ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการเงินสังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting the Work Efficiency of Financial Employees in the Central and Upper Southern Regions

นวลนิตย์ ฤทธิ์ไธสง (Nualnit Ritthaisong)[1]
ศุภสัณห์ ปรีดาวิภาต (Supasan Preedawiphat)[2*]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานการเงินในภาคกลางและภาคใต้ตอนบน 2) เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการเงินสังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน และ 3) เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการเงินในสังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน งานวิจัยเป็นแบบผสมผสาน โดยใช้ทั้งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือการวิจัย ผลพบว่า 1) ระดับปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานการเงินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับปัจจัยนี้จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยค้ำจุน 2) ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการเงินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการเงิน ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับ

[1]คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย Business School, University of The Thai Chamber of Commerce

[2]คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย Business School, University of The Thai Chamber of Commerce

*Corresponding author, E-mail: supasan_pre@utcc.ac.th

วันที่รับบทความ (received) 9 ม.ค. 67 วันที่แก้ไขสำเร็จ (revised) 11 มี.ค. 67 วันที่ตอบรับ (accepted) 11 มี.ค. 67

การยอมรับ ลักษณะงาน และความรับผิดชอบ ปัจจัยค้ำจุน เช่น การปกครองบังคับบัญชา ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยภายในองค์กร เช่น กลยุทธ์ ระบบ รูปแบบการบริหาร และค่านิยมร่วมภายในองค์กร

คำสำคัญ : ปัจจัย ประสิทธิภาพการทำงาน พนักงานการเงิน

Abstract

The purpose of this study is 1) to examine the level of work-related factors among financial employees in the central and upper southern regions, 2) to assess level of work efficiency of financial employees in the Central and Upper Southern Regions, and 3) to identify the factors influencing the work efficiency of financial employees in the Central and Upper Southern Regions. A mixed-methods approach was employed, utilizing both questionnaires and interviews as research instruments. The findings revealed that 1) the overall level of work-related factors among financial employees was rated at the highest level. These factors, ranked from highest to lowest, included motivational factors, internal organizational factors, and supportive factors. 2) The level of work efficiency was also found to be at the highest level, and 3) factors influencing work efficiency of financial employees included: motivational factors such as achievement, recognition, the nature of the work, and responsibility; supportive factors such as governance and command, compensation, work environment, job security, and recognition; internal organizational factors such as strategies, systems, management style, and shared organizational values.

Keywords: Factors, Work Efficiency, Financial Employees

บทนำ

การปฏิบัติงานทางด้านการเงิน จะต้องปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับของธนาคาร เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน เพราะเมื่อเกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน อาจส่งผลให้ธนาคารได้รับความเสียหาย ไม่ว่าจะเป็น เรื่องความน่าเชื่อถือของลูกค้าที่มาใช้บริการ หากพนักงานให้ข้อมูลของธนาคารที่ไม่ถูกต้อง และประเด็นการทำงานผิดซ้ำอาจทำให้องค์กรเกิดความเสี่ยงที่จะพบการทุจริตต่อการปฏิบัติงาน เมื่อตรวจพบการทำงานที่ผิดซ้ำ องค์กรอาจต้องมีการพัฒนาในเรื่องกระบวนการ หรือขั้นตอนการทำงาน การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ย่อมเป็นนโยบายที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะองค์กรยุคปัจจุบันมีการแข่งขันสูง การที่องค์กรเคยยืนอยู่ในระดับแนวหน้า แต่ละเลยการพัฒนาคนให้ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมจะส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงตำแหน่งที่เคยอยู่ในระดับแนวหน้าเป็นระดับที่ลดลง และในทางตรงกันข้ามองค์กรที่เคยอยู่ในตำแหน่งท้าย ๆ ถ้าสนใจการพัฒนาประสิทธิภาพในผลการดำเนินงาน ก็สามารถก้าวสู่ตำแหน่งในระดับต้น ๆ ได้ ดังนั้น องค์กรที่มุ่งให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในผลการดำเนินงาน ก็จะดำเนินการสำรวจองค์ประกอบที่สำคัญ ที่จะสามารถพัฒนาประสิทธิภาพในผลการดำเนินงาน มุ่งทำให้เกิดการทำสิ่งที่ถูกต้อง จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (สุจิรา มูลอาษา และอัจฉรียา ศักดิน์รงค์, 2565). ดังนั้น จึงถือได้ว่าความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพในผลการดำเนินงาน ก็คือ การมุ่งพัฒนาความเจริญเติบโตให้แก่องค์กร ด้วยการทำให้สมาชิกในองค์กรอุทิศ แรงกาย แรงใจ ทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรที่กำหนดไว้ ประสิทธิภาพในผลการดำเนินงานของพนักงานจึงถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งประสิทธิภาพในผลการดำเนินงานของพนักงานจะเกิดขึ้นได้ ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในผลการดำเนินงานของพนักงาน โดยปัจจัยเหล่านั้นจะเป็นสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นให้พนักงานมีความต้องการ มีความเต็มใจที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร

