



ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

Environment Factors Effective to Performance Efficiency of

Kasikornbank Head Office Changwattana

กันต์ฤทัย พุ่มพันธุ์¹ และ กฤษฎา มุอัมหมัด²

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, อีเมล kanruethai.pp@gmail.com

² หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, อีเมล kritsada.m@rsu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะเพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 214 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ใช้การสุ่มแบบตามสะดวก โดยชุดแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ในครั้งนี้ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการทดสอบ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยสภาพแวดล้อม, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The purpose of this independent study aims to study about Demographic factors affect performance efficiency of Kasikorn Bank head office Changwattana employees. Environmental factors affect to performance efficiency of Kasikorn Bank head office Changwattana employees. Studying from a sample of 214 employees by using evaluation questionnaire with randomization method . The evaluation questionnaire will be analyzed by statistical program, which had been collecting the data by frequency, percentage, average, standard deviation, one-way ANOVA, and Multiple Regression analysis. The results of the hypothesis testing indicated that demographic factors such as education level has effected to differences of performance efficiency of Kasikorn Bank head office Changwattana employees The different demographic factors such as education level has significantly affect to performance efficiency of Kasikorn Bank head office Changwattana employees in different characters at statistical



significance level 0.05. Environmental factors such as participation has to performance efficiency of Kasikorn Bank head office Changwattana employees at statistical significance level 0.05.

Keywords: Enviroment Factors, Performance Efficiency

1. บทนำ

เนื่องจากในปัจจุบันประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองซึ่งทำให้ทางธนาคารกสิกรไทยต้องมีการจัดกระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีปัจจัยแห่งความสำเร็จเชื่อมโยงการปฏิบัติงานทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้พนักงานและผู้บริหารขององค์กรรู้ว่าต้องทำสิ่งใดบ้างเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรตอบสนองต่อวิสัยทัศน์จนทำให้องค์กรเองก็พยายามที่จะค้นหาวิธีการและแนวทางใหม่ๆแต่ในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรนั้นสิ่งที่สำคัญที่สุดของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นคือ ปัจจัยในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นและจะช่วยให้เกิดผลการกระทำตามมาหลายอย่าง เช่น ความกระตือรือร้นในการทำงานและการตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเสียสละเป็นต้น ได้กล่าวว่าการปฏิบัติงานนั้นที่จะทำให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องมาจากบุคคลภายในองค์กรก่อนและบุคคลากรจะแสดงออกถึงพฤติกรรมหลักๆที่ทำให้พนักงานนั้นมีการบริการที่ดีแก่ลูกค้า นั่นก็คือปัจจัยในการทำงาน เช่น โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ค่าตอบแทน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะวัดผลได้ในการทำงานของพนักงานในแต่ละคนได้ เพราะพนักงานทุกคนนั้นมุ่งหวังด้าน โบนัส และสวัสดิการมาก เพราะเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องใช้ในชีวิตประจำวัน Cameron (1988) ได้กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์กรที่แข็งแกร่งจะทำให้หน่วยงานมีประสิทธิผลโดยวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งจะมีกฎระเบียบที่ไม่เป็นทางการบอกบุคลากรว่าควรประพฤติปฏิบัติตนอย่างไรในเรื่องต่าง ๆ ที่รู้ชัดว่าองค์กรคาดหวังอะไร

ธนาคารกสิกรไทยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจ กล่าวคือ การที่องค์กรใดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ก็จะมีผลกำไรที่สูงตามไปด้วย ฉะนั้นผลการปฏิบัติงาน หรือการสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า หรือบรรลุจุดมุ่งหมาย ตามเป้าหมายที่วางไว้ จะต้องพิจารณาจากคุณภาพของงาน ต้องมีคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือคาดหวังไว้ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในหลักการและมาตรฐาน และค่าใช้จ่ายต้องมีวิธีการบริหารให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดสิ่งเหล่านี้จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ซึ่งหากองค์กรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ ก็จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ เพื่อศึกษาถึงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ นับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็น และสำคัญยิ่งต่อธนาคารกสิกรไทย ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นพนักงานภายในองค์กร ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับกระบวนการในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นแรงผลักดันสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานธนาคารกสิกรไทย รักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ของธนาคารกสิกรไทย



