

กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2557

กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2557
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2557

วรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล. (2557). *กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร.*

สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษากระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านการควบคุม ด้านการประสานงาน และการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง และ ด้านอุณหภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ บนถนนสาทรเหนือ และ สาขาของทางธนาคารที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร รวม 382 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบตามสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด และการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 36-43 ปี ระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปริญญาตรี สถานภาพสมรส เป็นพนักงานประจำ ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี สังกัดอยู่ฝ่ายบุคคลธนกิจ
2. พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
4. การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน และด้านแสงสว่างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

INTERNAL ORGANIZATION PROCESS MANAGEMENT RELATING TO BANK
EMPLOYEE'S EFFICIENCY IN BANGKOK METROPOLIS



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

March 2014

Wannapa Rungsimavongsagul. (2014). *Internal organization process management relating to bank employee's efficiency in bangkok metropolis*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.

Project advisor: Assoc.Prof. Supada Sirikudta

The purpose of this research was to study Internal organization process management relating to bank employee's efficiency in Bangkok metropolis. The internal organization process is divided to planning, organizing, commanding, coordinating and controlling. The office physical environment management on office design, lighting, noise and temperature included. The samples for this research were 382 bank employees who worked at Head Office at North Sathorn Road and branches located in Bangkok area. The sampling method was stratified random sampling and convenience sampling. The questionnaires were used as a tool for data collection. The statistics used for data analyzing were percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance, pair comparison analysis by Least Significant Difference (LSD) and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The results are as follows;

1. The majority of bank employees were female, 36-43 years old, diploma or equal/ Bachelor degree, married, permanent staff, work experience 1-5 years and under Consumer Banking division.
2. The difference of age had different bank employee's efficiency with statistical significance at level of .05 and the difference of work experience had different bank employee's efficiency with statistical significance at level of .05
3. The internal organization process management on planning, organizing, commanding, coordinating and controlling had positive relation with employee's efficiency with statistical significance at level of .05.
4. The office physical environment management on office design and lighting had positive relation with bank employee's efficiency with statistical significance at level of .05.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการวิจัยนับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการวิจัยจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์เรียบร้อย ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณาของอาจารย์ จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ และ อาจารย์ ดร.วรินทรา ศิริสุทธิกุล ที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ ตรวจแบบสอบถามและให้ คำแนะนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่สั่งสอนวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้ เกิดผลสำเร็จในการศึกษาและการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อและคุณแม่ที่ให้การอบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุนและเป็น กำลังใจที่สำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาระดับปริญญาโทจนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพนักงานธนาคารทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่อง เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ และการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

วรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานในการวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร.....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพใน สำนักงาน.....	35
ประวัติและข้อมูลทั่วไปของธนาคาร.....	42
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	48
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	48
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	66
การวิเคราะห์กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร.....	72
การวิเคราะห์การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน.....	77
การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	80
การทดสอบสมมติฐาน.....	83
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	100
ความมุ่งหมายและความสำคัญของการวิจัย.....	100
สรุปผลการวิจัย.....	101
การอภิปรายผล.....	111
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	116
ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป.....	118
บรรณานุกรม.....	120
ภาคผนวก.....	123
ภาคผนวก ก.....	124
ภาคผนวก ข.....	131
ภาคผนวก ค.....	133
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	135

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง.....	49
2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการภายใน องค์กร.....	53
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมทาง กายภาพใน สำนักงาน.....	54
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	55
5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	60
6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน และ หน่วยงานที่สังกัด.....	66
7 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตาม อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพและระยะเวลาในการทำงาน...	70
8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้าน กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านการ ประสานงาน และด้านการควบคุมงาน.....	72
9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นการจัดการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านการระบาย อากาศและอุณหภูมิ.....	77
10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	80
11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนก ตามเพศ	83
12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนก ตามอายุ.....	84

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงการเปรียบเทียบอายุของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ.....	85
14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	86
15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ.....	87
16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนก ตามประเภทของพนักงาน.....	88
17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนก ตามระยะเวลาในการทำงาน.....	89
18 แสดงการเปรียบเทียบระยะเวลาการทำงานของพนักงานธนาคารที่ต่างกัันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	90
19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนก ตามหน่วยงานที่สังกัด.....	92
20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และ ด้านการควบคุมงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	93
21 แสดงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านอุณหภูมิกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร.....	96
22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้วยสถิติ Independent t-test และ Oneway ANOVA.....	98
23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ด้วยสถิติ Pearson Correlation.....	98
24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ด้วยสถิติ Pearson Correlation.....	99

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....	8
2 กระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากร ให้บรรลุ ผ่าน เป้าหมาย.....	18
3 แสดงความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของหน้าที่หลัก 4 ประการของการจัดการ.....	19
4 แสดงแนวคิดและวิธีการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ที่มุ่งเน้นแต่งานเป็นหลัก.....	26
5 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพกับประสิทธิผล.....	29



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในความสำเร็จของธุรกิจธนาคารมีหลายปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด แต่สิ่งที่จะเป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จโดยทั่วไป คือ การวัดต้นทุนเงินจากผลกำไรซึ่งได้มาจากรายได้ประเภทต่าง ๆ ที่ธนาคารได้รับหลังจากหักต้นทุนค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการดำเนินงาน โดยในแต่ละปีผลกำไรที่ธนาคารได้รับมาจากผลประกอบการจากการดำเนินงานซึ่งจะมากหรือน้อยแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านทั้งปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกและปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก อาทิเช่น สภาพเศรษฐกิจภายในประเทศ นโยบายทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ นโยบายทั่วไปของรัฐบาล การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคหรือแม้แต่สภาพเศรษฐกิจของตลาดโลกซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทางธนาคารไม่สามารถควบคุมได้แต่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของธุรกิจธนาคาร ผู้บริหารของธนาคารจะต้องทำการศึกษาและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจให้ทันต่อสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

ปัจจัยอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญและธุรกิจสามารถที่จะบริหารจัดการควบคุมได้ คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในเรื่องของเงินทุน ทรัพยากร เครื่องจักร และ เทคโนโลยี ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรนี้เป็นตัวขับเคลื่อนความสำเร็จและสร้างผลกำไรให้แก่ธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นส่วนผลักดันความสำเร็จให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายของทางธนาคาร พนักงานธนาคารทุกคนล้วนแต่มีบทบาทสำคัญแก่องค์กรตั้งแต่พนักงานระดับล่างจนถึงประธานกรรมการบริหารระดับสูงต่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่จะสร้างชื่อเสียงและผลกำไรให้แก่ธนาคาร ดังนั้นหากพนักงานทุกระดับมีการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพตามแผนการปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลที่ทำให้ธุรกิจสามารถบรรลุถึงเป้าหมายสูงสุดที่ได้กำหนดไว้กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรจึงเป็นรูปแบบสำคัญที่ทางธุรกิจจะนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อที่จะให้พนักงานปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

กระบวนการบริหารจัดการดังกล่าวสามารถนำมาใช้ปฏิบัติได้กับพนักงานในทุกๆระดับ เช่น การจัดให้มีกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ดี เครื่องมือที่ใช้ในการโต้ตอบสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นระบบโทรศัพท์ การรับส่งจดหมายในรูปอิเล็กทรอนิกส์ หรือ

อีเมลล์ที่นิยมใช้กันในปัจจุบัน ดังนั้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจึงต้องมีความทันสมัย ระบบฐานข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ การประมวลผลและการเรียกดูข้อมูลสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการสำรองข้อมูลไว้ใช้สำหรับในกรณีฉุกเฉิน ลักษณะรูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาต้องมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือเพื่อให้การถ่ายทอดคำสั่งงานไปถึงพนักงานในแต่ละระดับมีความถูกต้องและเข้าใจตรงตามกันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างเป็นระบบ มีการมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้แก่พนักงานในแต่ละระดับหน้าที่ตามความเหมาะสมเพื่อให้การทำงานสามารถที่จะกระทำได้อย่างรวดเร็วทันกำหนดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตัดสินใจในกรณีที่ต้องทำการแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วนสามารถทำได้ในทันทีเพื่อป้องกันไม่ให้งานหยุดชะงักซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจ นอกจากนี้การสร้างแรงจูงใจพนักงานเป็นสิ่งสำคัญเพื่อที่จะทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ทুমเทการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ การจัดการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้แก่พนักงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอเป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญ เพื่อเป็นการฝึกฝนและเสริมสร้างทักษะในส่วนที่พนักงานยังขาด พัฒนาระบบความคิดสร้างสรรค์ในการที่จะทำให้พนักงานมีแนวคิดใหม่ ๆ มาช่วยในการพัฒนากระบวนการทำงาน หรือ คิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ที่จะเป็นประโยชน์ให้กับองค์กร การวางแผนงานที่ดีของหัวหน้างาน การมอบหมายงานให้ตรงกับคุณสมบัติและความสามารถของพนักงานแต่ละคน จะเห็นได้ว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในตามที่ได้กล่าวมานี้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและเป็นสิ่งที้องค์กรสามารถที่จะควบคุมบริหารจัดการได้ โดยเป็นกระบวนการภายในที่สำคัญที่จะส่งผลทำให้พนักงานสามารถที่จะทำงานภายใต้ความรับผิดชอบได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน เช่น การจัดแผนผังสำนักงาน แสงสว่างภายในสำนักงาน อุณหภูมิที่เหมาะสม ระดับความเข้มข้นของแสงสว่างในบริเวณต่าง ๆ ความเพียงพอในการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือด้านความปลอดภัย เป็นต้น โดยมีการกำหนดไว้ตามกฎหมาย เรื่องการกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่างและเสียง พ.ศ. 2519 ซึ่งสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คนขึ้นไปซึ่งหมายรวมถึงสถาบันการเงินจะต้องจัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของสถานประกอบการ กิจการ ดังนั้นการจัดการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานเป็นส่วนสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่จะมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากในบางแผนกมีงานบางส่วนที่พนักงานจะต้องพิจารณาเอกสารเป็นจำนวนมาก หากพนักงานทำงานอยู่ในห้องที่มี

แสงสว่างที่ไม่เพียงพอทำให้การมองเห็นไม่ชัดเจนอาจจะส่งผลความสามารถในการทำงานของพนักงานข้างล่าง ผลผลิตที่ออกมาอาจจะไม่มีประสิทธิภาพ หรือ ค่าเฉลี่ยของผลผลิตต่อชั่วโมงน้อยกว่าที่กำหนดไว้ได้

ธนาคารที่ผู้วิจัยทำการศึกษาคือเป็นธนาคารที่ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ไทยที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีสำนักงานศูนย์กลางอยู่ที่ประเทศอังกฤษ และมีการประกอบกิจการธนาคารทั่วโลกกว่า 68 ประเทศ ซึ่งดำเนินกิจการในประเทศไทยมาเป็นเวลา 111 ปี ซึ่งได้เข้ามาควบรวมกิจการธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธนในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2548 และได้เปลี่ยนชื่อและดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์มาจนถึงปัจจุบัน จากการจัดอันดับธนาคารแห่งปีจากวารสารการเงินและการธนาคารซึ่งเป็นวารสารที่ได้รับการยอมรับในวงการธุรกิจและธนาคาร ซึ่งเป็นนิตยสารที่มีผู้อ่านมากที่สุดในประเทศนั้นได้มีการจัดรางวัลธนาคารแห่งปีตั้งแต่ปี พ.ศ.2551 ถึงปัจจุบัน พิจารณารางวัลโดยใช้ผลประกอบการของธนาคารพาณิชย์ 15 แห่ง ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม ของทุกปี ผลปรากฏว่าธนาคารที่ผู้วิจัยทำการศึกษาไม่ติด 1 ใน 5 อันดับแรก มีเพียงในปี พ.ศ. 2551 ที่ได้รับการจัดอันดับอยู่ในอันดับที่ 5 ซึ่งในปี 2555 ธนาคารดังกล่าวมีผลประกอบการอยู่ในอันดับที่ 7 หากพิจารณาในแง่ปัจจัยภายนอกทุกธนาคารย่อมที่จะเผชิญปัญหาและผลกระทบภายนอกเหมือนกันแต่กระบวนการจัดการของแต่ละธนาคารในการที่จะปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ในรูปแบบต่าง ๆ ได้หรือไม่ ซึ่งการบริหารจัดการภายในของแต่ละธนาคารจะมีความแตกต่างกันนั้นขึ้นอยู่กับรูปแบบการบริหาร นโยบาย และกลยุทธ์ของธนาคาร ซึ่งก็คือการมุ่งเน้นที่จะทำให้ธุรกิจได้รับประโยชน์หรือผลกำไรสูงสุด เกิดความเสี่ยงน้อยที่สุดและต้นทุนในการบริหารจัดการที่ต่ำ นั่นคือหากพนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างเต็มประสิทธิภาพหรือมากกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลผลิตหรือผลประโยชน์ย่อมส่งผลต่อองค์กรในด้านความสามารถในการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่ง

ด้วยเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษากระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรรวมไปถึงการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานของธนาคารแห่งนี้ว่ามีด้านใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลให้ฝ่ายบริหารขององค์กรหรือผู้บังคับบัญชาส่วนงานได้ใช้ประโยชน์ในการที่จะพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการ มุ่งเน้นคิดค้นวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้นสอดคล้องกับลักษณะการทำงานของพนักงานในด้านที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด และหากพบว่ากระบวนการจัดการด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

พนักงานแต่กระบวนการจัดการดังกล่าวของทางธนาคารยังไม่ดีพอ ทางผู้บริหารจะได้ทำการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะทำให้ธนาคารได้รับผลิตผลจากทรัพยากรบุคคลภายในธนาคารได้มากที่สุดโดยเป็นการเพิ่มศักยภาพและข้อได้เปรียบทางด้านการแข่งขัน ซึ่งอาจจะทำให้ธนาคารแห่งนี้ติดอันดับ 1 ใน 5 ธนาคารแห่งปีที่มีผลประกอบการสูงสุดในทุก ๆ ปี ก็เป็นไปได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งโดยจำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน และ หน่วยงานที่สังกัด

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรด้านการวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน การควบคุม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานจะนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มาใช้เป็นข้อมูลในการที่จะพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรและการจัดการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานให้สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. เพื่อเป็นการเสนอแนะแนวทางในการที่จะพัฒนากระบวนการจัดการในด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีศักยภาพในการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น หรือหากด้านใดที่ยังมีจุดบกพร่องจะได้ทำการแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวนประชากรทั้งหมด 2,577 คน (ข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคล ณ สิ้นเดือนพฤษภาคม 2556) ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ บนถนนสาทรเหนือ และสาขาของธนาคารที่ตั้งอยู่ในเขต กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ บนถนนสาทรเหนือ และ สาขาของทางธนาคารที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตร Taro Yamane (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ 2536: 260-261) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นสูงสุด 0.05 (5%) จะได้ขนาดตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 347 คน ผู้วิจัยจะทำการบวกเพิ่ม 10% จึงทำให้ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 382 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ด้วยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนตามประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ฝ่ายงาน คือ ฝ่ายบุคคลธนกิจ ฝ่ายสถาบันธนกิจ และฝ่ายสนับสนุนองค์กร และ การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 20-27 ปี

1.2.2 28-35 ปี

1.2.3 36-43 ปี

- 1.2.4 44-51 ปี
- 1.2.5 52-60 ปี
- 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.3.2 ปริญญาตรี
 - 1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.4 สถานภาพ
 - 1.4.1 โสด
 - 1.4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน
 - 1.4.3 หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่
- 1.5 ประเภทของพนักงาน
 - 1.5.1 พนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้างงาน
 - 1.5.2 พนักงานประจำ
- 1.6 ระยะเวลาในการทำงาน
 - 1.6.1 ต่ำกว่า 1 ปี
 - 1.6.2 1 – 5 ปี
 - 1.6.3 6 – 10 ปี
 - 1.6.4 11 – 15 ปี
 - 1.6.5 16 – 20 ปี
 - 1.6.6 21 ปีขึ้นไป
- 1.7 หน่วยงานที่สังกัด
 - 1.7.1 ฝ่ายบุคคลธุรกิจ (Consumer Banking)
 - 1.7.2 ฝ่ายสถาบันธุรกิจ (Wholesale Banking)
 - 1.7.3 ฝ่ายสนับสนุนองค์กร (Support Function)
- 2. กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร
 - 2.1 ด้านการวางแผน
 - 2.2 ด้านการจัดองค์การ
 - 2.3 ด้านการบังคับบัญชา

2.4 ด้านการประสานงาน

2.5 ด้านการควบคุมงาน

3. การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน

3.1 ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน

3.2 ด้านแสงสว่าง

3.3 ด้านเสียง

3.4 ด้านอุณหภูมิ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. กระบวนการบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานขององค์กรที่จะบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อที่จะสามารถทำงานร่วมกันภายในองค์กร มีการทำงานประสานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มประสิทธิภาพและสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้เพื่อนำพาองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมายที่ได้วางไว้

2. การวางแผน หมายถึง การกำหนดวิธีการทำงาน แนวทางในการทำงาน ขั้นตอนหรือวิธีในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

3. การจัดการองค์การ หมายถึง ขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงานนั้นหรือเป็นการจัดแบ่งงานเพื่อการปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้

4. การบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานปฏิบัติจัดทำ โดยมีการแนะนำวิธีปฏิบัติให้ด้วยเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. การประสานงาน หมายถึง เป็น การดำเนินงานที่ทำให้การปฏิบัติงานของบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้เป็นไปในลักษณะร่วมกันและสอดคล้องกันเพื่อบรรลุเป้าหมายอันเดียวกัน โดยผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสมาชิกภายในองค์กร เพื่อให้การทำงานนั้นประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

6. การควบคุมงาน หมายถึง การบังคับและติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้และดำเนินการแก้ไขหากเกิดปัญหา

7. การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับปัจจัยสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานดำเนินการไปได้ด้วยดีอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิเช่น การจัดแผนผังสำนักงาน การจัดการด้านแสงสว่าง การปรับอุณหภูมิภายในสำนักงาน และด้านการควบคุมเสียง

