

**ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์
ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)**

ว่าที่ร้อยตรี เจริญวิทย์ จักรกุล



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Factors Effecting Working Performance of Real Estate Appraisers at
the Collateral Operation Center, Bangkok Bank Public
Company Limited**

Acting 2 Lt. Jaroenwit Jakkun

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2017

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคา
อสังหาริมทรัพย์ ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ชื่อและนามสกุล ว่าที่ร้อยตรี เจริญวิทย์ จักรกุล
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2561

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



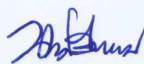
(อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์)

ประธานกรรมการ



(อาจารย์ ดร.กฤษิพัฒน์ ชาญกิจ)

กรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์
ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผู้ศึกษา ว่าที่ร้อยตรี เจริญวิทย์ จักรกุล รหัสนักศึกษา 2593000611 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จำกัด (มหาชน) (2) ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จำกัด (มหาชน) และ (3) ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จำกัด (มหาชน)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษา จำนวน 58 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วงระหว่างน้อยกว่า 30 ปีลงมา จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพ โสด อายุในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงระหว่าง 1-10 ปี และตำแหน่งพนักงานหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ เอก 10 และการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก และ (3) ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการจูงใจ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระดับความสำคัญค่อนข้างมาก ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจ ศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

Independent Study title: Factors Effecting Working Performance of Real Estate Appraisers at the Collateral Operation Center, Bangkok Bank Public Company Limited

Author: Acting 2 Lt. Jaroenwit Jakkun; **ID:** 2593000611; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr.Boriboon Pinprayong; **Academic year:** 2017

Abstract

The objectives of these researches were: (1) to determine working performance of real estate appraisers at the Collateral Operations Center, Bangkok Bank Public Company Limited; (2) to determine motivational factors of real estate appraisers at the Collateral Operations Center, Bangkok Bank Public Company Limited; and (3) to determine motivational factors affecting working performance of real estate appraisers at the Collateral Operations Center, Bangkok Bank Public Company Limited.

The population used in this study was real estate appraisers at the Collateral Operations Center, Bangkok Bank Public Company Limited, in a total of 58 people. The research instrument was a questionnaire. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and the Pearson Product-Moment Correlation.

The research results indicated as follows: (1) the majority of the population was males aged below 30 years old, graduated with a Bachelor's degree, single, possesses work period between 1-10 years, and worked as real estate appraisers in level 10 with working performance at high level. (2) Motivational factors in the work environment and motivational factors in the satisfier factors were significant for performance efficiency at a high level. (3) Motivational factors in the satisfier factors were significant for performance efficiency at a quite high level of importance with a high number of positive correlation coefficient at a significance level of 0.01.

Keywords: Performance efficiency, Operational factors, Motivational factors, Collateral Operations Center, Bangkok Bank Public Company Limited

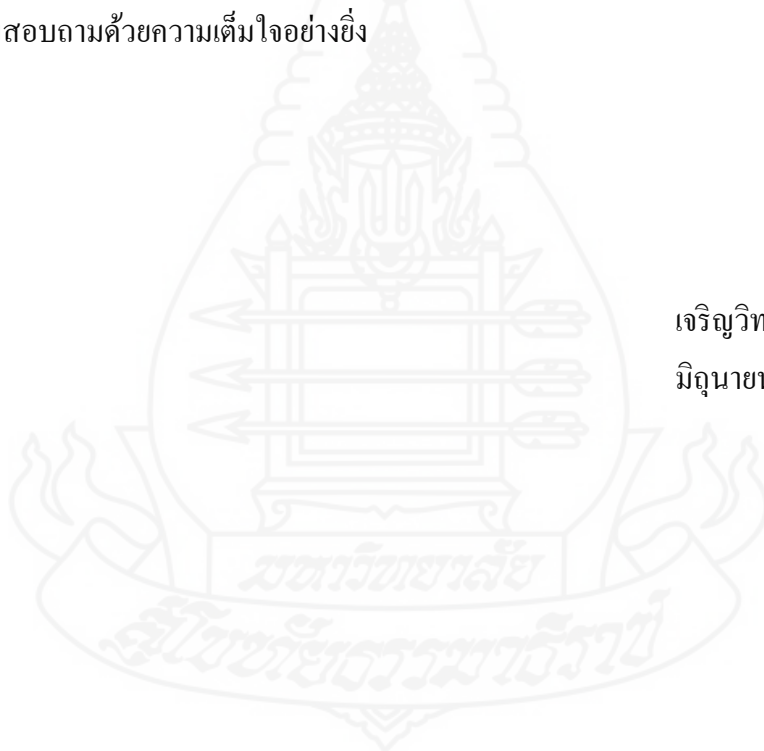
กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากท่านอาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ และอาจารย์ ดร.กฤษพัฒน์ ชาญกิจ ที่กรุณาให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ ช่วยตรวจสอบแก้ไขอย่างต่อเนื่องตลอดมา ตั้งแต่เริ่มการศึกษาจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราชทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทั้งในด้านทฤษฎีและการนำมาประยุกต์ปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ให้กำลังใจในการศึกษา รวมทั้งพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ภายในศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ได้ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามด้วยความเต็มใจอย่างยิ่ง

เจริญวิทย์ จักรกุล

มิถุนายน 2561



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	21
ข้อมูลทั่วไปของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานประเมินราคา อสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	49
ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ของศูนย์ปฏิบัติการ หลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	52
ตอนที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	56
ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ของ ศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	63
ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจ และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	67
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
สรุปการศึกษา	68
อภิปรายผล	74
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	82
ประวัติผู้ศึกษา	90

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 49
ตารางที่ 4.2	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 50
ตารางที่ 4.3	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา 50
ตารางที่ 4.4	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส 51
ตารางที่ 4.5	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ที่ปฏิบัติหน้าที่เก็บธนาคาร 51
ตารางที่ 4.6	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน 52
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านคุณภาพที่มีความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 53
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านปริมาณงานที่มีความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 53
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านเวลาที่มีความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 54
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมที่มีความสำคัญ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 55
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 56
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน 57
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน 58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารจัดการที่มีความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	58
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์ที่มีความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	59
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยจิตใจด้าน โอกาสที่จะเติบโต ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	60
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบที่มี ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	61
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยจิตใจด้านความก้าวหน้าที่มี ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	61
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยจิตใจด้านการยอมรับที่มีความสำคัญ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	62
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จของงานที่มี ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	63
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านความสำเร็จที่มีความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	64
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านอำนาจที่มีความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	65
ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านความสัมพันธ์ที่มีความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	66
ตารางที่ 4.24 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการ ปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านจิตใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	67

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	3
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพ 8	8
ภาพที่ 2.2 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow และทฤษฎีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (McClelland)	15
ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ (Peterson & Plowman) ...	20
ภาพที่ 2.4 กระบวนการเกิดการจูงใจ	21
ภาพที่ 2.5 กระบวนการจูงใจ	24
ภาพที่ 2.6 กระบวนการในการจูงใจ	26
ภาพที่ 2.7 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg	27
ภาพที่ 2.8 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg กับ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow	28
ภาพที่ 2.9 ปัจจัยที่ทำให้คนไม่พึงพอใจกับปัจจัยที่ทำให้คนพึงพอใจ	30
ภาพที่ 2.10 โครงสร้างองค์การธนาคารกรุงเทพ จำกัด	34
ภาพที่ 2.11 ผังองค์การศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	39



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากสถานการณ์ของโลกมีการเปลี่ยนแปลงในหลายๆด้าน ทำให้องค์การภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสนใจและความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลง เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้า สำหรับธุรกิจด้านสถาบันการเงินของประเทศไทย เป็นธุรกิจการแข่งขันค่อนข้างสูง กลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยนวัตกรรมทางการเงิน และศักยภาพของบุคลากร ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินธนาคารขนาดใหญ่ของประเทศไทย ที่เน้นการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าของธนาคารทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และการให้บริการแก่ลูกค้าในทุกด้าน ศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานหลักหน่วยงานหนึ่งในการสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการประเมินราคาและการรับราคาอสังหาริมทรัพย์และสิ่งอำนวยความสะดวก การทำนิติกรรมอสังหาริมทรัพย์และสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การปฏิบัติการในแต่ละครั้ง หน่วยงานจะมีการจัดส่งพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์จะลงพื้นที่ที่จะทำการประเมินหลักทรัพย์ ตามที่มีการนัดหมายกับลูกค้า และจัดทำรายงานประเมินราคาหลักทรัพย์ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ตามจรรยาบรรณวิชาชีพขององค์กรธนาคาร เพื่อเสนอต่อหน่วยงานหลักด้านสินเชื่อของธนาคารในการดำเนินงานต่อไป

เนื่องจากการแข่งขันในการให้บริการด้านสินเชื่อของธุรกิจธนาคารในประเทศไทย มีการแข่งขันกันสูงอย่างต่อเนื่อง และมีอิทธิพลสูงต่อการดำเนินธุรกิจของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทำให้ปริมาณงานในการประเมินหลักทรัพย์มีจำนวนสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมูลค่าของหลักทรัพย์มีการผันแปรตามสภาพของเศรษฐกิจของประเทศ และต้องการผลการประเมินหลักทรัพย์ที่มีความถูกต้อง แม่นยำสูง และตรงเวลาตามเป้าหมายที่กำหนด จากปัจจัยต่างๆ นั้นส่งผลต่อพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ทำให้ได้รับปริมาณเพิ่มมากขึ้นจากเดิมวันละ 2 ราย เป็นวันละ 5-6 รายต่อวัน ทำให้การทำรายงานประเมินราคานั้นมีความล่าช้า เสรีไม่ทันตามเป้าหมายที่

SLA กำหนด ประกอบกับทางสาขาค้นเรื่องมาเร่งงานประเมินเพื่อที่จะนำไปอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ารวดเร็วเพื่อให้ทันต่อการแข่งขัน ทำให้การทำรายงานประเมินที่ออกไปแต่รายลูกค้านั้นมีความเสี่ยงต่อความผิดพลาดสูง ไม่ว่าจะเป็นด้านตัวเลข โหนดที่ดิน ราคาประเมินประเมินที่ออกไปไม่สะท้อนราคาท้องตลาด การตรวจสอบตำแหน่งที่ตั้งของที่ดินผิดพลาดเนื่องมาจากการต้องการงานรวดเร็ว ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อสถานะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งทางด้านกายภาพ และด้านจิตวิทยา

ดังนั้น จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น เพื่อรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีเป้าหมายในการนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานภายในศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

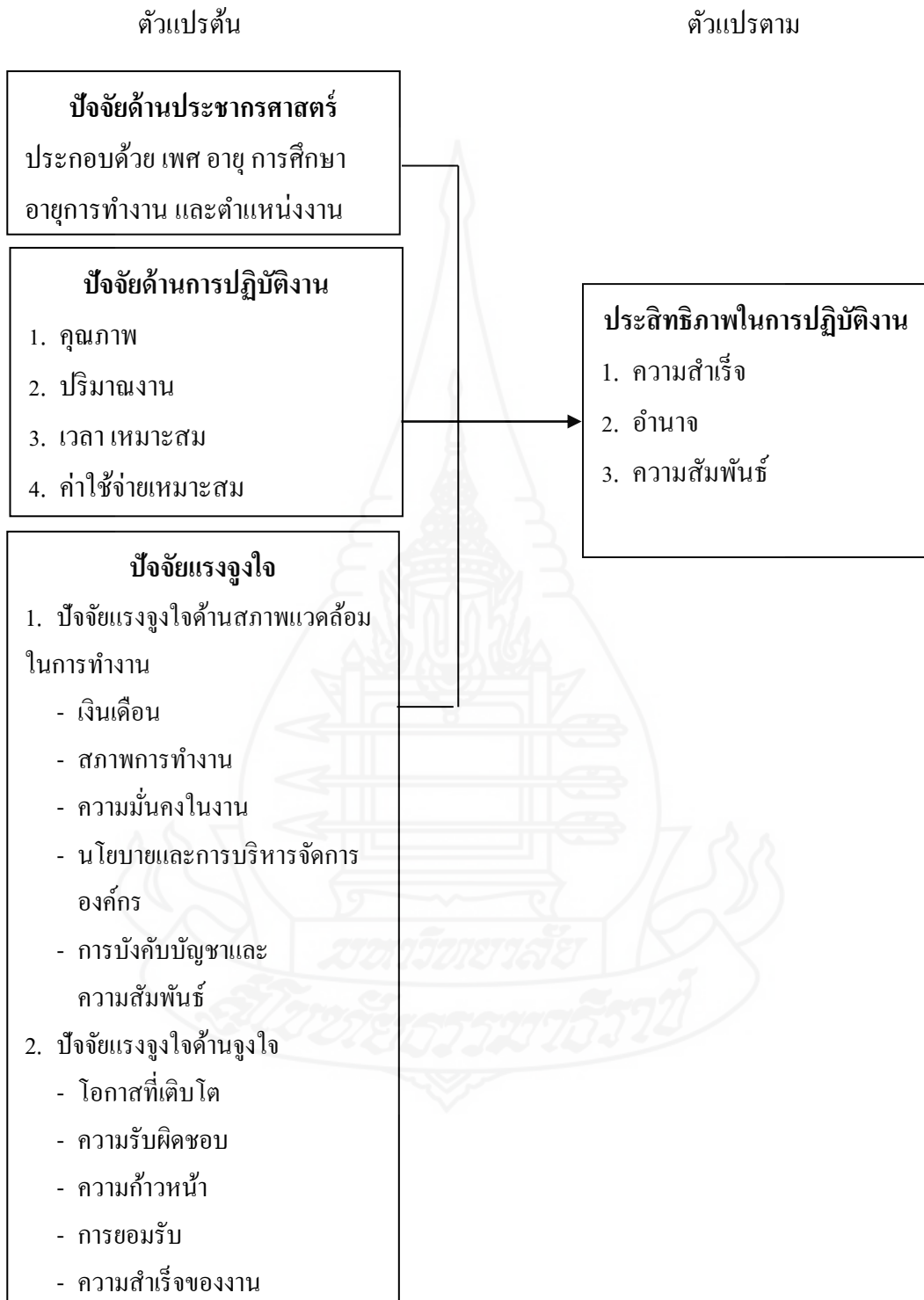
2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จำกัด (มหาชน)

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จำกัด (มหาชน)

3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

- 4.1 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 4.2 ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 4.3 ปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ พนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น 58 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ได้ในส่วนของตัวแปรต้น

5.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

5.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

หรือข้อมูลจากเอกสาร เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำราวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย การศึกษาค้นคว้าอิสระ เป็นต้น

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาใช้เวลาในการศึกษาค้างนี้ตั้งแต่ วันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2561

5.4 ขอบเขตด้านสถานที่ สถานที่ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้างนี้ คือ ศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ที่มีตำแหน่งตั้งแต่ พนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ชั้นตรี 7 ตรี 8 โท 9 เอก 10 เอก 11 ที่มีหน้าที่รับผิดชอบประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

6.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จเสร็จสิ้น ตรงตามเป้าหมายโดยมีวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ งานต้องมีคุณภาพ ปริมาณงาน เวลาและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ประกอบด้วย

6.2.1 คุณภาพ หมายถึง ผลงานที่ผลิตออกมานั้นถูกต้องรวดเร็ว มีมาตรฐานตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

6.2.2 ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนชิ้นงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติ คือ จำนวนรายงานประเมินราคาที่ออกมากับจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานต้องเหมาะสม

6.2.3 เวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้นต้องถูกต้อง รวดเร็วและมีความเหมาะสม

6.2.4 ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องมีความเหมาะสม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่องค์กรได้ ประหยัด มีกำไร

6.3 ปัจจัยแรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลงานที่ออกมานั้นประสบความสำเร็จ โดยแบ่งออกเป็น

6.3.1 ปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายนอก จะต้องมียู่ภายในองค์กรทุกแห่ง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจการทำงาน ประกอบด้วย

1) **เงินเดือน** หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน หรือสิ่งอื่นๆ ที่ได้จากการปฏิบัติงาน

2) **สภาพการทำงาน** หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ทำเลที่ตั้ง และความสะอาดของสถานที่ทำงาน ล้วนส่งผลต่อสภาพการทำงาน

3) **ความมั่นคงในงาน** หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่หรือสถานที่ในการปฏิบัติงานมีความมั่นคงถาวร

4) **นโยบายและการบริการจัดการองค์กร** หมายถึง กฎระเบียบ แบบแผนและความสามารถในการบริหารจัดการลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ตามการบังคับบัญชา

5) **การบังคับบัญชาและความสัมพันธ์** หมายถึง สภาพที่ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ และยังรวมไปถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