ดังนั้น จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญที่ว่าองค์กรที่ต้องการอยู่รอดในยุคปัจจุบันนั้นต้องปรับตัวอย่างยิ่ง พนักงานที่ทำงานในองค์กรก็เช่นเดียวกัน ผู้ที่มีประสิทธิภาพในผลการดำเนินงานจึงเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ว่าการทำงานอย่างไรจึงจะบรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็ว และมีความผิดพลาดน้อย เน้นความคุ้มค่า หรือความคุ้มทุนในการปฏิบัติงาน องค์กรจำเป็นจะต้องมีพนักงานที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ซึ่งประโยชน์ของการพัฒนาประสิทธิภาพในผลการดำเนินงาน ทำให้ช่วยให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการ หรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการเงิน สังกัดภาคกลางและภาคใต้เพื่อสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานการเงิน สังกัดภาคกลางและภาคใต้ต่อไปอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานการเงินสังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการเงินสังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานการเงิน สังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร**

การวิเคราะห์ปัจจัย 7S ตามหลักการของแมคคินซีย์ (McKinsey) (Demir & Kocaoglu, 2019). (McKinsey's 7S Framework) เป็นองค์ประกอบภายใน 7 ประการ ช่วยให้ผู้บริหารสามารถประเมินสถานภาพขององค์กรว่าควรจะปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงในเรื่องใด อย่างไร จึงจะสร้างความสำเร็จให้กับ

องค์กรได้ตามเป้าหมาย แบบจำลองนี้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั้งในวงการศึกษา และการนำไปปฏิบัติ นับเป็นเครื่องมือประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ได้รับความนิยมสูงสุด เครื่องมือหนึ่งต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน โดยสามารถ สรุป 7S McKinsey ไว้ดังนี้ กลยุทธ์และยุทธศาสตร์องค์กร (Strategy) โครงสร้างองค์กร (Structure) ระบบการปฏิบัติงาน (System) รูปแบบการบริหาร (Style) บุคลากร (Person) และทักษะความสามารถ (Skill)

2. **แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ**

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1977). เป็นทฤษฎีจูงใจโดยเสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงานหรือ หมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างความพอใจนี้สรุปว่าบุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง หรืออาจกล่าวว่าเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ และเกิดการจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย (Work itself) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) ความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement) 2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้น หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น แต่เป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกันกับสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งมีอยู่ 7 ปัจจัย ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

3. **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

ปิรัญชนาถ เฮ่ประโคน และอารีย์ นัยพินิจ. (2560). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์จำนวน 169 คน ผลการวิจัยพบว่า สวัสดิการการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านของสวัสดิการ การทำงานของพนักงาน พบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุดกับประสิทธิภาพการทำงาน คือ ด้านเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปิยะนุช พรหมประเสริฐ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2562). ได้ศึกษาปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ และประเภทบุคลากร ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันด้านคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันบรรทัดฐาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิดา ประพฤติธรรม. (2563). ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า นโยบายและการบริหารงานขององค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานภายในปัจจุบัน สภาพแวดล้อมในการทำงานปัจจุบันของพนักงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน การจัดสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี จะช่วยให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย และรู้สึกภูมิใจในสถานที่ทำงานของตัวเองมากขึ้น ประสบการณ์ในการทำงานสามารถส่งผลให้สามารถเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น การได้รับการฝึกอบรมตามสายงานที่ตนเองทำอยู่ การได้ย้ายกลับไปอยู่กับครอบครัวตามภูมิลำเนา จะทำให้มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