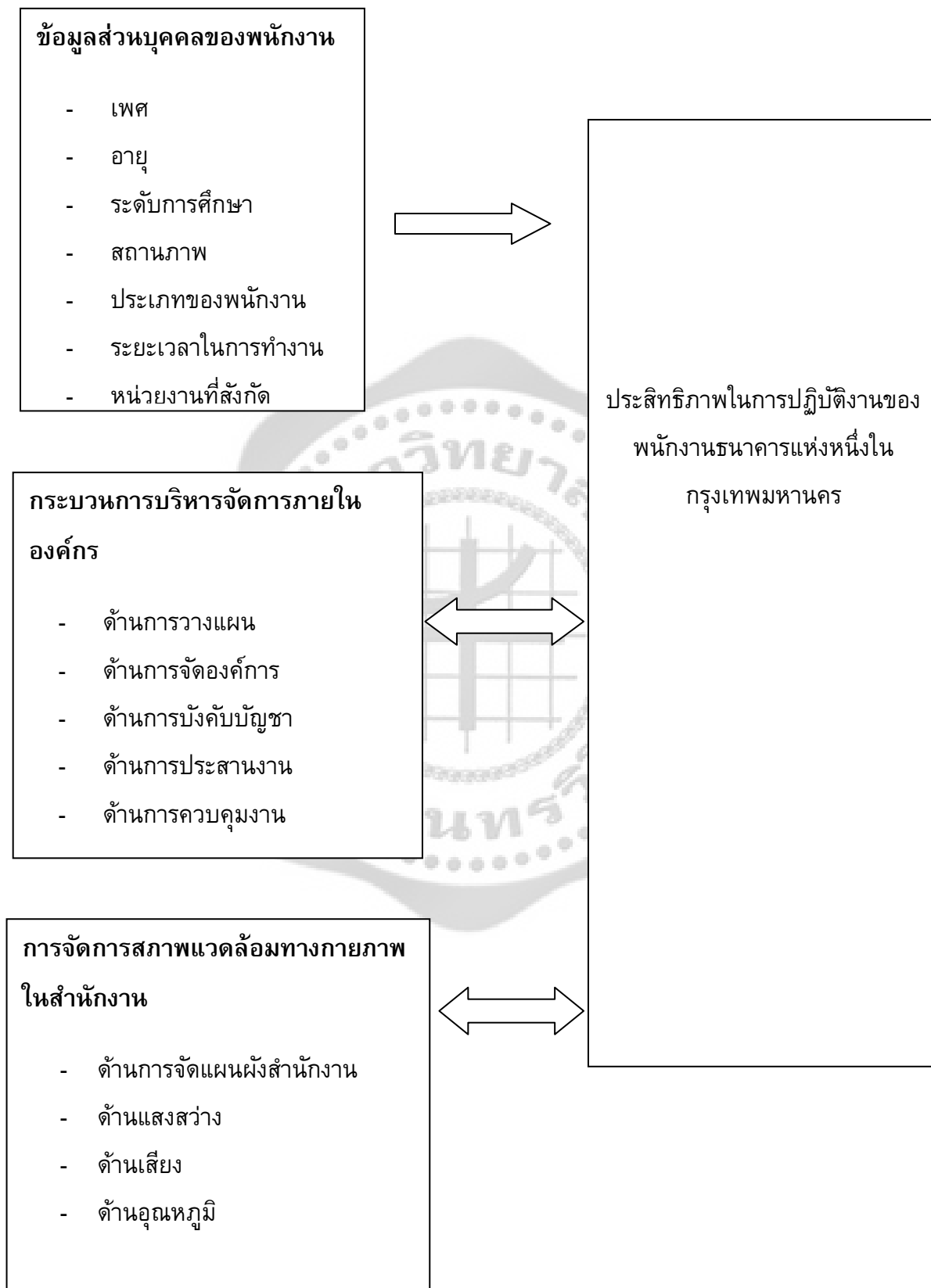
8. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้โดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับผลผลิตที่องค์กรได้รับ

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย (Conceptual Framework)

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” มีกรอบแนวความคิดในการทำงานวิจัย ดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

2. กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และ ด้านการควบคุมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

3. การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านอุณหภูมิ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน
6. ประวัติและข้อมูลทั่วไปของธนาคาร
7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539: 41 - 42) กล่าวว่าลักษณะด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วยอายุ เพศขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาดลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมายในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันโดยนักการตลาดจะสามารถใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแบ่งส่วนตลาดได้

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่สำคัญเช่นกันโดยสตรีจะเป็นเป้าหมายและผู้บริโภคที่มีอำนาจซื้อสูงไม่ว่าจะเป็นสินค้าประเภทใดก็ตามเช่นสินค้าสำหรับผู้ชายหรือเด็กก็มักจะสังเกตเห็นได้ว่าผู้ที่ตัดสินใจซื้อมักเป็นสตรีมากกว่าเพศอื่น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) เป็นเป้าหมายที่สำคัญของนักการตลาดโดยจะให้ความสนใจกับจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่งเพื่อใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับผู้บริโภคกลุ่มนี้

4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) ซึ่งนับเป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาดโดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวยมีอำนาจซื้อสูงแต่คนที่มีรายได้ปานกลางถึงต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ซึ่งอาจมีความสามารถในการซื้อก็ได้ อาจทำให้เกิดการสูญเสียลูกค้าในกลุ่มนี้ไปได้และปัจจัยด้านรูปแบบการดำรงชีวิตหรือนิยมค่านิยมอาชีพการศึกษา ฯลฯ ก็อาจเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจที่สำคัญได้นอกเหนือจากปัจจัยด้านรายได้เพียงอย่างเดียวและในด้านของการศึกษาอาชีพและรายได้จะมีแนวโน้มความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดในเชิงเหตุและผลเช่นบุคคลที่มีการศึกษาต่ำโอกาสที่จะหางานระดับสูงยากจึงทำให้มีรายได้น้อย

1.1 องค์ประกอบของประชากรศาสตร์

ประมะ สตะเวทิน (2533: 105) กล่าวว่า องค์ประกอบของประชากรศาสตร์ หมายถึงคุณลักษณะของประชากรในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ภาษาและศาสนา เป็นต้น องค์ประกอบด้านอายุและเพศ เป็นองค์ประกอบหรือคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัดว่ามีความสำคัญกว่าองค์ประกอบด้านอื่นๆ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อ การเกิด การตายและการย้ายถิ่น อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านขนาดองค์ประกอบและการกระจายตัวประชากรโดยองค์ประกอบของประชากรศาสตร์สามารถแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1.1.1 องค์ประกอบด้านเพศ ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างทางเพศของประชากรมี

ความสำคัญในการวางแผนต่างๆ อย่างมาก ทั้งภาครัฐบาลและหน่วยงานเอกชน เช่น การวางแผนการให้บริการสาธารณสุข การวางแผนการประกอบธุรกิจ เป็นต้น นักเศรษฐศาสตร์มองโครงสร้างทางเพศของประชากรในแง่การนำไปศึกษาด้านการใช้แรงงานสตรีและการประกอบอาชีพประเภทต่างๆ ของประชากร ขณะที่นักสังคมวิทยามองความสมดุลระหว่างประชากรเพศชายและหญิงในแง่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์เรื่อง การเกิดการตาย การย้ายถิ่น การสมรส รวมทั้งการวิเคราะห์ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ จำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่แยกเพศทั้งสิ้น

1.1.2 องค์ประกอบด้านอายุ อายุเป็นส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญของประชากร ในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ อายุเป็นตัวแปรที่สำคัญ ในการศึกษาการเกิด การสมรส การตาย และการย้ายถิ่น นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านอายุของประชากรจะทำให้ช่วยการวางแผนด้านกำลังคน การขยายการศึกษา ตลอดจนโครงการสวัสดิการทางสังคมของรัฐที่ให้แก่ประชากรเป็นต้น

1.1.3 องค์ประกอบด้านการสมรส องค์การสหประชาชาติแบ่งประเภทของสถานภาพสมรส ได้แก่ โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ความแตกต่างในสถานภาพสมรส มีความสำคัญทางประชากรศาสตร์ สัดส่วนของประชากรในแต่ละสถานภาพสมรสมีผลต่ออัตราเจริญพันธุ์ และอัตราตายในประเทศ กล่าวคือสัดส่วนของสตรีที่สมรสสูงย่อมจะมีอัตราเกิดสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ชายและหญิงที่สมรสมีอัตราการตายต่ำกว่าคนโสด หม้ายและหย่าร้างในกลุ่มอายุเดียวกัน

1.1.4 องค์ประกอบด้านการศึกษา ระดับการศึกษาของประชากร เป็นดัชนีหนึ่ง que แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของประชากรเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์แก่รัฐบาลและเอกชนในการนำไปเป็นพื้นฐานการคาดประมาณกำลังคนในอนาคต การพัฒนาประเทศ จะเห็นได้ว่าประเทศใดมีสัดส่วนของประชากรที่ไม่รู้หนังสือมาก ๆ ก็หมายถึงว่าประเทศนั้นยังต้องพัฒนาอยู่มาก และการทราบถึงสัดส่วนของประชากรในวัยศึกษาเล่าเรียนก็ย่อมมีส่วนช่วยในการวางแผนและนโยบายทางการศึกษาของรัฐบาล

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์ดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขอนำทฤษฎีประชากรศาสตร์มาใช้ศึกษากำหนดกรอบแนวความคิดทางด้านตัวแปรต้นและใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อค้นหาคำตอบเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันหรือไม่

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

2.1 ความหมายของการจัดการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2550: 1-2) ได้กล่าวว่าเป็นกระบวนการที่ออกแบบสำหรับบุคคลเพื่อการทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือเป็นกระบวนการของการมุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกันโดยใช้บุคคลและทรัพยากร หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาวะแวดล้อมซึ่งบุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งการจัดการจะมีลักษณะกว้าง ๆ 3 ประการดังนี้

1. เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องซึ่งสัมพันธ์กับกิจกรรมต่าง ๆ
2. เป็นการมุ่งให้ถึงเป้าหมายขององค์การ
3. เป็นการนำไปถึงเป้าหมายด้วยการทำงานกับบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ขององค์การ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นการจัดการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและ

ประสานงานกันซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การประเด็นสำคัญของการจัดการมีดังนี้

1. การจัดการสามารถประยุกต์ใช้กับองค์การใดองค์การหนึ่งได้
2. เป้าหมายของผู้บริหารทุกคนคือการสร้างกำไร
3. การจัดการเกี่ยวข้องกับการเพิ่มผลผลิต (Productivity) โดยมุ่งสู่ประสิทธิภาพ (Efficiency) (วิธีการใช้ทรัพยากรโดยประหยัดที่สุด) และประสิทธิผล (Effectiveness) (บรรลุเป้าหมายคือประโยชน์สูงสุด)

4. การจัดการสามารถนำมาใช้สำหรับผู้จัดการในทุกระดับชั้นขององค์การ

พัชลีรี ชมพุดำ (2545: 5) หมายถึง การดำเนินการในการวางแผนตัดสินใจ การจัดการองค์การ การนำ และการควบคุมทรัพยากรพื้นฐานขององค์กร อันได้แก่ ทรัพยากรการเงิน สินทรัพย์ถาวร ข้อมูลและทรัพยากรมนุษย์เพื่อจะช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พะยอม วงศ์สารศรี (2542: 34) กล่าวว่า การจัดการเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับการกำหนดจุดมุ่งหมายขององค์การและแปรเปลี่ยนจุดมุ่งหมายนั้นสู่การปฏิบัติงานจริงซึ่งความหมายนี้ผู้จัดการจะทำให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยผ่านกระบวนการที่เป็นระบบ (systematic) มีการประสานงาน (co-ordinated) และความร่วมมือร่วมใจจากทรัพยากรมนุษย์ (co-operative human efforts) ขั้นตอนและกระบวนการต่างๆที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547: 2) คือ กระบวนการในการประสานงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ (efficiently) วัดจากทรัพยากรที่ใช้ (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้ ถ้าได้ผลผลิตมาโดยใช้ทรัพยากรน้อยหรือประหยัดที่สุดก็ถือว่ามีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (effectively) วัดจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายขององค์การซึ่งมักเป็นในระยะยาว บางครั้งการปฏิบัติงานอาจมีประสิทธิภาพแต่ไม่มีประสิทธิผล หากองค์การใดสามารถบรรลุทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลแสดงว่าองค์การนั้นมีผลิตภาพสูง (high productivity)

จากความหมายทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่าการจัดการ คือ กระบวนการในการดำเนินงานขององค์กรที่จะบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพอันเนื่องมาจากการทำงานประสานงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้

2.2 ทฤษฎีการจัดการ

เฟรดเดอริค วินส์โลว์ เทเลอร์ (อ้างถึง อนิวซ์ แก้วจำนงค์ หลักการจัดการ: 2552) วิศวกรอุตสาหกรรมชาวอเมริกันมีชีวิตอยู่ในช่วงปี ค.ศ.1856-1915 เริ่มทำงานครั้งแรกในโรงงานเหล็ก Midvale Steel Company ที่เมือง Philadelphia สหรัฐอเมริกา เมื่ออายุ 28 ปี ได้รับตำแหน่งผู้จัดการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเหล็กกล้า Bethlehem Steel Co ที่นี้เขาสังเกตเห็นว่าโรงงานมีพนักงานจำนวนมากแต่ยังขาดมาตรฐานในการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่ไม่ปฏิบัติตามกฎที่โรงงานกำหนดส่งผลให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ Taylor ทำการบันทึกสิ่งที่เขาสังเกตเห็นและตัดสินใจศึกษาปัญหาที่พบเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตของโรงงานเขาเริ่มต้นการศึกษาจากหัวหน้าพนักงาน (Foreman) ด้วยการวิเคราะห์งานเครื่องกลึง (Lathe work) เขาเก็บข้อมูลทุกด้านของพนักงานที่ต้องทำงานกับเครื่องกลึง ส่งผลทำให้ Taylor ค้นพบวิธีการตัดเหล็กและวิธีจัดความสมดุลเปล่าในการทำงานของพนักงาน

Taylor ได้ศึกษาการเคลื่อนไหวของพนักงานที่ขนแร่เหล็กออกจากเตาหลอม 5 เตาไปยังรถบรรทุกซึ่งปกติต้องใช้คนงานประมาณ 95 คน วิธีการทำงานของคนงานคือการนำแร่เหล็กออกจากเตาแล้วกองไว้ข้างรถจากนั้นจะมีคนงานอีกชุดหนึ่งนำแร่เหล็กมีน้ำหนัก 92 ปอนด์ขึ้นรถบรรทุกด้วยการเดินผ่านไม้กระดานที่พาดไว้กับตัวรถ การทำงานในลักษณะดังกล่าวทำให้โรงงานต้องจ่ายค่าจ้างแรงงานจำนวนมากต่อวันแต่ผลผลิตที่กลับไม่เพิ่มขึ้นเท่าที่ควร Taylor จึงมีความคิดว่าต้องคิดหาวิธีการทำงานที่เหมาะสมเพื่อการเพิ่มผลผลิตในแต่ละวันของคนงาน เขาเฝ้าสังเกตการทำงานของคนงานเกี่ยวกับการเดินและการหยุดระหว่างการนำแร่เหล็กออกจากเตาและยกแร่เหล็กผ่านไม้กระดานขึ้นรถบรรทุก Taylor สังเกตได้ว่าพลั่วตักแร่เหล็กมีขนาดเดียวแต่คนงานมีร่างกายที่ไม่เท่าเทียมกันเขาจึงได้ทดลองปรับเปลี่ยนขนาดของพลั่วตักแร่เหล็กให้มีหลากหลายขนาดและมีน้ำหนักเหมาะสมกับคนงานที่มีรูปร่างแตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังได้กำหนดค่าจ้างสูงหากคนงานสามารถทำงานได้เกินกว่าเกณฑ์ที่กำหนด หลังจากนั้น Taylor ได้เฝ้าสังเกตโดยเปรียบเทียบกับการทำงานแบบเดิมที่ต้องใช้พลั่วที่มีขนาดเดียวกันในการตักแร่เหล็ก ไม่มีการกำหนดวิธีการเคลื่อนไหวในการทำงานและไม่มีการกำหนดค่าจ้างแบบจูงใจในการทำงาน Taylor พบว่าวิธีการแบบใหม่ทำให้คนงานสามารถทำงานได้ถูกวิธี มีเวลาพักและคนงานได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้นทำให้พึงพอใจกับการดำเนินงานของโรงงาน อีกทั้งโรงงานยังได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นและสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้อีกจำนวนหนึ่ง วิธีการทำงานแบบใหม่จึงเผยแพร่ไปยังโรงงานอื่นอย่างรวดเร็ว

การศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของTaylorอาจสรุปได้ดังนี้

1. การพัฒนาศาสตร์ด้านการจัดการ (The development of a True Science of Management) เพื่อค้นหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุด โดยพบว่า Taylor มีการวิเคราะห์ปัญหาด้านผลผลิตของโรงงานและการทำงานของคนงานแทนที่จะปล่อยให้ผ่านไปตามธรรมชาติ (Rule of thumb) มีการสังเกตและบันทึกสิ่งที่เห็นแล้วนำมาวิเคราะห์อย่างรอบคอบเพื่อพัฒนาไปสู่แนวทางที่คิดว่าควรจะเป็นและต้องเป็นแนวทางที่ดีที่สุดเพราะวิธีการที่ดีที่สุดมีอยู่เพียงวิธีเดียว

2. การคัดเลือกคนงานโดยใช้หลักวิทยาศาสตร์ (Scientific Selection of worker) จากการสังเกตและจดบันทึกของ Taylor พบว่าโรงงานมีคณานมากทำงานจำนวนมากแต่แต่ละคนมีลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นโรงงานต้องทำการคัดเลือกคนงานเพื่อให้เหมาะกับแต่ละงานที่ทำ คนงานที่แข็งแรงควรทำงานที่ต้องใช้กำลังแรงงานมากกว่าคนงานที่มีรูปร่างผอมบาง

3. การให้การศึกษและพัฒนาคนงาน (The Scientific Education and Development of the Worker) การศึกษาของ Taylor พบว่าการสร้างสิ่งจูงใจให้กับคนงานมีการสอนงานเพื่อเพิ่มความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีการพัฒนาคนงานให้มีคุณสมบัติตรงกับงานที่จะทำให้คนงานสามารถทำงานได้ตามเกณฑ์ที่โรงงานกำหนดส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงงานในที่สุด

4. การให้ความใกล้ชิดเพื่อความร่วมมือระหว่างคนงานและผู้บริหาร (Intimate, Friendly, Cooperation between Management and Labor) การศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของ Taylor ทำให้ต้องใกล้ชิดกับคนงานมากกว่าเดิม ทำให้พบว่าการเป็นผู้จัดการโรงงานหากใกล้ชิดกับคนงานและมีการติดต่อสื่อสารกันโดยตรงกับคนงานจะทำให้เกิดมิตรภาพ ความสามัคคีและความเป็นหนึ่งเดียวมากขึ้นและเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้โรงงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ตามจุดมุ่งหมาย

เมื่อวิเคราะห์หลักการ 4 ประการตามแนวคิดของ Taylor อาจกล่าวได้ว่าการทำงานของ Taylor เป็นแนวคิดเชิงวิทยาศาสตร์โดยมีเหตุผลสนับสนุนดังนี้

1. การสังเกต (Observation) การทำงานในตำแหน่งผู้จัดการโรงงานทำให้ Taylor สังเกตและบันทึกในสิ่งที่สังเกต การกระทำดังกล่าวจึงเปรียบได้กับแนวคิดแบบวิทยาศาสตร์ที่ต้องใช้การสังเกตและมีการจดบันทึกในสิ่งที่สังเกตก่อนที่จะดำเนินการค้นหาคำตอบที่แท้จริง

2. การกำหนดปัญหา (Definition of the problem) เมื่อสังเกตและจดบันทึกในสิ่งที่พบทำให้ Taylor เห็นว่าสิ่งที่สังเกตคือปัญหาของโรงงาน ในฐานะผู้จัดการโรงงานจึงไม่อาจนิ่งเฉยจึงต้องค้นหาวิธีการที่จะจัดการกับปัญหาที่พบ

3. การตั้งสมมติฐาน (Formulation of Hypothesis) เป็นการกำหนดข้อสมมติเกี่ยวกับ

ปัญหาที่ค้นพบโดยกำหนดในลักษณะของตัวแปรหรือความสัมพันธ์ พบว่า Taylor กำหนดตัวแปรคือคนงานและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานของคนงาน

4. การทดลอง (Experimentation) การได้คำตอบที่ชัดเจนต้องทำการทดลองในวิธีการที่แตกต่างกันพบว่า Taylor ได้ทดลองเปลี่ยนวิธีการเคลื่อนไหวของคนงานในการนำแร่เหล็กขึ้นรถบรรทุก รวมถึงการปรับเปลี่ยนขนาดของพลั่วเพื่อให้คนงานที่มีรูปร่างต่างกันสามารถใช้ได้ตามความถนัด การทดลองของ Taylor ได้กระทำซ้ำ หลายครั้งเป็นเวลานานเพื่อให้แน่ใจในคำตอบ