6.3.2 ปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรงและยังเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของพนักงานทำงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสุขและความกระตือรือร้นในการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) **โอกาสที่จะเติบโต** หมายถึง โอกาสในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมในการปฏิบัติงานและยังส่งเสริมในเรื่องการเลื่อนขั้นตำแหน่งงานให้สูงขึ้นอีกด้วย
- 2) **ความรับผิดชอบ** หมายถึง การได้รับวางใจให้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จ
- 3) **ความก้าวหน้า** หมายถึง การพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งและเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน
- 4) **การยอมรับ** หมายถึง ผลจากความสำเร็จที่เกิดขึ้นและการให้ความสำคัญยกย่องชมเชยการปฏิบัติงานและแสดงความชื่นชมยินดีในความสามารถ เมื่อมีการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ
- 5) **ความสำเร็จงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานนั้นบรรลุผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในองค์การ

6.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานหรือความสำเร็จของงานตรงตามวัตถุประสงค์ โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพในเรื่องของ

- 6.4.1 **ความสำเร็จ** หมายถึง ความปรารถนาที่จะให้บรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ต้องการ
- 6.4.2 **อำนาจ** หมายถึง ความปรารถนาในการควบคุมและมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น
- 6.4.3 **ความสัมพันธ์** หมายถึง การทำงานอย่างใกล้ชิดด้วยสัมพันธภาพ และความเป็นเพื่อน รวมไปถึงการช่วยเหลือและการยอมรับ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อนำข้อเสนอแนะและแนวทางในการทำงานจากการศึกษาครั้งนี้ มาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

7.2 เพื่อนำผลจากการศึกษาครั้งนี้มาปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ของศูนย์ปฏิบัติการหลักทรัพย์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและ ค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4. ข้อมูลทั่วไปของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและ ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

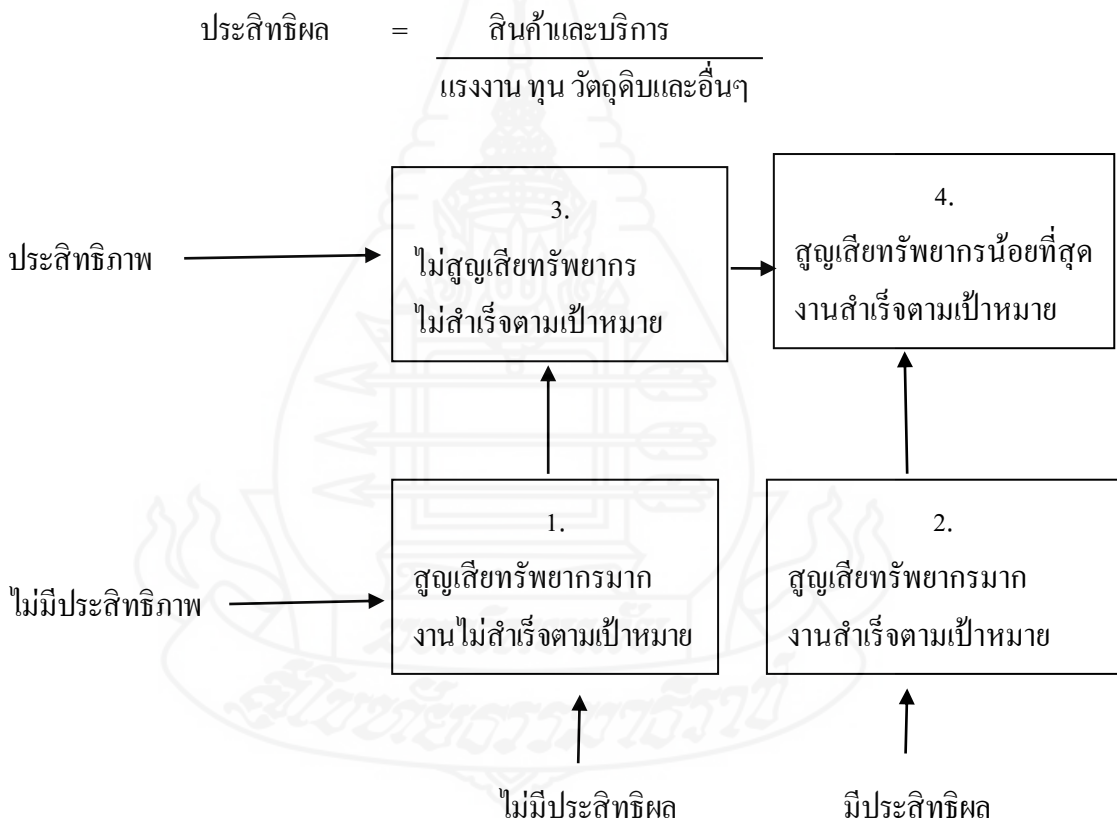
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) ได้ให้ความหมาย ของคำว่าประสิทธิภาพไว้ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงาน และคำว่าปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินงานไปตามระเบียบแบบแผน การกระทำเพื่อให้เกิดความชำนาญ

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2560: 2) ได้กล่าวถึงคำว่า ประสิทธิภาพ ไว้ว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และ ผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะ เป็นระยะเวลา ทรัพยากรแรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็น ผลสำเร็จ และถูกต้อง

การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ก้าวหน้าขึ้นในอนาคต โดยใช้ความรู้ทางด้านการบริหารและการจัดการทรัพยากรมนุษย์มาประยุกต์เป็นหลักและทิศทางสำหรับความก้าวหน้าขององค์กรในอนาคต เป็นระบบที่องค์กร จะต้องจัดรูปแบบให้เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสร้างกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับองค์กร

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไปและสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ การทำงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เป็นความสัมพันธ์ของต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้กับผลที่เกิดขึ้น



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพ

ที่มา: คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2560)

ความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพ มี 4 ประการ ดังนี้

- 1) ความไม่มีประสิทธิภาพและความไม่มีประสิทธิผล หมายถึง การทำงานไม่สำเร็จตามเป้าหมายและสูญเสียทรัพยากรไปโดยเปล่าประโยชน์
- 2) ความไม่มีประสิทธิภาพแต่มีประสิทธิผล หมายถึง การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดโดยสูญเสียทรัพยากรมาก
- 3) มีประสิทธิภาพแต่ไม่มีประสิทธิผล หมายถึง การทำงานที่ไม่สำเร็จตามเป้าหมายแต่ไม่สูญเสียทรัพยากร
- 4) มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล หมายถึง การทำงานที่สำเร็จตามเป้าหมายและใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า และประหยัด

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงเป็นดัชนีที่ใช้วัดความสำเร็จขององค์กรว่าองค์กรเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้นได้ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าหรือไม่

โดยหลักการแล้ว ผู้ศึกษาขอกล่าวสรุปว่า องค์กรควรพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กันไป ซึ่งในความเป็นจริงมักพบว่า มีองค์กรจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง กล่าวคือ องค์กรบางแห่งอาจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่พบว่าการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง เช่น การใช้จ่ายเรื่องวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน รวมทั้งแรงงานบุคลากรมากเกินไปหรือเกินความจำเป็น ในขณะที่องค์กรอาจมีประสิทธิภาพในการทำงานดี แต่อาจไม่มีประสิทธิผล เช่น องค์กรจะสามารถผลิต ผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ โดยมีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง แต่ไม่สามารถขายสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งย่อมมีผลกระทบต่อเป้าหมายกำไร การเติบโต การอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นแล้วระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผลควรเกิดขึ้นพร้อมกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จิตติมา อัครชิตพิงส์ (2556) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กร องค์กรประกอบสำคัญ 4 ประการ

- 1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เช่น สภาพคล่องทางการเงิน การธนาคาร กำลังซื้อของลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงของสังคม
- 2) สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ นโยบายวิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กร ที่จะกำหนดทิศทางในการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศในการทำงาน

3) ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การทางด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ เงินทุน อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และศักยภาพขององค์การ โดยเฉพาะด้านบุคคลถือเป็นหัวใจหลักในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ โดยองค์ประกอบของตัวบุคคลที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน มีดังนี้

- (1) ประสิทธิภาพและอุดมการณ์
- (2) บุคลิกภาพ
- (3) ความต้องการ
- (4) ค่านิยม
- (5) การมีเป้าหมายที่เหมาะสมกับชีวิตและการทำงาน
- (6) ความสามารถในการสำรวจตนเอง
- (7) ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน
- (8) การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2556) (อ้างถึงใน นุกุล ชูทอง, 2559: 44) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้ว่า การปฏิบัติงานใดๆ โดยมีตัวแปรหลักๆ จำแนกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่เป็นตัวแปรใช้เข้าไปในการปฏิบัติงาน (Input) อันได้แก่ เงิน เครื่องจักร และวัตถุดิบ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

Poister (1987) (อ้างถึงใน นุกุล ชูทอง, 2559: 45) มองว่าประสิทธิภาพเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตที่ได้รับ โดยมีประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า หรือมองไปที่ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายทั้งหมดกับประโยชน์ทั้งหมดของโครงการ โดยมุ่งที่จะเพิ่มผลลัพธ์ในระดับสูงต่อหนึ่งหน่วยการลงทุนหรือมุ่งจะลดต้นทุนต่ำที่สุดต่อหน่วยผลลัพธ์คงเดิม

Herbert A. Simon (1960: 180-181) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้บริการเข้าไปด้วย เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

$$E = \text{ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)}$$

$$O = \text{ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)}$$

$$I = \text{ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)}$$

$$S = \text{ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)}$$

จากความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากนักวิชาการต่างๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาพอสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ประหยัดและมีประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรในระยะยาว ซึ่งประสิทธิภาพจะต้องควบคู่ไปกับประสิทธิผลเสมอ โดยประสิทธิผลนั้นจะหมายถึงผลสำเร็จของการดำเนินงาน

1.2 ลักษณะองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

คานาย อภิปรัชญาสกุล (2560: 4-5) คือ การนำองค์กรนั้นไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรธุรกิจ ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นได้ องค์กรที่ประสบความสำเร็จแบบยั่งยืนและมีประสิทธิภาพนั้น จะเห็นได้ว่าองค์กรเหล่านี้มิได้มีเพียงแค่สินค้าและบริการที่ดีเท่านั้น แต่ต้องมีการบริหารจัดการที่ดีผ่านผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถที่ดี ทักษะและความชำนาญ เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างดี โดยคุณลักษณะขององค์กรที่ดีและมีประสิทธิภาพควรมีลักษณะประกอบด้วย 9 ประการ ดังนี้

- 1) มีเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน บุคลากรที่อยู่ในองค์กรต้องรู้เป้าหมายขององค์กรตนว่าทำอะไรเพื่ออะไร โปร่งใส ไม่มีวาระซ่อนเร้น รู้หน้าที่ตนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ คุณค่า นโยบายขององค์กร
- 2) สายการบังคับบัญชา ที่หลากหลายและสายการบังคับบัญชาสั้น ซึ่งต้องให้เกิดความเหมาะสมไม่ซับซ้อนสายงานกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร
- 3) มีฐานข้อมูลที่มาสนับสนุนในการบริหารงาน ฐานข้อมูลองค์กรจะต้องมีฐานข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร มีประวัติต่างๆ การทำงานมีอุปกรณ์และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- 4) ระบบการจัดการบุคลากรที่ไม่มาก โดยนำเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วย เช่น คอมพิวเตอร์ ใช้ฐานข้อมูลมาดำเนินการและไม่ใช้กรรมการตัดสินใจ เพราะถ้ามีกรรมการหลายชุดงานจะยิ่งซ้ำ ลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นออก
- 5) เน้นการปฏิบัติที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ องค์กรจะต้องดำเนินการให้น่าเชื่อถือ ถูกต้อง และโปร่งใสตรวจสอบได้ ผู้บังคับบัญชาสามารถพูดให้คนอื่นเข้าใจง่าย พูดแล้วต้องเกิดประโยชน์กับองค์กรและเป็นข้อคิดในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
- 6) การตลาดและการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้มาติดต่อองค์กรหรือลูกค้า รับประทานข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับองค์กร

7) ความร่วมมือและทำงานเป็นทีม มีแข่งขันตลอดเวลา ต้องร่วมมือร่วมใจและทำงานเป็นทีม สามัคคี ซึ่งความร่วมมือนี้จะเป็นการประหยัดพลังงานเพื่อค่าใช้จ่ายที่น้อยลง และต้องปรับปรุง มุ่งมั่นการทำงานเพื่อองค์กรของตัวเอง

8) เน้นมูลค่าในการทำงานของแต่ละตำแหน่ง และดำเนินการตามนโยบายอย่าง แน่วแน่ที่สำคัญ คือ การแบ่งงานที่ชัดเจน ก็จะบรรลุผลของงานและความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9) ต้องทำงานเพื่อองค์กรและรักองค์กรของตนเอง ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองโดยมิชอบ โดยต้องคำนึงถึงผลประโยชน์องค์กรสูงสุดด้วย

1.3 ความจำเป็นที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

องค์กรนั้นเกิดจากการที่มนุษย์ตั้งแต่ 2 มารวมตัวกันเกิดเป็นกลุ่มและมีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านธุรกิจ ด้านศาสนา ด้านการศึกษา ด้านประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ปัจจุบันมีการขยายตัวขององค์กรเนื่องจากสาเหตุ 4 ประการ ดังนี้

- 1) สิ่งแวดล้อมเดิมจะเป็นแบบสังคมชนบทแต่ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นสังคมเมือง
- 2) เนื่องจากมนุษย์มีการสร้างแรงจูงใจในการดำเนินชีวิต การอยู่ร่วมกัน มีการกำหนดความสัมพันธ์ต่างๆ ขึ้นซับซ้อนมากขึ้น
- 3) เมื่อมีองค์กรขึ้นระยะหนึ่ง ก็มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยและปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรของตัวเองให้อยู่รอดได้ในสภาพปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง
- 4) วิวัฒนาการของเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะทางด้านคอมพิวเตอร์และการเพิ่มขึ้นของประชากรก็ต้องการขยายตัว และระดับความต้องการขององค์กรเพิ่มขึ้น

1.4 ประโยชน์ของการทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ของการทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ จะประกอบด้วย

- 1) ประโยชน์ต่อองค์กร มีการจัดการเหมาะสมบรรลุตามวัตถุประสงค์และมีความเจริญก้าวหน้า บุคลากรทำงานไม่ซ้ำซ้อน ไม่มีแผนงานมากเกินไป เพื่อจะได้ลดต้นทุนและองค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้
- 2) บริหารงานง่าย สะดวก คล่องตัว รู้หน้าที่และความรับผิดชอบของตน มีการแบ่งงานที่เหมาะสมจะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าการแข่งขันกันทำงานไม่ถูกเอาเปรียบ และพนักงานก็เข้าใจความสัมพันธ์ของตนเองกับบุคคลฝ่ายอื่นและสามารถประสานงานกันได้

3) การสร้างผู้นำที่เก่งและมีความสามารถ การที่จะบริหารให้คนเก่งเหล่านั้นอยู่ในองค์กรได้ต้องรู้ว่าใครมีแวจะอยู่กับองค์กรมีความจงรักภักดี ต้องมีการสนับสนุน ตัวอย่างเช่น การให้โบนัส โบนัสก็เป็นสิ่งตอบแทนการทำงานถ้าเขาทำงานที่จะสามารถพัฒนาและมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพของเขาได้หรือว่าสร้างความเจริญให้กับองค์กรได้ก็ต้องมีการพัฒนาเป็นพิเศษ มีการให้สิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้งานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ

4) การพัฒนาคนในหน่วยงาน ถือเป็นหัวใจหลักสำคัญที่บ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและความก้าวหน้าในองค์กร โดยการส่งไปอบรมให้ตรงกับสาขาที่เขาถนัด ถ้าอบรมมาแล้วแต่ไม่ประสบความสำเร็จให้เขาเลือกว่าชอบงานไหน ต้องทำงานในสิ่งที่ตนเองชอบและมีความถนัด บางคนถูกกับงานก็จะมีการใช้ศักยภาพทั้งหมดออกมาได้ ฉายแวของการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็สามารถพัฒนาบุคลากรนั้นให้ตรงกับเป้าหมายขององค์กรได้

5) การทำงานเป็นทีม คือ การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้ากับบุคลากร โดยโมเดลการทำงานเป็นทีม (A model of an Effective Team) ประกอบด้วยแนวคิด 5 ด้าน

(1) การมีทิศทาง (Direction) หมายถึง ทีมงานที่มีทิศทางในการดำเนินงาน มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ คุณค่า กลยุทธ์ และเป้าหมายที่ชัดเจน มีการจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง มีโครงสร้างการประสานงานที่เน้นความผูกพันของสมาชิกในทีม

(2) ภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้นำที่ดีจะต้องมีการจัดสรรเวลาอย่างเต็มที่ที่จะร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บุคลากรยอมรับ ได้รับความไว้วางใจของผู้นำ รับฟังสมาชิกในทีม ทำให้สมาชิกหรือบุคลากรรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของและยึดมั่นในทีมงานร่วมกัน

(3) มีโครงสร้าง (Structure) การทำงานที่ชัดเจนและเหมาะสม แบ่งบทบาทและความรับผิดชอบชัดเจน โครงสร้างไม่ใหญ่มากเกินไป