สุพรรณี บุตรพรม และวงพักตร์ ภู่พันธุ์ศรี. (2565). ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ: กรณีศึกษา สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลงานวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านองค์กรในการปฏิบัติงาน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรในองค์กร ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมของข้าราชการสำนักการศึกษา อย่างมีนัยสาคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ มีการกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานสังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน จำนวน 234 คน และพนักงานสังกัดฝ่ายตรวจสอบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 30 คน ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ พนักงานการเงิน ของธนาคารแห่งหนึ่งสังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน รวมทั้งหมด 10 ราย ประกอบด้วย พนักงานการเงิน สาขาละ 1 คน จำนวน 8 สาขา และตัวแทน

ฝ่ายตรวจสอบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 2 ราย กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักการตัดสินใจที่เป็นพนักงานปฏิบัติการที่เจอเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานการเงิน อย่างน้อย 1 ปี ขึ้นไป

1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานกลุ่มงานสาขา ประกอบไปด้วย กลุ่มงานสาขา สังกัดสายงานสาขาภูมิภาค 1 สายงานสาขาภูมิภาค 2 สายงานสาขาภูมิภาค 3 และสายงานสาขานครหลวงของธนาคารแห่งหนึ่งจำนวน 1,642 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ พนักงานกลุ่มงานสาขา สังกัด สายงานสาขาภูมิภาค 1 สายงานสาขาภูมิภาค 2 สายงานสาขาภูมิภาค 3 และสายงานสาขานครหลวง ของธนาคารแห่งหนึ่งจำนวน 283 คน คำนวณสูตรตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973). โดยให้ระดับความคาดเคลื่อนอยู่ที่ระดับ 0.05 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ต่อมาผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มตามภาคต่างๆ ของธนาคาร เพื่อหาสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่สัมพันธ์กับสัดส่วนของประชากรจากการคำนวณ จึงได้จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

2. ตัวแปรที่ศึกษา

จากภาพที่ 1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยแรงจูงใจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยค้ำจุน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยภายในองค์กร 7 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านความสามารถ และด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

จากภาพที่ 1 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. เครื่องมือศึกษาวิจัย

3.1 แบบสัมภาษณ์ (Interview) คือ การรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนาสอบถามปากเปล่า โดยมีการบันทึกข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ โดยประเด็นในการสัมภาษณ์จะถูกสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด ทฤษฎีของตัวแปรที่ต้องการศึกษา เพื่อช่วยให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความจริง ความคิดเห็น ปัญหา ข้อเสนอแนะการสัมภาษณ์

3.2 แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยพึงพอใจ และข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยรักษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ดังนี้ หลังการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจดบันทึกข้อมูลไว้เป็นหมวดหมู่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำเสียงการบันทึกมาถอดทีละคำ อ่านบทสัมภาษณ์หลายๆ รอบ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเห็น และความรู้สึกเกี่ยวกับปัญหาประเด็นการทำงานผิดซ้ำ นำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่ โดยนำข้อมูลที่มีความหมายเหมือนกัน หรือคล้ายกันมาไว้กลุ่มเดียวกัน จัดประเด็นย่อยมารวบรวมเป็นเรื่องเดียวกัน เขียนสรุปให้เป็นเรื่องราว และต่อเนื่องกัน นำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูล จำนวน 5 ราย นำผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับปัญหาการทำงานประเด็นผิดซ้ำ ที่ได้จากการศึกษาข้อมูลเชิงลึกด้วยการสัมภาษณ์ ไปส่งมอบให้ผู้บริหารระดับสูงในการบริหารกิจการของธนาคาร เพื่อตอบสนองนโยบายของธนาคาร เขียนสรุปรายงานวิจัยออกมาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในประเด็นข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน สังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน สังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยรักษาในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน สังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน และปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน สังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิธีการเลือกตัวแปร วิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression) เพื่อการสร้างสมการถดถอย ประกอบไปด้วยตัวแปรทำนาย คือ ตั้งแต่ 1 ตัวขึ้นไป ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน สังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน และตัวแปรเกณฑ์มากกว่า 1 ตัว ได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานการเงินสังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน ประกอบด้วย ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยตัวแปรทั้งหมดควรจะอยู่ในมาตรการวัดระดับ Interval หรือ Ratio Scale

ผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของพนักงานการเงิน ของธนาคารอาคารสงเคราะห์สังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน รวมทั้งหมด 10 ราย ประกอบด้วย พนักงานการเงิน สาขาละ 1 คน ทั้งสิ้นจำนวน 8 สาขา และตัวแทนฝ่ายตรวจสอบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 2 ราย สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. **ปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานการเงินสังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน**

1.1 **ปัจจัยจูงใจ** งานที่ทำเป็นประจำทุกวันอาจจะมีความจำเจอยู่บ้าง แต่การทำให้พนักงานเกิดความรักในงานที่ทำเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยผลักดันให้บรรยากาศในการทำงานสดใสมากขึ้น การทำงานที่ท้าทาย และสร้างสรรค์จะช่วยให้พนักงานรู้สึกตื่นเต้น กระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่เสมอ เพราะเขาจะคอยลุ้นตลอดจนอยากทดลอง เพื่อพิสูจน์ว่าวิธีการแบบไหนที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำ

1.2 **ปัจจัยค้ำจุน** การจัดสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี จะช่วยให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย และรู้สึกภูมิใจในสถานที่ทำงานของตัวเองมากขึ้น ประสบการณ์ในการทำงานสามารถส่งผลให้สามารถเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น การได้รับการฝึกอบรมตามสายงานที่ตนเองทำอยู่ การได้ย้ายกลับไปอยู่กับครอบครัวตามภูมิลำเนา

1.3 **ปัจจัยภายในองค์กร** มีการจัดโครงสร้างการทำงานที่เหมาะสม มีการแบ่งสายบังคับบัญชาที่ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัว และมีการแบ่งหน้าที่ตามตำแหน่งอย่างชัดเจน มีผู้นำที่มีภาวะผู้นำสูง เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีการกระจายอำนาจ และแบ่งหน้าที่ในการบริหารที่ชัดเจน

2. **ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการเงินสังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน** พนักงานเข้าใจถึงเป้าหมายของการทำงาน พยายามไปให้ถึงเป้าหมายให้ได้ พนักงานที่มีความกระตือรือร้น และมีกำลังใจในการทำงาน ขยันและทำงานได้ดี มีการหาแนวคิดใหม่ๆ ในการสร้างกำลังใจในการทำงานให้กับทีมงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงเรื่องง่ายๆ

3. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานการเงินสังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน** ประกอบด้วย ขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรสามารถเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานโดยเน้นไปที่การให้ความสำคัญกับขวัญ และกำลังใจแก่พนักงาน และให้ความชัดเจน เน้นย้ำถึง “นิยามของความสำเร็จขององค์กรในด้านปริมาณงาน”

นอกจากนี้ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจจำนวน 283 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 มีสถานภาพโสด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 85.2 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. **ปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานการเงินสังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน**

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาภาพรวมของทั้ง 5 ด้าน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้ เพราะบริษัทยอมรับในความสำเร็จมากที่สุด

1.2 ด้านการได้รับการยอมรับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นมากที่สุด

1.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถและความถนัดของตนเอง มากที่สุด

1.4 ด้านความรับผิดชอบในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า งานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีความสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่มากที่สุด

1.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า งานที่ทำทำให้ได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพมากที่สุด

นอกจากนี้ เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ภาพรวมของทั้ง 7 ด้าน (ตารางที่ 2) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1.1 ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจพันธกิจของบริษัทเป็นอย่างดีมากที่สุด

1.2 ด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างดีมากที่สุด

1.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีมากที่สุด

1.4 ด้านค่าตอบแทน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าค่าตอบแทนมีความเหมาะสมมากที่สุด

1.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่วนที่รับผิดชอบมีคุณภาพเพียงพอต่อการทำงานมากที่สุด

1.6 ด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเชื่อว่าธนาคารมีความมั่นคงมากที่สุด