2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

3. การดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่าง จากสูตร ทาโรยามาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน, สถานภาพ และระยะเวลาที่ทำงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานประกอบไปด้วย ด้านกายภาพ, ด้านการบริหารงาน, ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล, ด้านความสัมพันธ์ส่วนรวม และด้านการมีส่วนร่วม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- 1.เก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ
- 2.ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และลงรหัสในแบบสอบถาม
- 3.นำข้อมูลที่ตรวจแล้ว ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยใน มีทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ทั้งตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระยะเวลาที่ทำงาน
2. สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านการบริหารงาน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านความสัมพันธ์ส่วนรวม ด้านการมีส่วนร่วม

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

4. ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	131	3.99	0.533	0.446	0.656
หญิง	83	4.02	0.515		
รวม	214	4.01	0.525		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 1 ใช้สถิติการทดสอบการแจกแจงแบบที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig. > 0.05)

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	27	4.11	0.478	1.294	0.268
31 – 35 ปี	131	3.94	0.553		
36 – 40 ปี	29	4.03	0.507		
41 – 45 ปี	17	4.10	0.411		
46 – 50 ปี	6	4.16	0.408		
มากกว่า 50 ปี	4	4.39	0.410		
รวม	214	4.01	0.525		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig. > 0.05)

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	4.15	0.494	4.321	0.014*
ปริญญาตรี	42	4.18	0.416		
สูงกว่าปริญญาตรี	154	3.94	0.544		
รวม	214	4.01	0.525		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig. < 0.05)



ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{X}	4.15	4.18	3.94
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.15	-	-.021	.216
ปริญญาตรี	4.18		-	.237*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.94			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยการจำแนกเป็นรายคู่พบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig. > 0.05)

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	71	4.03	0.487	0.228	0.950
15,001 – 25,000 บาท	77	3.98	0.526		
25,001 – 35,000 บาท	16	4.02	0.606		
35,001 – 45,000 บาท	17	3.93	0.569		
45,001 – 55,000 บาท	28	4.02	0.590		
มากกว่า 55,000 บาท	5	4.17	0.421		
รวม	214	4.01	0.525		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig. > 0.05)

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
โสด	142	4.03	0.529	0.716	0.490
สมรส	43	3.92	0.485		
หม้าย/หย่าร้าง	29	3.99	0.566		
รวม	214	4.01	0.525		



จากตารางที่ 6 ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แฉ่งวัฒนะ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig. > 0.05)

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาที่ทำงาน

ระยะเวลาที่ทำงาน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	51	3.92	0.526	0.806	0.523
6 – 10 ปี	104	4.00	0.531		
11 – 15 ปี	12	4.07	0.556		
16 – 20 ปี	41	4.06	0.520		
มากกว่า 20 ปี	6	4.26	0.522		
รวม	214	4.01	0.525		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แฉ่งวัฒนะ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig. > 0.05)

ตารางที่ 8 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แฉ่งวัฒนะ โดยวิธีการ Enter

ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	3.210	0.392		8.188	0.000		
ด้านกายภาพ (X_1)	0.047	0.062	0.054	0.762	0.447	0.899	1.112
ด้านการบริหารงาน (X_2)	0.035	0.080	0.034	0.441	0.660	0.753	1.329
ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (X_3)	0.054	0.079	0.055	0.685	0.494	0.700	1.429
ด้านความสัมพันธ์ส่วนรวม (X_4)	0.043	0.073	0.049	0.592	0.554	0.667	1.499
ด้านการมีส่วนร่วม (X_5)	0.195	0.073	0.226	2.674	0.008*	0.640	1.563

R = 0.228 $R^2 = 0.052$ Adjusted $R^2 = 0.029$ SEE = 0.517 F = 2.284 Sig = 0.048*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แฉ่งวัฒนะ พบว่าด้านการมีส่วนร่วม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แฉ่งวัฒนะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่



ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในระดับต่ำ ($R = 0.228$) มีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 2.9 ($\text{Adj. } R^2 = 0.029$) มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.517 ($\text{SEE} = 0.517$)

ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ มากที่สุดคือ ด้านการมีส่วนร่วม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.226 ($\beta = 0.226$)

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ เขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนาย ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ได้ดังนี้