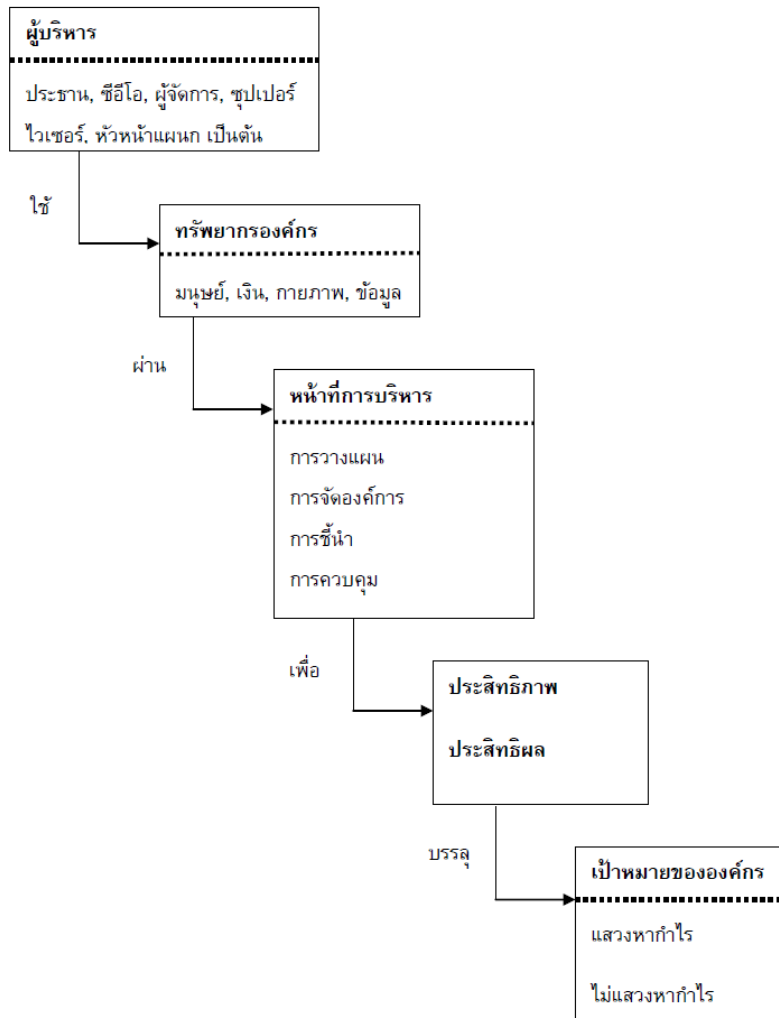
5. การพิสูจน์ (Verification) เป็นการค้นหาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและเป็นขั้นตอนสุดท้ายเพื่อหาสรุปผลที่ได้จากการทดลองหากเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดก็ไม่ต้องทดลองซ้ำทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจอาจทำการทดลองซ้ำเพื่อได้ข้อสรุปที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

จากการศึกษาของ Taylor ประกอบกับการได้เข้าเป็นสมาชิกของ American Society of Mechanical Engineers (A.S.M.E.) เมื่อปี ค.ศ. 1886 จึงได้นำเสนอแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างคนและงานโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการออกแบบกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เกิดความชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) รวมถึงมีการแบ่งงานกันทำ (Division of Labor) ตามความชำนาญและเหมาะสมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตและสามารถเพิ่มผลผลิตได้ในที่สุด แนวคิดของ Taylor มีประโยชน์สำหรับการทำงานในระดับล่างขององค์กรและเหมาะสำหรับผู้บริหารใช้ในการติดตาม ควบคุมและดูแลผู้ปฏิบัติงาน แนวคิดนี้ได้รับการยอมรับและนำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย นอกจากนี้การที่ Taylor ได้จุดประกายนำแนวคิดด้านการจัดการมาใช้กับคนงานในโรงงานทำให้ผู้บริหารในสมัยนั้นประสบผลสำเร็จในการทำงานซึ่งดีกว่าการใช้ความรู้สึกนึกคิดหรือปล่อยให้ไปเองตามกฎของธรรมชาติ ดังนั้นการได้รับยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ อาจกล่าวได้ว่าการศึกษาของ Taylor เป็นการวางหลักการสำคัญด้านการจัดการโดยเป็นประโยชน์ต่อระบบการจ่ายค่าจ้างแบบจูงใจของอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในปัจจุบัน

2.3 กระบวนการจัดการ

ตุลา มหาพสุธานนท์: 2554 กระบวนการจัดการนั้นจะถูกแบ่งออกเป็นส่วน ๆ โดยเริ่มจากปลายสุดที่เป็นเป้าหมายขององค์กร ซึ่งองค์กรต้องการบรรลุหรือประสบผลสำเร็จและเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จดังกล่าวผู้บริหารขององค์กรจำเป็นต้องใช้หน้าที่ทางการบริหารอัน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การชี้แนะและการควบคุม ในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ในองค์กรให้ดำเนินการสอดคล้องช่วยเหลือเกื้อกูลไปด้วยกัน โดยใช้ทรัพยากรขององค์กร อันได้แก่ มนุษย์ เงิน

วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องมื่อต่าง ๆ และข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันถือได้ว่าเป็นรูปแบบแห่งความหมายของการจัดการที่สมบูรณ์ที่สุดในยุคปัจจุบันนี้ดังภาพประกอบ 2



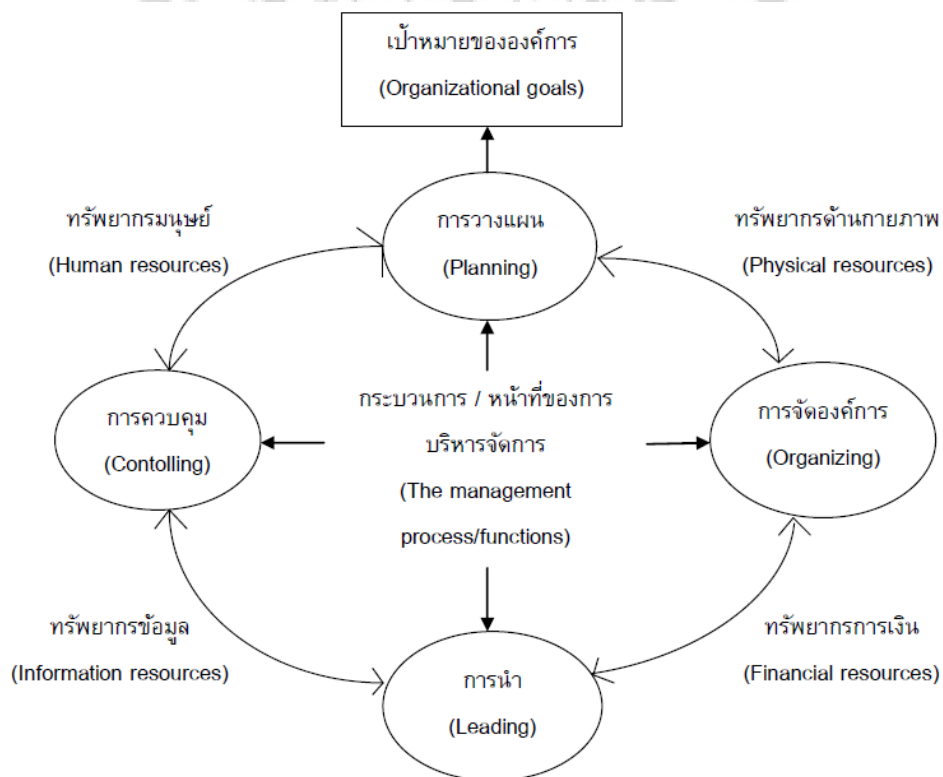
ภาพประกอบ 2: กระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากรให้บรรลุผ่านเป้าหมายผ่านหน้าที่ในด้านการวางแผน การจัดองค์การ การชี้นำและการควบคุม

ที่มา: ดัดแปลงจาก Dubrin และ Ireland, 1993:5, ตุลาคม มหาพสุชานนท์ หลักการจัดการ 2554, หน้า 47

2.4 หน้าที่ของการจัดการ

คีริววรรณ เสรีรัตน์ (2550:13-14) หน้าที่ของการจัดการ (Functions of management) หรือ กระบวนการของการจัดการ (Management Process) เป็นหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการของ

ผู้บริหารประกอบด้วย (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ (Organizing) (3) การนำ (Leading) (4) การควบคุม (Controlling) ทรัพยากรขององค์การ (Certo and Certo 2006:8) ผู้จัดการที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมักเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของการจัดการ (Functions of management) หรือใช้กระบวนการของการจัดการ (Management Process) อาจแบ่งหน้าที่ของการจัดการออกเป็น 5 หน้าที่ คือ (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ (Organizing) (3) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) (4) การนำ (Leading) (5) การควบคุม (Controlling) แต่ในปัจจุบันนิยมรวมการจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) ไว้กับการจัดองค์การ (Organization) จึงเหลือเพียง 4 หน้าที่ ซึ่งหน้าที่หลักดังกล่าวนั้นจะเป็นการจัดสรรทรัพยากรและใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อเป้าหมายขององค์การทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ทรัพยากรทางกายภาพ (Physical Resources) ทรัพยากรข้อมูล (Information Resources) ทรัพยากรทางการเงิน (Financial Resources) ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 : แสดงความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของหน้าที่หลัก 4 ประการของการจัดการหรือกระบวนการของการจัดการประกอบด้วย (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ

(Organizing) (3) การนำ (Leading) (4) การควบคุม (Controlling) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (ปรับปรุงจาก Certo and Certo 2006:9)

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2550 การจัดการและพฤติกรรมองค์การ หน้า14

1. การวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น กำหนดวิธีทำงานและกำหนดว่าควรจะทำงานเมื่อใด (Certo and Certo 2006:8) ดังนั้นผู้จัดการจึงต้องตัดสินใจว่าบริษัทมีวัตถุประสงค์อะไรในอนาคต และจะต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น ลักษณะการวางแผนมีดังนี้ (1) การดำเนินการตรวจสอบ เพื่อกำหนดสภาพในปัจจุบันขององค์การ (2) การสำรวจสภาพแวดล้อม (3) การกำหนดวัตถุประสงค์ (4) การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต (5) การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานและความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร (6) การประเมินแนวทางปฏิบัติงานที่วางไว้ (7) การทบทวนและปรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและเมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่กำหนด (8) การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการวางแผนควรต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงานนั้นหรือเป็นการจัดแบ่งงานเพื่อการปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน (Certo and Certo 2006:8) การจัดองค์การประกอบด้วย (1) การกำหนดและอธิบายงานที่จะถูกนำไปดำเนินการ (2) การกระจายงานออกเป็นหน้าที่ (Duties) (3) การรวมหน้าที่ต่าง ๆ เข้าเป็นตำแหน่งงาน (Positions) (4) การอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงาน (5) การรวมตำแหน่งงานต่าง ๆ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม และสามารถบริหารจัดการได้ (6) การมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ (7) การทบทวนและปรับโครงสร้างขององค์การเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด (8) การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดองค์การให้เป็นไปอย่างทั่วถึง (9) การกำหนดความจำเป็นของทรัพยากรมนุษย์ (10) การสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ (11) การคัดเลือกจากบุคคลที่สรรหามา (12) การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ (13) การทบทวน ปรับปรุงคุณภาพและปริมาณของทรัพยากรมนุษย์เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

3. การนำ (Leading) เป็นการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นชักนำความพยายามให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (William 2007:8) ประกอบด้วย (1) การติดต่อสื่อสารและอธิบาย

วัตถุประสงค์ให้แก่งานได้บังคับบัญชาได้ทราบ (2) การมอบหมายมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่าง ๆ (3) การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่งานได้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน (4) การให้รางวัลแก่งานได้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงาน (5) การยกย่องสรรเสริญ และการทำนิติเตียนอย่างยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม (6) การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้น การจูงใจโดยการติดต่อสื่อสาร เพื่อสำรวจความต้องการและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง (7) การ ทบทวนและปรับวิธีการของภาวะความเป็นผู้นำเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการ ควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด(8)ใช้การติดต่อสื่อสารในกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การควบคุม (Controlling) เป็นการติดตามผลการดำเนินงานและแก้ไขปรับปรุงในสิ่งที่ จำเป็น (Hellriegel, Jackson and Slocum 2005:10) หรือ เป็นขั้นตอนของการวัดผลการดำเนินงาน และดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ การควบคุมประกอบด้วย (1) การกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติงาน (2) การเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน (3) การแก้ไขความ บกพร่อง (4) การทบทวนและปรับวิธีการควบคุม เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของ การควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด (5) การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการควบคุมเป็นไป อย่างทั่วถึง

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

3.1 ทฤษฎีการบริหาร

อังรี ฟาโยล์ (อ้างถึง ธงชัย สันติวงษ์ 2535:49-53) เป็นนักธุรกิจและวิศวกรชาวฝรั่งเศส ผู้พัฒนาทฤษฎีการจัดการเชิงบริหารที่ประสบผลสำเร็จอยู่ในยุโรป วิธีการของเขาคือ การศึกษาการ จัดการจากมุมมองของนักบริหารระดับสูง โดยแนวคิดได้มาจากประสบการณ์ในการทำงานด้าน บริหารในบริษัทคอมเม็นทารี – โพรแชมโบลต์ (Commentary-Fourchambault Company) ในปี ค.ศ.1860 ซึ่งสรุปว่าผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จต้องมีทักษะจากการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับกลุ่ม กิจกรรมพื้นฐานทางธุรกิจ 6 ด้านด้วยกันคือ

3.1.1 กิจกรรมด้านเทคนิค (Technical activities)

3.1.2 กิจกรรมด้านการพาณิชย์ (Commercial activities)

3.1.3 กิจกรรมด้านการเงิน (Financial activities)

3.1.4 กิจกรรมด้านความมั่นคง (Security activities)

3.1.5 กิจกรรมด้านบัญชี (Accounting activities)

3.1.6 กิจกรรมด้านการจัดการ (Managerial activities)

กิจกรรมทั้งหมดด้านนี้เป็นพื้นฐานขององค์กรทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นองค์กรในภาครัฐหรือภาคเอกชนไม่ว่าจะมีขนาดเล็กหรือใหญ่เพียงใด ฟาโยล์เชื่อว่าขนาดของธุรกิจมีผลกระทบต่อการทำงานของผู้บริหารโดยผู้บริหารในธุรกิจขนาดเล็กจะมีความสัมพันธ์กับทักษะด้านเทคนิคงาน ในขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่จำเป็นต้องอาศัยทักษะด้านการบริหารมากกว่า

ฟาโยล์ได้สรุปสาระสำคัญตามแนวความคิดของตนไว้ดังนี้คือ

1. เกี่ยวกับหน้าที่การบริหาร (management functions) ฟาโยล์ได้อธิบายถึงกระบวนการบริหารงานว่าประกอบด้วยหน้าที่ (functions) ทางการบริหาร 5 ประการคือ

1.1 Planning หรือ การวางแผน หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

1.2 Organizing หรือ การจัดองค์การ หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของและตัวคนอยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

1.3 Commanding หรือ การบังคับบัญชาสั่งการ หมายถึง หน้าที่ในการสั่งการงานต่าง ๆ ของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะกระทำให้สำเร็จผลด้วยดีก็โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี จะต้องเข้าใจคนงานของตน จะต้องเข้าใจถึงข้อตกลงในการทำงานของคนงานและองค์การที่มีอยู่และรวมตลอดถึงจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ยังต้องทำการประเมินโครงสร้างขององค์การและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของตนเป็นประจำเสมออีกด้วย หากโครงสร้างองค์การที่เป็นอยู่ไม่เหมาะสมแล้วก็จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข เช่นเดียวกัน ถ้าหากผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาคนใดหย่อนประสิทธิภาพ การไล่ออกเพื่อปรับปรุงกำลังคนที่มีอยู่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นก็เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องทำ

1.4 Coordinating หรือ การประสานงาน หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

1.5 Controlling หรือ การควบคุม หมายถึง ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว

ทั้ง 5 หน้าที่ที่ฟายโอล์ ได้วิเคราะห์แยกแยะไว้นี้ถือได้ว่าเป็นวิถีทางที่จะช่วยให้ผู้บริหารทุกคนสามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้

2. ผู้บริหารจะต้องมีคุณลักษณะพร้อมด้วยความสามารถทางร่างกาย จิตใจ ใหว่พรึบ การศึกษาหาความรู้ เทคนิคในการทำงาน และประสบการณ์ต่าง ๆ ฟายโอล์แยกแยะให้เห็นว่าคุณสมบัติทางด้าน เทคนิควิธีการทำงานนั้น สำคัญที่สุดในระดับคณงานธรรมดา แต่สำหรับระดับสูงขึ้นไปกว่านั้น ความสามารถทางด้านการบริหาร จะเพิ่มพูนความสำคัญตามลำดับและมีความสำคัญมากที่สุดในระดับผู้บริหารชั้นสูงสุด (top executive) นอกจากนี้เขายังได้เน้นว่าวิชาการบริหารเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้กันได้และสมควรอย่างยิ่งที่จะนำไปสอนให้กับผู้ซึ่งส่งจะออกไปทำงานในแทบทุกระดับ นั่นก็คือ ควรจะได้มีการอบรม (training) ความรู้ทางด้านการบริหารควบคู่กันไปกับความรู้ทางด้านเทคนิคในการทำงาน

3. เกี่ยวกับหลักบริหาร (management principles) ฟายโอล์ได้วางหลักทั่วไปที่ใช้ในการบริหารไว้ 14 ข้อ ซึ่งใช้สำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร หลักการต่าง ๆ ดังกล่าวมีดังนี้คือ

3.1 หลักที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (authority & responsibility) ในทฤษฎีของฟายโอล์ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่แยกจากกันมิได้ ในปัจจุบันนี้เรายึดถือหลักที่ว่า อำนาจหน้าที่ควรจะมีเท่ากับความรับผิดชอบ นั่นคือ เมื่อผู้ใดได้รับมอบหมายให้ต้องรับผิดชอบต่องานอันใดอันหนึ่ง ผู้นั้นก็ควรจะได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่เพียงพอที่จะใช้ปฏิบัติงานอันนั้นให้สำเร็จลุล่วงไป

3.2 หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว คือ ในการกระทำการใด ๆ คนงานควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้เกิดความสับสนในคำสั่งด้วยการปฏิบัติตามหลักข้อนี้ ย่อมจะช่วยให้สามารถจัดสาเหตุแห่งการเกิดข้อขัดแย้งระหว่างแผนงานและระหว่างบุคคลในองค์การให้หมดไปได้

3.3 หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกันตามหลักข้อนี้ กิจกรรมของกลุ่มที่มีเป้าหมายอันเดียวกัน ควรจะต้องดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน เป็นไปในทำนองเดียวกันที่สอดคล้องกันและเป็นไปตามแผนงานเพียงอันเดียวร่วมกัน ฟายโอล์เชื่อว่าการที่จะให้เป็นไปตามหลักดังกล่าวนี้ได้ ย่อมขึ้นอยู่กับที่จะต้องมีการจัดให้มีแผนกต่าง ๆ ที่เหมาะสมไว้ตั้งแต่ต้นหลักข้อนี้จึงเกี่ยวข้องกับโครงสร้างขององค์การเป็นสำคัญ

3.4 หลักของการสร้างไว้ซึ่งสายงาน สายงานอันนี้คือสายการบังคับบัญชา จากระดับสูงมายังระดับต่ำ ด้วยสายการบังคับบัญชาดังกล่าวจะอำนวยให้การบังคับบัญชาเป็นไปตามหลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวและช่วยให้เกิดระเบียบในการส่งทอดข่าวสารข้อมูลระหว่างกันอีกด้วย ฟาโยล์กล่าวว่าถ้าหากสายการบังคับบัญชานี้ยิ่งยาวห่างออกไปแล้ว การพยายามบังคับให้เป็นไปตามหลักการข้อนี้ย่อมจะก่อให้เกิดปัญหาความยากลำบากในการติดต่อระหว่างผู้ที่อยู่ในระดับเดียวกันติดต่อกันเองได้โดยตรง โดยไม่ต้องดำเนินตามสายการบังคับบัญชาตามปกติ トラบเท่าที่ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าจะไม่ทำให้สายการบังคับบัญชาหย่อนประสิทธิภาพลงแต่อย่างใด วิธีการที่สมควรก็คือ การติดต่อกันเองโดยตรงระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาที่อยู่ในระดับต่ำนั้น ควรจะกระทำได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาของตนเสียก่อน