1.7 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความสามารถในการทำงานได้รับการยอมรับในด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาภาพรวมของทั้ง 7 ด้าน (ตารางที่ 3) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1.1 ด้านกลยุทธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าหน่วยงานมีการวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับจุดมุ่งหมาย และภารกิจองค์กร หน่วยงานมีทีมบริหารที่แข็งแกร่ง และมีความสามารถสูงมากที่สุด

1.2 ด้านโครงสร้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าโครงสร้างองค์กรมีความเหมาะสมต่อการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

1.3 ด้านระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า หน่วยงานมีการปฏิบัติและดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนมากที่สุด

1.4 ด้านรูปแบบการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าผู้บริหารมีภาวะผู้นำสูง และกล้าตัดสินใจมากที่สุด

1.5 ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าหน่วยงานมีการจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถตรงกับสายงานมากที่สุด

1.6 ด้านความสามารถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถมากที่สุด

1.7 ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าบุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น ทุ่มเท อุตสาหะ และความพยายามมากที่สุด

2. **ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการเงินสังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า คุณภาพงานที่เหมาะสม ปริมาณงานเหมาะสมกับเป้าหมายขององค์กรการทำงานมีความรวดเร็ว และสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า

3. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการเงินสังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยสามารถพยากรณ์ผลได้ร้อยละ 66.60 ($R^2 = 0.666$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยค้ำจุนด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน ส่วนปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน โดยสามารถพยากรณ์ผลได้ร้อยละ 71.50 ($R^2 = 0.715$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยภายในองค์กร ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน ส่วนปัจจัยภายในด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ด้านความสามารถไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน โดยสามารถพยากรณ์ผลได้ร้อยละ 59 ($R^2 = 0.590$)

สรุป และอภิปรายผล

ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะนุช พรหมประเสริฐ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2562). ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่างานที่ทำเป็นประจำทุกวัน อาจจะมีความจำเจอยู่บ้าง แต่การทำให้พนักงานเกิดความรักในงานที่ทำ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยผลักดันให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น โดยการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานควรช่วยเหลือพนักงานในการสร้างบรรยากาศเหล่านั้นให้เกิดขึ้น เพื่อสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข โดยไม่ต้องร้องขอหรือกดดัน การทำงานที่ท้าทาย และสร้างสรรค์จะช่วยให้พนักงานกระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่เสมอ

นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยค้ำจุนด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมทางการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของปิรัญชนาถ เฮ่ประโคน และอารีย์ นัยพินิจ. (2560). ที่พบว่า สวัสดิการ

การทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางการทำงาน เช่นเดียวกับนิดา ประพฤติธรรม. (2563). ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่านโยบายและการบริหารงานขององค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานภายใน ปัจจุบันสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน การจัดสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี จะช่วยให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย และรู้สึกภูมิใจในสถานที่ทำงานของตัวเองมากขึ้น ประสบการณ์ในการทำงานสามารถส่งผลให้สามารถเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น การได้รับการฝึกอบรมตามสายงานที่ตนเองทำอยู่ การได้ย้ายกลับไปอยู่กับครอบครัวตามภูมิลำเนา จะทำให้มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ส่วนปัจจัยภายในองค์กรด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ผลการวิจัยพบว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณี บุตรพรม และวงพักตร์ ภู่พันธุ์ศรี. (2565). ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยปัจจัยด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรในองค์กร ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมของข้าราชการสำนักการศึกษา อย่างมีนัยสาคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่กลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร กระบวนการในการทำงาน และระบบของการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิ์ภาพการทำงาน นอกจากนี้พนักงานได้ทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และการปฏิบัติงานการเงินสาขาส่งผลให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าในงาน หรือเกิดการเติบโตในงาน จึงควรมีการจัดโครงสร้างการทำงานที่เหมาะสม มีการแบ่งสายบังคับบัญชาที่ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัว และมีการแบ่งหน้าที่ตามตำแหน่งอย่างชัดเจน โดยมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำสูง เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีการกระจายอำนาจและแบ่งหน้าที่ในการบริหารที่ชัดเจน ขณะที่องค์กรควรมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้า