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 3.21 + 0.047X_1 + 0.035X_2 + 0.054X_3 + 0.043X_4 + 0.195X_5$$

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.226Zx_6$$

ตารางที่ 9 การสรุปสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ที่แตกต่างกัน

สมมติฐาน	สถิติ	ผลการทดสอบ
ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ที่แตกต่างกัน		
ด้านเพศ	t-test	ไม่สอดคล้อง
ด้านอายุ	F-test	ไม่สอดคล้อง
ด้านระดับการศึกษา	F-test	สอดคล้อง
ด้านรายได้	F-test	ไม่สอดคล้อง
ด้านสถานภาพสมรส	F-test	ไม่สอดคล้อง
ด้านระยะเวลาที่ทำงาน	F-test	ไม่สอดคล้อง

ตารางที่ 10 การสรุปสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

สมมติฐาน	สถิติ	ผลการทดสอบ
ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ		
ด้านกายภาพ	MRA	ไม่สอดคล้อง
ด้านการบริหารงาน	MRA	ไม่สอดคล้อง
ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	MRA	ไม่สอดคล้อง
ด้านความสัมพันธ์ส่วนรวม	MRA	ไม่สอดคล้อง



สมมติฐาน	สถิติ	ผลการทดสอบ
ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ		
ด้านการมีส่วนร่วม	MRA	สอดคล้อง

5. สรุปและการอภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลในปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ พบว่า

1. ด้านเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเพศชาย จำนวน 131 คน (ร้อยละ 61.2)
2. ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 131 คน (ร้อยละ 61.2)
3. ด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 154 คน (ร้อยละ 72.0)
4. ด้านรายได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 77 คน (ร้อยละ 36.0)
5. ด้านสถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 142 คน (ร้อยละ 66.4)
6. ระยะเวลาที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ทำงาน 6-10 ปี จำนวน 104 คน (ร้อยละ 48.6)

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านกายภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์/เครื่องมือสนับสนุนการทำงานในหน้าที่เหมาะสมและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีความสำคัญในระดับมาก ห้องทำงาน บริเวณปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 มีความสำคัญในระดับมาก หน่วยงานของท่านมีการบำรุงรักษาให้มีความสะอาดเรียบร้อยถูกสุขอนามัยอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีความสำคัญในระดับมาก หน่วยงานมีการจัดสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดการทำงานมากขึ้น เช่น การจัดส่วนคั่นคว่ำข้อมูลประกอบการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 มีความสำคัญในระดับมาก หน่วยงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน มีพื้นที่เพียงพอต่อการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 มีความสำคัญในระดับมาก และหน่วยงานของท่านมีสถานที่ในการออกกำลังกายหรือมุมพักผ่อนหย่อนใจอย่างเหมาะสมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 มีความสำคัญในระดับมาก ตามลำดับ

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ท่านรู้สึกพอใจในนโยบายและกฎต่างๆของหน่วยงานเพราะทำให้การทำงานคล่องตัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มีความสำคัญในระดับมาก มีระบบการควบคุมการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 มีความสำคัญในระดับมาก หน่วยงานมีการวางแผนการทำงานเป็นขั้นตอนอย่างชัดเจนและเป็นระบบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีความสำคัญในระดับมาก มีการจัดโครงสร้างการบังคับบัญชาที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 มีความสำคัญในระดับมาก มีการกำหนดตัวชี้วัดเกณฑ์ความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีความสำคัญในระดับมาก และผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำงานอย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 มีความสำคัญในระดับปานกลาง ตามลำดับ



ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการกำหนดหลักเกณฑ์ การพิจารณาการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ท่านมักได้รับความชื่นชมและพิจารณาผลงานอย่างเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีความสำคัญในระดับมาก งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีความสำคัญในระดับมาก ท่านได้รับการฝึกอบรมการพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์อย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 มีความสำคัญในระดับมาก มีการพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 มีความสำคัญในระดับมาก หน่วยงานสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 มีความสำคัญในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านความสัมพันธ์ส่วนรวมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมาชิกหน่วยงานของท่านมีการติดต่อประสานงานกันอย่างเป็นประจำสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 มีความสำคัญในระดับมาก เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี ไม่มีการแบ่งพรรค แบ่งพวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 มีความสำคัญในระดับมาก ท่านมักได้รับคำแนะนำ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหากับท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีความสำคัญในระดับมาก ท่านมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 มีความสำคัญในระดับมาก ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีความสำคัญในระดับมาก ท่านมีโอกาสได้สร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระหว่างการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 มีความสำคัญในระดับมาก

