



## ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

### สายงานเครือข่ายสาขาและดิจิทัล (Channels & Digitalization) ในเขต 7

#### WORKING EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN THE DEPARTMENT OF CHANNELS AND DIGITALIZATION AREA 7 OF UNITED OVERSEAS BANK PUBLIC LIMITED

ศวัส ปฐมกุลนิธิ

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ จังหวัดบุรีรัมย์ swath001@gmail.com

#### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สายงานเครือข่ายสาขาและดิจิทัล (Channels & Digitalization) ในเขต 7 แตกต่างกัน และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานและแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สายงานเครือข่ายสาขาและดิจิทัล ในเขต 7 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามจากประชากร คือ พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สายงาน เครือข่ายสาขาและดิจิทัล ในเขต 7 จำนวน 295 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-Test ค่า F-Test, Multiple Regression Analysis ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 -40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้อยู่ในช่วง 40,001-60,000 บาทต่อเดือน ตำแหน่งงานด้านพนักงานเคาน์เตอร์ มีอายุในการทำงานในช่วง 11-15 ปี ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.14 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 และด้านสวัสดิการต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สายงานเครือข่ายสาขาและดิจิทัล ในเขต 7 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ปัจจัยด้านลักษณะงานและแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $\beta = 0.295$ ) ด้านสวัสดิการ ( $\beta = 0.295$ ) ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ( $\beta = 0.295$ ) และด้านสภาพแวดล้อม ( $\beta = 0.295$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สายงานเครือข่ายสาขาและดิจิทัล ในเขต 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 19.3

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการทำงาน, พนักงาน



## ABSTRACT

The purposes of this independent is (1)to study the demography factors affect to employee efficiency of united overseas bank public limited, department channels & digitalization in area 7, and (2) to study the work efficiency factor of employee in department of channels & digitalization area 7 of united overseas bank public. The research study instrument was questionnaires applied to 295 employees of the department of channels & digitalization area 7 of united overseas bank public limited. Statistics used were the analysis of frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, F-test and multiple regression.

From the results, it was found that most of participants were female age between 31-40 year-old, marital status was single, education level was bachelor's degree, range of incomes were between 40,000-60,000 Bath per month, job position was teller, and years of employment ranged between 11-15 years. The overall result of working environment was in moderate level and average mean was equal to 3.14. The interpersonal relationship was at high level and average mean was equal to 3.75. The advancement of career path was at high level and average mean was equal to 4.19 and overall welfare was at high level and average mean was equal to 3.58.

The hypothesis test results showed that

1) The different demographic factors such as gender, marital status, education level, job title, income and years of employment have significantly influenced to the working efficiency of employees in the department of channels & digitalization area 7 of united overseas bank public limited in different characters at statistical significance level 0.05.

2) Job characteristics and motivation results of interpersonal relationship ( $\beta = 0.295$ ), Welfare ( $\beta = 0.295$ ), advancement of career path ( $\beta = 0.295$ ) and environment ( $\beta = 0.295$ ) affected to employee performance of the united overseas bank public limited department channel & digitalization in area 7 differently at statistical significance level 0.05, with predictive value 19.3 percent.

**Keywords:** Working Efficiency, Employee

### 1. บทนำ

ทุกองค์การต่างมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ที่จะทำให้การดำเนินงานของตนมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย บุคลากรถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญยิ่ง ในการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นองค์การของรัฐ องค์การเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ แต่อย่างไรก็ดีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานและปัจจัยองค์การที่มีส่วนกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานจะส่งผลทำให้งานที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เช่นนั้นแล้วทำให้เพื่อนร่วมงาน, หัวหน้างาน, ความสุข มีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว บุคคลย่อมมีความผูกพันกับงานและหน่วยงาน การปฏิบัติงานก็จะเป็นไปอย่างมุ่งมั่นตั้งใจและความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ดีขึ้น ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพราะหากมีประสิทธิภาพในงานที่ปฏิบัติแล้ว ก็จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้งานที่ท่าประสบความสำเร็จลุล่วงตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้ ธนาคารพาณิชย์ถือได้ว่าเป็นสถาบัน