3.5 หลักของการแบ่งงานกันทำ คือ การแบ่งแยกงานกันทำตามความถนัด โดยไม่คำนึงถึงว่าจะเป็นงานทางด้านบริหารหรือทางด้านเทคนิค ทั้งนี้เป็นไปตามหลักของการใช้ประโยชน์ของแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตามหลักเศรษฐศาสตร์

3.6 หลักเกี่ยวกับระเบียบวินัย โดยถือว่ระเบียบวินัยในการทำงานนั้นเกิดจากการปฏิบัติตามข้อตกลงในการทำงาน ทั้งนี้โดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดความเคารพเชื่อฟัง และทำงานตามหน้าที่ด้วยความตั้งใจ ฟาโยล์เห็นว่าวิธีที่จะรักษาระเบียบวินัยก็คือ

3.6.1 ต้องมีผู้บังคับบัญชาที่ดีในทุกระดับของการบริหาร

3.6.2 ข้อตกลงต่าง ๆ ต้องเป็นที่แจ่มชัดและยุติธรรมมากที่สุดการลงโทษต้องกระทำกันอย่างระมัดระวังที่สุด

เรื่องดังกล่าวนี้ จะทำได้ก็โดยที่ผู้บังคับบัญชาต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นตัวอย่างที่ดีข้อตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจะต้องเป็นไปอย่างยุติธรรมที่สุด และจะต้องยึดถือเป็นหลักปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา

3.7 หลักของการถือประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม หลักข้อนี้ระบุว่า ส่วนรวมย่อมสำคัญกว่าส่วนย่อยต่าง ๆ และเป้าหมายของส่วนรวมของกลุ่มจะต้องมีความสำคัญเหนือกว่าเป้าหมายของส่วนบุคคลหรือของส่วนย่อยต่าง ๆ เพื่อที่จะให้สำเร็จผลตามเป้าหมายขององค์การนั้นผลประโยชน์ส่วนตัวเสียของกลุ่มย่อมต้องสำคัญเหนืออื่นใดทั้งหมด

3.8 หลักของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน การให้และวิธีการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนควรที่จะยุติธรรมและให้ความพอใจมากที่สุดแก่ทั้งทางฝ่ายลูกจ้างและนายจ้าง

3.9 หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง หมายถึงว่าในการบริหารควรมีการรวมอำนาจไว้ที่จุดศูนย์กลาง เพื่อให้สามารถควบคุมส่วนต่าง ๆ ขององค์การไว้ได้เสมอและการกระจาย

อำนาจจะมากน้อยเพียงใดก็ย่อมแล้วแต่กรณี และในการที่จะเลือกทำวิธีใดมากน้อยอย่างไรนั้นแต่ ละคนจะเลือกทำโดยให้ประโยชน์รวมสูงสุดเท่าที่จะทำได้

3.10 หลักของความมีระเบียบเรียบร้อย ฟาโยล์ถือว่าทุกสิ่งทุกอย่างไม่ว่าสิ่งของหรือ คนต่างต้องมีระเบียบและรู้ว่าตนอยู่ในที่ใดของส่วนรวม หลักนี้ก็คือหลักมูลฐานที่ใช้ในการจัดสิ่งของ และตัวคนในการจัดองค์การนั่นเอง ในการจัดระเบียบสำหรับการทำงานของคนงานในองค์การนั้น ผู้บริหารจำต้องกำหนดลักษณะและขอบเขตของงานให้ถูกต้องชัดเจน พร้อมกับระบุให้เห็น ความสัมพันธ์ต่องานอื่นอย่างไร ความสัมพันธ์ระหว่างกันเหล่านี้เองที่ปรากฏเป็นผังการจัดองค์การ ธุรกิจทุกองค์การควรจะต้องมีผังดังกล่าวเป็นแนวทางสำหรับการเตรียมคนงานให้ทำงานร่วมกัน อย่างมีระเบียบ

3.11 หลักของความเสมอภาค ผู้บริหารต้องยึดถือความเอื้ออารีและความยุติธรรม เป็นหลักปฏิบัติต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งความจงรักภักดีและการอุทิศตนเพื่องาน

3.12 หลักของความมีเสถียรภาพของการว่าจ้างทำงาน กล่าวว่ ทั้งผู้บริหารและ คนงานต่างต้องใช้ เวลาระยะหนึ่ง เพื่อเรียนรู้งานจนทำงานได้ดี แต่ถ้าหากเขาถูกออกจากงานนั้น กลางคัน (ก่อนครบระยะเวลาเรียนงานดังกล่าว) ย่อมเป็นการสิ้นเปลืองโดยเปล่าประโยชน์ การที่ คนเข้าออกมากย่อมเป็นสาเหตุให้ต้องสิ้นเปลืองและเป็นผลของการบริหารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

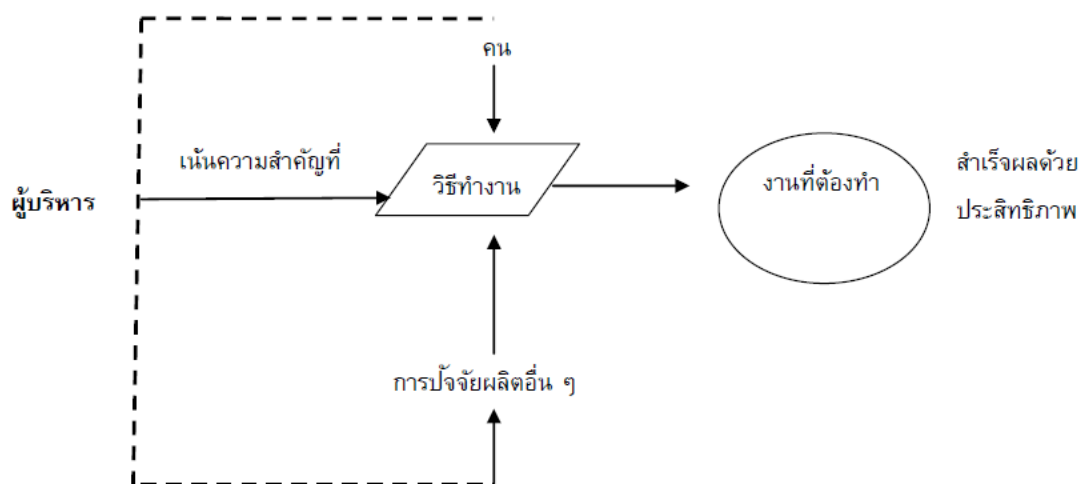
3.13 หลักของความคิตรีเริ่ม เนื่องจากว่าคนฉลาดย่อมต้องการที่จะได้รับความพอใจ จากการที่ตนได้ทำอะไรด้วยตนเอง ดังนั้นฟาโยล์จึงเห็นว่าผู้บังคับบัญชาควรจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ย่อย ใต้ใช้ความคิตรีเริ่มของตนบ้าง การช่วยคิตรีเริ่มของคนงานทุกคน จะเป็นพลังอันสำคัญที่จะทำให้ องค์การเข้มแข็งขึ้น แผนงานและข้อเสนอต่าง ๆ จะเป็นเครื่องช่วยให้คนแสดงออกซึ่งความคิตรีเริ่ม ดังกล่าวได้

3.14 หลักของความสามัคคี ความหมายก็เช่นเดียวกับคำที่กล่าวว่า สามัคคีคือพลัง หลักข้อนี้ เน้นถึงความจำเป็นที่คนต้องทำงานเป็นกลุ่มที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและชี้ให้เห็นถึง ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มทำงานที่ดี นอกจากนี้หลักความสามัคคียังมี ส่วนช่วยส่งเสริมให้หลัก unity of command ใช้ได้ผลดียิ่งขึ้นด้วย

3.2 การบริหารที่มีหลักเกณฑ์

ธงชัย สันติวงษ์ (2535: 61-62) แนวคิดการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ เป็นวิธีที่ได้มุ่งสนใจ ที่ “ตัวงาน” ที่จะต้องทำให้สำเร็จ จึงได้ทำการคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับ “วิธีทำ” ที่ถูกต้อง ที่จะช่วยให้ งานนั้นเสร็จโดยมีประสิทธิภาพจากวิธีทำงานที่กำหนด ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่

ว่าจะเป็น เครื่องจักร วัตถุดิบ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนสภาพทำงานต่าง ๆ และรวมทั้งคนที่ เป็นผู้ทำงานนั้นด้วย จึงถูกให้นำหนักเป็นรอง หรือเป็นปัจจัยประกอบที่ถูกนำไปเป็นปัจจัยในการ พิจารณาหาวิธีทำงานที่ควรจะเป็นที่ดีที่สุด ในสภาพเช่นนี้เอง การบริหารที่มีหลักเกณฑ์จึงมักจะถูกเรียก อย่างที่เข้าใจได้ง่ายและชัดว่า เป็นวิธีที่ “มุ่งถึงงานเป็นหลัก” (job-centered) หรือนั่นก็คือ สภาพที่ ในการแก้ปัญหาของผู้บริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานนั้น ผู้บริหารจะวนเวียนคิดโดยมีตัวงานเป็น ประเด็นของเรื่องราวและปัญหาที่ต้องมีการจัดการให้ถูกต้องดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4: แสดงแนวความคิดและวิธีการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ที่ “มุ่งถึงงานเป็นหลัก”

ที่มา: ชงชัย สันติวงษ์, องค์การและการบริหาร: 2535 หน้า 62

ผลจากการคิดและดำเนินการไปในแนวทางดังกล่าว จึงเท่ากับทำให้เกิดผล 3 ประการ คือ

1. งานและวิธีการจะเป็นหัวใจของการบริหารที่ผู้บริหารจะสนใจ

2. คน ผู้ทำงานถูกพิจารณาเป็นเพียงปัจจัยประกอบในการทำงานอย่างหนึ่ง ซึ่งเท่ากับ เปรียบเสมือนว่า คน คือ หน่วยมาตรฐานอย่างหนึ่งที่มีคุณค่าต่อการผลิตเป็นหน่วยมาตรฐาน ที่จะ ผันแปรทำงานมากหรือน้อย ตามรางวัลผลตอบแทนที่เขาจะได้รับมากหรือน้อยตามปริมาณผลผลิต ที่ทำได้ ทั้งนี้โดยการปฏิบัติตาม “วิธีการ” ที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐานตลอดเวลา เรียกอีกอย่าง หนึ่งก็คือ คนเป็นปัจจัยที่ผันแปรตามเหตุผล (rational) หรือเป็นมนุษย์ทางเศรษฐกิจ (economic man) ที่มีเงินหรือรายได้เป็นสิ่งจูงใจ ซึ่งเมื่อผูกพันโดยตรงอยู่กับรายได้แล้ว พฤติกรรมจึงควร ต้องยอมอยู่ภายใต้วิธีการซึ่งวิเคราะห์และพิสูจน์มาแล้วว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะก่อให้เกิดประสิทธิ ภาพ

3. การดำเนินการภายใต้แนวความคิดนี้จึงเท่ากับมีข้อยึดถือซึ่งสรุปตามความเป็นจริงได้ว่า

3.1 ให้ความสำคัญต่องานมากกว่าคน

3.2 ใช้วิธีให้คนปรับตัวให้เข้ากับงานที่กำหนดวิธีทำเอาไว้แล้ว

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขอนำทฤษฎีการบริหารของ อังรี ฟาโยว์ มาใช้ศึกษากำหนดกรอบแนวความคิดทางด้านตัวแปรต้นและใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารหรือไม่อย่างไร

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

4.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

นิรมล กิติกุล (2548: 17) หมายถึง การทำงานที่มีการกำหนดเป้าหมายไว้แล้ว ดำเนินงานให้ได้ผลงานมากที่สุด จะต้องไม่เปลืองเวลา ทรัพยากรต่าง ๆ ประสิทธิภาพจะเปรียบเทียบกันระหว่างผลงานที่ได้กับค่าใช้จ่ายหรือการสูญเสียที่ต้องใช้ไปในการทำงานนั้นๆ

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547: 2) วัดจากทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิตที่ได้ ถ้าได้ผลผลิตมาโดยใช้ทรัพยากรน้อยหรือประหยัดที่สุดก็ถือว่ามีประสิทธิภาพ

บัญญัติ แก้วส่อง (2545:16) การวัดการใช้ทรัพยากรที่ขาดแคลนขององค์การ การวัดนี้จึงเน้นที่สัดส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้าซึ่งอาจจะเป็นการวัดอัตราผลตอบแทนของเงินทุนหรือทรัพย์สินที่ได้ลงทุนไป ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย การวัดประสิทธิภาพนี้มักจะต้องวัดโดยใช้อัตราส่วน

สมใจ ลักษณะ (2549:7) การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุดมีการสูญเสียเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์การมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ เทคโนโลยีวิธีการและเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสมมีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดีมีความสุขและความพอใจในการทำงาน

พัชสิริ ชมพุดำ (2545: 7) การใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า เช่น การที่พนักงานขายในห้างสรรพสินค้าสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพราะเวลางานของพนักงานถือว่าเป็น

ทรัพยากรขององค์กร การที่พนักงานใช้เวลาน้อยในการบริหารลูกค้าก็ถือว่าเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2554:49) ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับผลผลิตที่ได้ออกมา ถ้าผลผลิตที่ได้ออกมามากกว่าทรัพยากรที่นำเข้าหมายความว่าองค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานขึ้นแล้ว ในขณะที่เดียวกันหากผลผลิตที่ได้ออกมาใช้ทรัพยากรที่น้อยหรือประหยัดสุด ก็หมายความว่าองค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพขึ้นเช่นกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการจัดการจะเกี่ยวพันกับการค้นหาวิธีการใช้ต้นทุนทางด้านทรัพยากรที่น้อยที่สุด หรือ การทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้องเหมาะสมเมื่อนำมารวมกับความพึงพอใจของลูกค้าย่อมหมายถึงคุณภาพในผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสซื้อซ้ำหรือบอกต่อลูกค้าว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดังนั้นวิธีการหาประสิทธิภาพสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้ $E = (O-I) + S$ เมื่อ

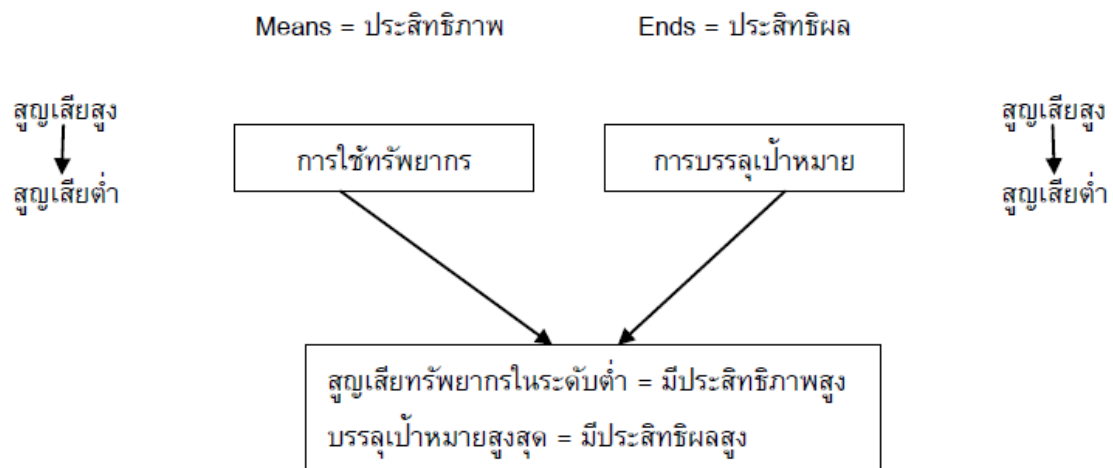
E = ประสิทธิภาพ (Efficiency)

O = ผลผลิตที่ได้รับ (Output)

I = ทรัพยากรที่นำเข้า (Input)

S = ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การทำงานให้ประสบผลสำเร็จในแง่การจัดการ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กร นั่นคือ การทำถูกต้องตามสิ่งที่ควรทำ (doing the right things) (Robbin และ Coulter, 1999a:9) ซึ่งบางครั้งการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในแง่มุมมองของประสิทธิผลอาจไม่คำนึงถึงต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ไปว่าจะมากหรือน้อยเพียงใด ในภาพรวมแล้ว ประสิทธิภาพจะเกี่ยวพันกับวิธีการ (means) ส่วนประสิทธิผลจะเกี่ยวพันกับจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย (ends) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพกับประสิทธิผล ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5: ที่มา ดัดแปลงจาก Robbins และ Coulter, 1999a:9 ตูลา มหาพสุชานนท์,
หลักการจัดการ; 2554 หน้า 50

ประสิทธิภาพสูงย่อมมีส่วนที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลสูง การจัดการที่ดีจึงต้องคำนึงถึงหลักที่ว่า การบริหารที่ไร้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือมีประสิทธิผลแต่ขาดประสิทธิภาพมีโอกาสเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา หากผู้บริหารไม่ตระหนักและคอยระมัดระวังอย่างเพียงพอ ตัวอย่างเช่น ผลิตภัณฑ์นาฬิกาชั้นนำของโลกแห่งหนึ่งสามารถผลิตนาฬิกาที่มีความถูกต้องเที่ยงตรงแม่นยำ ตอบสนองความต้องการลูกค้าจำนวนมากได้ โดยไม่สนใจแรงงานที่ใช้ไปหรือต้นทุนที่นำเข้าไปในกระบวนการผลิต ถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำสำเร็จด้วยต้นทุนที่สูงยิ่ง นั่นคือมีประสิทธิผลแต่ขาดประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันหากเน้นประสิทธิภาพเพียงอย่างเดียว เราก็จำเป็นต้องตัดต้นทุนนำเข้าไปให้น้อยที่สุด ซึ่งย่อมกระทบกระเทือนต่อผลผลิตที่อาจก่อให้เกิดการขาดประสิทธิผลได้เช่นกัน หลักการนี้ย่อมเป็นข้อเตือนใจที่ผู้บริหารพึงต้องระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550:28) เป็นวิธีการ (Means) จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (Goal) คือ ประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

จากความหมายทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่าประสิทธิภาพ คือ วิธีการดำเนินงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้โดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด โดยมี การจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับผลผลิตที่องค์กรได้รับ

4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ตีรวรรณ เสรีรัตน์ (2545:45) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Harrington Emerson ประสิทธิภาพขององค์กรว่า Harrington Emerson (ปี 1853-1931) เป็นที่ปรึกษาทางด้านวิศวกรรมที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency engineering) โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและขจัดความสูญเปล่าโดยยอมรับการจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's structure and its goals) แสดงหลักประสิทธิภาพ 12 ประการ ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการจัดการที่มีระบบโดยมุ่งเน้นที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถ สร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง
5. ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลเชื่อถือได้ เป็นปัจจุบันถูกต้องและแน่นอน (Reliable, immediate, accurate and permanent records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard-practice instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงาน สำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

Mike Woodcoch (1989:116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการ
ทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีแสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการ
ที่เรียกว่า“Buildingblocks”คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear objective and agreed goal) วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของ
องค์กรที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน
ตรงตามเป้าหมายของบริษัทจะทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพ
บุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ไข
ปัญหาอย่างเต็มใจและจริงใจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อว่ามีใจ
ซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน
หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรม ทัศนคติและความเข้าใจซึ่งกันและกัน
หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรม ทัศนคติและความต้องการของบุคคลอื่น
ๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่
ร่วมกันและทำงานร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นใน
ด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความ
ถนัด จุดเด่น จุดด้อยและอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันมาจะ
เป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสสัยอยากรู้ยาเห็นและความไม่ชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and trust) การสนับสนุนและ
ไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วไม่
สามารถจะได้รับความสำเร็จที่ดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขา
รับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานด้วยกันก็
ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผยนอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ
แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่าๆกัน

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน

พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันสามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคลอยู่สองฝ่าย คือ ผู้ขอความร่วมมือและผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่าง ๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไป และเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนรวม

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคนในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แสดงความหรือมุ่งตัดสินความ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่ถือไฟเหนือกว่าหรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด พยายามพูดหาประเด็นความขัดแย้งโดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก อย่ายึดมั่นในจุดมุ่งหมายและความคิดตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะจะเป็นประโยชน์