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีความสำคัญในระดับมาก หน่วยงานยึดแนวทางการทำงานแบบร่วมคิด ร่วมทำและร่วมรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 มีความสำคัญในระดับมาก ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมระดมความคิดเห็น เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีความสำคัญในระดับมาก ท่านมักได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 มีความสำคัญในระดับมาก หน่วยงานของท่านให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีความสำคัญในระดับมาก หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 มีความสำคัญในระดับปานกลาง ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ท่านมีโอกาสนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านมาพัฒนาตนเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ผลสำเร็จจากการที่ปฏิบัติงานมีคุณค่าทรัพยากร เช่น แรงงาน งบประมาณ ที่ได้ใช้ไปมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีความสำคัญในระดับมาก ท่านได้รับความชมเชยจากการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีความสำคัญในระดับมาก ท่านมีความพึงพอใจในผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้นทุกครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีความสำคัญในระดับมาก ท่านสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่ได้รับทุกครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 มีความสำคัญในระดับมาก ท่านเข้าใจในวัตถุประสงค์ การกิจ เป้าหมายของหน่วยงานอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีความสำคัญในระดับมาก



ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย สำนักงานใหญ่แฉ่งวัฒนะ ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านรายได้ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระยะเวลาที่ทำงานที่แตกต่างกัน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แฉ่งวัฒนะ ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แฉ่งวัฒนะ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แฉ่งวัฒนะ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการมีส่วนร่วม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แฉ่งวัฒนะ

จากการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นมาอภิปรายผล ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรสและระยะเวลาที่ทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แฉ่งวัฒนะ พบว่ามีเพียง 1 ด้าน ที่สอดคล้องสมมติฐาน คือด้านระดับการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แฉ่งวัฒนะแตกต่างกันเมื่อได้ทำการจำแนกเปรียบเทียบแบบรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะการทดสอบในภาพรวมนั้นมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มซึ่งเมื่อนำมาทำการทดสอบแบบรายคู่กลับไม่พบความแตกต่างจึงได้ทำการไปคู่อันที่จำนวนความถี่ร้อยละพบว่า กลุ่มตัวอย่างนั้นไม่มีความสมดุลในการทดสอบรายคู่อันเนื่องมาจากผู้ที่ศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีเพียง 18 คน โดยที่กลุ่มตัวอย่างระดับสูงกว่าปริญญาตรีนั้นมีจำนวน 154 คน จึงทำให้เกิด Type I error ในการคำนวณเปรียบเทียบรายคู่ตามแบบของเซฟเฟ และยังประกอบกับภาพรวมในด้านอื่นๆ ที่มาเป็นองค์ประกอบในการตอบแบบสอบถามในปัจจุบันนั้นทำให้กลุ่มตัวอย่างผู้ที่ตอบแบบสอบถามนั้นมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันในการจำแนกแบบรายคู่ ซึ่งระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ ไพศาลพันธุ์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานและความปลอดภัยในการทำงานและการปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานแห่งประทศไทย มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพต่อความปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการวิจัยปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านการบริหารงาน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านความสัมพันธ์ส่วนรวม และด้านการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แฉ่งวัฒนะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แฉ่งวัฒนะคือ ด้านการมีส่วนร่วม พบว่าระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แฉ่งวัฒนะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหน่วยงานยึดแนวทางการทำงานแบบร่วมคิด ร่วมทำและร่วมรับผิดชอบ ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมระดมความ



คิดเห็น เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ท่านมักได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานอยู่เสมอ หน่วยงานของท่านให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดสันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์ (2551) ได้กล่าวถึงสาระสำคัญของการมีส่วนร่วมของบุคลากรว่าหมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆและมีส่วนตัดสินใจในการปฏิบัติงานอันมีผลกระทบต่อตัวของบุคลากรเอง การที่จะสามารถทำให้บุคลากรดีขึ้นได้นั้นตัวผู้นำต้องยอมรับในปรัชญาการพัฒนาว่า มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม สามารถเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมในองค์กรได้

6. ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในภาพรวมนั้นมีความแตกต่างกันระดับการศึกษาชั้นสูงกว่าปริญญาตรีนั้นมีความพึงพอใจในการทำงานที่สูงกว่าระดับการศึกษาชั้นต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี อันเนื่องมาจากจำนวนพนักงานที่มีระดับการศึกษาชั้นที่ต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีนั้นมีจำนวนที่น้อย ในกลุ่มนี้จะเป็นพนักงานปฏิบัติการซึ่งจะมีการทำงานที่ต่อเนื่องไม่สามารถออกไปปฏิบัติในส่วนอื่น ๆ ได้ จึงทำให้การทำงานนั้นเป็นไปด้วยความจำใจ อีกทั้งบางส่วนทำงานในช่วงวันหยุดราชการทำให้งานของตนเองที่จะต้องทำมีปริมาณที่มากขึ้นทำให้เกิดความเหนื่อยล้า และส่งผลไปยังประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ออกมา เมื่องานที่ออกมามีประสิทธิภาพที่ด้อยลงย่อมทำให้เกิดงานที่ต้องซ่อมขึ้นมาเป็นวัฏจักร จึงทำให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน นั้นจึงอาจเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานในระดับนี้มีความพึงพอใจที่น้อยกว่าระดับชั้นสูงกว่าปริญญาตรี

ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วม องค์กรจะต้องสร้างความสัมพันธ์ให้แก่พนักงานในองค์กร โดยจัดให้พนักงานได้มีส่วนร่วมทำงานร่วมคิด ร่วมทำและร่วมรับผิดชอบ เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นของตนเอง มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและจัดกิจกรรมที่ทำงานด้วยกันเป็นทีม เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ได้รับโอกาสเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพของงานที่ออกมา

จากการศึกษาและวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเน้นปัจจัยภายนอกเพื่อเป็นการศึกษาให้ทราบถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

2) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรใช้ปัจจัยเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพในด้านต่างๆ เช่น วัฒนธรรมองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร

3) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายกลุ่มประชากรที่ศึกษาให้กว้างขึ้นโดยศึกษาพนักงานธนาคารกสิกรไทยเขตอื่นหรือทั่วประเทศและศึกษาปัจจัยอื่นๆนอกเหนือจากที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อาทิเช่น ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน, กลยุทธ์ทางการแข่งขัน, โครงสร้างขององค์กร และลักษณะของผู้นำองค์กร



เนื่องจากมีปัจจัยหลายตัวที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มรายละเอียดและทำให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น โดยปัจจัยเหล่านี้อาจเป็นประโยชน์ในการทำการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ” สำเร็จไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยได้รับความกรุณาจาก ดร.กฤษฎา มุขมหมัด ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และการช่วยเหลือต่างๆ ตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยดำเนินงานวิจัย ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นและขอขอบพระคุณคณะกรรมการร่วมสอบ ผศ.ดร.พัฒน พิธิษฐเกษม และ ดร.ณกมล จันทร์สม ที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงงานวิจัยให้เนื้อหามีละเอียดครบถ้วนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช).
- ขันตริภักย์ ต้นติเฉลิม. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัย ของข้าราชการสำนักโยธาธิการและผังเมือง* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- คชาวุธ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ครรจิต สลับแสง. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการวางแผน พัฒนาจังหวัด: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดขอนแก่น* (ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- เบญจวรรณ บัวทอง. (2554). *สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานเฟอร์นิเจอร์ไม้ยางพารา อำเภอแกลง จังหวัดระยอง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).
- Bartol, K. M., & Martin, D. C. (1997). *Management* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2004). *Management, Principles and Practices for Tomorrow's Leaders*. New Jersey: Pearson Education.
- Ngarmyarn, A. (2011). As the result of Yamane formula. *Business administration journal*, 34(131), 46-60.
- Pamela, S. Lewis., Stephen, H. Goodman., and Patricia, M. Fandt. (2004). *Management Challenges For Tomorrow's Leaders* (4th ed). Cincinnati, OH: Thomson South Western.
- Wehrich, Heinz and Harold Koontz. (1993). *Management : a global perspective* (10th ed). New York: McGraw-Hill, Inc.