การเงินที่มีบทบาทสำคัญมากในระบบเศรษฐกิจของประเทศและเป็นหัวใจของโครงสร้างของระบบการเงินของประเทศ ธนาคารเป็นผู้รับฝากเงิน จากประชาชนหรือแหล่งระดมทุนและนำเงินนั้นไปลงทุนหรือปล่อยเงินกู้ให้แก่ธุรกิจ ส่วนหนึ่งถือเป็นปริมาณเงินในตลาดการเงิน ทำให้ภาวะเงินเฟ้อหรือเงินฝืดลดลง ซึ่งเป็นผลให้การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นไปตามแผนเศรษฐกิจที่วางไว้ ด้วยเหตุนี้ธนาคารพาณิชย์จึงเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญที่สุดในระบบการเงิน ที่สำคัญยิ่งกว่านั้น คือ ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินเพียงประเภทเดียวที่มีบทบาทในกระบวนการ สร้างเงิน หลังจาก that พ.ร.บ.หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2535 แล้ว ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ทำ ธุรกิจได้เพิ่มขึ้น 3 ด้าน อันได้แก่ 1. อนุญาตให้ทำธุรกิจในการเป็นนายหน้า หรือตัวแทนจำหน่ายหลักทรัพย์รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ (เฉพาะตราสารหนี้) อันได้แก่ พันธบัตร, หุ้นกู้, ตั๋วเงิน 2. การให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเงินและการลงทุน เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำธุรกิจและการลงทุนของประชาชน 3. การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน เช่น การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนการเงินของ โครงการลงทุน การจัดโครงสร้างเงินทุนของกิจการ การวางแผนทางการเงิน เป็นต้น นอกจากธนาคารพาณิชย์จะมีบทบาทสำคัญทางเศรษฐกิจ ธนาคารยังคงต้องตระหนักว่าธนาคารนั้นเป็นผู้ให้บริการทางการเงินครบวงจร ในปัจจุบันทุกธนาคารเน้นกับพนักงานในทุกระดับว่า ด้วย ภาวะเศรษฐกิจในสิ่งต่าง ๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทยทำให้เกิดการแข่งขันกันมากขึ้น ฉะนั้นสิ่งที่ละเลยไม่ได้เลยคือ ความพร้อมทางด้านบุคลากร ต้องพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ ปรึกษาต่าง ๆ ให้กับลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพและต้องตามวัตถุประสงค์ของลูกค้าพร้อมทั้งมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยเฉพาะงานบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับ ประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ ผู้บริหารจะต้องสามารถร่วมกันปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องพนักงานแผนกต่าง ๆ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากบุคคลได้อย่างเป็นที่น่าพอใจของทุก ๆ ฝ่าย การที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างดีนั้น บุคคลจะต้องมีความสามารถความเข้าใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี พร้อมทั้งตั้งใจและจำเป็นที่จะต้องมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ และเชียงใหม่ ในเขต 7 ทั้งนี้ ผล การศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ในการขยายผลเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ และเชียงใหม่ ในเขต 7 ต่อไป ที่มา: พจนานุกรม พจนานุกรม (2556)

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ และเชียงใหม่ ในเขต 7 แตกต่างกัน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานและแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ และเชียงใหม่ ในเขต 7

## 3. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ทำการวิจัยจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง ของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ทุกคนในเขต 7 ประกอบไปด้วย 15 สาขา รวมประชากรทั้งหมด 295 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ( Purposive Sampling )



โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมี 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) โดยคำถามจะเป็นลักษณะให้เลือกตอบ (Multiple Choice) ตอนที่ 2 และ 3 ข้อมูลด้านลักษณะงานและแรงจูงใจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น Interval Scale ผู้วิจัยได้หาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทำการทดสอบ (Pre-Test) จำนวน 30 ชุด ตามวิธีของ (Cronbach' Alpha) โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.700 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการไปขอรับคืนด้วยตนเอง โดยเริ่มแจกแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม-28 กุมภาพันธ์ 2560 ใช้เวลาในการเก็บ 2 เดือน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test Least Significant Difference และ Multiple Regression Analysis

#### 4. ผลการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 235 คน (ร้อยละ 79.70) มีอายุ 31 -40 ปี จำนวน 141 คน (ร้อยละ 47.80) สถานภาพโสด จำนวน 167 คน (ร้อยละ 56.60) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 240 คน (ร้อยละ 81.40) ตำแหน่งงานด้านพนักงานเคาน์เตอร์จำนวน 116 คน (ร้อยละ 39.30) มีอายุในการทำงานในช่วง 11-15 ปี จำนวน 127 คน (ร้อยละ 43.10) รายได้ต่อเดือนในช่วง 40,001-60,000 บาท จำนวน 115 คน (ร้อยละ 39.00)

ปัจจัยด้านลักษณะงานและแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.14 โดยให้ความสำคัญกับด้านสภาพแวดล้อมที่ ทำงานมีบรรยากาศ สะอาด เป็นระเบียบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 โดยให้ความสำคัญด้านท่านและเพื่อนร่วมงานมีการจัดกิจกรรมร่วมกันมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 โดยให้ความสำคัญด้านท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในหน้าที่ที่ท่านทำอยู่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสวัสดิการต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 โดยให้ความสำคัญด้านหน่วยงานของท่านหน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานอย่างเหมาะสมมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.68

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.47 โดยให้ความสำคัญด้านท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.19



ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	เครื่องมือที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารธนชาตรายโอบี จำกัด (มหาชน) สาขาแกนเครือข่ายสาขาและดิจิทัล (Channels & Digitalization) ในเขต 7		
1. ด้านเพศ	t-Test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2. ด้านอายุ	F-Test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
3. ด้านสถานภาพการสมรส	F-Test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
4. ด้านระดับการศึกษา	t-Test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
5. ด้านตำแหน่งงาน	F-Test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
6. ด้านรายได้	F-Test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
7. ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	F-Test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานและแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารรายโอบี จำกัด (มหาชน) สาขาแกนเครือข่ายสาขาและดิจิทัล (Channels & Digitalization) ในเขต 7		
1. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	Multiple Regression Analysis	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	Multiple Regression Analysis	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3. ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ	Multiple Regression Analysis	สอดคล้องกับสมมติฐาน
4. ด้านสวัสดิการต่าง ๆ	Multiple Regression Analysis	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตารางที่ 2 ค่า Modified Model

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error			Tolerance	VIF
Constant	1.678	0.301	5.575	0.000		
ด้านสภาพแวดล้อม	0.081	0.038	2.147	0.033	0.928	1.078
ด้านระหว่างบุคคล	0.239	0.045	5.258	0.000	0.883	1.132
ด้านความก้าวหน้า	0.134	0.057	2.357	0.019	0.969	1.032
ด้านสวัสดิการ	0.161	0.044	3.644	0.000	0.888	1.126
R = 0.439    R <sup>2</sup> = 0.193    SEE = 0.369    F = 17.355    Sig = 0.000						