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound working and decision procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจนและสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญนั้นเพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิด และสามารถป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่นและชัดเจนต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ

การเห็นพ้องต้องกันในกระบวนการตัดสินใจ ปัจจุบันนี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับทุกองค์การ ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจจะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันก็เชื่อว่าเหมาะสมต่อไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริง หมายความว่าผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีนี้จะทำได้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็น

อิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหาเกี่ยวกับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุก ๆ คน จะต้องพอใจว่าอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าจะสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเอง ผู้นำที่ดีควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่น ๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำอาจมีสาเหตุจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีมและบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีที่การทำงานด้วยการทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นมีหลายวิธีและทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนหรือของทีมโดยรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่างไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นช่างใดช่างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้หมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่

ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound inter-group relation) ในการทำงานร่วมกัน แม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใดแต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้วความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรคความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ

9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่นเข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นและยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง

9.4 ไม่เป็นผู้ที่ความแข็งกระด้างดีอริ้น

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคนและพยายามใช้ประโยชน์จากความ

แตกต่าง

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balance roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจนเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่บทบาทแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก. เป็นผู้จัดการ บทบาทของนาย ก. ก็เป็นผู้จัดการ ทำหน้าที่ตัดสินใจ ควบคุมงานภายในสาขา

10.2 บทบาททั่วไปเป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ๆ การให้ความเคารพนับถือผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าผู้สูงวัยกว่า ฯลฯ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษย์สัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหยังความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคนเพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์

หรือ สื่อมวลชน การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานข้างต้น ผู้วิจัยจะนำแนวความคิดและทฤษฎีของ Mike Woodcoch ทั้ง 11 ประการ นำไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดทางด้านตัวแปรตามและใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543: 51-52) กล่าวว่า การจัดสภาพแวดล้อมในสำนักงาน เป็นกิจกรรมในการกำหนดสิ่งแวดล้อม การทำงานของสำนักงาน ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการจัดองค์การ (Organizing) ซึ่งเป็นการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การอันเป็นงานขั้นที่สองในขบวนการจัดการสำนักงาน สำหรับกิจกรรมในการจัดสำนักงานนั้นจะประกอบด้วยทางเลือกที่ตั้งสำนักงาน การจัดสถานที่ทำงานและจัดสิ่งแวดล้อมในสำนักงาน สิ่งแวดล้อมในสำนักงานประกอบด้วยเครื่องตกแต่ง แก้วอี้ที่ใช้ในการทำงาน รวมทั้งแสง สี เสียง และอากาศภายในสำนักงาน เนื่องจากงานในสำนักงานที่จะต้องใช้ความคิด ใช้เวลาในการทำงาน งานบางอย่างต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบและเป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการจัดสำนักงานมีดังนี้

1. ทำให้สำนักงานอยู่ในสภาพที่เป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาด
2. มีการรวมกลุ่มงานที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายกันเข้ามาอยู่รวมในบริเวณเดียวกัน เพื่อสะดวกในการควบคุมดูแลและสั่งการรวมทั้งป้องกันเสียงรบกวนโดยการกันห้องตามความจำเป็น
3. มีการกำหนดสายทางเดินของงานให้คล่องตัวมากขึ้นส่วนใหญ่กำหนดเป็นเส้นตรง
4. มีการจำกัดช่องทางเดินให้สะดวกปราศจากสิ่งกีดขวาง จัดโต๊ะทำงาน ตามลักษณะการเคลื่อนไหวของงานโดยลดความซับซ้อนยุ่งยาก
5. มีเครื่องมือเครื่องใช้อยู่ใกล้ผู้ใช้ซึ่งสามารถหยิบใช้ได้อย่างรวดเร็วจัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไปลดระยะทางของสายการปฏิบัติงานให้น้อยลง
6. มีระบบการถ่ายเทอากาศ แสงสว่าง สี อุณหภูมิในห้องทำงานที่เหมาะสมและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องทุนแรงเครื่องสุขภัณฑ์อย่างเพียงพอตลอดจนมีสภาพแวดล้อมที่ดีต่อ

การปฏิบัติงาน

7. มีการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ในสำนักงาน และวัสดุสิ่งของเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานอย่างเต็มที่และเป็นไปโดยประหยัด

8. เพื่อให้บุคลากรภายในสำนักงาน ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

9. มีระบบการรักษาความปลอดภัย เช่น ระบบป้องกันอัคคีภัยให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม

ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการจัดสำนักงานมีดังนี้

1. ต้องคำนึงถึงการประหยัดเวลาแรงงานและค่าใช้จ่าย กล่าวคือ ต้องเน้นถึงประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ต้องคำนึงถึงการควบคุม การจัดสิ่งแวดล้อม สำนักงานต้องเน้นถึงความสะดวกในการควบคุมบังคับบัญชา

3. ต้องคำนึงถึงความสะดวกความปลอดภัยและสุขภาพอันดีของผู้ปฏิบัติงาน

4. ต้องคำนึงถึงความสะอาด ความเป็นระเบียบ และความสวยงาม

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546: 290) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพภายในสำนักงานคือ สภาวะแวดล้อมในสำนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งทางด้านจิตใจและขวัญกำลังใจ เพราะพนักงานต้องเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมีภาวะแวดล้อมที่ดีก็เป็นปัจจัยทางกายภาพที่จะจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้ตามจุดมุ่งหมายและมีประสิทธิภาพสูงสุด

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2546: 134) กล่าวว่า มีหลายปัจจัยเป็นสภาพทางด้านกายภาพซึ่งกระทบความรู้สึกของมนุษย์ เช่น การมองเห็น การได้ยิน และการสัมผัส ส่วนปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความปลอดภัยมากจากการทำงานในสถานที่ปลอดภัย ทำให้รู้สึกสะดวกสบายใจในการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลช่วยสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่ดีและระดับของขวัญและกำลังใจที่เพิ่มขึ้นในสำนักงาน

เอฟ.อี.แคสท์ และ เจ.อี.โรเซนเวิง (F.E.Kast and J.E. Rosenweing. 1974:256) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลงานและประสิทธิภาพของการบริหารงานมีอยู่ทั้งสิ้น 32 ประการ โดยสภาพการทำงานซึ่งรวมถึงการวางผังงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ ทางระบายอากาศ ระยะเวลาหยุด

พัก ความปลอดภัย และแม้กระทั่งเสียงดนตรี เป็น 1 ในปัจจัย 32 ประการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การบริหารงาน

จากความหมายทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน คือ ปัจจัยสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงาน ดำเนินการไปได้ด้วยดีอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิเช่น การจัดแผนผังสำนักงาน การจัดการด้านแสงสว่าง การปรับอุณหภูมิภายในสำนักงาน และด้านการควบคุมเสียง เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.1 ปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาสำหรับการจัดการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในสำนักงาน

5.1.1 การจัดแผนผังสำนักงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2543: 56-57) การจัดแผนผังสำนักงานและการบริหาร พื้นที่ที่เหมาะสมจะช่วยให้เส้นทางการเดินของงานเป็นไปโดยเหมาะสม พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สะดวกและประหยัดค่าใช้จ่าย การจัดแผนผังสำนักงานเป็นเรื่องของการจัด สิ่งที่ต้องใช้ในสำนักงาน ไม่ว่าจะเป็นเฟอร์นิเจอร์ เครื่องมือเครื่องใช้ กาลังคน ระบบการทำงาน ให้เหมาะสมกับเนื้อที่ที่มีอยู่โดยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการจัดแผนผังสำนักงาน

1. เพื่อจัดให้มีพื้นที่ในสำนักงานที่เพียงพอและถูกใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด
2. เพื่อให้บุคลากร ลูกค้า และผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกสบายและเกิดความพอใจ
3. เพื่อให้การไหลของงานมีประสิทธิภาพและประหยัดต้นทุน
4. เพื่อกำหนดตำแหน่งงานให้เกิดวิธีการปฏิบัติและมีระบบการหมุนเวียนของงาน

(work flow) ที่มีประสิทธิภาพ

5. เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากการใช้พื้นที่ร่วมกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ
6. เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการจัดแผนผังสำนักงาน

และการขยายปริมาณงานในอนาคต

7. เพื่อให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลได้สะดวก รวดเร็ว

5.1.2 แสงสว่างในที่ทำงาน (Lighting)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2543: 72) พนักงานในสำนักงานมีงานยุ่งตลอดทั้งวัน แม้จะมีสิ่งแวดล้อมที่ดี แต่ถ้าแสงไม่เหมาะสมก็ย่อมประสบกับปัญหาความตึงเครียดของสายตา และประสาททำให้เกิดอารมณ์ฉุนเฉียวได้ง่าย แสงสว่างที่เหมาะสมในสำนักงานจะช่วยเพิ่มผลผลิต คุณภาพงาน และลดความตึงเครียดของประสาทสายตา ทั้งยังช่วยบำรุงขวัญของพนักงานและสร้างภาพพจน์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับหน่วยงาน

ลักษณะแสงสว่างในสำนักงานมี 2 แบบคือ

1. แสงธรรมชาติ สำนักงานที่ดีนั้นต่อไม่ก่อสร้างให้มีดทึบโดยพยายามให้มีหน้าต่าง ใหญ่ ๆ หลายบานเพื่อให้แสงธรรมชาติมาใช้ให้เป็นประโยชน์มากที่สุดและจัดให้พนักงานที่มีงานมากนั่งใกล้กับหน้าต่าง บริเวณใกล้หน้าต่างไม่ควรเอาสิ่งสะท้อนแสงมาวาง เพราะจะทำให้แสงสะท้อนเข้ามา ควรให้แสงสว่างตกมาทางด้านหลังของพนักงาน โดยไม่จัดโต๊ะพนักงานหันเข้าหาแสง เพราะจะทำให้เกิดแสงสะท้อนเข้าตาทำให้แสบตาและเกิดความตึงเครียดของสายตาได้ง่าย

2 แสงไฟฟ้า เป็นแสงที่ประดิษฐ์ขึ้นมา มีลักษณะการให้แสง 4 แบบ คือ

2.1 แสงทางตรงเป็นแสงที่เกิดจากหลอดไฟหรือโคมไฟฟ้าที่บ ึ่งแสงที่แขวนบนเพดานแสงสว่างจะส่งตรงลงมาข้างล่าง

2.2 แสงกึ่งทางตรงเป็นแสงที่เกิดจากโคมไฟฟ้าโปร่งแสงโดยแสงส่วนใหญ่ (ประมาณ 65-90%) ส่งลงมาข้างล่างและแสงส่วนน้อย (ประมาณ 10-35%) ที่ส่องทะลุขึ้นไปเพดาน

2.3 แสงทางอ้อม เป็นแสงที่เกิดจากโคมไฟฟ้าแบบทึบแสง โดยแสงสะท้อนขึ้นไปยังเพดานแล้วสะท้อนกลับมายังเบื้องล่างอีกทีหนึ่ง

2.4 แสงกึ่งทางอ้อม เป็นแสงที่เกิดจากโคมไฟฟ้าโปร่งแสง โดยแสงส่วนใหญ่ (ประมาณ 65-90%) สะท้อนขึ้นไปบนเพดานแล้วสะท้อนกลับมาข้างล่างและแสงบางส่วน (ประมาณ 10-35%) ส่องทะลุโคมไฟฟ้ามายังข้างล่างด้วย

แสงสว่างที่พอเพียงจะช่วยให้งานประสบความสำเร็จ งานสำนักงานส่วนใหญ่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการอ่านหนังสือ ซึ่งต้องการแสงสว่างที่เหมาะสมและพอเพียง

ข้อเสนอแนะในการให้แสงสว่างในสำนักงาน

1. ให้มีแสงสว่างกระจายทั่วโดยปราศจากเงามืด
2. ให้มีแสงสว่างเพียงพอทุกห้องแต่ไม่ควรให้แสงสว่างมากเกินไป

3. ไม่ควรให้มีแสงสะท้อนจากไฟฟ้าโดยตรง จากแสงธรรมชาติหรือแสงสะท้อนจากวัตถุอื่นเพราะทำให้เคืองตา

4. พยายามจัดให้มีแสงธรรมชาติมากที่สุด เพราะเป็นการประหยัดโดยพยายามออกแบบตัวอาคารให้มีหน้าต่างใหญ่ ๆ ให้เพียงพอ สำนักงานส่วนมากใช้หน้าต่างหรือประตูกระจก เพราะเป็นการช่วยนำแสงธรรมชาติมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด

5. มีการเปลี่ยนหลอดไฟตามอายุการใช้งานและมีการทำความสะอาดอยู่เสมอ

6. การใช้แสงไฟฟ้าให้เหมาะสมกับลักษณะงาน

5.1.3 สภาพแวดล้อมด้านเสียงภายในสำนักงาน

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2542: 328-330) เสียงเป็นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอีกอย่างหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานสำนักงานต้องการความสงบเงียบ สิ่งที่จะทำความรบกวนให้กับพนักงานอีกอย่างหนึ่งก็คือ เสียงเป็นปัญหาที่สำคัญ ถ้าเสียงนั้นมีปริมาณที่เพิ่มขึ้นย่อมทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรำคาญ หงุดหงิด สูญเสียการได้ยินชั่วคราว ทำลายสมาธิในการทำงานทำให้ผลงานที่ได้มีคุณภาพและปริมาณงานที่ต่ำลงและยังส่งผลถึงระบบการทำงานอื่น ๆ ของร่างกายอีกด้วย จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสำนักงานที่จะต้องหาทางแก้ไขและขจัดเสียงรบกวนนั้น ๆ ออกไปจากสำนักงาน

เสียงที่หูคนเราสามารถรับฟังได้โดยไม่เป็นอันตรายนั้น ผลการศึกษาวิจัยพบว่าเสียงมีระดับความดังของเสียงไม่เกิน 85 เดซิเบล มีการกำหนดมาตรฐานสากลขึ้นในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมกำหนดให้ระดับความดังของเสียงไม่เกิน 90 เดซิเบล หากทำงานไม่เกินวันละ 8 ชั่วโมง และไม่เกิน 80 เดซิเบล หากทำงานเกินวันละ 8 ชั่วโมง

1 เสียงรบกวนจากภายนอก (External Noise) นอกจากเสียงภายในแล้วผู้บริหารสำนักงานยังจะต้องควบคุมเสียงที่เกิดขึ้นจากภายนอกสำนักงานอีก เช่น เสียงรถ เป็นต้น การแก้ปัญหาเสียงนี้ คือ จะต้องหาสถานที่ที่เหมาะสมก่อนที่จะก่อสร้างสำนักงานโดยการสร้างสำนักงานให้ห่างจากถนนที่มีการจราจรติดขัดหรือแออัด และถ้าเป็นไปได้ควรจะไม่ให้ประตูมีเสียงไม่ทำประตูด้วยไม้ เป็นต้น แบบหรือโครงสร้างของอาคารควรสร้างด้วยปูนซีเมนต์ที่มีประสิทธิภาพออกแบบอย่างดีมีการเก็บเสียง

2 เสียงอึกทึกภายใน (Internal Noise) ปัญหาส่วนใหญ่ในสำนักงาน จะเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับเสียงอึกทึกแต่ก็ยังมีอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้จัดการสำนักงาน และถ้าเรารู้แหล่งที่มา

ของเสียงและรู้จักวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับเสียงนั้น

3 เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่มีเสียงดัง (Noisy machines) ในที่นี้รวมถึงเครื่องพิมพ์ดีด เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ printer และเครื่องใช้สำนักงานอื่น ๆ ควรแยกเครื่องใช้ที่มีเสียงดังเหล่านี้ไปไว้แยกออกจากที่มีคนทำงานอยู่มาก

4 เสียงรบกวนจากเครื่องโทรศัพท์ (Telephones) เสียงที่เกิดขึ้นจากการใช้โทรศัพท์เกิดจาก 2 ลักษณะ คือ เสียงกริ่งโทรศัพท์ และ เสียงของผู้ใช้โทรศัพท์ที่สนทนากัน แต่บางครั้งอาจจะเป็นสัญญาณไฟขึ้นแทนเสียงกระดิ่งโทรศัพท์ก็เป็นได้ แต่ในการพูดโทรศัพท์จะไม่ออกเสียงนั้นเป็นไปไม่ได้โดยเด็ดขาด คนส่วนใหญ่อาจพูดเสียงเบา แต่บางคนอาจพูดเสียงดังซึ่งเป็นนิสัยที่ยากที่จะแก้ไข และจะทำให้ผู้ทำงานที่อยู่รอบข้างนั้นเกิดความรำคาญ ในขณะที่มีการใช้โทรศัพท์กันมาก ใช้ได้อย่างเสรีก็ควรพิจารณาให้แยกโทรศัพท์ไว้ยังที่ไม่มีคนทำงาน แยกไว้ส่วนหนึ่งต่างหากโต๊ะที่ไว้โทรศัพท์ควรจะป้องกันเสียงที่ไม่พึงประสงค์ได้ไม่ให้เล็ดลอดไปรบกวนผู้อื่น

5 เสียงประตูและหน้าต่าง (Noisy doors and windows) ประตูที่ปิดหรือปิดแล้วมีเสียงนั้นสร้างความรำคาญใจได้ ประตูหน้าต่างจะมีเสียงอีกทีก็มีวิธีการแก้ไขประตูที่เกิดเสียงดังทำได้โดยเราควรจะทำการตรวจเช็คประตู หรือ ถ้าใช้ประตูที่ปิดได้โดยอัตโนมัติ ก็จะไม่ทำให้เกิดเสียงดังเมื่อปิดเปิดประตูอาจจะชนกำแพงแล้วทำให้เกิดเสียงดัง อาจจะใช้เป็นประตูสปริงก็จะเป็นการช่วยกำจัดเสียงได้

6 เสียงที่เกิดจากการรวมกลุ่ม (Communal noise) เสียงที่เกิดจากการรวมกลุ่มเกิดจากการสนทนากันในสำนักงานในเวลาทำงาน หรือ เป็นเสียงดังที่เกิดจากการตะโกนข้ามกันจากโต๊ะหนึ่งไปยังอีกโต๊ะหนึ่ง การสนทนาเป็นสิ่งที่จำเป็นเวลามีลูกค้ามาพบก็จำเป็นต้องมีการสนทนา หรือ ต้องมีการสนทนากับพนักงาน สำนักงานอาจจะจัดห้องไว้สำหรับสนทนาแยกไว้ต่างหากโดยเฉพาะก็ได้

5.1.4 การระบายอากาศและอุณหภูมิ

พูลสุข สังข์รุ่ง (2541: 89-91) โดยทั่วไปเมืองไทยไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องการระบายอากาศมากนัก เพราะเมืองไทยเป็นเมืองร้อน อากาศโปร่ง มีแสงแดด และที่ทำงานก็มีช่องระบายอากาศ ทำให้อากาศภายนอกถ่ายเทเข้ามาภายในเพื่อสับเปลี่ยนอากาศที่ใช้แล้วภายในให้เป็นอากาศที่มีออกซิเจนได้ จะมีบ้างก็บางหน่วยงานที่มีตึกสูง ๆ ล้อมรอบหมดและมีอุโมงค์ หรือ การจราจรติดขัดอยู่ใกล้มาก ๆ ทำให้อากาศถ่ายเทได้น้อยและอากาศเสียด้วย

การใช้พัดลม เครื่องปรับอากาศ การปลูกต้นไม้ภายในที่ทำงานหรือใกล้ที่ทำงาน การลดความหนาแน่นของจำนวนเจ้าหน้าที่ในแต่ละห้อง และความพยายามให้มีแสงแดดส่องตรงที่ทำงานบ้างจะช่วยผ่อนคลายอากาศเสียได้มาก อุณหภูมิของอากาศขณะทำงานมีผลต่อการตั้งใจทำงานและสุขภาพของเจ้าหน้าที่โดยทั่วไปเมืองเราอากาศร้อนชื้น ทำให้เจ้าหน้าที่เหงื่อออกบ่อย ๆ ยิ่งในช่วงที่ทำงานรีบ ทำงานหนัก หรือเพิ่งกลับเข้ามาจากภายนอกทำให้รู้สึกร้อนไม่ยอมทำงาน