(4) กระบวนการทำงาน (Process) กระบวนการในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ พิจารณาตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน ปัจจัยนำออก และผลสะท้อนกลับ

(5) การสร้างบรรยากาศ (Atmosphere) ที่ดีในการทำงานให้พนักงานมีความรู้สึกในทางเชิงบวก มีการประเมินผลการดำเนินงานและหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2558: 169)

1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาทฤษฎีความต้องการ ใฝ่สัมฤทธิ์ (McClelland) ดังนี้

นิตินพ ภูตะโชติ (2559: 194-196) ได้กล่าวว่า David C. McClelland ได้เสนอแนวคิดว่าคนเราจะมีความต้องการพื้นฐานอยู่ 3 ประการ หรือเรียกว่า Three needs theory ซึ่งประกอบไปด้วยรายละเอียด ดังนี้

1) ความต้องการด้านอำนาจ (Need for power) มนุษย์เรานั้นมีความปรารถนาที่จะมีอำนาจเหนือผู้อื่น และมีความต้องการที่จะควบคุมชี้นำบังคับบัญชาผู้อื่นให้ปฏิบัติงานตามคำสั่งของตนเอง แต่ก่อนที่จะเป็นเช่นนั้นได้ เขาจะต้องมีอำนาจและตำแหน่งหน้าที่สูง

จึงเกิดความสนใจที่จะแสวงหาอำนาจเพื่อจะได้มีอิทธิพลเหนือคนอื่น ในการบริหารงานในองค์กรจะเปิดโอกาสให้พนักงานเจริญก้าวหน้าในอาชีพและสามารถเลื่อนตำแหน่งไปถึงผู้บริหารสูงได้ บุคลากรจึงมีความพยายามที่จะแข่งขันกันเพื่อจะได้ตำแหน่งและอำนาจ

ความต้องการด้านอำนาจจะมีทั้งผลดีและผลเสีย ถ้าความต้องการด้านอำนาจเพื่อที่จะใช้ให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีตามเป้าหมายขององค์กรถือเป็นผลดี แต่ถ้าใช้อำนาจเพื่อตอบสนองความต้องการด้านผลประโยชน์ส่วนตัวจะเกิดผลเสียต่อองค์กรมากกว่า

2) ความต้องการทางด้านสังคม (Need for affiliation) เป็นความต้องการที่อยากจะมี ความผูกพันร่วมกันคนอื่น หรือความต้องการที่จะมีเพื่อน มีสังคมและต้องการเป็นที่รักของบุคคลอื่น ดังนั้น บุคคลจะแสวงหามิตรภาพ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น บุคคลดังกล่าวจะ ถูกจูงใจให้ทำงานที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร งานด้านประชาสัมพันธ์ เพราะเขาจะได้มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคคลเหล่านี้จะไม่ชอบทำงานเพียงคนเดียว

ความต้องการทางด้านสังคม (McClelland) จะมีลักษณะคล้ายกับความ ต้องการด้านสังคมของ (Maslow) ตามภาพดังนี้

ทฤษฎีของ Maslow	ทฤษฎีของ McClelland
ความต้องการความสำเร็จ	ความต้องการด้านความสำเร็จ
ความต้องการยกย่อง	ความต้องการด้านอำนาจ
ความต้องการด้านสังคม	ความต้องการด้านสังคม
ความต้องการทางด้านความปลอดภัย	
ความต้องการพื้นฐาน	

ภาพที่ 2.2 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow และทฤษฎีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (McClelland)

ที่มา: เจษฎา นกน้อย (2560: 115)

3) ความต้องการด้านความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ บุคลากรกลุ่มนี้จะให้ความสำคัญกับความสำเร็จของงานเป็นอย่างมาก จะมีลักษณะดังนี้

- (1) ผู้ที่ชอบทำงานอิสระมีความรับผิดชอบสูง
- (2) มีการกำหนดเป้าหมายให้เหมาะสมกับความสามารถของตนเพื่อที่จะไปให้ถึงเป้าหมายนั้น

- (3) เน้นเรื่องการบรรลุเป้าหมาย
- (4) มีความต้องการข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานที่ทำไปแล้ว
- (5) มีความเต็มใจที่ทำงานหนักและมีความพยายามสูง
- (6) แสวงหาความท้าทายและกล้าเสี่ยงอย่างมีเหตุผล

ตามทฤษฎีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ David C. McClelland ที่ระบุความต้องการทั้ง 3 ด้าน พบว่า ทุกคนมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น คนที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูง จะมีความต้องการทางสังคมต่ำ และในทางกลับกันสำหรับคนที่มีความต้องการด้านสังคมสูงก็มักจะมีความต้องการด้านความสำเร็จต่ำ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญพิจารณาในเรื่องการจูงใจพนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามมา

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2560: 88) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ David C. McClelland โดยพบว่า การฝึกอบรมพนักงานเพื่อกระตุ้นแรงจูงใฝ่สัมฤทธิ์ โดยวิทยากรจะมีการสอนงานและเน้นทำให้สำเร็จ จะทำให้เกิดชัยชนะและช่วยให้เกิดการเรียนรู้ว่าจะทำอย่างไรเพื่อที่จะต้องการความสำเร็จสูง โดยมีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับส่วนบุคคล การให้ข้อมูลย้อนกลับและความเสี่ยงระดับปานกลาง มีข้อเสนอว่าในงานที่ต้องการคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ควรเลือกใช้คนที่มีความตั้งใจสูงทำงานให้ประสบความสำเร็จ

ธงชัย สันติวงษ์ (2537) (อ้างถึงใน วรรณเพ็ญ มูลสุวรรณ, 2558: 100-101) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความสำเร็จของ McClelland เพิ่มเติม โดยมองคนมีความต้องการอยู่ 3 ประการ

1) ต้องการความสำเร็จ มักมีการตั้งเป้าหมายของงานไว้ค่อนข้างสูง เป็นบุคคลที่ชอบทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง สนใจในความสำเร็จของงานตามที่ตั้งใจไว้เป็นสำคัญ มากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน

2) ความต้องการด้านอำนาจ ความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และมุ่งพยายามแสดงออกเพื่อที่จะมีอำนาจควบคุมเหนือทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม บุคคลประเภทนี้ชื่นชมต่ออำนาจเป็นอย่างมาก พยายามใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่นหาว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือ

3) ต้องการมีสายสัมพันธ์ ให้ความสำคัญต่อไมตรีจิตและสายสัมพันธ์ต่อกัน และหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากบุคคลอื่น คนประเภทนี้แสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมมากที่สุด

จากการศึกษาทฤษฎีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (McClelland) ผู้ศึกษาขอสรุปว่า ปัจจัยประสิทธิภาพ ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านอำนาจ และด้านความสัมพันธ์ ถือเป็นสิ่งทีบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องการในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์องค์การ ทั้งนี้ ปัจจัยทั้ง 3 ข้อ ต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผลงานก็จะมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) ได้ให้ความหมายของคำว่า ปฏิบัติไว้ว่า การดำเนินการไปตามแบบแผน เช่น การปฏิบัติราชการ กระทำให้เกิดความชำนาญ ส่วนคำว่า งาน หมายถึง สิ่งหรือกิจกรรมที่ทำ มักใช้ควบคู่กับคำว่า การ เช่น การงาน

กิติพันธ์ รุจิกุล (2529) (อ้างถึงใน ทศพร จิริกิจวิบูลย์, 2556: 14) ได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานไว้ว่า การปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิด ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร จะทำให้ผู้นำมีความสนใจ ความรู้และทักษะต่อบทบาทหน้าที่ที่ต่างกัน

สุณี เลิศแสวงกิจ และมาลัย ม่วงเทศ (2555: 2-3) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึงความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน การดำเนินงานภายในองค์กร เพื่อให้ผลงานบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งองค์กรที่ไม่สามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายได้ย่อมขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นความจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรจึงมีความจำเป็น ดังนี้

1. เพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ
2. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพจะทำให้พนักงานทุกระดับร่วมกันรับผิดชอบในหน้าที่ของตน
3. มุ่งก่อให้เกิดการจัดการที่ทันสมัย เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรจากรูปแบบเดิมสู่รูปแบบใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกระบวนการดำเนินงาน
4. เพื่อให้องค์กรเอาชนะคู่แข่งขั้นทางธุรกิจและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยใช้กลยุทธ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย
5. เพื่อให้องค์กรดำรงอยู่ท่ามกลางสภาพการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในปัจจุบัน

จัดซ์ (Judge, 1995) (อ้างถึงใน อรรถกัญญา พงษ์พิมาย, 2557: 42) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในอาชีพเป็นผลบวกทางด้านจิตใจและผลสัมฤทธิ์ในการทำงานและยังได้เสนอแนวความคิดของความสำเร็จในอาชีพประกอบไปด้วย

1. ความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัย เป็นความสำเร็จในอาชีพที่วัดได้และมองเห็นได้ชัดเจน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การขึ้นตำแหน่ง
2. ความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัย คือ การรับรู้ของบุคคลว่าประสบความสำเร็จในอาชีพอันประกอบไปด้วยความพึงพอใจในงาน คือ ความสุขและภาวะเชิงอารมณ์ทางบวกอันเป็นผลมาจากการประเมินผลงานประสบการณ์การทำงานของบุคคลรวมไปถึงความพึงพอใจในอาชีพ

ภาสกร เรืองวานิช (2558: 222) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพความสำเร็จ คือ การดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จได้อย่างดี ตามวัตถุประสงค์ โดยผลผลิตที่ออกมาดีที่สุด มากที่สุดและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประโยชน์ในการดำเนินงาน

Gilmer (1971: 280-283) (อ้างถึงใน สายสมร อิศระอาด, 2557) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 10 ประการ ไว้ว่า

1. ลักษณะของงานที่ทําคํประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงานหากได้ทำงานที่ถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ
2. การนิเทศงาน มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานนั้นมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการลาออกและการขาดงานได้ ในเรื่องนี้ Gilmer พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย
3. ความมั่นคงในงาน ได้แก่ ความสามารถในการทำงานตามหน้าที่และการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา สำหรับคนที่มีความรู้่น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญมาก
4. เพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์ภายใน ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงานชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในองค์กร พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการด้านนี้สูงกว่าผู้มีอายุน้อย
5. สภาพการทำงาน หมายถึง แสง สี เสียง ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโงมการทำงาน ความสะอาด สุขอนามัยของสถานที่ทำงาน ถือเป็นส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของงานที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและจะขาดมิได้

6. ค่าจ้าง มักก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจซึ่งผู้ชายจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญมากกว่าผู้หญิง ผู้ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน คือ การเลื่อนตำแหน่งและหน้าที่การงานให้สูงขึ้นและได้รับสิ่งตอบแทนตามความสามารถในการทำงาน

8. ลักษณะทางสังคม เกี่ยวข้องกับความต้องการทางสังคม หรือการทำให้สังคมยอมรับและก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจก็ได้

9. การติดต่อสื่อสาร การรับส่งข้อความหรือคำสั่งการทำงานจากผู้บังคับบัญชา หรือการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร องค์กรประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการดำเนินงาน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าบำเหน็จ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการอาหารและที่อยู่อาศัย หรือวันหยุดพักผ่อนต่างๆ เป็นต้น

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2560: 132) ได้กล่าวถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สภาพใดๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม สภาพแวดล้อมที่เป็นรูปธรรมหรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สภาพต่างๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น อาคาร สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เป็นต้น ส่วนสภาพแวดล้อมที่เป็นนามธรรมหรือสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ได้แก่ ความรู้ ความคิด ความรู้สึกต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นของตนเองหรือของคนอื่นก็ตาม ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานถือเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ยังช่วยเสริมสร้างผลผลิตทั้งทางปริมาณและคุณภาพ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาขอสรุปได้ว่าการปฏิบัติงาน หมายถึง ภารกิจหน้าที่บุคลากรที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคุมดูแลตำแหน่งทางสังคมในสถาบันหรือองค์การธุรกิจ ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดๆ ในองค์การก็ตาม มีหน้าที่ต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ภารกิจหน้าที่ที่กำหนดไว้ เพื่อการบรรลุผลสำเร็จขององค์การ และแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์การ

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยเน้นไปที่ทฤษฎีปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (Peterson – Plowman) ตามลักษณะตัวแปรต้นที่ระบุไว้ในกรอบแนวคิดการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

Peterson & Plowman (1989) (อ้างถึงใน อุทิสน์ วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้ขอสรุป คำว่า องค์ประกอบของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ อย่างคุ้มค่า และมีความพึงพอใจในผลงานนั้น โดยผลงานที่ออกมาจะต้องถูกต้อง รวดเร็ว มี มาตรฐาน และผลงานที่ออกมานี้ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้เข้ามาใช้บริการของ องค์กรด้วย
2. ปริมาณงาน (Quantity) จะต้องเป็นไปตามที่คาดหวังและวัตถุประสงค์ของ องค์กรโดยผลงานที่ปฏิบัติงานนั้นมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายที่ บริษัทได้วางไว้
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม หลักการ ต้องพัฒนาเทคนิคในการดำเนินงานให้มีความสะดวก รวดเร็วและเหมาะสม เพื่อ ตอบสนองความต้องการขององค์กรและลูกค้า
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เหมาะสม จะต้องลงทุนน้อยเน้นผลกำไรมาก ที่สุดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในเรื่องค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิต และใช้ ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์เทคโนโลยี เป็นต้น

องค์ประกอบของการปฏิบัติงาน (Peterson & Plowman)

1. คุณภาพของงาน (Quality)
2. ปริมาณงาน(Quantity)
3. เวลา (Time)
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เหมาะสม

ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ (Peterson & Plowman)

ที่มา: อุทิสน์ วีระศักดิ์การุณย์ (2556)

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2560: 6) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ว่าคำว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือ บริการในปริมาณหรือคุณภาพที่เหมาะสมและมีต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการผลิต

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาขอสรุปว่า ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ถือเป็นหัวใจหลักสำคัญที่องค์กรต้องให้ความสนใจและใส่ใจ และยังเป็นที่ยอมรับว่ามนุษย์หรือคนถือเป็นทรัพยากรที่มีค่า ดังนั้น ต้องมีการเสริมสร้างความต้องการในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยการส่งเสริมการเรียนรู้ เพิ่มการอบรมพัฒนาทักษะ เพื่อให้มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา บุคลากรที่ผ่านการอบรมมาแล้ว จะทำให้ผลงานและการปฏิบัติขององค์กรมีประสิทธิภาพทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งการประเมินคุณภาพของงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพนั้นสามารถวัดได้จากปัจจัยทั้ง 4 ด้าน คือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการดำเนินงาน เป็นต้น

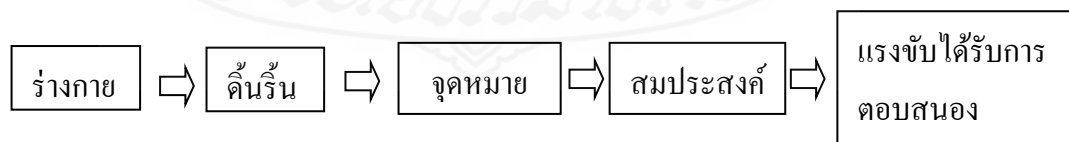
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

3.1 ความหมายของแรงจูงใจ

การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า แรงจูงใจ ไว้ดังนี้

David a. Decenzo (2002) (อ้างถึงใน นิตพล ภูตะ โขติ, 2559: 184) ได้กล่าวว่า การจูงใจเป็นกำลังใจในการกระทำบางสิ่งบางอย่างของแต่ละบุคคล โดยมีเงื่อนไข ซึ่งการกระทำดังกล่าวสามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของแต่ละบุคคล

เจษฎา นกน้อย (2560: 112) ได้กล่าวว่า การควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ โดยผ่านการควบคุมความต้องการ (Needs) แรงขับ (Drives) ความปรารถนา (Desired) ที่มนุษย์พยายามดิ้นรนให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ซึ่งอาจเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติหรือการเรียนรู้ก็ได้ โดยการจูงใจเกิดขึ้นจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล โดยมีกระบวนการดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 กระบวนการเกิดการจูงใจ

ที่มา: เจษฎา นกน้อย (2560: 112)

สำหรับการจูงใจนั้นผู้บริหารมีเป้าหมายหลัก 4 ประการ คือ

1. ความยินยอมคือความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่ม และความพยายามของตัวพนักงาน
2. ความผูกพัน คือความเชื่อมโยงหรือความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร
3. ความพึงพอใจ คือผลสะท้อนของความรู้สึกว่าได้รับการเติมเต็ม เช่นการได้รับทำงานที่มีโอกาสแสดงความรู้ความสามารถ และทำงานได้อย่างบรรลุเป้าหมาย
4. ผลกระทบ คือการสูญเสียพนักงานที่มีความรู้ความสามารถซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการดึงศักยภาพในตัวตนออกมาอย่างเต็มที่