## 5. การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สายงานเครือข่าย สาขาและดิจิทัล (Channels & Digitalization) ในเขต 7 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่าปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนยุคใหม่ในวัยทำงานนั้นการตัดสินใจในการทำงานระหว่างเพศชายและหญิงนั้นมีความแตกต่างกันโดยผู้ที่มีสถานภาพสมรสนั้นต้องวางแผนในการทำงานเพื่อที่จะได้มีเวลาดูแลครอบครัวทุกตำแหน่งงาน และเนื่องจากว่าปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจนั้นมีแนวโน้มตกต่ำจึงทำให้พนักงานต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงานมากขึ้นโดยรวมส่วนใหญ่ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาสูงจะมีแนวโน้มเติบโตมากกว่า รวมถึงต้องทำงานในช่วงเวลา (OT) เพื่อที่จะหารายได้เพิ่มเติมให้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน ซึ่งผู้ที่มีอายุงานระหว่าง 0 – 5 นั้นมักมีการทำงานล่วงเวลามากที่สุดเนื่องจากรายได้ไม่มากนักประกอบกับส่วนมากยังไม่สมรส จึงทำให้มีเวลาในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อัครินทร์ พาพเสวต (2546) ที่ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่สรุปไว้ว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ การศึกษาและระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ส่วนอายุ ประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาตรี พัฒนาเลิศพันธ์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในด้านการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักสอบบัญชีดีไอเอผลการวิจัย สรุปได้ว่าเพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงานและรายได้แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมโภชน์ จตุพร (2543) ได้ศึกษา เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง พบว่า ด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวกริต ศรีขาว (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จะพบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จะพบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านลักษณะงานและแรงจูงใจ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, ด้านสวัสดิการ, ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพและด้านสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเท่ากับ 0.295, 0.204, 0.126 และ 0.118 ตามลำดับ

ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานมาก เนื่องจากหากบุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อบรรลุเป้าหมายจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการที่จะเกิดความสัมพันธ์ส่วนบุคคลได้นั้น เกิดได้จากการทำกิจกรรมร่วมกันในด้านต่าง ๆ เช่นการร่วมงานกัน, การพบปะกันในเวลาพักผ่อน, การไปรับประทานอาหารด้วยกันหลังเลิกงาน รวมถึงมีกิจกรรมสังสรรค์นอกสถานที่ ร่วมกัน เป็นต้น





ในด้านสวัสดิการต่าง ๆ มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน กล่าวคือ หากมีสวัสดิการที่ดี ก็จะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรนั้นมีความรัก กักตื้อต่อองค์กรมากขึ้น เพราะสวัสดิการ หมายถึงความมั่นคง เมื่อมีความมั่นคง บุคลากรต่างก็จะมีใจเต็มใจทุ่มเทกำลังกายกำลังใจเพื่อองค์กรอย่างสุดความสามารถ

ในด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทุกคนต้องการความก้าวหน้า เพื่อที่จะได้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นหน้าเป็นตาในสังคม และเพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ฉะนั้น การก้าวหน้านั้นในสายอาชีพ จะเป็นเสมือนกำลังใจในการทำงาน ของบุคลากรและจะทำให้บุคลากรมีความพอใจในการทำงานมากขึ้น

ในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หากสภาพแวดล้อมในการทำงานดี ทำให้สุขภาพจิตของพนักงานเป็นไปในทางที่ดี ส่งผลต่อการทำงานในด้านต่างๆ อีกทั้งยังส่งเสริมลักษณะนิสัยให้บุคลากรเป็นผู้มีระเบียบวินัย ดูแลจัดการสภาพแวดล้อมให้คงเดิมเสมอซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อัครินทร์ พาพเสวต (2546) ที่ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสรุปได้ว่าด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ได้แก่ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ยุคตวิสาร (2547) ได้ศึกษาเรื่องระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย นโยบายการบริหาร การบังคับบัญชาความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการนั้น ทั้งหมดมีระดับความสำคัญในระดับมาก และปัจจัย ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน และการได้รับการยอมรับจะมีระดับความสำคัญในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านความก้าวหน้าและโอกาสในการเจริญเติบโตนั้น จะมีระดับความสำคัญในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

1.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเห็นได้ว่าภายในองค์กรมีการประสานงาน ร่วมมือกันทำงาน ทุกตำแหน่งงานต้องมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันจึงทำให้การปฏิบัติงานนั้นประสบผลสำเร็จ จึงควรมีการฝึกอบรมความรู้ เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