ผลดีจากการใช้เครื่องปรับอากาศเพื่อปรับอุณหภูมิในที่ทำงานมี ดังนี้

1. ปรับอุณหภูมิให้พอเหมาะกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานสบายคล่องตัว ลดข้ออ้างในการไม่ทำงาน และสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้มาติดต่องาน
2. ป้องกันเจ้าหน้าที่สนใจสภาพแวดล้อมภายนอกที่ทำงาน ทำให้ตั้งใจทำงานเต็มที่
3. ป้องกันเสียงอึกทักจากภายนอก
4. ป้องกันฝุ่น ควัน และ กลิ่นจากภายนอกได้มาก
5. ป้องกันลมพัดเข้ามาหรือจากพัดลมทำให้เอกสารปลิว
6. ลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเครื่องมือและเครื่องใช้ และเฟอร์นิเจอร์ เพราะห้องปิดกันหมด เพื่อติดตั้งเครื่องปรับอากาศทำให้ป้องกันฝุ่นที่จะมาจับเครื่องมือต่าง ๆ ได้
7. ป้องกันสุขภาพที่ไม่ดีของเจ้าหน้าที่

จะเปิดเครื่องปรับอากาศที่อุณหภูมิเท่าใดจึงจะเหมาะสมควรพิจารณาจากความต้องการของเจ้าหน้าที่ ลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่ การเข้าออกของผู้มาติดต่อและจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้มาติดต่อภายในห้อง โดยทั่วไปจะใช้ขนาดอุณหภูมิดังนี้ คนทำงานเบา ๆ เจียบ ๆ หรือประมาณ 25°C คนทำงานยุ่ง เดินไปเดินมา หรือประมาณ 23°C ห้องประชุม ห้องอาหาร หรือประมาณ 22°C

อย่างไรก็ตามไม่ควรจะปรับอุณหภูมิภายในห้องให้แตกต่างจากภายนอกมากนัก เพราะเมื่อเจ้าหน้าที่เดินเข้าออกบ่อย ๆ จะรู้สึกไม่สบาย ครั่นเนื้อครั่นตัว ทั้งนี้เพราะร่างกายปรับอุณหภูมิภายในไม่ทัน และเจ้าหน้าที่ที่นั่งอยู่ใกล้ประตูก็จะรู้สึกเช่นนั้นด้วย และยังเป็นตัวกระตุ้นให้เขาไม่มีสมาธิในการทำงาน เพราะการเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิคอยรบกวนความรู้สึกตลอดเวลา

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานข้างต้น ผู้วิจัยจะนำแนวความคิดของ (1) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ในด้านการจัดแผนผังสำนักงานและแสงสว่างในที่ทำงาน (2) พูลสุข สังข์รุ่ง ในด้านการระบายอากาศอุณหภูมิ (3)

เนตร์พัฒนา ยาวีราช ในด้านเสียงภายในสำนักงาน นำไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดทางด้านตัวแปรตามและใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารหรือไม่อย่างไร

6. ประวัติและข้อมูลทั่วไปของธนาคาร

ธนาคารที่ผู้วิจัยทำการศึกษานี้ถือเป็นหนึ่งในธนาคารที่เก่าแก่ที่สุดในประเทศไทย ภายหลังจากดิเรกตฤกิจเอเชีย ธนาคารแห่งนี้ได้ทำการเข้าซื้อกิจการของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในปี 2542 และควบรวมธุรกิจเข้ากับสาขาต่างชาติของธนาคารแห่งนี้ ธนาคารนี้จึงได้รับสิทธิในการดำเนินการของธนาคารท้องถิ่น แต่ในขณะเดียวกันก็ได้รับประโยชน์จากการมีเครือข่ายระหว่างประเทศ โดยประกอบธุรกิจการเงินการธนาคารทั้งในและต่างประเทศ ธนาคารนี้ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ให้บริการทางการเงินทั้งในและต่างประเทศ ธุรกิจหลักของธนาคารประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลัก คือ สายงานบุคคลธนกิจ (Consumer Banking) และสายงานสถาบันธนกิจ (Wholesale Banking)

ในปี 2555 ธนาคารแห่งนี้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจทั้ง 2 ส่วนงาน โดยให้บริการแบบครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินของลูกค้าทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นลูกค้าบุคคลไปจนถึงลูกค้าสถาบันทั้งภาครัฐและเอกชน ปัจจุบันธนาคารมีสาขาทั้งสิ้น 27 สาขา เป็นสาขาที่อยู่ในกรุงเทพ 24 สาขา และ 3 สาขาในต่างจังหวัด

ผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคาร

1. สายงานบุคคลธนกิจ (Consumer Banking) นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอันหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าของแต่ละเป้าหมาย ซึ่งได้แก่ ลูกค้ากลุ่มธนาคารพิเศษและธนาคารระหว่างประเทศลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กและลูกค้าบุคคลทั่วไป

1.1 ฝ่ายงานกลุ่มลูกค้าธนาคารพิเศษและธนาคารระหว่างประเทศ ได้แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้าระดับที่มีฐานทรัพย์สินอยู่กับธนาคารที่มีมูลค่ามากกว่า 3 ล้านบาท และกลุ่มลูกค้าที่มีฐานทรัพย์สินอยู่กับธนาคารที่มีมูลค่า 1 ล้านบาทขึ้นไป

1.2 ฝ่ายงานลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กในลักษณะต่าง ๆ ที่มียอดขายไม่เกิน 1,000 ล้านบาท

1.3 ฝ่ายงานกลุ่มลูกค้าทั่วไป กลุ่มลูกค้าทางด้านเงินฝาก บัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น

ผลิตภัณฑ์ธนาคารส่วนบุคคลมีผลิตภัณฑ์ภายใต้การดูแลดังนี้

1. สินเชื่อแบบไม่มีหลักประกัน เช่น บัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล วงเงินสินเชื่อ
2. สินเชื่อแบบมีหลักประกัน เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ผลิตภัณฑ์คุ้มครองที่อยู่อาศัย
3. ผลิตภัณฑ์ด้านธุรกรรมการเงิน เช่น เงินฝาก เซฟธนาคาร การโอนเงิน การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตธุรกรรมผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์
4. ผลิตภัณฑ์ด้านการบริหารจัดการความมั่งคั่ง ดูแลและเป็นตัวแทนด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับเงินฝาก กองทุน หรือตราสารหนี้ประเภทต่าง ๆ รวมไปถึงผลิตภัณฑ์ด้านประกันชีวิตและประกันภัย

5. ผลิตภัณฑ์ธนาคาร สำหรับลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก มีผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ด้านการให้วงเงินสินเชื่อ อาทิ สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อหมุนเวียนเพื่อธุรกิจสินเชื่อในการนำเข้า-ส่งออกสินค้า การบริหารจัดการเงินสด ธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การให้บริการด้านเครดิต และบริการทางด้านเงินฝาก เป็นต้น โดยมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถคอยให้บริการแก่ลูกค้าในระดับเดียวกันกับมาตรฐานของกลุ่มธนาคารทั่วโลก

2. สายงานสถาบันธุรกิจ (Wholesale Banking) จะนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอันหลากหลายแก่ลูกค้า 3 กลุ่มหลัก อันได้แก่ บริษัทภายในประเทศ บริษัทข้ามชาติ และสถาบันการเงินต่าง ๆ จุดเด่นทางด้านกลยุทธ์ของสายงานสถาบันธุรกิจ คือ การให้บริการทางการเงินที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของลูกค้า ภายใต้สายงานสถาบันธุรกิจสามารถแบ่งออกเป็นสองฝ่ายงานหลักได้แก่

2.1 ฝ่ายการบริหารเงินและตลาดทุน (Financial Markets) ให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าเพื่อการบริหารความเสี่ยง การเพิ่มผลตอบแทนในการลงทุน การบริหารสภาพคล่อง และการระดมทุนผ่านเครื่องมือทางการเงินประเภทต่าง ๆ ฝ่ายการบริหารเงินมีพนักงานที่มีความชำนาญและเข้าใจผลิตภัณฑ์ทางการเงินและสภาวะตลาดการเงินในเชิงลึก ทำให้สามารถให้บริการทางการเงินที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือ อาทิเช่น ธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ ธุรกรรมที่เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ธุรกรรมในตลาดตราสารอนุพันธ์ประเภทสินค้าโภคภัณฑ์ ธุรกรรมในตลาดตราสารหนี้

2.2 ฝ่ายการตลาดลูกค้าบริษัทและสถาบัน มุ่งเน้นให้บริการทางการเงินที่ตรงต่อ

ความต้องการของลูกค้าบริษัทและสถาบันทั้งในและนอกประเทศและประสานงานใกล้ชิดกับฝ่ายบริหารเงินและตลาดทุน บริการของธนาคารจัดอยู่ในระดับแนวหน้าของตลาด จากปัจจัยเครือข่ายทั่วโลกของกลุ่มธนาคารฯ ระบบเทคโนโลยีที่ล้ำหน้าผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ชื่อเสียงและบริการอันเป็นเลิศ ธุรกรรมด้านการธนาคารพาณิชย์ซึ่งดูแลโดยฝ่ายการตลาด ลูกค้าบริษัทและสถาบัน ได้แก่ ธุรกรรมบริหารเงินสด ธุรกรรมการค้าต่างประเทศ บริการด้านหลักทรัพย์ ธุรกรรมด้านสินเชื่อ

ทั้งนี้ทางธนาคารจะมีฝ่ายสนับสนุนองค์กร (Support Function) คือ ฝ่ายที่ทำหน้าที่ปฏิบัติการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การบริการลูกค้าสามารถดำเนินการไปได้อย่างเป็นระบบรวมถึงการจัดการดูแลด้านการบริหารธนาคารในภาพรวม เช่น ฝ่ายองค์กรสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารทรัพย์สิน ฝ่ายบุคคลากร ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายตรวจสอบภายในฝ่ายกำกับและดูแลสถาบันการเงิน ฝ่ายกฎหมาย เป็นต้น

7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยในประเทศ

วรรณา ตั้งถาวรสิริกุล (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัดที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 แต่ในส่วนพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 33 ปีขึ้นไป ในด้านองค์ประกอบทางการจัดการ ได้แก่ การประสานงานและการควบคุม และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการยอมรับนับถือสามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัดได้ซึ่งสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

อัจฉรา นุบผามาลา (2548) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมพรหมไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพรหมไทยจำกัดที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่

แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่จากการวิจัยระบุว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา, ปวส. ในด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ องค์ประกอบทางการบริหารด้าน การวางแผน การนำ และการควบคุม สามารถใช้ทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ถูกต้องร้อยละ 97.4

ศศิณี จาริธรรม (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วีริบเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานที่มีเพศและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานในด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ด้านการพัฒนาตนเองของพนักงานแตกต่างกัน ในส่วนของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน จากการวิจัยระบุว่า ด้านการจัดองค์กร ด้านการชักนำและด้านการควบคุมนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

7.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

Amina Hameed (2009) ได้ทำการศึกษา การออกแบบสำนักงานที่มีผลกระทบต่อปริมาณงานของพนักงาน กรณีศึกษา องค์กรธุรกิจธนาคารในประเทศปากีสถาน ได้ทำการเผยแพร่ในวารสาร Public Affair, Administration and Management วัตถุประสงค์สำคัญของการทำวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการออกแบบสำนักงานและปริมาณงานของพนักงาน ผลจากการศึกษาพบว่า การออกแบบสำนักงานมีผลต่อการเพิ่มปริมาณงานของพนักงาน ความสะอาดสบาย และการยศศาสตร์ในสำนักงานทำให้เกิดแรงจูงใจและเพิ่มปริมาณงานของพนักงาน ทั้งนี้ Amina ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบรูปแบบสำนักงาน ได้แก่ เฟอร์นิเจอร์ เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิและคุณภาพของเครื่องปรับอากาศ การจัดระยะห่างกับปริมาณงานของพนักงาน ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงว่า เฟอร์นิเจอร์มีความสัมพันธ์กับปริมาณงานของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงให้เห็นว่าหากเฟอร์นิเจอร์สำนักงานไม่ตรงกับตามความต้องการของพนักงานก็จะส่งผลถึงปริมาณงานของพนักงาน นอกจากนี้เสียงและปริมาณงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างแสงสว่างและปริมาณงาน

ของพนักงานมีความสัมพันธ์สูงในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จากผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าแสงสว่างเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลกระทบต่อปริมาณงานโดยรวมของพนักงานในสำนักงาน ด้วยเหตุนี้ Anima จึงเสนอแนะให้มีการจัดแสงไฟฟ้าที่เพียงพอและเหมาะสมเหมือนกันกับแสงตามธรรมชาติเพื่อเป็นการปรับปรุงสำนักงานสำหรับการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

Tjare A. Tjambolang ได้ทำการศึกษาผลกระทบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่มีผลต่อปริมาณงานของพนักงาน การวิจัยครั้งนี้อธิบายส่วนประกอบของสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่มีผลกระทบต่อปริมาณงานของพนักงาน ในเรื่องเกี่ยวกับ แสงสว่าง เสียง สี และคุณภาพของอากาศ เฟอร์นิเจอร์สำนักงานและอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในสำนักงานที่ได้นำมาทำการศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนในหัวข้อที่ทำการศึกษา การประเมินผลจากข้อมูลจริงจากการทำงานภายในสำนักงานนั้นจะอยู่ภายใต้หลักทฤษฎี โดย 4 ปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานซึ่งมีผลกระทบต่อปริมาณงานของพนักงาน คือ แสงสว่าง เสียง สี และ คุณภาพอากาศ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานมีบทบาทสำคัญอย่างมากที่จะทำให้องค์กรคงไว้ซึ่งระดับปริมาณงานที่ดีนั้นรวมทั้งทำให้พนักงานจะใช้เวลาในการทำงานภายในสำนักงานเพื่อเพิ่มปริมาณงาน

สรุปแนวความคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากแนวความคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการของอังรี ฟาโยว์ (2535) มาใช้ประกอบในการวิจัยซึ่งทำการแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน ด้านการควบคุมงาน มาใช้ในการวัดตามกรอบของการวิจัยในส่วนของตัวแปรต้นทางด้านกระบวนการบริหารจัดการ

สำหรับการวัดในเรื่องการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานด้านการจัดแผนผังสำนักงานและแสงสว่างในที่ทำงาน จากแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543) ที่กล่าวว่า การจัดแผนผังสำนักงานและการบริหารพื้นที่ที่เหมาะสมจะช่วยให้เส้นทางการเดินของงานเป็นไปโดยเหมาะสม พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนของแสงสว่างที่เหมาะสมในสำนักงานจะช่วยเพิ่มผลผลิตคุณภาพงาน ด้านการระบายอากาศอุณหภูมิจากแนวคิดของพูลสุข สังข์รุ่ง ด้านเสียงภายในสำนักงานและความปลอดภัยในสำนักงานจากแนวคิดของเนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546) ที่กล่าวว่าเสียงเป็นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอีกอย่างหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน สำนักงานต้องการความสงบเงียบ ผู้บริหารสำนักงานควรที่จะให้ความสำคัญเพราะสิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของ Mike Woodcoch (1989) มาใช้ในการวัดตามกรอบของการวิจัยในส่วนตัวแปรตาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 11 ประการ คือ มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน การพัฒนาตนเอง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน และการติดต่อสื่อสารที่ดี ผู้วิจัยได้เลือกทฤษฎีประสิทธิภาพของ Mike Woodcoch ทั้ง 11 ประการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เนื่องจาก Mike Woodcoch มองว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากจากการทำงานร่วมกัน ในกระบวนการทำงานส่วนใหญ่จะมีการรับส่งต่องาน โดยจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขั้นตอนการทำงานของแต่ละงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิธีการทำงานของธนาคารที่จะมีการเชื่อมโยงประสานงานและรับส่งต่องานเป็นสิ่งสำคัญ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวนประชากรทั้งหมด 2,577 คน (ข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคล ณ สิ้นเดือนพฤษภาคม 2556) ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ บนถนนสาทรเหนือ และสาขาของธนาคารที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ บนถนนสาทรเหนือ และ สาขาของทางธนาคารที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตร Taro Yamane (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ 2536: 260-261) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นสูงสุด 0.05 (5%) จะได้ขนาดตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 347 คน โดยคำนวณจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นดังนี้

$$n = \frac{N}{[1 + N(e^2)]}$$

$$= \frac{2,577}{[1 + (2,577)(0.05^2)]}$$

$$= 347$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด = 2,577 คน

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5%

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 347 คน ผู้วิจัยจะทำการเพิ่ม 10% จึงทำให้ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 382 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ด้วยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนตามประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ฝ่ายงาน คือ ฝ่ายบุคคล ทรัพยากร ฝ่ายสถาบันธุรกิจ และฝ่ายสนับสนุนองค์กร โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นอย่างเป็นสัดส่วน ดังนี้

ฝ่ายบุคคล ทรัพยากร	40%
ฝ่ายสถาบันธุรกิจ	30%
ฝ่ายสนับสนุนองค์กร	30%
รวม	100%

ตาราง 1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

ฝ่ายงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายบุคคล ทรัพยากร	1,824	152
ฝ่ายสถาบันธุรกิจ	361	115
ฝ่ายสนับสนุนองค์กร	392	115
รวม	2,577	382

จากการแบ่งสัดส่วนดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่างจากฝ่ายบุคคลชนกิจ 152 คน ฝ่ายสถาบันชนกิจ 115 คน และ ฝ่ายสนับสนุนองค์กร 115 คน รวมเป็น 382 คน

2. การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย คือ แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่ายตามสัดส่วนในแต่ละชั้นภูมิโดยจะเก็บให้ได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 1

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ คือ การออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล มีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาเอกสารข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามโดยขอบเขตของแบบสอบถาม จะเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. โครงสร้างของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด 7 ข้อ ได้แก่

1.1. เพศเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ(Nominal scale)

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยการกำหนดช่วงอายุนั้น ได้อ้างอิงจาก กัลยา วานิชย์บัญชา (2545: 34-35)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลของฝ่ายบุคคลของทางธนาคารพนักงานของทางธนาคารมีอายุต่ำสุด 20 ปี และสูงสุด คือ 60 ปี เนื่องจากตามกฎของธนาคารพนักงานจะเกษียณอายุเมื่อครบ 60 ปี ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุโดยแบ่งออกเป็น

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} &= \frac{60 - 20}{5} \\ &= 8 \end{aligned}$$

แสดงการแบ่งช่วงอายุตามแบบสอบถามดังนี้

1.2.1 20 – 27 ปี

1.2.2 28 – 35 ปี

1.2.3 36 – 43 ปี

1.2.4 44 – 51 ปี

1.2.5 52 – 60 ปี

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

1.4.1 โสด

1.4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.4.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.5 ประเภทของพนักงานเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

1.5.1 พนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้างงาน

1.5.2 พนักงานประจำ

1.6 ระยะเวลาในการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

โดยการกำหนดช่วงระยะเวลาในการทำงานนั้น ได้อ้างอิงจาก กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545: 34-35)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลของฝ่ายบุคคลของทางธนาคารพนักงานของทางธนาคารมีระยะเวลาทำงานต่ำสุดคือ เริ่มเข้าทำงานวันแรก และสูงสุด คือ 30 ปี ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงระยะเวลาดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงระยะเวลาการทำงานโดยแบ่งออกเป็น

$$\text{ช่วงระยะเวลาการทำงาน} = \frac{30 - 0}{6}$$

6

= 5

แสดงการแบ่งช่วงระยะเวลาการทำงานตามแบบสอบถามดังนี้

1.6.1 ต่ำกว่า 1 ปี

1.6.2 1 – 5 ปี

1.6.3 6 – 10 ปี

1.6.4 11 – 15 ปี

1.6.5 16 – 20 ปี

1.6.6 21 ปีขึ้นไป

1.7 ประเภทของพนักงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

1.7.1 พนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้างงาน

1.7.2 พนักงานประจำ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน ด้านการควบคุมงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 18 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามแบบ Likert scale ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 34-35)