ในหน้าที่ พร้อมได้รับการส่งเสริม และสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ การปฏิบัติงานมีความละเอียดรอบคอบและสามารถทำงานตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงทันตามกำหนดเวลา รวมถึงบุคลากรควรมีการปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. **ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้**

1.1 ผู้บริหารควรมีการกำหนดกลยุทธ์ของธนาคารให้มีความชัดเจนและเป็นรูปประธรรมมากยิ่งขึ้น ทั้งระดับองค์กร ธุรกิจ และปฏิบัติการ เช่น เป้าหมาย แผนการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบ กลยุทธ์ งบประมาณ ไทม์ไลน์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นไปได้ เนื่องมาจากมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.2 ผู้บริหารควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และลักษณะของการปฏิบัติงานที่สอดคล้อง รวมไปถึงกำหนดอำนาจหน้าที่ในการอนุมัติที่ชัดเจน มอบหมายให้รับผิดชอบ มีความสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้อิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างเต็มที่

1.3 ผู้บริหารควรมีการกำหนดเงื่อนไข และรูปแบบของค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ ให้มีความเหมาะสมให้พนักงานได้มีความรู้สึกมั่นคงกับการทำงานกับธนาคาร เช่น การกำหนดโบนัสพิเศษ การให้ค่าตอบแทนตามศักยภาพของพนักงาน เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน สังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน จึงควรอาศัยการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ เช่น การทำการสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม (Focus Group)

2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่อาจส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน สังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน ในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

นิดา ประพฤติธรรม. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน. **วารสารบริหารธุรกิจ**, 10(2), 58-80.

ปิยะนุช พรหมประเสริฐ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2562). ปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ. **วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**, 30(2), 133-147.

ปิรัญชนาถ เฮ่ประโคน และอารีย์ นัยพินิจ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**, 10(1), 42-58.

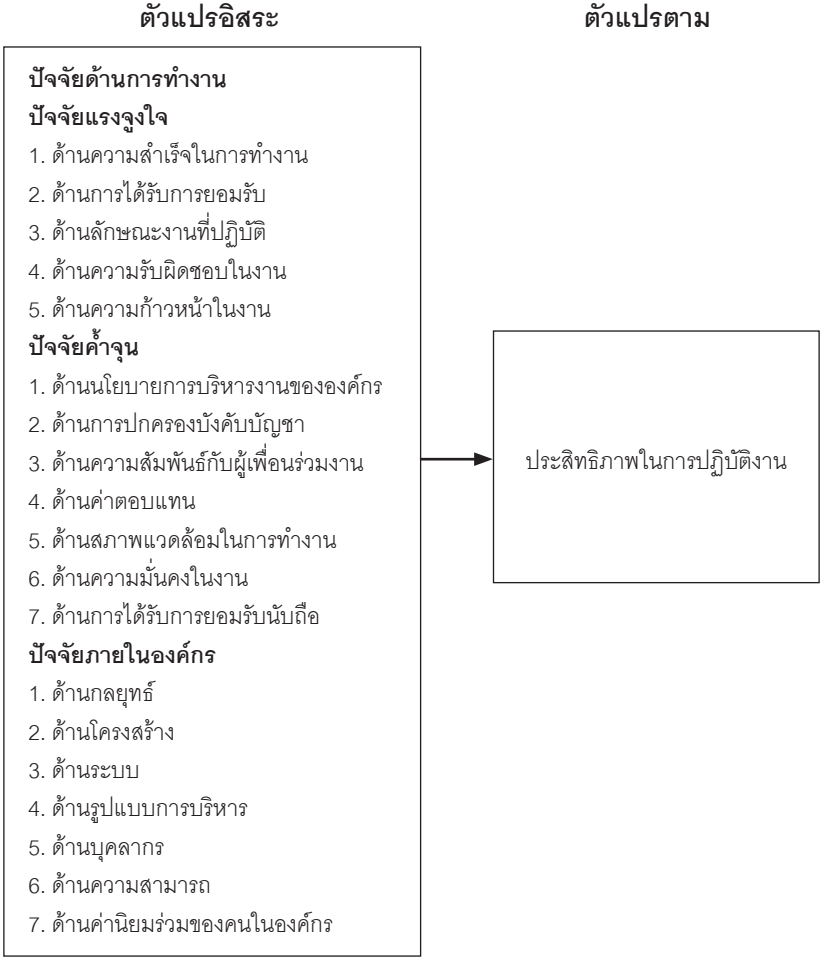
สุจิรา มูลอาษา และอัจฉรียา ศักดิน์รงค์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรกรณีศึกษาสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน. **วารสารบริหารธรุกิจศรีนครินทรวิโรฒ**, 13(2), 14-29.