วรพจน์ บุษราคัมวดี (2556: 162) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจคือพลังในการผลักดันให้มนุษย์มีพฤติกรรมและกำหนดเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย โดยคนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมาย ส่วนคนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรมหรือล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย

Newstrom (2014) (อ้างถึงใน เจษฎา นกน้อย, 2560: 113) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ คือผลรวมจากปัจจัยภายนอกและภายในตัวของพนักงาน ซึ่งส่วนใหญ่พนักงานมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยพฤติกรรมดังกล่าวจะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้ ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับปัจจัย 3 ประการ คือ

1. การมุ่งที่พฤติกรรมของพนักงาน เช่นการเคารพผู้บังคับบัญชา ความคิดสร้างสรรค์ ความมีน้ำใจ การตรงต่อเวลา
2. ระดับของความพยายามของพนักงาน เพื่อที่จะมั่นใจได้ว่าพนักงานได้ทำหน้าที่ของตนเองได้ดีที่สุด คู่มีค่ากับสิ่งที่องค์กรตอบแทน
3. ความตั้งใจคือการกระทำซ้ำๆ บ่อยๆ ไม่ย่อท้อ แม้จะเป็นงานที่ยากลำบาก ซึ่งจะส่งผลให้สามารถทำงานนั้นได้ในที่สุด

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2556: 29) กล่าวว่า แรงจูงใจคือ ความตั้งใจของบุคคลที่จะทำบางสิ่งบางอย่างและมีเงื่อนไข คือ ความสามารถในการกระทำเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในความจำเป็นต้องการ (Need) ของบุคคลนั้น ส่วนคำว่า ความจำเป็นต้องการ หมายถึง สิ่งขาดแคลนทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งทำให้ผลที่จะเกิดขึ้นเป็นความพึงพอใจได้

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2557: 5-50) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจไว้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมบุคคล คือ สิ่งที่บุคคลแสดงออกมา เป็นผลมาจากแรงจูงใจภายในระหว่างบุคคลซึ่งส่งผลต่อการทำงาน โดยผู้บริหารอาจเสริมแรงจูงใจทางบวกและทางลบ เช่น การให้รางวัล และการลงโทษ

2. ความสามารถของบุคคล คือ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น บุคคลมีความสามารถหรือทักษะด้านการพูด หากบุคคลมีความสามารถด้านใดแล้วย่อมทำให้เกิดแรงจูงใจได้เป็นอย่างดี

3. การจูงใจ เป็นอิทธิพลภายในตัวบุคคลที่จะผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมต่างๆ เช่น การขึ้นเงินเดือนพนักงาน ทำให้การจูงใจบรรลุผลสำเร็จ ยังมีส่วนช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน อันเนื่องมาจากค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น

4. ข้อจำกัดด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นข้อจำกัดในการดำเนินงานเนื่องจากสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งข้อจำกัดดังกล่าวส่งผลต่อการทำงานในทางลบ เช่น ไฟฟ้าหรือแสงสว่างไม่เพียงพอ ทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง

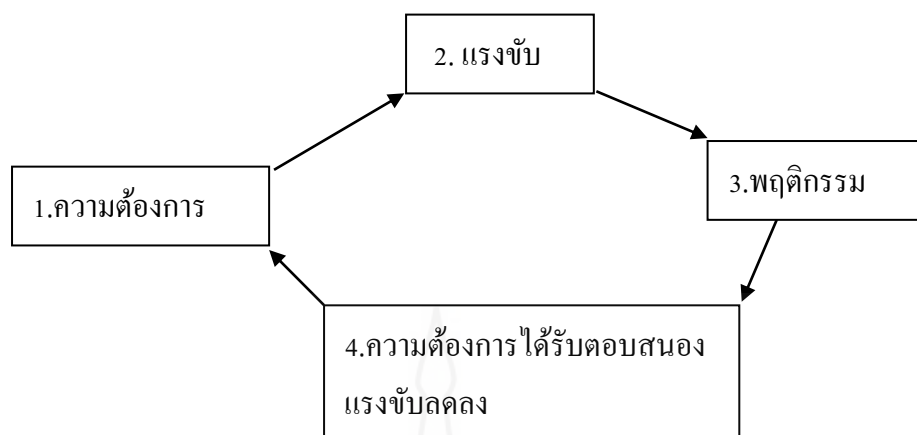
รัตติกรณ์ จงวิศาล (2560: 69) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ความต้องการ (Needs) เป็นสภาวะการขาดสมดุลบางอย่างของบุคคล อาจจะเป็นทางด้านร่างกาย เช่น ความต้องการทางด้านปัจจัย 4 หรือการยอมรับชื่อเสียงเกียรติยศ

2. แรงขับ (Drives) เป็นสิ่งเร้าหรือแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการ เมื่อบุคคลมีความต้องการก็จะเกิดแรงขับ ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางเพื่อตอบสนองความต้องการ

3. สิ่งจูงใจ (Incentive) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลดึงดูด กระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามเป้าหมาย

4. ความต้องการได้รับการตอบสนอง เมื่อบุคคลมีความต้องการตามเป้าหมายที่ได้รับการตอบสนองหรือเกิดความพึงพอใจแล้วแรงขับก็จะลดลง แต่ถ้าพฤติกรรมนั้นยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้แรงขับก็ยังไม่ลดลง แต่จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการนั้นต่อไป



ภาพที่ 2.5 กระบวนการงูใจ

ที่มา: รัตติกรณ์ จงวิศาล (2560: 69)

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2560: 63) ได้กล่าวว่า แรงงูใจคือสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมนั้น ด้วยคนที่มีแรงงูใจสูง จะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายนั้นด้วยจิตใจสูง ไม่ลดละต่อความพยายาม จะไม่แสดงพฤติกรรมหรือล้มเลิกการกระทำนั้นก่อนเป้าหมายสำเร็จ

แรงงูใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เช่น การยอมรับจากผู้อื่น การยกย่องชมเชย เป็นต้น

โดยองค์ประกอบของการงูใจนั้นเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพราะมนุษย์นั้นมีความต้องการ ซึ่งทำให้เกิดความไม่สมดุลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดแรงขับหรือแรงงูใจ เพื่อที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น ไปสู่เป้าหมายที่สามารถตอบสนองความต้องการนั้น เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองแล้วแรงขับก็จะลดพลังลงทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานต่อไป

1. ความต้องการ (Needs) เกิดจากการขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งในตัวบุคคล เป็นการขาดความสมดุลกันทั้งทางร่างกายและสภาพแวดล้อม

2. แรงผลักดันที่เกิดขึ้น (Drives) เมื่อบุคคลมีความต้องการและมีพลังสูงขึ้นแรงขับหรือแรงงูใจก็จะสูงขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพยายามอย่างแรงกล้าที่จะกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

3. เป้าหมาย (Goals) คือ จุดมุ่งหมายของพฤติกรรมเมื่อได้บรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะทำให้บุคคลลดแรงขับและความต้องการลง

จากความหมายของแรงจูงใจ จากนักวิชาการต่างๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาขอสรุปว่า แรงจูงใจคือ ความพยายามของบุคคลในการกระทำการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตนเอง เป็นการตอบสนองความต้องการทั้งภายใน ได้แก่ ตอบสนองในเรื่องปัจจัย 4 น้ำ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค หรือตอบสนองในเรื่องความรักและเกียรติยศชื่อเสียง เป็นต้น ส่วนภายนอก ได้แก่ การบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ วิสัยทัศน์ พันธกิจ คุณค่า นโยบาย เป้าหมาย ดังนั้น แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้นักงานทำงานให้แก่องค์กรจนประสบความสำเร็จ

3.2 ความสำคัญของการจูงใจ

วรพจน์ บุษราคัมวดี (2556: 163) ได้กล่าวถึงความสำคัญ ดังนี้

1. การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้กับบุคคล พลังเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงาน ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมทำให้เกิดความกระตือรือร้นเพื่อให้ทำงานสำเร็จ
2. การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้แก่บุคคล ความพยายามดังกล่าวจะส่งผลให้บุคคลมีความมานะ อดทน คิดค้นและแสวงหาวิธีการต่างๆจากการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานมากที่สุด
3. การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ขึ้น ซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและมุ่งมั่นในงานที่ตนรับผิดชอบ
4. การจูงใจ ช่วยเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล การเปลี่ยนแปลงการทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการคิดค้นวิธีการทำงานที่ดี ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีความเจริญก้าวหน้า มุ่งมั่นพยายามแก้ไขงานให้ดีขึ้น

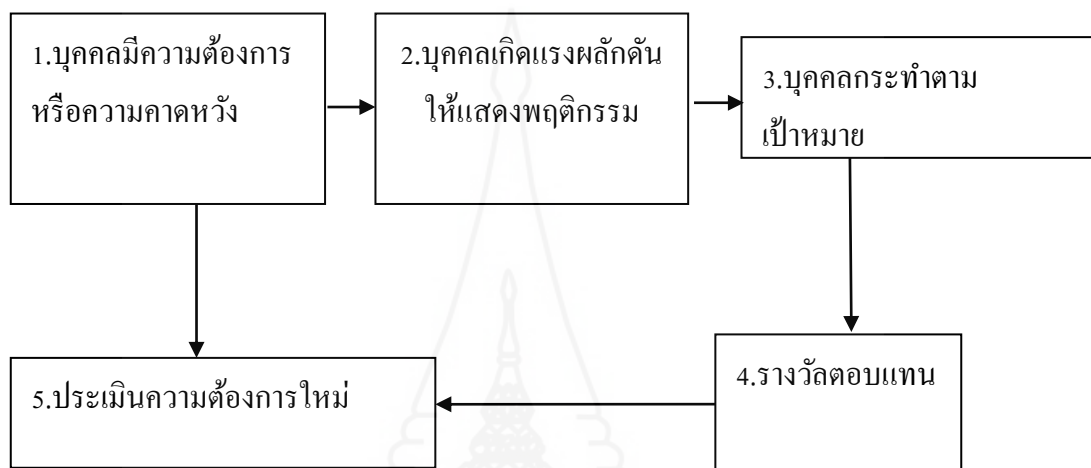
สรุปความสำคัญ of แรงจูงใจตามความเห็นของผู้ศึกษา คือ การจูงใจมีความสำคัญช่วยให้การดำเนินงานสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ยังเป็นการกำหนดทิศทางและการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

3.3 กระบวนการในการจูงใจ

ราณี อิศัยกุล (2557: 10) ได้กล่าวถึงกระบวนการในการจูงใจ โดยมีองค์ ประกอบ ดังนี้

1. บุคคลมีความต้องการหรือความคาดหวัง เช่น ความต้องการทางด้านร่างกาย และสังคม
2. ความต้องการเปรียบเสมือนแรงผลักดันให้เกิดความพยายามกระทำ

3. มีเป้าหมายเป็นตัวกำหนดทิศทางให้แสดงพฤติกรรม
4. บุคลากรจะได้รับรางวัลตอบแทนจากการแสดงพฤติกรรมที่องค์การต้องการ
5. เมื่อบุคคลได้รับรางวัลตอบแทนแล้ว จะประเมินว่ารางวัลที่ตอบแทนเพียงพอกับความต้องการหรือไม่



ภาพที่ 2.6 กระบวนการในการจูงใจ

ที่มา: ราณี อธิชัยกุล (2557)

3.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ทฤษฎีแรงจูงใจ โดยเน้นไปที่ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Herzberg) ตามลักษณะตัวแปรต้นที่ระบุไว้ในกรอบแนวคิดการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

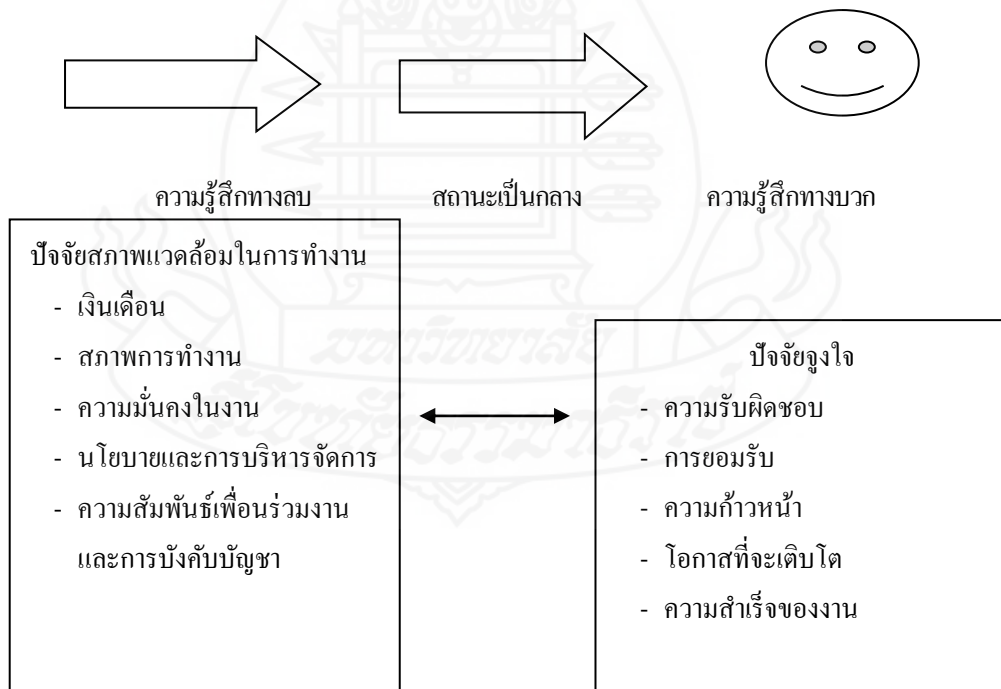
Hodgetts and Heger (2008) (อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2560: 81-84) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg (Two-Factor Theory) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ปัจจัยไฮยีน (Hygiene Factors) ปัจจัยไฮยีนมีชื่ออีกชื่อหนึ่งเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกลงในทางลบ ประกอบไปด้วย เงินเดือน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหารจัดการ องค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหัวหน้าและลูกน้อง รวมไปถึงเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น เป็นเพียงปัจจัยพื้นฐานเหมือนกับปัจจัยสุขอนามัยของร่างกายที่เป็นเพียงการป้องกัน แต่ไม่ได้ทำให้เจริญเติบโตหรือแข็งแรง

Herzberg อธิบายว่า ถ้าเราให้ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน เราไม่ได้ทำให้คนมีแรงจูงใจ เพียงแต่ป้องกันความไม่พึงพอใจ แต่อย่างไรก็ตาม Herzberg เชื่อว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานนี้มีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น ถ้าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานได้รับการตอบสนองจนพึงพอใจ คนจะทำงานได้โดยใช้ความสามารถร้อยละ 80 น้อยกว่าความสามารถทั้งหมดของพวกเขา แต่ถ้าพวกเขาไม่พึงพอใจ ก็จะใช้ความสามารถเพียงร้อยละ 60 ผลการปฏิบัติงานก็จะลดลง ดังนั้น ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานจะไม่ได้ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น เพียงแต่ป้องกันผลผลิตที่ลดลง

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึทางบวก ประกอบไปด้วยความรับผิดชอบ การยอมรับ ความก้าวหน้า โอกาสที่จะเติบโต ความสำเร็จของงาน

Herzberg เชื่อว่าปัจจัยจูงใจเป็นตัวที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน เป็นสิ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น เช่น ก่อนการจูงใจพนักงานใช้ความสามารถร้อยละ 80 แต่เมื่อเราใช้ตัวจูงใจ เช่น การยอมรับ ความก้าวหน้า โอกาสที่จะเติบโต จะทำให้การปฏิบัติงานของพวกเขาอาจเพิ่มเกือบที่จะเต็มศักยภาพของพวกเขา กล่าวโดยสรุปปัจจัยจูงใจทำให้ศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูง



ภาพที่ 2.7 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

มีการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg กับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow ซึ่งพบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะเปรียบเทียบได้กับความต้องการ 3 ชั้นแรกของ Maslow คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านความปลอดภัย และความต้องการทางด้านสังคม ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่จะลดหรือเพิ่มความพึงพอใจ แต่ไม่ได้นำไปสู่แรงจูงใจ ส่วนปัจจัยจูงใจจะเปรียบเทียบได้กับความต้องการ 2 ชั้นสูงสุดของ Maslow คือ ความต้องการด้านการได้รับการนับถือ และความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ดังภาพที่ 2.8

5. ความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเอง	- ตัวงานเอง - ความสำเร็จ - โอกาสที่จะเติบโต	ปัจจัยจูงใจ
4. ความต้องการได้รับนับถือ	- ความรับผิดชอบ - การยอมรับ - ความก้าวหน้า	
3. ความต้องการทางด้านสังคม	- ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและลูกน้อง - การบังคับบัญชา	ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ความต้องการความปลอดภัย	- นโยบายการบริหารภายในองค์กร - ความมั่นคงในงาน	
1. ความต้องการด้านร่างกาย	- เงินเดือน - สภาพการทำงาน	

ภาพที่ 2.8 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg กับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow

ที่มา: Daiton และคณะ (2000: 65) (อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2560: 84)

วิเชียร วิทษอุดม (2556: 6-11) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจทั้ง 2 ด้าน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยที่จะสร้างความไม่พึงพอใจในการที่ทำงาน ถ้าหากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้แล้วก็เป็นกรสร้าง ความไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้

1.1 นโยบายและการบริหารองค์การ นโยบายขององค์การที่จะไม่ส่งเสริมความเจริญเติบโตขององค์การและของตัวพนักงาน การทำงานที่ซับซ้อน การบริหารงานที่ไม่เป็นระบบการใช้อำนาจอิทธิพลระหว่างบุคคลภายในองค์การ

1.2 การปกครองบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ผู้บังคับบัญชาขาดความเป็นธรรม ลำเอียง อคติ ขาดความรู้ความสามารถในการบริหารงาน

1.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีช่องว่างมากเกินไป ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถเข้าถึงได้ ขาดความเป็นกันเอง ขาดความอบอุ่น

1.4 สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทำเลที่ตั้ง ขาดวัสดุครุภัณฑ์ อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมของบุคคลต่างๆ ภายในองค์การต่างคนต่างอวดดี แข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่างคนต่างเอาตัวรอด ทับถมเพื่อนร่วมงาน เอารัดเอาเปรียบ

1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ศรัทธา เชื่อถือ ไม่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทำตัวว่างความเจริญของหน่วยงาน

1.7 เงินเดือน เงินเดือนค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ การเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งช้าเกินไป เป็นผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

2. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่กระตุ้นจูงใจที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้พนักงานใช้ความสามารถและความพยายามที่จะได้ผลงาน รวมไปถึงปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจดียิ่งขึ้น

2.1 ความสัมฤทธิ์ผล การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคไปได้ลุล่วงเสมอ ย่อมจะรู้สึกมีความพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั่วไป ในสังคมให้ความสำคัญ ยกย่องชมเชย แสดงความชื่นชมในผลงานและความสามารถ

2.3 ลักษณะงาน งานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่า เป็นงานที่ต้องใช้ความคิด แปลกใหม่

2.4 ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ถ้าได้รับเกียรติและความไว้วางใจ มอบหมายให้รับผิดชอบให้ทำงานนั้นๆ อย่างอิสระเสรี ให้โอกาสทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่ต้องควบคุมมากเกินไป

2.5 ความก้าวหน้าในงาน ถ้าได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้น ก็จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2.6 ความเจริญเติบโต ถ้ามีโอกาสที่จะเจริญเติบโต โอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงาน ก็จะเป็นการจูงใจให้พนักงานทำงานให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ปัจจัยที่ทำให้คนไม่พึงพอใจ (ปัจจัยอนามัย)	ปัจจัยที่ทำให้คนพึงพอใจ (ปัจจัยจูงใจ)
<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายและการจัดการบริษัท - เทคนิคการควบคุมดูแล - เงินเดือน - ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล - ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา - ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา - สภาพการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสำเร็จในการทำงาน - การได้รับการยอมรับนับถือ - ลักษณะของงาน - ความรับผิดชอบ - ความก้าวหน้า - การเติบโต

←—————→

สูง ความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจ สูง

ภาพที่ 2.9 ปัจจัยที่ทำให้คนไม่พึงพอใจกับปัจจัยที่ทำให้คนพึงพอใจ

ที่มา: วิเชียร วิทยอุดม (2556: 6-9)

การนำทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง ต้องมีการดำเนินการดังนี้

1. พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยที่พนักงานจะได้รับปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอ โดยพิจารณาค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสม
2. จะต้องป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานที่การจัดระบบการสื่อสารให้ติดต่อกันได้ 2 ช่องทาง คือ จากผู้บริหารถึงพนักงานและจากพนักงานกลับไปยังผู้บริหาร
3. จัดให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจสูงในการทำงาน ด้วยการจ่ายค่าจ้างในอัตราที่สูง มีหลักประกันในอาชีพและการทำงานที่ดี
4. จัดให้พนักงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งจะต้องมีตำแหน่งหน้าที่ที่เพียงพอสำหรับความก้าวหน้าของพนักงานที่มีผลงานดี ความประพฤติดี เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารที่จะต้องวางแผน จัดกรอบอัตราค่าจ้าง โดยกำหนดเป็นแผนระยะสั้น 1-3 ปี และแผนระยะยาว 5 ปี

จากการศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg สามารถผู้ศึกษาสรุปว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยจูงใจทั้ง 2 ปัจจัยนี้ ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์การ โดยแบ่งออกเป็น

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่จะสร้างความไม่พอใจในงานที่ทำถ้าหากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองปัจจัยเหล่านี้แล้ว ก็จะเป็นการสร้างความไม่พึงพอใจ และไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 1.1 เงินเดือน คือ ค่าตอบแทนที่จะได้รับจากการทำงาน คือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอันดับ 1 ใ้จูงใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ และยังบ่งชี้ถึงฐานะทางสังคม เป็นเครื่องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์
 - 1.2 สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน บรรยากาศ ทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงาน การอำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมากหรือน้อยและความยากง่าย ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
 - 1.3 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน คือ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและมั่นคง โดยมีองค์ประกอบและผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน
 - 1.4 นโยบายและการบริหารจัดการองค์การ คือ กฎระเบียบที่ช่วยให้บริหารจัดการภายในองค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีทิศทางการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

1.5 การบังคับบัญชาและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างและความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงสังคมในการทำงาน ซึ่งความสัมพันธ์ทั้ง 2 ส่วนนี้ต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามมา

2. บังคับใจ เป็นปัจจัยที่กระตุ้นการจูงใจที่มีประสิทธิภาพที่จะทำให้พนักงานใช้ความพยายามที่จะทำให้ได้ผลงานและปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและดียิ่งขึ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของงานโดยตรง มีดังนี้

2.1 โอกาสที่จะเติบโต คือโอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงาน ซึ่งสามารถทำได้โดยการฝึกอบรมพัฒนา เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ ทักษะการทำงาน และการแก้ไขปัญหาให้เหมาะสมกับการเติบโตในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น

2.2 ความรับผิดชอบ คือ การได้รับเกียรติและความไว้วางใจ มอบหมายให้รับผิดชอบในงานนั้นๆ โดยให้อิสระในการทำงานอย่างเต็มที่และเสร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

2.3 ความก้าวหน้า คือ การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ และการปรับเงินเดือนให้สูงขึ้นตามตำแหน่งก็ถือเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

2.4 การยอมรับนับถือ คือ การให้ความสำคัญยกย่องชมเชยการปฏิบัติงาน และแสดงความชื่นชมยินดีในความสามารถ เมื่อทำงานบรรลุผลจะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ มีกำลังใจมีผลทำให้การดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.5 ความสำเร็จของงาน คือ การปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

4. ข้อมูลทั่วไปของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

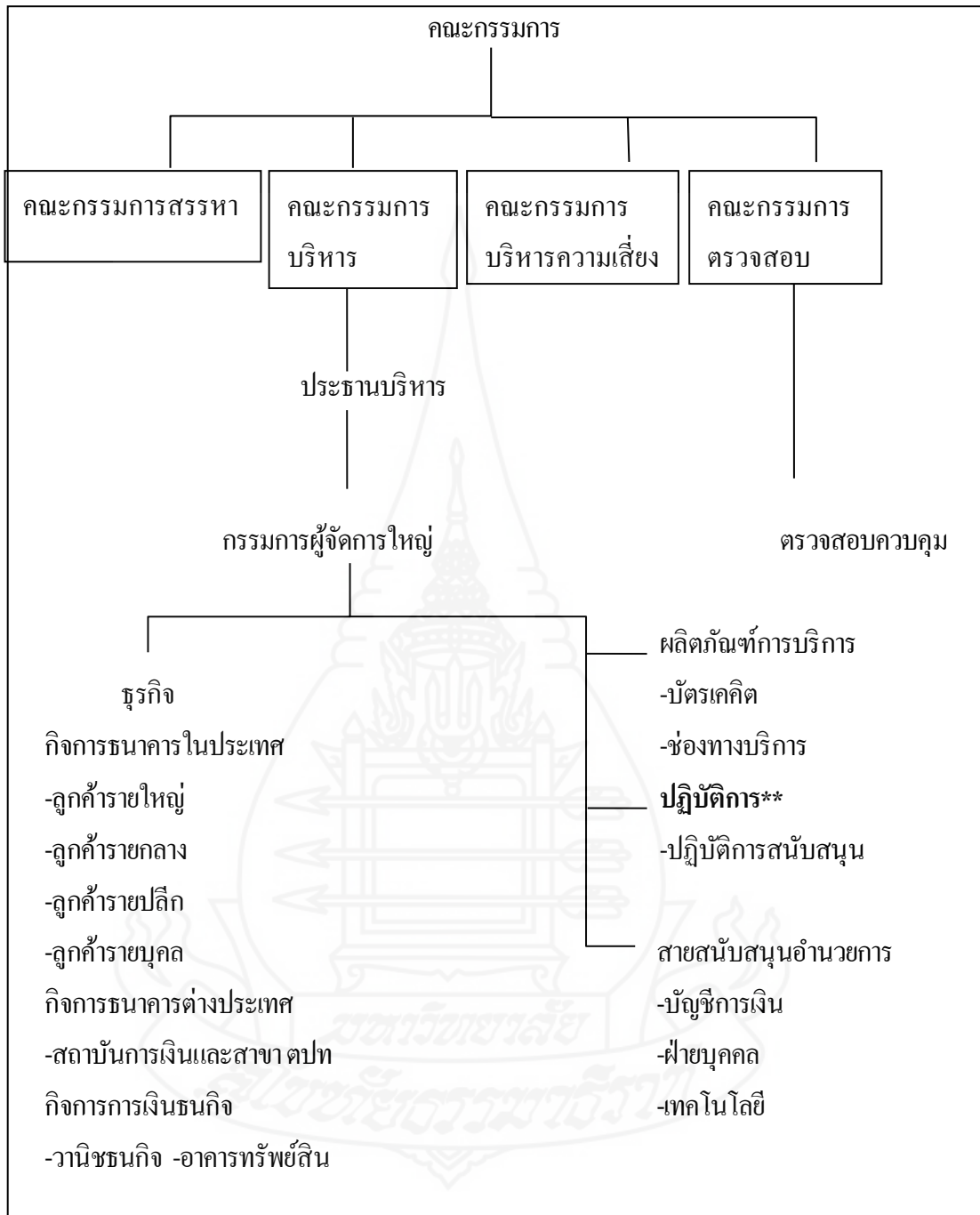
4.1 ประวัติโดยสังเขปของธนาคารกรุงเทพ จำกัดมหาชน ธนาคารกรุงเทพ

ก่อตั้งในปี 2487 ปัจจุบันเป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยมูลค่าของสินทรัพย์รวม 3,076,310 ล้านบาท โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอีในประเทศไทย อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคลด้วยจำนวนลูกค้ากว่า 17 ล้านบัญชี ผ่านสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 240 แห่ง

บริการของธนาคารกรุงเทพเพื่อลูกค้าธุรกิจ ประกอบด้วย การจัดการสินเชื่อร่วม การรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารทุน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อโครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์ บริการเพื่อเอสเอ็มอีและร้านค้า และบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจ นอกจากนี้ ยังให้บริการทางการเงินหลายรูปแบบและครบวงจรกับลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล ผ่านเครือข่ายสาขาในประเทศและสาขาที่มีเครื่องให้บริการอัตโนมัติกว่า 1,200 แห่ง บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และธนาคารทางมือถือ ที่ใช้ง่ายและลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมในภาษาไทยหรืออังกฤษ ซึ่งเอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็ว

ธนาคารมีเครือข่ายในต่างประเทศ 32 แห่ง ครอบคลุม 15 เขตเศรษฐกิจทั่วโลก ประกอบด้วย กัมพูชา หมู่เกาะเคย์แมน จีน ฮองกง อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น ลาว มาเลเซีย เมียนมา ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไต้หวัน อังกฤษ สหรัฐอเมริกา และเวียดนาม รวมทั้งมีเครือข่ายความร่วมมือกับธนาคารตัวแทนต่างประเทศกว่า 1,000 แห่ง และเป็นธนาคารไทยเพียงแห่งเดียวที่มีรากฐานมั่นคงในประเทศจีน โดยมีธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) ซึ่งมีธนาคารกรุงเทพเป็นผู้ถือหุ้นเต็ม 100%

การที่ธนาคารกรุงเทพยังคงเป็นผู้นำในภาคการธนาคารไทยมาโดยตลอด เป็นผลมาจากปรัชญาของธนาคารที่มุ่งเน้นการพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนการพัฒนาบริการธนาคารดิจิทัลที่ปลอดภัย รวมทั้งยังมีบริษัทย่อยอย่างบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด (กองทุนรวมบัวหลวง) และบริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ที่ช่วยคัดสรรโอกาสทางการลงทุนเพื่อลูกค้าของธนาคาร โดยเฉพาะ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีความเป็นเลิศในด้านการประกอบกิจการที่ดีและถูกต้อง ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีแนวคิดใหม่ๆ เพื่อรับมือกับความท้าทายในอนาคต พร้อมทั้งร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง อย่างยั่งยืน (อ้างอิงจาก www.bankokbank.com)



ภาพที่ 2.10 โครงสร้างองค์การธนาคารกรุงเทพ จำกัด

4.2 หน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน

(คำสั่งระเบียบงานราชการ ที่ 3/2556 ออกจากฝ่ายอำนวยการศูนย์) ซึ่งศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ราชการกรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) จะอยู่ใน โครงสร้างองค์การในส่วนสนับสนุนการดำเนินงาน โดยมีหน้าที่หลักที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

4.2.1 หน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาและการรับราคาหลักประกันอสังหาริมทรัพย์และสังหาริมทรัพย์ การทำนิติกรรมจดทะเบียนอสังหาริมทรัพย์และสังหาริมทรัพย์

4.2.2 หน่วยงานในศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ประกอบไปด้วยฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายสนับสนุน ดังนี้ หน่วยงานด้านฝ่ายปฏิบัติการ รับผิดชอบงานประเมินราคาและงานนิติกรรมจดทะเบียนอสังหาริมทรัพย์ มีดังนี้

1) ฝ่ายปฏิบัติการ

(1) ประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์นครหลวง 1 รับผิดชอบการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ที่ตั้งอยู่ในเขตนครหลวงของลูกค้านุคคล

(2) ประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์นครหลวง 2 รับผิดชอบการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ที่ตั้งอยู่ในเขตนครหลวงของลูกค้านุกรกิจรายกลาง รายปลีก

(3) ประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์นครหลวง 3 รับผิดชอบการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ที่ตั้งอยู่ในเขตนครหลวงของลูกค้านุกรกิจรายใหญ่ และลูกค้าที่หนีปัญหา

หน่วยงานตามข้อ 1 – 3 มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

ก. ประเมินราคาหลักประกันอสังหาริมทรัพย์หรือสิทธิการเช่า

ข. ตรวจสอบสภาพหลักประกันและหาข้อมูล เพื่อเสนอคณะกรรมการพิจารณา

อนุมัติราคาหลักประกัน

ข. ประเมินมูลค่าสิ่งก่อสร้างตามแบบแปลน

ค. ตรวจสอบความคืบหน้างานก่อสร้าง เพื่อจ่ายเงินกู้ตามงวดงาน

ค. ทบทวนราคาประเมินหลักประกันเพื่อการกันสำรองหนี้ หรือปรับปรุง

โครงสร้างหนี้ ตามคำขอของหน่วยงานต่างๆ

ง. ดำเนินการชี้ที่ดั่งที่ดิน กรณียึดทรัพย์เพื่อที่จะทำการบังคับขาย

ทอดตลาด

ง. ดำเนินการระงับสอบเขตที่ดินซึ่งเป็นทรัพย์สินราชการ

จ. ให้คำปรึกษาและแนะนำด้านการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์แก่

หน่วยงานต่างๆ

(4) ประเมินราคาและจดจำนองอสังหาริมทรัพย์ต่างจังหวัด 1 รับผิดชอบ
ด้านการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ อสังหาริมทรัพย์ ที่อยู่ภายในสังกัดภาคเหนือ 1 และภาคเหนือ 2

(5) ประเมินราคาและจดจำนองอสังหาริมทรัพย์ต่างจังหวัด 2 รับผิดชอบ
ด้านการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ อสังหาริมทรัพย์ ที่อยู่ภายในสังกัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1
และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

(6) ประเมินราคาและจดจำนองอสังหาริมทรัพย์ต่างจังหวัด 3 รับผิดชอบ
ด้านการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ อสังหาริมทรัพย์ ที่อยู่ภายในสังกัดภาคกลาง 1 และภาคกลาง 2
และภาคกลาง 4