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้าง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลแบบอันตรภาค

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 - 5.00	ธนาคารมีกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรดีมาก
3.41 - 4.20	ธนาคารมีกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรดี
2.61 - 3.40	ธนาคารมีกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรปานกลาง
1.81 - 2.60	ธนาคารมีกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรไม่ดี
1.00 - 1.80	ธนาคารมีกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรไม่ได้อย่างมาก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านการระบายอากาศและอุณหภูมิ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 12 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามแบบ Likert scale ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 34-35)

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้าง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลแบบอันตรภาค

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 - 5.00	ธนาคารมีการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานดีมาก
3.41 - 4.20	ธนาคารมีการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานดี
2.61 - 3.40	ธนาคารมีการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานปานกลาง
1.81 - 2.60	ธนาคารมีการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานไม่ดี
1.00 - 1.80	ธนาคารมีการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานไม่ดีอย่างมาก

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 11 ข้อ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามแบบ Likert scale ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 34-35)

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้าง ดังนี้
 Interval (I) ความกว้างของอันตรภาคชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลแบบอันตรภาค
 ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 - 5.00	พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
3.41 - 4.20	พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี
2.61 - 3.40	พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี
1.00 - 1.80	พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและผลงานการวิจัยเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา
2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและผลงานการวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง
3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิดและตัวแปรที่ทำการศึกษา
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้ (Try out)
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้กับพนักงานธนาคารจำนวน 40 ชุด เพื่อนำมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of alpha) ของ ครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449-450) ผลลัพธ์ของค่าแอลฟาที่ได้ จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าตั้งแต่ $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ยอมรับ

ได้อยู่ที่ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตั้งแต่ 0.7 ได้นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร
 - 1.1 ด้านการวางแผนได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.746
 - 1.2 ด้านการจัดองค์กรได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.832
 - 1.3 ด้านการบังคับบัญชาได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.718
 - 1.4 ด้านการประสานงานได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.837
 - 1.5 ด้านการควบคุมได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.721
2. การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน
 - 2.1 ด้านการจัดแผนผังสำนักงานได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.758
 - 2.2 ด้านเสียงได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.847
 - 2.3 ด้านเสียงได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.898
 - 2.4 ด้านอุณหภูมิได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.729
3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.853
7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคาร จำนวน 382 ชุด ซึ่งจะเก็บตามสัดส่วนในแต่ละฝ่ายจนครบตามที่ได้กำหนดไว้

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ เอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมทั้งหมดมาวิเคราะห์ดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้
3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรดังนี้
 - 1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ ประเภทพนักงาน ระยะเวลาการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด
 - 1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ตอนที่ 3 การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ตอนที่ 3 การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้
 - 2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1
 - 2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มากกว่า 2 กลุ่มเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1
 - 2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น หรือ ตัวแปรอิสระ (Independent variables) และตัวแปรตาม (Dependent variables) โดยการใช้การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีการใช้สถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ใช้สูตรการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545:38) ดังนี้

$$P = \frac{f(100)}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละหรือ % (Percentage)

f แทน ความถี่หรือจำนวนที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) และประเภทอัตราส่วน (Ratio scale) ใช้สูตรการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545:39) ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) และประเภทอัตราส่วน (Ratio scale) ใช้สูตรการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545:48)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ใช้สูตรการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449) ดังนี้

$$\text{Cronbach's } \alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ	α	แทน	ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (อ้างอิงจาก กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 108) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยมีสูตรดังนี้

กรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ($s_1^2 = s_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{Sp \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ \bar{X}_i แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
n_1	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1
S_1^2	แทน	ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i ; $i = 1, 2$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1) S_1^2 + (n_2 - 1) S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความอิสระ = V

$$V = \frac{\left[\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right) + \left(\frac{S_2^2}{n_2} \right) \right]^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)}{n_2 - 2}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 2
	V	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549: 293) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 มีสูตรดังนี้ ใช้ค่า F - test กรณีค่า

ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549: 293) มีสูตรดังนี้

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	$k-1$	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม (W)	$n-k$	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม (T)	$n-1$	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between sum of square)
	$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within sum of square)
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)
	$n-k$	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (Within degree of freedom)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD) (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549: 333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2;n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ i และ j

$t_{1-\alpha/2;n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = $n - k$

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($MS_{(w)}$)

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(w)}}$$

$$\text{โดยที่ } MS_{(w)} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N} \right) S_i^2$$

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)

$MS_{(w)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups สำหรับ Brown-Forsythe)

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

N แทน ขนาดของประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกตุสิงห์. 2526: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
	$MS_{(w)}$	แทน	ประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups) สำหรับ Brown-Forsythe
	\bar{x}_i	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	\bar{x}_j	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
	n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

3.3 สถิตีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 311-312) เพื่อใช้หาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ข้อที่ 3 ข้อที่ 4 ข้อที่ 5 มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมคะแนน
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละด้วยกำลังสอง
	$(\sum Y)^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละด้วยกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และ ชุด Y
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546: 350-351) คือ

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การอ่านค่าความหมายสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.01 – 0.20	ต่ำ
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ
0.41 – 0.60	ปานกลาง
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง
0.81 – 1.00	สูง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่องกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
MS Squares)	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
Prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่ใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด สถานภาพ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน และ หน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุมงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านการระบายอากาศและอุณหภูมิ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานข้อที่ 3 การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านอุณหภูมิ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน และ หน่วยงานที่สังกัด

ตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน และ หน่วยงานที่สังกัด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	116	30.4

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	266	69.6
รวม	382	100

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
20 – 27 ปี	62	16.2
28 – 35 ปี	102	26.7
36 – 43 ปี	134	35.1
44 – 51 ปี	60	15.7
52 – 60 ปี	24	6.3
รวม	382	100

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	8	2.1
ปริญญาตรี	288	75.4
สูงกว่าปริญญาตรี	86	22.5
รวม	382	100

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. สถานภาพ		
โสด	171	44.8
สมรส / อยู่ด้วยกัน	203	53.1
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกัน อยู่	8	2.1
รวม	382	100

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ประเภทของพนักงาน		
พนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้าง งาน	79	20.7
พนักงานประจำ	303	79.3
รวม	382	100

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	46	12.0
1 – 5 ปี	142	37.2
6 – 10 ปี	68	17.8
11 – 15 ปี	67	17.5

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
16 – 20 ปี	37	9.7
21 ปีขึ้นไป	22	5.8
รวม	382	100

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. หน่วยงานที่สังกัด		
ฝ่ายบุคคลธนกิจ	152	40.0
ฝ่ายสถาบันธนกิจ	115	30.0
ฝ่ายสนับสนุนองค์กร	115	30.0
รวม	382	100

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจำนวน 382 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4

2. อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 36 – 43 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมาคืออายุ 28 – 35 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และ อายุ 20 – 27 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และ อายุ 44 – 51 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และ อายุ 52 – 60 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

3. ระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 75.4 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

4. **สถานภาพ** พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาคือสถานภาพโสดจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 และสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

5. **ประเภทของพนักงาน** พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำจำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 และพนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้างงานจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7

6. **ระยะเวลาในการทำงาน** พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาคือ 6-10 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 11-15 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12 16-20 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และ 21 ปีขึ้นไปมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

7. **หน่วยงานที่สังกัด** พนักงานฝ่ายบุคคลธุรกิจ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ฝ่ายสถาบันธุรกิจ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และฝ่ายสนับสนุนองค์กร 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30

เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานด้านอายุ การศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาการทำงานมีความถี่น้อยกว่า 30 ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมข้อมูลใหม่ ดังแสดงในตารางที่ 6 ตาราง 7 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพและระยะเวลาในการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
20 – 27 ปี	62	16.2
28 – 35 ปี	102	26.7
36 – 43 ปี	134	35.1
44 – 60 ปี	84	22.0
รวม	382	100

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ระดับการศึกษาสูงสุด		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปริญญาตรี	296	77.5
สูงกว่าปริญญาตรี	86	22.5
รวม	382	100

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	179	46.9
สมรส / อยู่ด้วยกัน	203	53.1
รวม	382	100

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	46	12.0
1 – 5 ปี	142	37.2
6 – 10 ปี	68	17.8
11 – 15 ปี	67	17.5
16 ปีขึ้นไป	59	15.4

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	382	100

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งหลังจากทำการรวบรวมข้อมูลใหม่สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. **อายุ** พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 36 – 43 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมาคืออายุ 28 – 35 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 อายุ 44 – 60 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และ อายุ 20 – 27 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2

2. **ระดับการศึกษาสูงสุด** พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปริญญาตรี จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5

3. **สถานภาพ** พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 และ สถานภาพโสด / หย่าร้าง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9

4. **ระยะเวลาในการทำงาน** พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาคือ 6-10 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 11-15 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 16 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12

ตอนที่ 2: การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุมงาน

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุมงาน

กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการวางแผน			
1. พนักงานทราบเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินงานของธนาคารอย่างชัดเจน	3.24	.682	ปานกลาง
2. ผู้บริหารมีการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม	2.83	.683	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชามีการวางแผนขอบเขตและเป้าหมายการทำงานของพนักงาน (Job Objective) ตรงตามหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.47	.825	ดี
รวม	3.18	.592	ปานกลาง
ด้านการจัดองค์การ			
1. การแบ่งกลุ่มใหญ่ของธนาคารออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคคลธนกิจ (CB) กลุ่มสถาบันธนกิจ (WB) และกลุ่มสนับสนุน (SF) นั้นมีความเหมาะสมและทำให้สามารถแบ่งแยกขอบเขตการทำงานได้อย่างชัดเจน	4.17	.642	ดี
2. การจัดโครงสร้างของสายงาน (organization chart) ในแต่ละกลุ่ม CB, WB, SF มีการแบ่งย่อยเป็นแผนก (department) และหน่วยงาน (unit) ที่ถูกต้อง	3.84	.724	ดี

กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
ตรงตามสายงาน			
รวม	4.00	.632	ดี

กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
ด้านการบังคับบัญชา			
1. ผู้บังคับบัญชามีการอธิบายเป้าหมายการทำงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานทราบอย่าง ชัดเจนอยู่เสมอ	3.66	.526	ดี
2. ผู้บังคับบัญชาเป็นที่ปรึกษาและสามารถแนะ แนวทางให้กับพนักงานในการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา ต่าง ๆ	3.43	.656	ดี
รวม	3.54	.516	ดี

กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
ด้านการประสานงาน			
1. การรับส่งต่องานในแต่ละแผนกสามารถทำได้ อย่างต่อเนื่อง	3.58	.802	ดี
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเชื่อมโยงระหว่างแผนกมี การกำหนดไว้อย่างชัดเจน	3.57	.679	ดี

กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
และก่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน			
3. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่วงที่เสมอ	3.20	.661	ปานกลาง
รวม	3.45	.616	ดี
กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการควบคุม			
1. ระบบการตรวจสอบภายในของธนาคารมีความชัดเจนตรวจสอบตามระเบียบและกฎข้อบังคับที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง	3.22	.623	ปานกลาง
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างยุติธรรมตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.03	.643	ปานกลาง
3. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานพนักงานมีการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานต้นก้ำกับดูแลความเสี่ยงที่รับผิดชอบให้ทราบเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ	3.42	.540	ดี
รวม	3.22	.438	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรทั้ง 5 ด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านการวางแผน พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นกระบวนการบริหารจัดการองค์การด้านการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

เมื่อศึกษาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชามีการวางแผนขอบเขตและเป้าหมายการทำงานของพนักงาน (Job Objective) ตรงตามหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับที่ดีโดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 พนักงานทราบเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินงานของธนาคารอย่างชัดเจนในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 3.24 และ พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องที่ผู้บริหารมีการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 2.83

2. ด้านการจัดองค์การ พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นกระบวนการบริหารจัดการองค์การด้านการจัดองค์การโดยรวมอยู่ในระดับดีซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.00

เมื่อศึกษาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องการแบ่งกลุ่มใหญ่ของธนาคารออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคคลธนกิจ (CB) กลุ่มสถาบันธนกิจ (WB) และกลุ่มสนับสนุน (SF) นั้นมีความเหมาะสมและทำให้สามารถแบ่งแยกขอบเขตการทำงานได้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 และความคิดเห็นในเรื่องของการจัดโครงสร้างของสายงาน (organization chart) ในแต่ละกลุ่ม CB, WB, SF มีการแบ่งย่อยเป็นแผนก (department) และหน่วยงาน (unit) ที่ถูกต้องตรงตามสายงานอยู่ในระดับดี โดยมีความเฉลี่ย 3.84

3. ด้านการบังคับบัญชา พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นกระบวนการบริหารจัดการองค์การด้านการบังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับดีซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.54

เมื่อศึกษาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่อง ผู้บังคับบัญชามีการอธิบายเป้าหมายการทำงานและหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนอยู่เสมออยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 และความคิดเห็นในเรื่องผู้บังคับบัญชาเป็นที่ปรึกษาและสามารถแนะนำแนวทางให้กับพนักงานในการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ อยู่ในระดับดี โดยมีความเฉลี่ย 3.43

4. ด้านการประสานงาน พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นกระบวนการบริหารจัดการองค์การด้านการประสานงานโดยรวมอยู่ในระดับดีซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.45

เมื่อศึกษาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่อง การรับส่งต่องานในแต่ละแผนกสามารถทำได้อย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 ความคิดเห็นในเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติงานเชื่อมโยงระหว่างแผนกมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน และก่อให้เกิดความ

รวดเร็วในการทำงาน อยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.57 แต่พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงทีเสมออยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.45

5. ด้านการควบคุม พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นกระบวนการบริหารจัดการองค์กรด้านการควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.22

เมื่อศึกษาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานพนักงานมีการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานต้นก้ำกั้ดูแลความเสี่ยงที่รับผิดชอบให้ทราบเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาอยู่เสมออยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.42 ความคิดเห็นในเรื่องระบบการตรวจสอบภายในของธนาคารมีความชัดเจนตรวจสอบตามระเบียบและกฎข้อบังคับที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องอยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.22 และ ความคิดเห็นในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างยุติธรรมตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.03

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านการระบายอากาศและอุณหภูมิ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านการระบายอากาศและอุณหภูมิ

การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน			
1. มีการวางแผนผังแผนกตามชั้นต่าง ๆ อย่างชัดเจนภายใต้ฝ่ายงานเดียวกัน	3.99	.746	ดี
2. ตำแหน่งการวางเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้งาน	3.77	.855	ดี
3. การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ ทำให้มีพื้นที่เพียงพอ	3.66	.732	ดี

การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
สำหรับการเคลื่อนไหวในการทำงาน			
รวม	3.80	.640	ดี

การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านแสงสว่าง			
1. แสงสว่างภายในออฟฟิศมีความเหมาะสมไม่สว่างจนเกินไปที่จะกระทบต่อการทำงาน	3.77	.689	ดี
2. บริเวณทางเดิน โถงลิฟท์ ลานอเนกประสงค์ ส่วนกลางของอาคารมีแสงสว่างที่เพียงพอในทุกช่วงเวลา	3.67	.791	ดี
รวม	3.72	.690	ดี

การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านเสียง			
1. อาคารมีการป้องกันเสียงจากภายนอกอาคารไม่ให้ก่อให้เกิดความรำคาญในการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.19	.601	ดี
2. การเปิดปิดประตูเข้าออกในออฟฟิศไม่ได้ก่อให้เกิดเสียงดังและสร้างความรำคาญใจให้แก่	4.09	.625	ดี

พนักงานในการทำงาน

3. ธนาคารมีการจัดแยกส่วนของห้องประชุม หรือ ห้องต้อนรับลูกค้าที่เหมาะสมและไม่ก่อให้เกิด เสียงพูดคุยที่ดังเกินไปที่จะรบกวนการทำงานของ พนักงาน	4.10	.626	ดี
รวม	4.13	.563	ดี
<hr/>			
การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<hr/>			
ด้านอุณหภูมิ			
1. อุณหภูมิทั่วไปภายในออฟฟิศมีการปรับในระดับ ที่เหมาะสมไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไป	3.70	.553	ดี
2. ธนาคารมีการติดตั้งระบบระบายอากาศที่ เพียงพอในบริเวณที่มีความร้อนสูง หรือ มีกลิ่น เช่น ในห้องครัว, ห้องน้ำ, จุดวางเครื่องถ่ายเอกสาร	3.49	.546	ดี
รวม	3.59	.485	ดี

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานทั้ง 4 ด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. **ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน** พนักงานมีความคิดเห็นด้านการจัดแผนผังสำนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ย 3.80

เมื่อศึกษาพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเรื่องธนาคารมีการวางแผนผังแผนกตามชั้นต่าง ๆ อย่างชัดเจนภายใต้ฝ่ายงานเดียวกันอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.99
ความคิดเห็นในเรื่องตำแหน่งการวางเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานมีความเหมาะสมและสะดวกต่อ

การใช้งานอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.77 และ ความคิดเห็นในเรื่องของการจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ ทำให้มีพื้นที่เพียงพอสำหรับการเคลื่อนไหวในการทำงานอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.66

2. ด้านแสงสว่าง พนักงานมีความคิดเห็นด้านการจัดการแสงสว่างโดยรวมอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.72

เมื่อศึกษาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นเรื่องแสงสว่างภายในออฟฟิศมีความเหมาะสมไม่สว่างจนเกินไปที่จะกระทบต่อการทำงานอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.77 และความคิดเห็นในเรื่องของบริเวณทางเดิน โถงลิฟท์ ลานอเนกประสงค์ส่วนกลางของอาคารมีแสงสว่างที่เพียงพอในทุกช่วงเวลาอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.67

3. ด้านเสียง พนักงานมีความคิดเห็นด้านการจัดการเสียงโดยรวมอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 4.13

เมื่อศึกษาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องอาคารมีการป้องกันเสียงจากภายนอกอาคารไม่ก่อให้เกิดความรำคาญในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 4.19 ความคิดเห็นในเรื่องอาคารมีการจัดแยกส่วนของห้องประชุม หรือ ห้องต้อนรับลูกค้าที่เหมาะสมและไม่ก่อให้เกิดเสียงพูดคุยที่ดังเกินไปที่จะรบกวนการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 4.10 และ ความคิดเห็นในเรื่องการเปิดปิดประตูเข้าออกในออฟฟิศไม่ได้ก่อให้เกิดเสียงดังและสร้างความรำคาญใจให้แก่พนักงานในการทำงานอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 4.09

4. ด้านอุณหภูมิ พนักงานมีความคิดเห็นด้านการจัดการอุณหภูมิโดยรวมอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.59

เมื่อศึกษาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องอุณหภูมิทั่วไปภายในออฟฟิศมีการปรับในระดับที่เหมาะสมไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไปอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.70 และความคิดเห็นในเรื่องอาคารมีการติดตั้งระบบระบายอากาศที่เพียงพอในบริเวณที่มีความร้อนสูงหรือ มีกลิ่น เช่น ในห้องครัว, ห้องน้ำ, จุดวางเครื่องถ่ายเอกสารอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.49