2.ด้านสวัสดิการต่าง ๆ นั้นหากพนักงานได้รับสวัสดิการที่ดี ก็จะช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และถือเป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกในชีวิตการทำงาน ทางบริษัทจึงควรมีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ เช่น เงินรางวัล วันหยุด ให้กับพนักงานซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าการตอบแทนที่เขาได้รับนั้นมีค่าเพียงพอกับความทุ่มเททำงาน

3.ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ทุกคนล้วนต้องการความก้าวหน้าในอาชีพเนื่องจากงานที่ทำอยู่นั้นมีความมั่นคง ปลอดภัย ด้วยสถานการณ์เศรษฐกิจในทุกวันนี้ทำให้ทุกอาชีพมีโอกาสเกิดความเสียหายในการทำงาน ดังนั้น บริษัทควรมีการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน การได้รับพิจารณาผลงานจะทำให้พนักงานรู้สึกได้ถึง ความก้าวหน้าและมั่นคงในชีวิตมากขึ้น

4.ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากในการทำงานนั้นมีสภาวะที่กดดันและเคร่งเครียด การมีสภาพแวดล้อมที่ดีนั้นทำให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายทางบริษัทจึงควรมีการจัดบรรยากาศภายในที่ทำงานให้เป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย อีกทั้งยังควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ



## 6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาต่อไปควรมีการวิจัยและศึกษาถึงปัจจัยด้านความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สายงานเครือข่ายสาขาและดิจิทัล ในเขต 7
2. ในการศึกษาต่อไปควรศึกษาในเชิงคุณภาพที่เกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สายงานเครือข่ายสาขาและดิจิทัล ในเขต 7

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้เพิ่มแนวทางในการบริหารเพื่อนำไปประยุกต์ ปรับใช้ ในการจัดการงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสภาพปฏิบัติงานจริงของพนักงานธนาคาร
3. ทำให้สามารถสร้างแรงจูงใจได้ถูกต้องตามกลุ่มประชากร เนื่องจากสามารถทราบถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชากร
4. ผลจากการวิจัยผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจ เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและได้ปรับปรุงด้านที่พนักงานยังมีประสิทธิภาพในระดับต่ำ

### กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)

รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีโดยได้รับความกรุณาจาก ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำปรึกษาพร้อมทั้งควบคุมคุณภาพงานค้นคว้าอิสระให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ตลอดทั้งชี้แนะแนวทางการศึกษาและสนับสนุนรวมทั้งให้กำลังใจมาโดยตลอด รวมถึงสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนๆทุกท่านที่เป็นกำลังใจและสนับสนุนด้านต่าง ๆ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ผู้อำนวยการธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) พื้นที่เขต 7 คณะผู้จัดการตลอดทั้งพนักงานทุกท่านในเขต 7 ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอีกทั้งยังให้ข้อมูลในส่วนต่าง ๆ จึงทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

### เอกสารอ้างอิง

- จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2555). ปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่
- ชาคริต ศรีขาว. (2551). ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด
- ชาติรี พัฒนาเลิศพันธ์. (2546). ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในด้านการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักสอบบัญชีดีไอเอ
- ชมชาย คิวะโกเศศ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์





- สมยศ แยมเพื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัทเอเชีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
- อดิศร พูลสุวรรณ. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมการทำงานและการรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
- อักรินทร์ พาพเสวต. (2546). ที่ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
- Abraham Maslow. (1954). Maslow, A. H. (1954). Motivation and Personality. New York: Harper.
- Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). The Efficient Organization. New York: Elsevier Scientific.
- Certo, Samuel C. (2000). Modern Management. New York : Prentice-Hall.
- Charles, W. (2006). Employee Engagement: The Real Secret of Winning a Crucial. Edge over your rivals. Manager Motivation.
- Domjan, M. (1996). The Principles of Learning and Behavior Belmont. California: Thomson Wadsworth.
- Gillmer. (1973). Applied psychology. New York : McGraw-hill.
- Harrington, H. (1996). High performance benchmarking – 20 steps To success. New York: McGraw - Hill.