(7) ประเมินราคาและจดจำนองอสังหาริมทรัพย์ต่างจังหวัด 4 รับผิดชอบ
ด้านการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ อสังหาริมทรัพย์ ที่อยู่ภายในสังกัดภาคกลาง 3 ภาคใต้ 1 และภาคใต้ 2
หน่วยงานตามข้อ 4 - 7 มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

ก. ประเมินราคาและอนุมัติราคาหลักประกันอสังหาริมทรัพย์หรือสิทธิ
การเช่า

ข. ตรวจสอบสภาพหลักประกันและหาข้อมูล เพื่อเสนอคณะกรรมการพิจารณา
อนุมัติราคาหลักประกัน

ค. ประเมินมูลค่าสิ่งก่อสร้างตามแบบแปลน

ค. ตรวจสอบความคืบหน้างานก่อสร้าง เพื่อจ่ายเงินกู้ตามงวดงาน

ค. ทบทวนราคาประเมินหลักประกันเพื่อการกันสำรองหนี้หรือปรับปรุง
โครงสร้างหนี้ ตามคำขอของหน่วยงานต่างๆ

ค. ดำเนินการชี้ที่ดินที่ดิน กรณียึดทรัพย์เพื่อที่จะทำการบังคับขาย
ทอดตลาด

ค. พิจารณารับราคาประเมินของบริษัทภายนอกที่ธนาคารมอบหมายให้
ประเมินราคา

ค. สุ่มตรวจประเมินผลการประเมินราคาของบริษัทประเมินราคาภายนอก
ที่ธนาคารมอบหมายให้ประเมินราคาหลักประกัน รายงานผลต่อผู้จัดการศูนย์

ค. ดำเนินการระวางสอบเขตที่ดินซึ่งเป็นทรัพย์สินธนาคาร

ค. ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์แก่
หน่วยงานต่างๆ

- ซ. สืบหาที่ตั้งทรัพย์สินของลูกค้า
 ฉ. เสียภาษีบำรุงท้องที่
 จ. ตรวจสอบและประเมินสินค้าจำหน่าย
 จดจำนองอสังหาริมทรัพย์และสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในเขตต่างจังหวัด ดังนี้
 ก. ดำเนินการทำนิติกรรมทุกประเภทเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์
 ข. ดำเนินการจดทะเบียน โอนสิทธิการรับจำนองอสังหาริมทรัพย์ให้กับ
 เจ้าหนี้ร่วม หรือสถาบันการเงินอื่น
 ช. ดำเนินการตรวจสอบเอกสารสิทธิประเภทต่างๆ จากทางราชการ
 ค. ตรวจสอบความถูกต้องของสัญญาจำนองและจัดทำหนังสือมอบอำนาจ
 ต. ให้คำปรึกษาและแนะนำด้านนิติกรรมหลักประกันแก่หน่วยงานต่างๆ
 ด้านอำนวยการ มีหน้าที่ ดังนี้
 ก. รับผิดชอบ ด้านเอกสารเข้าออกและงานธุรการทั่วไป
 ข. รับคำขอประเมินราคา หลักประกันและจดจำนองหลักประกัน
 ช. ประสานงานกับสายตรวจสอบและการควบคุม เกี่ยวกับข้อมูลราคา
 ประเมินของหลักประกันของลูกค้า
 ค. จัดทำแผนงานงบประมาณและบุคลากร
 ต. จัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินงานและประสิทธิภาพของพนักงาน
 เพื่อเสนอต่อผู้จัดการศูนย์
 (8) ประเมินราคาสังหาริมทรัพย์ มีหน้าที่ดังนี้
 ก. ประเมินราคาและอนุมัติราคาหลักประกันสังหาริมทรัพย์
 ข. ขึ้นทะเบียนกรรมสิทธิ์เครื่องจักรและดำเนินงานแจ้งย้ายเครื่อง-จักร
 ช. ประสานงานกับสายตรวจสอบและควบคุม เกี่ยวกับข้อมูลหลักประกัน
 ลูกค้า
 ค. จัดทำแผนงบประมาณและบุคลากร
 ต. ประเมินราคาและอนุมัติราคาหลักประกันประเภทหุ้นและตราสาร
 ทางการเงิน
 ฉ. ประเมินราคาและอนุมัติราคาหลักประกันประเภทจำหน่ายสินค้า
 ง. ตรวจสอบรายละเอียดเครื่องจักรที่รับจำนองที่ร่วมกับธนาคารอื่น
 จ. ให้คำปรึกษาและแนะนำด้านการประเมินราคาสังหาริมทรัพย์แก่
 หน่วยงานอื่น

(9) จดจําของอสังหาริมทรัพย์และสังหาริมทรัพย์ 1 รับผิดชอบงาน
นิติกรรมอสังหาริมทรัพย์และสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในเขตนครหลวงของลูกค้าบุคคล

(10) จดจําของอสังหาริมทรัพย์และสังหาริมทรัพย์ 2 รับผิดชอบงาน
นิติกรรมอสังหาริมทรัพย์และสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในเขตนครหลวงของลูกค้าธุรกิจรายกลางและลูกค้า
รายปลีก

(11) จดจําของอสังหาริมทรัพย์และสังหาริมทรัพย์ 3 รับผิดชอบงาน
นิติกรรมอสังหาริมทรัพย์และสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในเขตนครหลวงของลูกค้าธุรกิจรายใหญ่และลูกค้า
ที่หนีมีปัญหา

หน่วยงานตามข้อ 9 – 11 มีหน้าที่ดังนี้

ก. ดำเนินการทํานิติกรรมทุกประเภทที่เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์และ
สังหาริมทรัพย์

ข. ดำเนินการจดทะเบียน โอนสิทธิการรับจําของอสังหาริมทรัพย์และ
สังหาริมทรัพย์ให้กับเจ้าหนี้ร่วม หรือสถาบันการเงินอื่นๆ

ฃ. ดำเนินการตรวจสอบสิทธิประเภทต่างๆจากทางราชการ

ค. ตรวจสอบความถูกต้องของสัญญาจําและจัดทํานั่งล้อมอบอำนาจ

ค. ให้คำปรึกษาและแนะนำด้านนิติกรรมแก่หน่วยงานต่างๆ

(12) อนุมัติราคาหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ ที่อยู่ในเขตนครหลวง ทั้ง
ลูกค้ารายบุคคล รายกลาง รายปลีกและรายใหญ่ นครหลวงพิจารณาปรับราคาประเมินของบริษัทภายนอกที่
ธนาคารมอบหมายให้ประเมินราคา รวมไปถึงการสุ่มตรวจและประเมินผลการประเมินราคาของบริษัท
ประเมินราคาภายนอกที่ธนาคารมอบหมายให้ประเมินราคาหลักประกัน และรายงานผลต่อผู้จัดการศูนย์

2) หน่วยงานด้านสนับสนุน 1 หน่วยงาน ได้แก่ อํานวยการ มีหน้าที่และความ
รับผิดชอบดังนี้

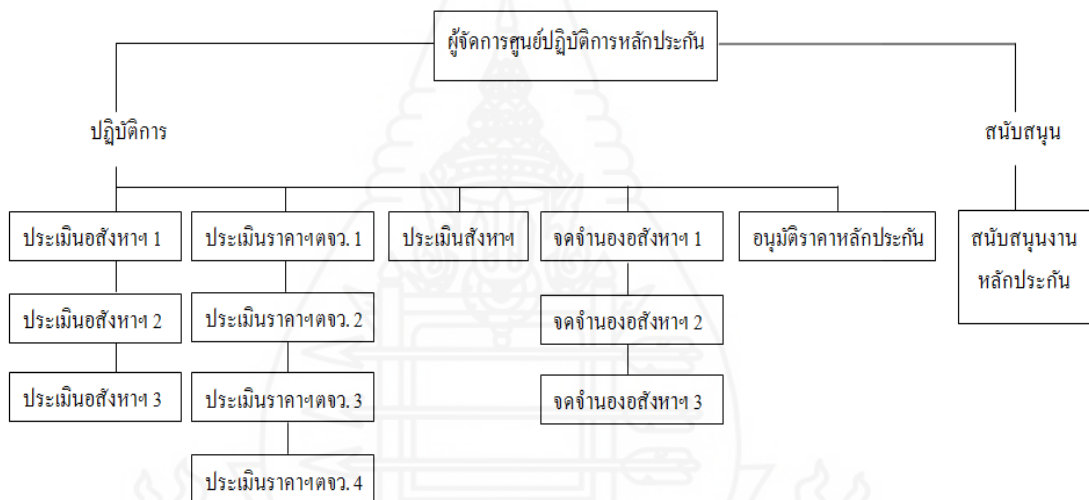
(1) รับผิดชอบงานด้านเอกสาร รับงาน-ออกและงานธุรการทั่วไปของศูนย์

(2) รับคำขอประเมินราคาหลักประกันและจดจําของหลักประกัน

(3) ประสานงานกับหน่วยงานที่ประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์และทํานิติกรรมอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัด ในการส่งข้อมูลรายงานผลการประเมินราคา
หลักประกัน

(4) ประสานงานกับสายงานตรวจสอบและควบคุมเกี่ยวข้องกับข้อมูล
ราคาประเมินของหลักประกันลูกหนี้

- (5) ประสานงานกับบริษัทประเมินราคาภายนอกที่ธนาคารได้มอบหมายให้ประเมินราคาหลักประกัน
- (6) จัดทำแผนและงบประมาณของบุคลากรศูนย์
- (7) ประสานงานกับสายเทคโนโลยีในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานของศูนย์
- (8) ร่วมมือจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์และติดตามให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- (9) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและประสิทธิภาพของพนักงานเพื่อเสนอต่อผู้จัดการศูนย์
- (10) ประสานงานและติดตามให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 2.11 ฝั่งองค์การศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพจำกัด มหาชน

ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายสนับสนุนงานหลักประกัน

4.2.3 ตำแหน่งงานและความรับผิดชอบของพนักงานประเมินราคา

พนักงานหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ แบ่งชั้นระดับงานออกเป็น 7 ชั้น 8-9 โท 10-11 เอก อาวุโสขึ้นไป ทำหน้าที่งานโดยสรุปดังนี้

ตรวจสอบเอกสารสัญญาและประเมินราคาหลักประกันประเภทต่างๆ ที่ใช้ประกอบการพิจารณาอำนวยการสินเชื่อ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การขายทอดตลาดทรัพย์สิน การตรวจความคืบหน้างานก่อสร้าง ทบทวนราคาประเมินและสอบทานหลักประกัน สืบหาที่ตั้งทรัพย์สิน จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมทรัพย์สิน ประเมินอสังหาริมทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์ ประเมินราคาที่ดิน อาคาร สิ่งปลูกสร้าง หอสมุด ของลูกค้าที่ขอสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัย

ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์

- 1) จัดเตรียมข้อมูลเบื้องต้น พร้อมทั้งตรวจสอบสภาพหลักประกัน ณ ที่ตั้งทรัพย์สิน สืบหาราคาตลาดและวิเคราะห์ข้อมูล
- 2) จัดทำรายงาน เขียนแผนที่ตั้งทรัพย์สิน และวิเคราะห์ราคาทรัพย์สินประกันและเอกสารสิทธิให้ครบถ้วนถูกต้อง
- 3) ประมาณราคาส่งปลูกสร้างตามแบบแปลน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาวงเงินสินเชื่อ
- 4) ติดต่อประสานงานสาขา สำนักธุรกิจ สายสินเชื่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามเอกสารเพิ่มเติม
- 5) ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทต่างๆ โดยมีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สมร อิศระอาด (2557) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการ ภาคเหนือตอนบน พบว่า (1) ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับดี (2) พนักงานมีอายุสถานภาพสมรสระดับ การศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ความสามารถด้านสติปัญญา ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความพอใจในงานและความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ

สหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ (4) ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ฝ่ายบริหารควรจัดให้มีการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้พนักงานที่มี ตำแหน่งระดับปฏิบัติการมีโอกาสเสนอผลงานที่มีประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อใช้พิจารณาการเลื่อน ตำแหน่งงานและมีความก้าวหน้าในที่สูงขึ้น จัดให้มีการอบรมสัมมนาในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้งานด้วยตนเอง เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานขององค์กร เพิ่มผลประโยชน์ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีความสุขและความพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

นรินทร์ จันทน์หอม (2556) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ ของพนักงานจำนวน 104 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent t-test และ F-test (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำหน้าที่ด้านสินเชื่อ และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี พนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ด้านการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์จำแนกตามเพศ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย ส่วนการจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา บทบาทหน้าที่และประสบการณ์ในการทำงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ส่วนใหญ่ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังนี้ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ควรมีการปรับเงินเดือนและค่าตอบแทนให้สูงขึ้น ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ควรมีการสอบเลื่อนขั้นและส่งพนักงานไปฝึกอบรมเพิ่มเติม ด้านความรับผิดชอบ ควรให้พนักงานมีอำนาจ ในการตัดสินใจเพื่อให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ด้านลักษณะของงาน ควรมีการแบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจน ด้านการยอมรับนับถือ ควรรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานต้องมีความชัดเจน และด้านความสำเร็จของงาน ควรใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่

เพื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมายโดยสรุปพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขต กาลสินธุ์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

กมลวรรณ มโนแก้ว (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแรงงานภาคบริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง 96 คน พบว่า กลุ่มพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาปริญญาตรี ในสาขาการบริหาร ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มประชากรพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารรู้สึกว่าเป็นผู้ที่ทำงานให้สำเร็จ สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ ได้รับการยอมรับในด้านความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน มีความรักใคร่ สนิทสนม เป็นส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานให้ความร่วมมือกันในการทำงานเป็นทีมและงานที่ท่านทำมีโอกาสสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ขณะเดียวกันพนักงานเห็นว่างานที่รับผิดชอบอยู่มีปริมาณที่ไม่เหมาะสมสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มประชากรพนักงานธนาคารได้แก่ งานในตำแหน่งหน้าที่มีปริมาณมาก ไม่มีเวลาผ่อนคลายอิริยาบถในการทำงาน มีเวลาพักผ่อนน้อย การให้ทุนศึกษาต่อของหน่วยงานมีความยุ่งยาก การพัฒนาศักยภาพพนักงานด้วยการฝึกอบรมประชุม สัมมนาคุณศึกษางานค่อนข้างมีน้อย ไม่ต่อเนื่องอัตราค่าจ้างพนักงานให้บริการมีจำนวนน้อย เป็นต้น นอกจากนี้พบว่า การได้รับการฝึกอบรม เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน การได้รับเงินค่าล่วงเวลา การได้ลาพักร้อน จำนวนชั่วโมงการทำงาน และจำนวนลูกค้า ที่ต้องให้บริการต่อวันมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

คมกริช เสาวจิตร (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคกลาง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ ฝ่ายบริการระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการพนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด 2) พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน และด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการ

ปฏิบัติงานแตกต่างกัน และพนักงานที่มีฝ่ายงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน และด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สรารุช โฉ่ตระกูล (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 35-44 ปี สถานภาพสมรสแล้ว วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 30,001-40,000 บาท ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี มีปัจจัยจูงใจในการทำงานในระดับเห็นด้วยมาก และมีปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานเป็นด้านที่สูงที่สุด ส่วนด้านปัจจัยอนามัยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีด้านสภาพการทำงานเป็นด้านที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด พนักงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี โดยพนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดดีที่สุด



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จำกัด (มหาชน) และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จำกัด (มหาชน)

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบและแนวทางในการดำเนินการศึกษา เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เนื่องจากศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานที่เป็นองค์กรขนาดเล็ก เพื่อให้การศึกษาคั้งนี้ได้ข้อมูลครบถ้วนจึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างจากหลักการของ Krejcie & Morgan (1970) โดยเป็นพนักงานหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ทั้งหมดของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 58 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับดังต่อไปนี้

2.1 การสร้างเครื่องมือ โดยการนำข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับด้านจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้ามาทำการกำหนดรูปแบบของเครื่องมือ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การหาความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของครอนบาค มีค่า .925

2.3 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-end Questionnaire) โดยออกแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ และระดับตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1) ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหารจัดการ การบังคับบัญชา และความสัมพันธ์

2) ปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจ ได้แก่ โอกาสที่จะเติบโต ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า การยอมรับ และความสำเร็จของงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จ ด้านอำนาจ ด้านความสัมพันธ์

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

2.4 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากเอกสาร เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำราวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย การศึกษาค้นคว้าอิสระ เป็นต้น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ข้างต้น ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ สำหรับข้อมูลปฐมภูมิดำเนินการดังนี้

3.1 **ขั้นตอนที่ 1** จัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และผู้ศึกษาจะเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

3.2 **ขั้นตอนที่ 2** ผู้ศึกษาทำการรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ส่งคืนกลับมาทั้งหมด และนำข้อมูลที่ได้รับเข้าระบบกระบวนการประมวลผลของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ

3.3 **ขั้นตอนที่ 3** ผู้ศึกษานำผลการวิเคราะห์โปรแกรมสำเร็จรูป ไปดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการออกแบบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล และ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

