

**แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ**
**Motivations which Affect on the Working Performance of Employees in the Bangkok
Commercial Asset Management Public Company Limited in the Northern Area**

สุวปรีชา บุญล้ำ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ 3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ จำนวน 110 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 110 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน มีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน อยู่ในสถานะ โสด จำนวน 56 คน มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 65 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 50 คน อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 7 จำนวน 36 คน ส่วนมากมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 53 คน 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ สรุปรวม มีระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับเห็นด้วย 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ สรุปรวม มีระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

Abstract

The research, Motivations which Affect on the Working Performance of Employees in the Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited in the Northern Area aimed to study: 1) levels of opinion of motivation on the working performance of employees in the Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited in the northern area 2) levels of opinion of efficiency on the working performance of employees in the Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited in the northern area 3) motivations which affect on the working performance of employees in the Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited in the northern area. The sample were 110 employees in the Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited in the northern area by convenience sampling used. Questionnaires about motivations which affect on the performance of employees in the Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited in the northern area were used to collect data. From the total sample group of 110 people, the results showed : 1) Most of them were male, 59 people, Most of them were 41 years old or more, 56 people, Most of them were single, 56 people, Most of them were graduated in bachelor's degree, 65 people, Most of them had an average monthly income between 20,001 to 40,000 Baht, 50 people, Most of them were in the position of staff level 7, 36 people, Most of them had been working for more than 10 years, 53 people. 2) Motivations on the working performance of employees in the Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited in the northern area, summed up with the agreed level 3) Efficiency on the working performance of employees in the Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited in the northern area, summed up with the strongly agreed level

Keywords : Motivation, Efficiency on the Working Performance, Employees in the Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสร้างแรงจูงใจที่ดีในองค์กรและให้ประสบผลสำเร็จจึงไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากพนักงานบางคนทำงานอย่างขยันขันแข็ง บางคนทำงานอย่างเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น สาเหตุที่อยู่เบื้องหลังการทำงานของบุคคลเหล่านี้คือการขาดแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้น แรงจูงใจจึงมีอิทธิพลต่อการทำงาน ผลของการทำงานจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความควบคู่ไปกับการปฏิบัติงาน หากองค์กรใดมีการสร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดแก่พนักงานแล้วย่อมส่งผลให้พนักงานมีการทำงาน เต็มที่ เต็มความสามารถ เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพดีที่สุด และด้วยปริมาณมากที่สุด เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพ อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความสุขใจในการทำงานของพนักงานพร้อมที่จะเต็มใจลงทุนลงแรงในการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้แรงจูงใจที่ดียังเป็นการช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้แก่พนักงาน เพิ่มความพยายามในการทำงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคลในทางที่ดี รวมทั้งช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคลอีกด้วย เนื่องจากบุคคลที่มีแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จักว่าบุคคลผู้นั้น มีจรรยาบรรณในการทำงาน (work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ และผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักจะไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี การทำงานในลักษณะดังกล่าวคือการจูงใจในการทำงาน (work motivation) ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญและสนใจศึกษา เพื่อเป็นการพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้า ดังนั้น องค์กรใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เจริญก้าวหน้า เพราะพนักงานดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่และไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมาย (จิตวิทยาอุตสาหกรรม, 2555 : ออนไลน์)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาวิจัยในเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรให้มีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จ และความก้าวหน้า

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ

สมมุติฐาน

1. พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา ได้แก่ บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ รวม 9 สำนักงาน
2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ซึ่งมีจำนวนพนักงาน 110 คน
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น (Independent Variable)

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน
2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย
 - 2.1 ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า
 - 2.2 ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านการบังคับบัญชา และการควบคุมดูแล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ด้านคุณภาพงาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรและการเข้าร่วมกิจกรรม

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ในเดือน กันยายน พ.ศ. 2563 และมีช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เดือน ตุลาคม ถึง พฤศจิกายน พ.ศ. 2563

แนวคิด และทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ คือ กระบวนการกระตุ้นให้มนุษย์แสดงออกอย่างมีทิศทางและเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยมีแรงขับหรือการกระตุ้นจากภายในตัวบุคคล และสิ่งจูงใจที่เกิดจากการจูงใจภายนอก

แรงจูงใจมีความสำคัญมากต่อบุคลากรทุกคนในองค์กร โดยเฉพาะผู้บริหารองค์กรควรมีเทคนิควิธีการสร้างแรงจูงใจ โดยมีสิ่งจูงใจเพื่อกระตุ้น หรือเร้าให้ผู้ใช้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานเกิดความปรารถนา หรือความต้องการ จนกระทั่งผู้ใช้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติกิจกรรม หรือดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

องค์ประกอบแรงจูงใจมี 2 ประการ (สัมมา รชนีชัย, 2553, หน้า 135-136) คือ
 1) องค์ประกอบภายนอก ได้แก่ สิ่งแวดล้อมภายนอกที่อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
 2) องค์ประกอบภายใน ได้แก่ ความต้องการ, เจตคติ, ค่านิยม และความวิตกกังวล