สุพรรณี บุตรพรม และวงพักตร์ ภู่พันธุ์ศรี. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ: กรณีศึกษา สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร. **วารสารรามคำแหงฉบับรัฐประศาสนศาสตร์**, 5(1), 306-331.

Demir, E., & Kocaoglu, B. (2019). The use of McKinsey's 7S framework as a strategic planning and economic assessment tool in the process of digital transformation. **Press Academia Procedia**, 9 (1), 114-119.

Herzberg, F. (1977). Orthodox Job Enrichment: A common sense approach to people at work. **Defense Management Journal**, April, 21-27.

Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row.



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.65	0.39	มากที่สุด
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	4.49	0.48	มากที่สุด
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.55	0.44	มากที่สุด
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	4.55	0.41	มากที่สุด
5. ด้านความก้าวหน้าในงาน	4.54	0.48	มากที่สุด
รวม	**4.56**	**0.41**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน	ค่าเฉลี่ย ($\overline{xx}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย
1. ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร	4.56	0.40	มากที่สุด
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.51	0.46	มากที่สุด
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้เพื่อนร่วมงาน	4.59	0.42	มากที่สุด
4. ด้านค่าตอบแทน	4.54	0.49	มากที่สุด
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.50	0.50	มากที่สุด
6. ด้านความมั่นคงในงาน	4.57	0.39	มากที่สุด
7. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.55	0.42	มากที่สุด
รวม	**4.54**	**0.42**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร

ปัจจัยภายในองค์กร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย
1. ด้านกลยุทธ์	4.53	0.47	มากที่สุด
2. ด้านโครงสร้าง	4.52	0.49	มากที่สุด
3. ด้านระบบ	4.45	0.54	มากที่สุด
4. ด้านรูปแบบการบริหาร	4.48	0.52	มากที่สุด
5. ด้านบุคลากร	4.46	0.54	มากที่สุด
6. ด้านความสามารถ	4.51	0.44	มากที่สุด
7. ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร	4.52	0.51	มากที่สุด
รวม	**4.49**	**0.49**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน สังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.507	0.194			
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.125	0.043	0.119	2.904	0.004
ด้านการได้รับการยอมรับ	0.166	0.051	0.195	3.232	0.001
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.152	0.055	0.165	2.746	0.006
ด้านความรับผิดชอบในงาน	0.403	0.062	0.408	6.506	0.000
ด้านความก้าวหน้าในงาน		0.046	0.052	0.054	0.877

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน สังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.467	0.173		2.706	0.007
ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร	0.048	0.055	0.048	0.868	0.386
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	0.155	0.055	0.175	2.792	0.006
ด้านความสัมพันธ์กับผู้เพื่อนร่วมงาน	-0.046	0.050	-0.047	-0.929	0.354
ด้านค่าตอบแทน	0.093	0.042	0.111	2.220	0.027
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.182	0.039	0.223	4.614	0.000
ด้านความมั่นคงในงาน	0.344	0.061	0.332	5.640	0.000
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.127	0.058	0.131	2.203	0.028

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน สังกัดภาคกลางและภาคใต้ตอนบน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.534	0.171		8.948	0.000
ด้านกลยุทธ์	0.361	0.068	0.419	5.305	0.000
ด้านโครงสร้าง	-0.041	0.069	-0.049	-0.591	0.555
ด้านระบบ	0.293	0.067	0.384	4.337	0.000
ด้านรูปแบบการบริหาร	-0.166	0.066	-0.213	-2.531	0.012
ด้านบุคลากร	0.018	0.063	0.023	0.283	0.778
ด้านความสามารถ	0.066	0.070	0.071	0.939	0.349
ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร	0.142	0.065	0.177	2.183	0.030