4.1 **หาค่าความถี่และร้อยละ** กับข้อมูลที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์

4.2 **ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)** กับข้อมูลปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้เสนอค่าเฉลี่ย โดยแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับอิทธิพล/สำคัญน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับอิทธิพล/สำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับอิทธิพล/สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับอิทธิพล/สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับอิทธิพล/สำคัญมากที่สุด

4.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) กับข้อมูลปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้เสนอค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันสามารถแปลความหมายดังนี้ (อ้างถึงใน บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์, 2560: 15)

0.00 – 0.25	มีความสัมพันธ์น้อย
0.26 – 0.50	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.51 – 0.75	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างมาก
0.76 – 1.00	มีความสัมพันธ์มาก



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยแรงจูงใจด้านจิตใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านจิตใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ไว้ ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มประชากร
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Stand Deviation)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)
α	แทน	ค่าทดสอบความคาดเคลื่อนในสมมติฐาน หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ กำหนดไว้ที่ 0.01 และ 0.05
ρ	แทน	ความน่าจะเป็นในการทดสอบสมมติฐาน

กระบวนการหาความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของกรอนบาค พบว่า ค่าเฉลี่ยสัมประสิทธิ์แอลฟาหาความน่าเชื่อถือโดยการหาค่าเฉลี่ยของข้อมูลการสำรวจพบว่า alpha เท่ากับ .925

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จากการทำแบบสอบถามครั้งนี้ วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และร้อยละซึ่งจะแสดงในตารางที่ 4.1-4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	46	79.3
หญิง	12	20.7
รวม	58	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 79.3 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 20.7

ตารางที่ 4.2 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	26	44.8
31-39 ปี	19	32.8
40-49 ปี	7	12.1
มากกว่า 50 ปี	6	10.3
รวม	58	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะมีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาคือ 31-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8 และน้อยที่สุด มากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.3

ตารางที่ 4.3 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.7
ปริญญาตรี	55	94.8
ปริญญาโท	2	3.4
รวม	58	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 94.8 รองลงมา ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 3.4 และน้อยที่สุด ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 4.4 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	ความถี่	ร้อยละ
โสด	36	62.1
สมรส	22	37.9
รวม	58	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด คือ โสด คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 37.9

ตารางที่ 4.5 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่กับ
ธนาคาร

ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	5	8.6
1-5 ปี	17	29.3
6-10 ปี	17	29.3
มากกว่า 10 ปี	19	32.8
รวม	58	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ มากที่สุดคือ มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา คือ 1-5 ปี และ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.3 และน้อยที่สุดคือ น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.6

ตารางที่ 4.6 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ความถี่	ร้อยละ
พนักงานหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ ศรี 7	9	15.5
พนักงานหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ โท 9	18	31.0
พนักงานหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ เอก 10	21	36.2
พนักงานหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ อาวุโส	10	17.2
รวม	58	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ มากที่สุด คือ ชั้นเอก 10 คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมา ชั้นโท 9 คิดเป็นร้อยละ 31.0 และน้อยที่สุด คือ ชั้นตรี 7 คิดเป็นร้อยละ 15.5 ส่วนใหญ่พบว่าเป็นเด็กใหม่ที่เข้ามาทำงาน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ที่ทำหน้าที่ประเมินราคาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-10 ปี และตำแหน่งงานพนักงานหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ เอก 10

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานให้เห็นว่าทุกปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแสดงโดยตารางที่ 4.7 – 4.10

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านคุณภาพที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย	4.20	0.55	มาก	1
2. ท่านมีการวางแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าเสมอ	4.17	0.67	มาก	2
3. ผลงานในการปฏิบัติงานของท่านบกพร่อง ต้องแก้ไขเสมอ	2.25	0.73	น้อย	3
รวม	3.54	0.33	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านการปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.20$) ด้านท่านมีการวางแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าเสมอ ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.17$) และด้านผลงานในการปฏิบัติงานของท่านบกพร่องต้องแก้ไข ($\bar{X} = 2.25$) มีค่าน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านปริมาณงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านปริมาณงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จ	3.89	0.83	มาก	3
2. ท่านมีการวางแผนจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จ	4.10	0.69	มาก	1
3. ท่านใช้เวลาปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด SLA ตัวชี้วัด	3.98	0.78	มาก	2
รวม	3.99	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยด้านปริมาณงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านการวางแผนจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จ มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.10$) ด้านใช้เวลาปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด SLA ตัวชี้วัด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.98$) และด้านการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.89$) มีค่าน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านเวลาที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	อันดับ
1. ท่านตรงต่อเวลา และรักษาเวลาเสร็จงานทันเวลาที่กำหนด	4.22	0.70	มากที่สุด	1
2. ในการปฏิบัติงานมีความซับซ้อน ล้าสมัย สิ้นเปลืองเวลา	3.60	0.81	มาก	3
3. ระบบงานมีความยุ่งยาก ควรปรับแก้ไขเพื่อประหยัดเวลา	3.89	0.85	มาก	2
รวม	3.90	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยด้านเวลาที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านตรงต่อเวลา และรักษาเวลาเสร็จงานทันเวลาที่กำหนด มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) ด้านระบบงานมีความยุ่งยาก ควรปรับแก้ไขเพื่อประหยัดเวลา ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.89$) และด้านในการปฏิบัติงานมีความซับซ้อน ล้าสมัย สิ้นเปลืองเวลา ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.60$) มีค่าน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร	3.70	0.67	มาก	2
2. ท่านตระหนักนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์กับงาน	3.75	0.73	มาก	1
3. ท่านกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	3.46	0.82	มาก	3
รวม	3.64	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านการตระหนักนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์กับงาน มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.75$) ด้านท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่า และประหยัดทรัพยากร ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.70$) และด้านท่านกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.46$) มีค่าน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน)**

**3.1 ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)**

การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานให้เห็นว่าปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แสดงดังตารางที่ 4.11-4.15

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเงินเดือนที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเงินเดือน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ท่านพอใจในเงินเดือนและโบนัสที่ธนาคารมอบให้	3.34	1.06	ปานกลาง	3
2. ท่านพอใจในสวัสดิการที่ท่านได้รับ เช่น การเบิก ค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล	3.48	1.01	มาก	1
3. อัตราเงินเดือนเหมาะสมกับหน้าที่และ ความรับผิดชอบแล้ว	3.41	1.09	มาก	2
รวม	3.41	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเงินเดือนมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านสวัสดิการที่ท่านได้รับ เช่นการเบิกค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.48$) ด้านอัตราเงินเดือนเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบแล้ว ($\bar{X} = 3.41$) ในระดับความสำคัญมาก และด้านพอใจในเงินเดือนและโบนัสที่ธนาคารมอบให้ มีค่าน้อยที่สุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. สภาพแวดล้อมทั่วไปในที่ทำงานมีความเหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	3.22	0.81	ปานกลาง	2
2. ท่านได้รับวัสดุอุปกรณ์ในการสนับสนุนงาน อย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.27	0.89	ปานกลาง	1
รวม	3.25	0.80	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสภาพการทำงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านการได้รับวัสดุอุปกรณ์ในการสนับสนุนงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) และด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปในที่ทำงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงในงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความมั่นคงดีแล้ว	3.82	0.90	มาก	1
2. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานจนเกษียณอายุ	3.65	1.17	มาก	3
3. การทำงานในหน่วยงานนี้ช่วยเสริมสร้าง ความมั่นคงในชีวิตการทำงาน	3.79	0.81	มาก	2
รวม	3.75	0.86	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงในงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความมั่นคงดีแล้ว มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.82$) ด้านการทำงานในหน่วยงานนี้ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.79$) และด้านมีความตั้งใจที่จะทำงานจนเกษียณอายุ ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.65$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานด้านนโยบายและการบริหารจัดการที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. หน่วยงานท่านเปิดโอกาสมีส่วนร่วมในการ วางแผนการดำเนินงาน เพื่อกำหนดความรับผิดชอบ	3.24	0.82	ปานกลาง	1
2. หน่วยงานของท่านมีการกระจายงานและมอบหมาย หน้าที่อย่างเสมอภาคและเหมาะสม	3.22	0.72	ปานกลาง	2
รวม	3.23	0.69	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานด้านนโยบายและการบริหารจัดการมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านหน่วยงานท่านเปิดโอกาสมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อกำหนดความรับผิดชอบ มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) และด้านหน่วยงานของท่านมีการกระจายงานและมอบหมายหน้าที่อย่างเสมอภาคและเหมาะสม ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ผู้บังคับบัญชามีวินัยสั่งการและแก้ไขปัญหาค้ำเหตุผล	3.84	0.79	มาก	4
2. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน	3.96	0.74	มาก	3
3. ในหน่วยงานของท่านมีการให้ความช่วยเหลือกันและกัน	4.10	0.86	มาก	2
4. มีการปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานด้วยบรรยากาศที่ดี	4.20	0.66	มาก	1
รวม	4.03	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านมีการปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานด้วยบรรยากาศที่ดี มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.20$) ด้านในหน่วยงานของท่านมีการให้ความช่วยเหลือกันและกัน ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.10$) ด้านผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.96$) และด้านผู้บังคับบัญชามีวินัยสั่งการและแก้ไขปัญหาค้ำเหตุผล ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.84$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

3.2 ปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานให้เห็นว่าปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แสดงดังตารางที่ 4.16-4.20

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยจูงใจด้านโอกาสที่จะเติบโตที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจด้านโอกาสที่จะเติบโต	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถที่ท่านมี	3.56	0.72	มาก	1
2. ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น อบรม สัมมนา	3.31	0.94	ปานกลาง	3
3. ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้	3.50	0.88	มาก	2
รวม	3.46	0.75	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านโอกาสที่จะเติบโตมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถที่ท่านมี มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.56$) ด้านตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้ ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.50$) และด้านท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น อบรม สัมมนา ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	4.15	0.79	มาก	2
2. ท่านมีความมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเสมอ	4.18	0.66	มาก	1
รวม	4.17	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านท่านมีความมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเสมอ มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.18$) และด้านท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.15$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้าที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ท่านมีความก้าวหน้าในด้านตำแหน่งอยู่เสมอ	3.36	0.71	ปานกลาง	1
2. ท่านพอใจในโอกาสความก้าวหน้าของระดับตำแหน่งตามกรอบที่กำหนดไว้	3.32	0.80	ปานกลาง	2
3. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม	3.22	0.83	ปานกลาง	3
รวม	3.30	0.69	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้ามีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านท่านมีความก้าวหน้าในด้านตำแหน่งอยู่เสมอ มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ด้านท่านพอใจในโอกาสความก้าวหน้าของระดับตำแหน่งตามที่กำหนดไว้ ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) และด้านท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบ มีการปรับเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเชิงจิตด้านการยอมรับที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยเชิงจิตด้านการยอมรับ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	อันดับ
1. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.60	0.77	มาก	1
2. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ มอบหมายงานพิเศษให้ท่านทำเสมอ	3.53	0.82	มาก	2
รวม	3.56	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านการยอมรับมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.60$) และด้านผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ มอบหมายงานพิเศษให้ท่านทำเสมอ ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.53$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จของงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเสร็จตามที่คาดหวัง	4.03	0.64	มาก	2
2. ท่านพยายามปรับปรุงแก้ไขงานที่ปฏิบัติให้ดีขึ้น	4.18	0.60	มาก	1
3. ท่านกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานของท่านได้	4.00	0.70	มาก	3
รวม	4.07	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จของงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านท่านพยายามปรับปรุงแก้ไขงานที่ปฏิบัติให้ดีขึ้น มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.18$) ด้านงานที่ท่านได้รับมอบหมายเสร็จตามที่คาดหวัง ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.03$) และด้านท่านกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานของท่านได้ ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.00$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานให้เห็นว่าความสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแสดงดังตารางที่ 4.21-4.23

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านความสำเร็จที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความสำเร็จ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จ	4.10	0.64	มาก	1
2. ท่านมีความเชี่ยวชาญและชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.77	0.70	มาก	3
3. ท่านมุ่งความสำเร็จของงานมากกว่ารางวัลหรือผลตอบแทน	3.84	0.72	มาก	2
4. ท่านชอบทำงานที่ยากและท้าทาย รวมถึงทำอะไรใหม่ๆ	3.58	0.93	มาก	4
รวม	3.82	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จ มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.10$) ด้านท่านมุ่งความสำเร็จของงานมากกว่ารางวัลหรือผลตอบแทน ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.84$) ด้านท่านมีความเชี่ยวชาญและชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมาย ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.77$) และด้านท่านชอบทำงานที่ยากและท้าทาย รวมถึงทำอะไรใหม่ๆ ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.58$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านอำนาจที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านอำนาจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ท่านต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จสูงสุด	3.39	0.81	ปานกลาง	2
2. ท่านต้องการผลประโยชน์ตอบแทนและผลประโยชน์ที่ดีกับการทำงาน	3.86	0.68	มาก	1
3. ท่านชอบการแข่งขันในสถานการณ์ที่ตนเองครอบงำคนอื่นได้	2.91	0.85	ปานกลาง	3
รวม	3.39	0.55	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัจจัยด้านอำนาจมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านท่านต้องการผลประโยชน์ตอบแทนและผลประโยชน์ที่ดีกับการทำงาน มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.86$) ด้านท่านต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จสูงสุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และด้านท่านชอบการแข่งขันในสถานการณ์ที่ตนเองครอบงำคนอื่นได้ ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านความสัมพันธ์ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
1. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	4.29	0.72	มากที่สุด	2
2. ท่านรักในองค์กรและมีความผูกพันในองค์กรสูง	4.05	0.84	มาก	4
3. ท่านสนุกสนานกับงานเลี้ยงสังสรรค์ และกิจกรรมทางสังคม	4.12	0.72	มาก	3
4. พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพและมิตรภาพให้ยั่งยืน	4.32	0.63	มากที่สุด	1
รวม	4.19	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านพยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพและมิตรภาพให้ยั่งยืน มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) ด้านท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) ด้านท่านสนุกสนานกับงานเลี้ยงสังสรรค์และกิจกรรมทางสังคม ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.12$) และด้านท่านรักในองค์กรและมีความผูกพันในองค์กรสูง ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.05$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลลงตารางเพื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีทางสถิติหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้แสดงดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน
ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจ และประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	1	2	3	4
1. ด้านการปฏิบัติงาน	1.000			
2. แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.422**	1.000		
3. แรงจูงใจด้านจูงใจ	.495**	.643**	1.000	
4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	.398**	.478**	.577**	1.000

หมายเหตุ ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .398 ถึง .643 โดยโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในที่มากที่สุดระหว่างปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า .577 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างมาก ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในที่น้อยที่สุดระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า .398 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีการวิเคราะห์ระเบียบวิธีการแบบวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 58 คน

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.1.3 เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เนื่องจากศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานที่เป็นองค์กรขนาดเล็ก เพื่อให้การศึกษานี้ได้ข้อมูลครบถ้วนจึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างจากหลักการของ Krejcie & Morgan (1970) โดยเป็นบุคลากรทั้งหมดของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันฯ จำนวนทั้งสิ้น 58 คน

1.3 วิธีดำเนินการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

1.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ในการดำเนินการศึกษาค้างนี้จะใช้

1) **ข้อมูลแบบปฐมภูมิ** กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการใช้แบบสอบถาม จำนวน 58 ชุด โดยมีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ และระดับตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1. ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหารจัดการ การบังคับบัญชา และความสัมพันธ์ และ 2. ปัจจัยแรงจูงใจด้านจิตใจ ได้แก่ โอกาสที่จะเติบโต ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า การยอมรับ และความสำเร็จของงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จ ด้านอำนาจ ด้านความสัมพันธ์

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ** ได้แก่ ข้อมูลจากเอกสาร เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำราวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย การศึกษาค้นคว้าอิสระ เป็นต้น

1.3.2 **การเก็บรวบรวมข้อมูล** โดยการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 58 คน ซึ่งเป็นพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) **หาค่าร้อยละและแจกแจงความถี่** ใช้บรรยายข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ และระดับตำแหน่งงาน

2) **หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)** กับข้อมูลปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้เสนอค่าเฉลี่ยโดยแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความสำคัญต่อ การปฏิบัติงานน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความสำคัญต่อ การปฏิบัติงานน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความสำคัญต่อ การปฏิบัติงานปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความสำคัญต่อ การปฏิบัติงานมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความสำคัญต่อ การปฏิบัติงานมากที่สุด

3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) กับข้อมูลปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

0.00 – 0.25	มีความสัมพันธ์น้อย
0.26 – 0.50	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.51 – 0.75	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างมาก
0.76 – 1.00	มีความสัมพันธ์มาก