การจูงใจออกเป็น 2 ประเภทคือ (จันทร์ธานี สงวนนาม, 2553, หน้า 253-254) 1) การจูงใจภายใน และการจูงใจภายนอก

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (อ้างในเจริญผล สุวรรณโชติ, 2551 และ ทิมมิกา ทิมเนตร, 2558, หน้า 32-38) กล่าวว่า ทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ปัจจัยแรกจะนำไปสู่ความพอใจ (Satisfaction) และอีกปัจจัยคือ ความไม่พอใจ (Dissatisfaction) โดยความพึงพอใจ กับความไม่พึงพอใจ ซึ่งปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factors)

อับราฮัม เอช. มาสโลว์ (ชนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550 : อ้างอิงจาก Abraham H.Maslow, 1954 : 80 – 106) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Maslow's General Theory of Human & Motivation)

โดยมาสโลว์ ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลาย สมมติฐานดังกล่าวมีความเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้ 1) ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) 2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (security or safety needs) 3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (belonging and love needs) 4) ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization)

ทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี (ERG Theory) (Alderfer, 1972 อ้างโดย ทิมมิกา ทิมเนตร, 2558, หน้า 40-41) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดยไม่ได้คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าสิ่งใดเกิดก่อนเกิดหลัง หรืออาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ แต่ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้ 1) ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence Needs (E)) 2) ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs (R)) 3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs (G))

ทฤษฎีการจูงใจของ McClelland (เนตรพัฒนา ยาวีราช, 2550 : หน้า 145-146) ได้อธิบายถึงทฤษฎีความต้องการของแมกคลีแลนด ซึ่งศึกษาถึงความต้องการของบุคคลที่มีอยู่เสมอในชีวิตว่ามี 3 ด้าน คือ 1) ความต้องการบรรลุความสำเร็จ (n' Ach) 2) ความต้องการทางสังคม (n' Aff) 3) ความต้องการอำนาจ (n' Pow)

ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforce Theory) เมธา หริมเทพาธิป (2561) ทฤษฎีการเสริมแรงของสกินเนอร์ (Reinforcement theories of motivation) สกินเนอร์ได้นำเสนอการใช้การเสริมแรงเพื่อการจูงใจบุคคลให้เกิดพฤติกรรมใหม่ ทำพฤติกรรมซ้ำหรือหยุดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ตั้งเป็น law of effect โดยมองการเสริมแรงเป็น 2 ด้าน ได้แก่ การเสริมแรงทางบวก (Positive reinforcement) และการเสริมแรงทางลบ (Negative reinforcement)

แนวคิดที่เกี่ยวกับการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดของ ฮีเมอรัสัน (Harrington Emerson) (1913) : เอกวินิต พรหมรักษา (2555) ได้นำแนวคิดของ Emerson มาเสนอไว้ภายใต้หัวข้อทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูงไว้ดังนี้ 1) กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน 2) ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน 3) ให้คำแนะนำที่ดี ที่ถูกต้องสมบูรณ์ 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม 6) มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ 7) มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ 8) มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา 9) ผลงานได้มาตรฐาน 10) ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ 11) มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน สำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอซึ่ง สมพิศ สุขแสน (2556 : หน้า 35)

ได้เขียนในเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้ 1) ความนับไว 2) ความถูกต้องแม่นยำ 3) ความรู้ 4) ประสบการณ์ 5) ความคิดสร้างสรรค์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรองกาญจน์ ทองสุข (2554) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกละแคะและด้านการรับรู้ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด ได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ค่อนข้างดี พิจารณาจากการที่แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและด้านรายย่อย ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจในระดับปานกลาง ซึ่งแม้ว่าแรงจูงใจจะยังไม่ได้ดีถึงในระดับที่สูง แต่ความสำคัญของแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน เป็นแรงขับหรือแรงผลักดันให้บุคลากรมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการทำงาน พุ่มเท เสียดสะและทำงานอย่างเต็มที่ และเต็มความสามารถ

ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน อายุ รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือสิ่งเร้าให้เกิดความพึงพอใจแล้ว จะปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและเกิดประสิทธิภาพ

นัยนา สุภาพ (2557) ศึกษา “ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท พี.เอส.อินทรมันท์ แอนด์ คอนสตรัคชัน จำกัด” ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทพี.เอส.อินทรมันท์ แอนด์คอนสตรัคชัน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก.

