการ

ประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านมีความต้องการที่จะศึกษาต่อเพื่อให้ความรู้ และมีการพัฒนาตนเองให้เพิ่มมากขึ้น	3.98	.820	มาก

2. ท่านมีความต้องการที่จะนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	4.12	.795	มาก
3. ท่านมีความต้องการที่จะเรียนรู้งานอื่น ๆ ในองค์กรที่นอกเหนือจากงานของตนเอง	4.06	.769	มาก
4. ท่านมีความต้องการที่จะถ่ายทอดความรู้ความสามารถประสบการณ์ของตนเองให้แก่เพื่อนร่วมงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.04	.807	มาก
5. ท่านมีความต้องการที่จะเสนอแนะความคิดเห็นของตนเองต่อการวางแผนการทำงาน	3.97	.732	มาก
รวม	4.03	.752	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับของประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=4.03$, $S.D.=.752$) เมื่อพิจารณาตามรายข้อโดยเรียงคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์สามารถกล่าวได้ดังนี้ ท่านมีความต้องการที่จะนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ($\bar{X}=4.12$, $S.D.=.795$) รองลงมา คือ ท่านมีความต้องการที่จะเรียนรู้งานอื่น ๆ ในองค์กรที่นอกเหนือจากงานของตนเอง ($\bar{X}=4.06$, $S.D.=.769$) รองลงมา คือ ท่านมีความต้องการที่จะถ่ายทอดความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ของตนเองให้แก่เพื่อนร่วมงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{X}=4.04$, $S.D.=.807$) รองลงมา คือ ท่านมีความต้องการที่จะศึกษาต่อเพื่อเพิ่มความรู้ และมีการพัฒนาตนเองให้เพิ่มมากขึ้น ($\bar{X}=3.98$, $S.D.=.820$) รองลงมา คือ ท่านมีความต้องการที่จะเสนอแนะความคิดเห็นของตนเองต่อการวางแผนการทำงาน ($\bar{X}=3.97$, $S.D.=.732$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5

สมมติฐานข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 โดยรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการให้บริการ
เพศ	.801
อายุ	.039*
ระดับการศึกษา	.347
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	.049*

ประสบการณ์ในการทำงาน

.032*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน ในขณะที่ด้านเพศ และระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5

ตารางที่ 5 แสดงแสดงผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สันของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5

	ตัวแปร	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการให้บริการ
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	Pearson Correlation		845**
ประสิทธิภาพการให้บริการ	Pearson Correlation	845**	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ระดับสูง โดยมีค่า R^2 อยู่ที่ .845**

อภิปรายผลการวิจัย (Discussions)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยและข้อมูลต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน ในขณะที่ด้าน

เพศ และระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า และมีประสบการณ์ในการทำงานที่นานกว่า จะมีประสิทธิภาพ ความตั้งใจในการทำงานสูงกว่า เพราะต้องการทำให้องค์กรเห็นว่าตนเองสามารถทำงานได้ตรงตามท้องที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ เพื่อให้ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือนมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภพ ห่องทอง และสุทธิศักดิ์ สุริรักษ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติการโรงพยาบาลบ้านคา จังหวัดราชบุรี กล่าวว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสำคัญและส่งผลต่อการทำงานในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติการโรงพยาบาลบ้านคา จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพร บัวประทุมพร (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยศักยภาพบุคลากรที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักบัญชี ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อศักยภาพบุคลากรที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ระดับสูง โดยมีค่า R^2 อยู่ที่ .845** พบว่า พนักงานในธนาคารออมสินมีแรงจูงใจในการทำงานจากการที่ธนาคารมีการให้สวัสดิการที่สูง มีการประเมินผลเลื่อนขั้นตลอดทุกปี การทำงานส่วนใหญ่เน้นการทำงานเป็นทีม พนักงานทุกคนมีสิทธิในการออกความคิดเห็นต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกับหัวหน้าทีม อีกทั้งยังมองว่าทุก ๆ คนในองค์กรคือเพื่อร่วมงาน ไม่ทำงานซึ่งตึงซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมภพ ห่องทอง และสุทธิศักดิ์ สุริรักษ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติการโรงพยาบาลบ้านคา จังหวัดราชบุรี กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติการโรงพยาบาลบ้านคา จังหวัดราชบุรี มาจากปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน โดยปัจจัยภายนอกในด้านผู้บังคับบัญชา และค่าตอบแทน ส่วนปัจจัยภายใน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองให้เกิดประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติการโรงพยาบาลบ้านคา จังหวัดราชบุรีมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตภาคนิ มิ่งโสภา และนพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี กล่าวว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวมทั้งภายนอกและภายในอยู่ระดับมาก และประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสรี สืบบุ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานผลิตของ อุตสาหกรรมฉีดพลาสติกประเภทชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา : บริษัท ศิริวัฒนา พลาสติก (1989) จำกัด กล่าวว่า ระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 ปัจจัย โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากการหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยมีค่าอิทธิพลอยู่ที่ .851 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ (Research Suggestion)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภายใน ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก แต่อยู่ในลำดับท้ายสุด ดังนั้นธนาคารออมสินควรให้ความสำคัญระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการเปิดโอกาสในการฟังข้อคิดเห็นจากพนักงานใต้บังคับบัญชาที่มากขึ้น และการลดความสำคัญของคำว่าหัวหน้างาน มาเป็นผู้ชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติงาน จะช่วยให้พนักงานเกิดความยอมรับตัวหัวหน้างานเพิ่มขึ้น

2. จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภายนอก ในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน อยู่ในระดับมาก แต่อยู่ในลำดับท้ายสุด ดังนั้นธนาคารควรมีการจัดพื้นที่การทำงานด้วยการเพิ่มพื้นที่สีเขียวที่ช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกผ่อนคลายในการทำงาน และการจัดพื้นที่ไว้สำหรับผ่อนคลายระหว่างการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายในระหว่างปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

3. จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของประสิทธิภาพในการให้บริการ ในข้อ ท่านมีความต้องการที่จะเสนอแนะความคิดเห็นของตนเองต่อการวางแผนการทำงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งอยู่ในลำดับท้ายสุด ดังนั้น ธนาคารควรมีการเปิดกว้างในการออกความคิดเห็นของพนักงานในระดับปฏิบัติงานได้มีโอกาสให้ความคิดเห็น และเสนอแนะข้อมูลที่จะส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานให้เกิดความกระชับ และดียิ่งขึ้น ลดขั้นตอนอันจะทำให้เกิดการปฏิบัติงานล่าช้า และบริการลูกค้าได้ล่าช้า ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการให้บริการเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรนำตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน และนวัตกรรมองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรเข้ามาศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่ต้องการนำงานวิจัยไปพัฒนาและใช้งานต่อไปในอนาคต

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรนำปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการให้บริการมาศึกษาในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษามากยิ่งขึ้น และยังเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาองค์กรธนาคารต่อการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- กรกนก พรประดิษฐ์. (2562). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กฤตภาคิน มิ่งโสภา และนพปฎล สุวรรณทรัพย์. (2563). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี. ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชัชนิทร์ ทองหม่อมราม และบุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 11(1), 118-139.
- นพสร บัวประทุมพร. (2563). ปัจจัยศักยภาพบุคลากรที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 3(2), 1-13.
- ปัญญาพร ลูติพงศ์. (2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มนตรี พิริยะกุล. (2553). ตัวแปรเส้นทางจากทั้งสองน้อยที่สุดบางส่วน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมภาพ ห่วงทอง และสุพัตร์ศักดิ์ สุริรักษ์. (2564). ความต้องการพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติการโรงพยาบาลบ้านคา จังหวัดราชบุรี. *วารสารศาสตร์สาธารณสุขและนวัตกรรม*, 1(1), 51-64.
- เสรี สืบบุก. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานผลิตของอุตสาหกรรมฉีดพลาสติกประเภทชิ้นส่วนยานยนต์กรณีศึกษา : บริษัท ศิริวัฒนา พลาสติก (1989) จำกัด. การคว่ำอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- อภิรักษ์ ตั้งธนะวัฒน์. (2562). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายที่นอนและชุดเครื่องนอนย่านบางนา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education* (3rd ed). New Jersey: Prentice-hall Inc.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*. 22(140), 1-55.