1.4 ผลการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

1.4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานประเมินราคา อสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 79.3 อายุอยู่ในช่วงระหว่างต่ำกว่า 30 ปีลงมา คิดเป็นร้อยละ 44.8 ด้าน การศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 94.8 ด้านสถานภาพ โสด คิดเป็น ร้อยละ 62.1 ประสบการณ์การทำงานอยู่ช่วงระหว่าง 1-10 ปี และตำแหน่งงานพนักงานหลักประกัน อสังหาริมทรัพย์ เอก 10 คิดเป็นร้อยละ 36.2

1.4.2 ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านคุณภาพมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านการปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตาม เป้าหมาย มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.20$) และด้านผลงานในการปฏิบัติงานของ ท่านบกพร่องต้องแก้ไขเสมอ ในระดับความสำคัญน้อย ($\bar{X} = 2.25$)

1.4.3 ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านการวางแผนจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จ มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.10$) และด้านการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.89$) มีค่าน้อยที่สุด

1.4.4 ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านเวลามีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านตรงต่อเวลา และรักษาเวลาเสร็จงาน ทันเวลาที่กำหนด มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) และด้านในการปฏิบัติงานมีความซับซ้อน ถ้าสมมุติ สิ้นเปลืองเวลา ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.60$) มีค่าน้อยที่สุด

1.4.5 ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านการตระหนักนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์กับงาน มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.75$) และด้านท่านกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.46$) มีค่าน้อย

1.4.6 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเงินเดือนมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านสวัสดิการที่ท่านได้รับ เช่น การเบิกค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.48$) และด้านพอใจในเงินเดือนและ โบนัสที่ธนาคารมอบให้ อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

1.4.7 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสภาพการทำงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านการได้รับวัสดุอุปกรณ์ในการสนับสนุนงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) และด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปในที่ทำงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

1.4.8 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงในงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) โดยองค์ประกอบปัจจัยตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความมั่นคงดีแล้ว มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.82$) และด้านมีความตั้งใจที่จะทำงานจนเกษียณอายุ ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.65$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

1.4.9 ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานด้านนโยบายและการบริหารจัดการมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) โดยองค์ประกอบปัจจัยหน่วยงานท่านเปิดโอกาสมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อกำหนดความรับผิดชอบมีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) และด้านหน่วยงานของท่านมีการกระจายงานและมอบหมายหน้าที่อย่างเสมอภาคและเหมาะสม ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

1.4.10 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านการปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานด้วยบรรยากาศที่ดี มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.20$) และด้านผู้บังคับบัญชามีวินิจฉัยสั่งการและแก้ไขปัญหาด้วยเหตุผล ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.84$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

1.4.11 ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสที่จะเติบโตมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถที่ท่านมี โดยมีค่ามากที่สุดในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.56$) และด้านท่านมีโอกาพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น อบรม สัมมนาในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

1.4.12 ปัจจัยจุดใจด้านความรับผิดชอบมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านท่านมีความมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเสมอ มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.18$) และด้านท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.15$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

1.4.13 ปัจจัยจุดใจด้านความก้าวหน้ามีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านท่านมีความก้าวหน้าในด้านตำแหน่งอยู่เสมอ มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) และด้านท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบ มีการปรับเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

1.4.14 ปัจจัยจุดใจด้านการยอมรับมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.60$) และด้านผู้บังคับบัญชาไว้ใจมอบหมายงานพิเศษให้ท่านทำเสมอ ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.53$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

1.4.15 ปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จของงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านท่านพยายามปรับปรุงแก้ไขงานที่ปฏิบัติให้ดีขึ้น มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.18$) และด้านท่านกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานของท่านได้ ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.00$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

1.4.16 ปัจจัยด้านความสำเร็จมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จ มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.10$) และด้านท่านชอบทำงานที่ยากและท้าทาย รวมถึงทำอะไรใหม่ๆ ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.58$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

1.4.17 ปัจจัยด้านอำนาจมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านท่านต้องการผลประโยชน์ตอบแทนและผลประโยชน์ที่ดีกับการทำงาน มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.86$) และด้านท่านชอบการแข่งขันในสถานการณ์ที่ตนเองครอบงำคนอื่นได้ ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

1.4.18 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) โดยองค์ประกอบปัจจัยด้านพยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพและมิตรภาพให้ยั่งยืน มีค่ามากที่สุด ในระดับความสำคัญมากอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.32$) และด้านท่านรักในองค์กรและมีความผูกพันในองค์กรสูง ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.05$) โดยมีค่าน้อยที่สุด

1.4.19 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านจิตใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .398 ถึง .643 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในที่มากที่สุดระหว่างปัจจัยแรงจูงใจด้านจิตใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า .577 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างมาก ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในที่น้อยที่สุดระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีค่า .398 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

2. อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการศึกษา และการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า พนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

2.1 คุณลักษณะของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วงระหว่างต่ำกว่า 30 ปีลงมา คิดเป็นร้อยละ 44.8 วุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาเป็นต้นไป คิดเป็นร้อยละ 59.8 สถานภาพส่วนใหญ่โสด คิดเป็นร้อยละ 62.1 ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8 และตำแหน่งงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ชั้นเอก 10 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุที่สามารถทุ่มเทในการทำงานที่ต้องการให้บริการแก่ลูกค้าทั้งภายในธนาคารและภายนอกธนาคารในการสำรวจหลักทรัพย์ตามที่ลูกค้านัดหมาย ทำให้สามารถเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว และการที่ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 30 ปี ทำให้สามารถรองรับการขยายงานของธนาคารได้ในระยะยาว

2.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้ความสนใจและความสำคัญกับการทำงาน รวมไปถึงการวางแผนการทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยให้ทันตามกรอบเวลาหรือมาตรฐานที่ SLA กำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ และยังตระหนักถึงการนำเอาทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์กับงาน ทำให้เกิดการประหยัดทรัพยากรในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.3 ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมและด้านจูงใจ ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหารจัดการ การบังคับบัญชาและความสัมพันธ์ โอกาสที่จะเติบโต ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า การยอมรับ และความสำเร็จของงาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปและด้านจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคงในงาน การบังคับบัญชาและความสัมพันธ์ มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้ความสนใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการธนาคารมอบให้ แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ภายในองค์การมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ด้วยเพื่อนร่วมงานดีมีการช่วยเหลือกันและกัน หัวหน้ายังให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน ยังมีการสนับสนุนอบรมด้านความรู้ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการทำงาน และยังเป็น การสร้างผลงานเพื่อพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความก้าวหน้าของงาน การมอบหมายงาน ได้รับการยอมรับจากหัวหน้า ผลงานที่ออกมานั้นจึงเป็นความสำเร็จขององค์การในภาพรวม ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.4 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ได้แก่ ความสำเร็จ อำนาจ ความสัมพันธ์ มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานของท่านเน้นไปที่การทำงานให้ประสบความสำเร็จ ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ที่มีความผูกพันในองค์กรและมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาค่อนข้างสูง สังคมการทำงานที่ดีย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานและยังทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ

2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจ มีความสัมพันธ์ค่อนข้างมาก แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจทั้ง 2 ด้าน มีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ องค์กรต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นด้านเงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ความมั่นคงในงาน นโยบายและการบังคับบัญชา ความรับผิดชอบในหน้าที่ ความก้าวหน้า และความสำเร็จ เป็นต้น เช่น การปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ดีของสถานที่ทำงาน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ก็มีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ ดังนั้น องค์กรควรส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรและพัฒนาการทำงาน โดยการฝึกอบรมมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลศึกษาไปใช้

3.1.1 ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น พนักงานควรร่วมมือกันในการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้น่าอยู่ และไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เช่น กิจกรรม 5 ส บิ๊กคลีน ینگเดย์ ซึ่งกิจกรรมที่กล่าวนี้ยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กรอีกด้วย

3.1.2 ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและวางแผนในการพัฒนาองค์กรไปพร้อมกัน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น เปิดรับฟังความคิดเห็นในที่ประชุมเพิ่มมากขึ้น

3.1.3 ปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจในด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารองค์กรควรส่งเสริมพนักงานในด้านของการเรียนรู้ อบรมให้มากขึ้น เพื่อใช้เป็นฐานในการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งตามความเหมาะสมและแสดงให้เห็นถึงความเติบโตในด้านหน้าที่การงานมั่นคงในอนาคตอีกด้วย

3.1.4 ปัจจัยด้านอำนาจ อยู่ในระดับปานกลาง เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ ในความสำเร็จที่สูงขึ้น หรือพนักงานได้รับคำชมจากลูกค้า หัวหน้าหรือผู้บริหารควรมีรางวัลหรือผลตอบแทนแรงจูงใจ (ที่ไม่ใช่ตัวเงิน) เช่น ประกาศยกย่องในความสำเร็จกับตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานและวางแนวทางในการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ งานสำเร็จตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

3.2.2 ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือพนักงานของหน่วยงานธนาคารอื่นในลักษณะงานที่ใกล้เคียงกัน เพื่อนำผลที่เป็นจุดแข็งมาเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.2.3 ควรดำเนินการจัดการประเมินและติดตามผลเป็นระยะๆ หลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลเพื่อติดตามถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กมลวรรณ มโนแก้ว. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแรงงานภาคบริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- คมกริช เสาวจิตร. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคกลาง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2560). การเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โฟกัสมีเดีย.
- เจษฎา นกน้อย. (2560). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติมา อัครธิตพงษ์. (2556). ประสิทธิภาพในการทำงาน ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ. (2557). พฤติกรรมองค์กร ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ (หน่วยที่ 5, น.5-7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- ทศพร จิรกิจวิบูลย์. (2556). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรม. อมตะนคร จังหวัดชลบุรี (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นรินทร์ จันทร์หอม (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

- นิติพล ภูตะโชติ. (2559). *พฤติกรรมองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นุกูล ชูทอง. (2559). *ประสิทธิภาพองค์กร*. นนทบุรี: ไอดีเออล.
- เนตร์พัฒนา ขาววิราช. (2560). *การจัดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ทริปเฟลด์ กรุ๊ป.
- บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์. (2560). *ประสิทธิภาพตลาดแรงงานด้าน ICT กรณีศึกษา The Efficiency of ICT Labory Market Case: Hochiminh City Vietnam*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต "ไม่" ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ธนาคารกรุงเทพ. (ม.ป.ป). *ประวัติธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน)*. สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2561 จาก www.bangkokbank.com.
- ปริศนา พิมพ์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหาดพนม จังหวัดนครพนม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต "ไม่" ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ภาสกร เรืองวานิช. (2558). *การจัดการและพัฒนาสายงานอาชีพ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์. (2559). *หลักการจัดการธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2556). *พฤติกรรมองค์กร*. นนทบุรี: สยามบุ๊คส์.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2560). *มนุษย์สัมพันธ์ พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราณี อิศัยกุล. (2557). *การจูงใจและการสื่อสารภายในองค์กร*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรพจน์ บุษราคัมวดี. (2556). *การพัฒนาองค์กร*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วันเพ็ญ มุลสุวรรณ. (2560). *ทฤษฎีองค์การธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิเชียร วิทยาอุดม. (2556). *พฤติกรรมองค์กร*. นนทบุรี: ธนัช.

- สรารุช โล่ห์ตระกูล. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่
การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ เชียงใหม่.
(รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่
- สมร อิศระอาด. (2557). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตรในฝ่ายกิจการภาคเหนือตอนบน. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สุนี เลิศแสวงกิจ และคณะ. (2555). การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: วังอักษร.
อรรถัญญา พงษ์พิมาย. (2557). ผลกระทบของคุณลักษณะของงานที่มีต่อความสำเร็จในการทำงาน
ผ่านความสุขในการทำงานผ่านครู โรงเรียนนาคประสิทธิ์ อำเภอสามพราน
จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- อุทสัน วีระศักดิ์การุณย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์, กรุงเทพมหานคร.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

--	--	--

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์
ของศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระในระดับการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการศึกษา โดยการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของท่านในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้รับเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการดียิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ

() ต่ำกว่า 30 ปี () 31 – 39 ปี
() 40 – 49 ปี () 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี หรือวุฒิเทียบเท่าปริญญาตรี
() ปริญญาโท () สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพการสมรส

() โสด () สมรส
() หย่า () หม้าย

5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ ตำแหน่งพนักงานประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์

() ต่ำกว่า 1 ปี

() 1-5 ปี

() 5-10 ปี

() 10 ปี ขึ้นไป

6. ระดับตำแหน่งงาน

() ตรี 7

() โท 9

() เอก 10

() ชั้นอาวุโสขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการปฏิบัติงาน ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพ					
1. การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย					
2. ท่านมีการวางแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าเสมอ					
3. ผลงานในการปฏิบัติงานของท่าน มีความบกพร่อง ต้องแก้ไขเสมอ					
ปริมาณงาน					
4. ท่านมีการจัดการลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จ					
5. ท่านมีการวางแผนจัดการ ปริมาณงานเพื่อความสำเร็จงาน					
6. ท่านใช้เวลาปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานที่กำหนด SLA ตัวชี้วัด					

ปัจจัยการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
เวลา					
7. ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลา เสร็จงานทันเวลาที่กำหนด					
8. ในการปฏิบัติงานมีความซับซ้อน ล้าสมัย สิ้นเปลืองเวลา					
9. ระบบงานมีความยุ่งยาก ควรปรับแก้ไขเพื่อให้ประหยัดเวลา					
ค่าใช้จ่ายเหมาะสม					
10. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร					
11. ท่านตระหนักนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ กับงาน					
12. ท่านกระตุ้นให้ผู้อื่น ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น

3.1 ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.2 ปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความรู้สึก
ของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
3.1 ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
ด้านเงินเดือน					
13. ท่านพอใจในเงินเดือนและโบนัส ผลตอบแทนธนาคารมอบให้					
14. ท่านพอใจในสวัสดิการที่ท่านได้รับ เช่น การเบิกค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล,ค่าเช่าบ้าน					
15. อัตราเงินเดือนเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบแล้ว					
ด้านสภาพการทำงาน					
16. สภาพแวดล้อมทั่วไปในที่ทำงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน					
17. ท่านได้รับวัสดุอุปกรณ์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมแล้ว					
ความมั่นคงในงาน					
18. ตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความมั่นคงดีแล้ว					
19. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานจนเกษียณอายุ					
20. การทำงานในหน่วยงานนี้ ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิตการทำงาน					
นโยบายและการบริหารจัดการ					
21. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อกำหนดความรับผิดชอบ					
22. หน่วยงานท่านมีการกระจายงานและมอบหมายหน้าที่อย่างเสมอภาคและเหมาะสมกับบุคคล					
การบังคับบัญชาและความสัมพันธ์					
23. ผู้บังคับบัญชามีวินัยสั่งการและแก้ไขปัญหาคด้วยเหตุผล					
24. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน					
25. ในหน่วยงานมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
26. มีการปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานด้วยบรรยากาศที่ดี					

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
3.2 ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านจูงใจ	5	4	3	2	1
โอกาสที่จะเติบโต					
27. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถที่ท่านมี					
28. ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถ เช่น อบรม สัมมนา					
29. ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้					
ความรับผิดชอบ					
30. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ					
31. ท่านมีความมุ่งมั่น แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเสมอ					
ความก้าวหน้า					
32. ท่านมีความก้าวหน้าในด้านตำแหน่งอยู่เสมอ					
33. ท่านพอใจในโอกาสก้าวหน้าของระดับตำแหน่งตามกรอบที่กำหนดไว้					
34. ท่านได้รับพิจารณาความดีความชอบ มีการปรับเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมเหมาะสม					
การยอมรับ					
35. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
36. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ มอบหมายงานพิเศษให้ท่านทำเสมอ					
ความสำเร็จของงาน					
37. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเสร็จตามที่คาดหวัง					
38. ท่านพยายามปรับปรุงแก้ไขงานที่ปฏิบัติให้ดีขึ้นเสมอ					
39. ท่านกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานของท่านได้					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความสำเร็จ					
40. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จ					
41. ท่านมีความเชี่ยวชาญและชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมาย					
42. ท่านมุ่งความสำเร็จของงานมากกว่ารางวัลหรือผลตอบแทน					
43. ท่านชอบทำงานที่ยากและท้าทายรวมถึงทำอะไรใหม่ๆ					
ด้านอำนาจ					
44. ท่านต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จสูงสุด					
45. ท่านต้องการผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ดีกับการทำงาน					
46. ท่านชอบการแข่งขัน ในสถานการณ์ที่ตนเองครอบงำคนอื่นได้					
ด้านความสัมพันธ์					
47. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
48. ท่านรักในองค์กรและมีความผูกพันในองค์กรสูง					
49. ท่านสนุกสนานกับงานเลี้ยงสังสรรค์ กิจกรรมทางสังคม					
50. พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพและมิตรภาพให้ยั่งยืน					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	ว่าที่ร้อยตรี เจริญวิทย์ จักรกุล
วัน เดือน ปีเกิด	30 สิงหาคม 2532
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ปีการศึกษา 2554 รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีการศึกษา 2556
สถานที่ทำงาน	ศูนย์ปฏิบัติการหลักประกัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ โท 9