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ จำนวน 110 คน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์

จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน โดยนำข้อมูลส่วนนี้ไปวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) แบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ โดยนำข้อมูลในส่วนนี้ไปวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นวิเคราะห์แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ เชียงใหม่ ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 โดยมากมีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 ส่วนใหญ่สถานะ โสด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 ส่วนมากมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 โดยมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 และส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 7 จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ส่วนมากมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2

2. ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ สรุปรวม มีระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย

ระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านความก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.25$) รองลงมาคือด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.23$) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{x} = 4.15$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.12$) ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.11$) ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{x} = 3.94$) และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ($\bar{x} = 3.93$) ตามลำดับ

3. ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ สรุปรวม มีระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{x} = 4.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และการเข้าร่วมกิจกรรม ($\bar{x} = 4.49$) รองลงมาคือ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ($\bar{x} = 4.34$) ด้านคุณภาพงาน ($\bar{x} = 4.26$) ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ($\bar{x} = 4.17$) และด้านการเป็นผู้นำ ($\bar{x} = 4.08$) ตามลำดับ

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) โดยด้านความรับผิดชอบส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด (มีค่า Beta เท่ากับ 0.271) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (มีค่า Beta เท่ากับ 0.244) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (มีค่า Beta เท่ากับ 0.184)

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านความก้าวหน้า รองลงมาคือด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจโดยตรง สามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานได้ รวมถึงสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นแรงจูงใจที่กระตุ้นในการทำงานและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน เช่น การมอบหมายงานที่ยากให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานได้แสดง

ความสามารถ ทักษะในการทำงาน เมื่องานนั้นสามารถทำงานลุล่วงได้สำเร็จจะทำให้เขาเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง และเห็นคุณค่าของงานนั้น ซึ่งในขณะเดียวกันเมื่อเขาทำงานประสบผลสำเร็จก็ต้องให้การยกย่อง ชมเชย และได้รับโอกาสความก้าวหน้าในงาน (Herzberh, 1959) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ อูซา เฟื่องประยูร (2558, หน้า 98) ที่ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในเขต อำเภอท่าใหม่ ซึ่งได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ศศิมาศ หอมบุญมา (2558, หน้า 74) ที่ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูโรงเรียนกลุ่มโรงเรียนมัธยม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันอยู่ระดับมากเช่นกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ จุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์ และประสพชัย พสุนนท์ (2559, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ในองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุน กรณีศึกษา: สถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วยความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร

2. ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ สรุปรวม มีระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และการเข้าร่วมกิจกรรม รองลงมาคือ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ และด้านการเป็นผู้นำ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานศึกษาของ ชญานิชฐ์ บุญนาค (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานตามกฎระเบียบอยู่ในระดับสูง และผลงานวิจัยของ กิติภัส เฟื่องศรี (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ผลงานการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ของจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับดี และผลงานวิจัยของ ธัญญ์ณฉวี รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553 : บทคัดย่อ)

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ พบว่าแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท

บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ในระดับมาก ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ชญาณิชฐ์ บุญนาค (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานหลังการปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์กรของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานตามกฎระเบียบอยู่ในระดับสูง และผลงานวิจัยของ กิติ ภัต เเพ็งศรี (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ พัฒนาชุมชนผลงานการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พัฒนา ชุมชน ของจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับดี และผลงานวิจัยของ ธัญญ์ณัชช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553 : บทคัดย่อ)

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ด้านปัจจัยจูงใจ

1. องค์กรให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ สนับสนุนการทำงานเป็นทีม ได้คำแนะนำ จากพี่ ๆ ผู้ใหญ่มากประสบการณ์ ไข้แก้ไขปัญหาการทำงานได้เป็นอย่างดี
2. ด้านการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ควรปรับปรุงเรื่องการเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงาน ให้ได้ มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถ การเลื่อนตำแหน่งควรมีความเป็นธรรมและเหมาะสม

ด้านปัจจัยค่าจูน

1. ควรปรับปรุงระบบการขึ้นเงินประจำปีให้เป็นไปอย่างก้าวหน้า และมีประสิทธิภาพโดยรวม
2. ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ควรปรับปรุงในเรื่องของค่าทำงานล่วงเวลา ให้เหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยจะศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้กับพนักงานทั้งองค์กร เพื่อให้ทราบถึงแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนภายในองค์กร เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรขององค์กรในภาพรวมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2563). ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2563. จาก : <https://www.bam.co.th/about-us/>

กานดา คำมาก. (2555). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้า. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

จตุรภัทร ประชุม. (2559) . ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยบูรพา

คารินทร์ ปฏิเมธีภรณ์. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากร ในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าแบบอิสระ บธ.ม. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกรณีศึกษาบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงาน จังหวัดปทุมธานี, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นัยนา สุภาพ. (2557). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท พี.เอส.อินทรมันท์แอนด์คอนสตรัคชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อุษา เพ็ญประชูร. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในเขต อำเภอท่าใหม่. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ศศิมาศ หอมบุญมา. (2558). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูโรงเรียน กลุ่มโรงเรียนมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร. งานนิพนธ์, มหาวิทยาลัยบูรพา