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอาคารแห่งหนึ่ง

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผลการปฏิบัติงานที่ท่านทำออกมานั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายตามที่ผู้บังคับบัญชาตั้งเป้าหมายไว้ และเป็นไปตามนโยบายของทางธนาคาร	3.67	.471	ค่อนข้างดี
2. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของท่านได้รับการแก้ไข เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดปัญหาดังกล่าวอีกในอนาคต	3.39	.591	ปานกลาง
3. งานของท่านประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายเพราะได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4.13	.543	ค่อนข้างดี
4. การประสานงานที่ดีส่งผลให้งานของท่านสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	4.05	.530	ค่อนข้างดี
5. หากมีปัญหาในการทำงานท่านและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา	3.52	.550	ค่อนข้างดี
6. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านตรงกับหน้าที่รับผิดชอบของท่านทำให้ผลงานที่ออกมามีความถูกต้องและผิดพลาดน้อย	3.55	.498	ค่อนข้างดี
7. ท่านมีการทบทวนแผนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มผลผลิตของงาน	3.50	.501	ค่อนข้างดี
8. ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมหรือจัดการฝึกอบรมให้ท่านเพื่อพัฒนาศักยภาพให้ท่านมีประสิทธิภาพในการทำงานที่มาก	3.28	.448	ปานกลาง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
9. การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องทำให้ท่านสามารถทำงาน ประสานงานเชื่อมต่องานกันได้อย่างรวดเร็วทำให้งานสำเร็จไปได้ด้วยดีเสมอ	3.97	.365	ค่อนข้างดี
10. ท่านเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ขอบเขตอำนาจการทำงานของท่าน ซึ่งทำให้ผลงานที่ออกมาตรงตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้	3.92	.269	ค่อนข้างดี
11. ท่านสามารถใช้เครื่องมือในกระบวนการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดการสื่อสารที่เข้าใจถูกต้อง	4.00	.229	ค่อนข้างดี
รวม	3.73	.267	ค่อนข้างดี

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่าความคิดเห็นโดยรวมพนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างดีที่ค่าเฉลี่ย 3.73

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในระดับความคิดเห็นค่อนข้างดีโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า งานของพนักงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายเพราะได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 4.13 การประสานงานที่ดีส่งผลให้งานของพนักงานสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ 4.05 และ พนักงานสามารถใช้เครื่องมือในกระบวนการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดการสื่อสารที่เข้าใจถูกต้องที่ค่าเฉลี่ย 4.00 การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องทำให้ท่านสามารถทำงาน ประสานงานเชื่อมต่องานกันได้อย่างรวดเร็วทำให้งานสำเร็จไปได้ด้วยดีเสมอที่ค่าเฉลี่ย 3.97 พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ขอบเขตอำนาจการทำงานของท่าน ซึ่งทำให้ผลงานที่ออกมาตรงตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ที่ค่าเฉลี่ย 3.92 ผลการปฏิบัติงานที่ท่านทำออกมานั้น

บรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายตามที่ผู้บังคับบัญชาตั้งเป้าหมายไว้ และเป็นไปตามนโยบายของทางธนาคารที่ค่าเฉลี่ย 3.67 ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านตรงกับหน้าที่รับผิดชอบของท่าน ทำให้ผลงานที่ออกมามีความถูกต้องและผิดพลาดน้อยที่ค่าเฉลี่ย 3.55 หากมีปัญหาในการทำงาน พนักงานและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาที่ค่าเฉลี่ย 3.52 พนักงานมีการทบทวนแผนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มผลผลิตของงานที่ค่าเฉลี่ย 3.50 ทั้งนี้พนักงานมีความคิดเห็นเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของท่านได้รับการแก้ไขเพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดปัญหาดังกล่าวอีกในอนาคตอยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.39 และ ความคิดเห็นในเรื่องผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมหรือจัดการฝึกอบรมให้ท่านเพื่อพัฒนาศักยภาพให้ท่านมีประสิทธิภาพในการทำงานที่มากขึ้นอยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.28

ตอนที่ 5: การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน จำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ: สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า .05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 9

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
แห่งหนึ่ง จำแนก ตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for		เพศ	t-test for Equality of Means					
	Equality of	Variance		F	Sig	\bar{x}	S.D	t	df
ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน	.180	.672	ชาย	3.76	.271	1.937	380		.053
			หญิง	3.70	.263				

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า Sig เท่ากับ .053 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ: สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
แห่งหนึ่ง จำแนก ตามอายุ

ประสิทธิภาพ	Levene	Sig	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน	.210	.889	ระหว่างกลุ่ม	3	.648	.216	3.097*	.027
			ภายในกลุ่ม	378	26.376	.070		

รวม 381 27.024

*มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 12 เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในเรื่องของอายุและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เพื่อที่จะทราบว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ LSD (Least-Significant Difference) ดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบอายุของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	20-27 ปี	28-35 ปี	36-43 ปี	44-60 ปี
20-27 ปี	3.70		.012 (.763)	-.018 (.641)	-.098* (.026)
28-35 ปี	3.68			-.031 (.361)	-.111* (.004)
36-43 ปี	3.71				-.079* (.030)
44-60 ปี	3.79				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 เมื่อทำการเปรียบเทียบอายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุโดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Different) ที่ระดับความเชื่อมั่น

ร้อยละ 95 พบว่าพนักงานที่มีระดับอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งแตกต่างเป็นรายคู่ดังนี้

พนักงานที่มีอายุ 44-60 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-27 ปี โดยมีค่า Sig เท่ากับ .026 ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .098

พนักงานที่มีอายุ 44-60 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 28-35 ปี โดยมีค่า Sig เท่ากับ .004 ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .111

พนักงานที่มีอายุ 44-60 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-43 ปี โดยมีค่า Sig เท่ากับ .030 ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .079

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา: สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า .05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 14

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
แห่งหนึ่ง จำแนก ตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's		ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
	Test for	Equality of		\bar{x}	S.D	t	df	Sig
	F	Sig	Variance					
ประสิทธิภาพ ในการ ปฏิบัติงาน	.012	.913	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	3.73	.261	1.789	380	.074
				3.68	.279			

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า Sig เท่ากับ .074 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานการณ์: สมมติฐานข้อที่ 1.4 สถานภาพที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า .05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 15

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
แห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's		t-test for Equality of Means					
	Test for	Sig.	Mean	S.D.	t	df	Sig.	
ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน	Equality of Variance	F						
		Sig.						
			สถานภาพ					
			โสด/หย่าร้าง	3.71	.262	-0.916	380	.360
			สมรส	3.73	.269			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า Sig เท่ากับ .360 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประเภทของพนักงาน: สมมติฐานข้อที่ 1.5 ประเภทของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประเภทของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig 2-tailed มีค่ามากกว่า .05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig 2-tailed มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 16

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
แห่งหนึ่งจำแนกตามประเภทของพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test		ประเภทของพนักงาน	t-test for Equality of Means				
	for Equality of Variance			\bar{x}	S.D	t	df	Sig
	F	Sig						
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	.508	.476	พนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้างงานพนักงานประจำ	3.71	.252	-.593	380	.554
				3.73	.270			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามประเภทของพนักงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ค่า Sig เท่ากับ .554 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประเภทของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาในการทำงาน: สมมติฐานข้อที่ 1.6 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่า

น้อยกว่า .05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาคู่เฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ตามตาราง 17

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนก ตามระยะเวลาในการทำงาน

ประสิทธิภาพ	Levene Statistic	df1	df2	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ประสิทธิภาพ ในการ ปฏิบัติงาน	.100	4	377	ระหว่างกลุ่ม	4	.818	.205	2.942*	.020
				ภายในกลุ่ม	377	26.206	.070		
				รวม	381	27.024			

จากตาราง 17 เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในเรื่องของระยะเวลาการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่าพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เพื่อที่จะทราบว่าพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ LSD (Least-Significant Difference) ดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบระยะเวลาการทำงานของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	\bar{x}	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	3.71		.046	-.015	-.059	-.068
ตาราง 18 (ต่อ)			(.299)	(.752)	(.240)	(.191)
1-5 ปี	3.67			-.062	-.105*	-.114*
				(.109)	(.007)	(.005)
6-10 ปี	3.73				-.043	-.052
					(.338)	(.268)
11-15 ปี	3.77					-.008
						(.856)
16 ปีขึ้นไป	3.78					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 เมื่อทำการเปรียบเทียบระยะเวลาการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุโดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Different) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นรายคู่ดังต่อไปนี้

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปีขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.007 ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .105

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 16 ปีขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี โดยมีค่า Sig เท่ากับ .005 ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .114

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หน่วยงานที่สังกัด: สมมติฐานข้อที่ 1.7 หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : หน่วยงานที่สังกัดของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : หน่วยงานที่สังกัดของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาคู่เฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ตามตาราง 19

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนก ตามหน่วยงานที่สังกัด

ประสิทธิภาพ	Levene	df1	df2	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
	Statistic								
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	.203	2	379	ระหว่างกลุ่ม	2	.087	.044	.613	.542
				ภายในกลุ่ม	379	26.937	.071		
				รวม	381	27.024			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า Sig เท่ากับ .542 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หน่วยงานที่สังกัดของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2: กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และ ด้านการควบคุมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และ ด้านการควบคุมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และ ด้านการควบคุมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะทำการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ตามตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุมงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร			
	Pearson Correlation (r)	Sig	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการวางแผน	.389*	.000	ทิศทางเดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการจัดองค์การ	.512*	.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านการบังคับบัญชา	.190*	.000	ทิศทางเดียวกัน	ต่ำ
ด้านการประสานงาน	.388*	.000	ทิศทางเดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการควบคุมงาน	.232*	.000	ทิศทางเดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ

*มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุมงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์รายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการวางแผนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า r เท่ากับ .389 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าธนาคารมีการ

วางแผนที่ดีจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพิ่มขึ้นเล็กน้อยในระดับค่อนข้างต่ำ

2. ด้านการจัดการองค์การกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรด้านการจัดการองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า r เท่ากับ .512 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าธนาคารมีการจัดการองค์การที่ดีจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านการบังคับบัญชากับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรด้านการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า r เท่ากับ .190 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าธนาคารมีการบังคับบัญชาที่ดีจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพิ่มขึ้นเล็กน้อยในระดับต่ำ

4. ด้านการประสานงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรด้านการประสานงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า r เท่ากับ .388 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าธนาคารมีการประสานงานที่ดีจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพิ่มขึ้นเล็กน้อยในระดับค่อนข้างต่ำ

5. ด้านการควบคุมงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรด้านการควบคุมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า r เท่ากับ .232 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ซึ่ง

สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อนักงานมีความคิดเห็นว่าธนาคารมีการควบคุมงานที่ดีจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพิ่มขึ้นเล็กน้อยในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3: การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านอุณหภูมิ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียงและ ด้านอุณหภูมิ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านอุณหภูมิ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะทำการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ตามตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านอุณหภูมิกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร			
	Pearson Correlation (r)	Sig	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการจัดแผนผัง	.238*	.000	ทิศทางเดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ

การจัดการ สภาพแวดล้อมทาง กายภาพในสำนักงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร			
	Pearson Correlation (r)	Sig	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
สำนักงาน				
ด้านแสงสว่าง	.211*	.000	ทิศทางเดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านเสียง	.043	.407	ไม่มี	ไม่มี ความสัมพันธ์
ด้านอุณหภูมิ	.040	.430	ไม่มี	ไม่มี ความสัมพันธ์

*มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านการจัดแผนผังสำนักงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานด้านการจัดแผนผังสำนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า r เท่ากับ .238 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าธนาคารมีการจัดการด้านการจัดแผนผังสำนักงานที่ดีจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพิ่มขึ้นเล็กน้อยในระดับค่อนข้างต่ำ

2. ด้านแสงสว่างกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานด้านแสงสว่างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า r เท่ากับ .211 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าธนาคารมีการจัดการด้านแสงสว่างที่ดีจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพิ่มขึ้นเล็กน้อยในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ด้านเสียงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ .407 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานด้านเสียงไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าธนาคารมีการจัดการด้านเสียงที่ดีไม่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพิ่มขึ้น

4. ด้านอุณหภูมิกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ .430 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานด้านอุณหภูมิไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าธนาคารมีการจัดการด้านอุณหภูมิที่ดีไม่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพิ่มขึ้น

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้วยสถิติ Independent t-test และ Oneway

ANOVA

	ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน						
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ประเภทของพนักงาน	ระยะเวลาในการทำงาน	หน่วยงานที่สังกัด
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	x	✓	x	x	x	✓	x

✓ หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ด้วยสถิติ Pearson Correlation

	กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร			
	ด้านการวางแผน	ด้านการจัดองค์กร	ด้านการบังคับบัญชา	ด้านการประสานงาน
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	✓	✓	✓	✓
✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05				

ตาราง 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ด้วยสถิติ Pearson Correlation

	การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน			
	ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน	ด้านแสงสว่าง	ด้านเสียง	ด้านอุณหภูมิ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	✓	✓	x	x
✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05				

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาสรุป อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะผลการวิจัย ตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งโดยจำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงานและหน่วยงานที่สังกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรด้านการวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน การควบคุม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานจะนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มาใช้เป็นข้อมูลในการที่จะพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรและการจัดการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานให้สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
2. เพื่อเป็นการเสนอแนะแนวทางในการที่จะพัฒนากระบวนการจัดการในด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีศักยภาพในการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น หรือหากด้านใดที่ยังมีจุดบกพร่องจะได้ทำการแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน
2. กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และ ด้านการควบคุมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง
3. การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านอุณหภูมิ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

1. **เพศ** พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 ตามลำดับ
2. **อายุ** พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 36 – 43 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมาคืออายุ 28 – 35 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 อายุ 44 – 60 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และ อายุ 20 – 27 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ตามลำดับ
3. **ระดับการศึกษาสูงสุด** พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปริญญาตรี จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ตามลำดับ
4. **สถานภาพ** พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 และ สถานภาพโสด / หย่าร้าง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 ตามลำดับ

5. **ประเภทของพนักงาน** พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำจำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 และพนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้างงานจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ตามลำดับ

6. **ระยะเวลาในการทำงาน** พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาคือ 6-10 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 11-15 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 16 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ

7. **หน่วยงานที่สังกัด** พนักงานฝ่ายบุคคลธนกิจ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ฝ่ายสถาบันธนกิจ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และฝ่ายสนับสนุนองค์กร 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ตามลำดับ

จากผลการศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด พบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 36-43 ปี มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปริญญาตรี สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี สังกัดอยู่ฝ่ายบุคคลธนกิจ

ผู้วิจัยเห็นว่าธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจบริการด้านการเงิน พนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารจะอยู่ในกลุ่มของงานด้านการให้บริการลูกค้า เช่น พนักงานสาขา พนักงานขายสินเชื่อผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของทางธนาคาร พนักงานดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ซึ่งดูแลทั้งลูกค้าบุคคลธรรมดาจนถึงระดับบริษัท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 50 ของพนักงานธนาคารทั้งหมด พนักงานกลุ่มนี้จะต้องทำการติดต่อหรือพบปะกับลูกค้าอยู่เสมอ ด้วยเหตุนี้พนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารจึงเป็นผู้หญิง เพราะผู้หญิงสามารถสร้างความสัมพันธ์เข้าถึงลูกค้าได้ง่าย สามารถควบคุมอารมณ์ ได้ดีกว่าผู้ชาย

สำหรับอายุอยู่ระหว่าง 36-43 ปี ระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปริญญาตรี สถานภาพสมรส เนื่องจากงานธนาคารบางประเภทต้องใช้พนักงานที่มีความรู้และประสบการณ์เฉพาะทาง เช่น แผนกการค้าเงินตราต่างประเทศ แผนกตราสารหุ้น แผนกธุรกิจสินเชื่อขนาดกลาง (SME) แผนกการจัดการเงินสด แผนกกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งบางงานต้องการพนักงานที่มีประสบการณ์ 5-10 ปีขึ้นไปตามแต่ลักษณะประเภทของงานและตำแหน่งงาน โดยส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานประจำ หากเป็นพนักงานชั่วคราวจะเป็นในลักษณะงานที่เป็นงานประจำวัน งานเอกสาร หรืองานระดับปฏิบัติการทั่วไปที่ไม่ต้องมีประสบการณ์ในการทำงานมาก พนักงานสามารถที่จะ

เข้ามาเรียนรู้ศึกษางานได้ภายในองค์กร แต่ด้วยธนาคารมีอัตราการลาออกหรือโยกย้ายภายในธนาคารที่ค่อนข้างสูง เนื่องด้วยงานธนาคารจะต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องรวมทั้งระเบียบของสำนักงานใหญ่ธนาคารที่ต่างประเทศด้วย จึงทำให้การทำงานต่าง ๆ นั้นค่อนข้างที่จะถูกกดดันด้วยกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุมงาน

1. ด้านการวางแผน พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นกระบวนการบริหารจัดการองค์กรด้านการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชามีการวางแผนขอบเขตและเป้าหมายการทำงาน of พนักงาน (Job Objective) ตรงตามหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับที่ดีโดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 พนักงานทราบเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินงานของธนาคารอย่างชัดเจนในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 3.24 และ พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องที่ผู้บริหารมีการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการทำงาน of พนักงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 2.83

ผู้วิจัยเห็นว่าธนาคารจะมีนโยบายในการทบทวนและกำหนดเป้าหมายการทำงานปีละ 2 ครั้ง ซึ่งเป้าหมายและขอบเขตการทำงานดังกล่าวจะได้รับความเห็นชอบจากพนักงาน หัวหน้าโดยตรง และหัวหน้าฝ่าย โดยพนักงานสามารถที่จะแสดงความคิดเห็นหรือสามารถโต้แย้งในจุดที่คิดว่าไม่ถูกต้องเกินขอบเขตความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานที่ได้ตกลงกันไว้จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องผู้บังคับบัญชามีการวางแผนขอบเขตและเป้าหมายการทำงาน of พนักงานในระดับที่ดี

2. ด้านการจัดองค์การ พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นกระบวนการบริหารจัดการองค์กรด้านการจัดองค์การโดยรวมอยู่ในระดับดีซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องการแบ่งกลุ่มใหญ่ของธนาคารออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคคลธนกิจ (CB) กลุ่มสถาบันธนกิจ (WB) และกลุ่มสนับสนุน (SF) นั้นมีความเหมาะสมและทำให้สามารถแบ่งแยกขอบเขตการทำงานได้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 และความคิดเห็นในเรื่องของการจัดโครงสร้างของสายงาน (organization

chart) ในแต่ละกลุ่ม CB, WB, SF มีการแบ่งย่อยเป็นแผนก (department) และหน่วยงาน (unit) ที่ถูกต้องตรงตามสายงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ผู้วิจัยเห็นว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการจัดการโดยรวมอยู่ในระดับดี เนื่องด้วยทางธนาคารดำเนินกิจการในต่าง ๆ ทั่วโลก การแบ่งกลุ่มและโครงสร้างองค์กรในแต่ละประเทศจะยึดแบบมาตรฐานจากสำนักงานใหญ่ที่ประเทศอังกฤษ ซึ่งทุกประเทศจะมีการจัดกลุ่มและโครงสร้างในรูปแบบเดียวกันโดยมีการแบ่งสายงานแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน บทบาทหน้าที่ในแต่ละกลุ่มและสายงานจะไม่ทับซ้อนกันและมีขอบเขตอำนาจการทำงานที่ชัดเจนตามระเบียบการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่ม (Group policy)

3. ด้านการบังคับบัญชา พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นกระบวนการบริหารจัดการองค์กรด้านการบังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับดีซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.54

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่อง ผู้บังคับบัญชามีการอธิบายเป้าหมายการทำงานและหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนอยู่เสมออยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 และความคิดเห็นในเรื่องผู้บังคับบัญชาเป็นที่ปรึกษาและสามารถแนะแนวทางให้กับพนักงานในการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ผู้วิจัยเห็นว่าพนักงานสามารถที่จะขอคำปรึกษาหรือความคิดเห็นจากหัวหน้างานได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหาเพื่อจะร่วมกันแก้ไขปัญหาที่ตนเองได้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง หากปัญหานั้นส่งผลกระทบต่ออยู่ในระดับกว้างหรือเป็นปัญหาสำคัญก็จะมีการเสนอเรื่องขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชาในขั้นสูงขึ้นไป จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นด้านการบังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับดี

4. ด้านการประสานงาน พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นกระบวนการบริหารจัดการองค์กรด้านการประสานงานโดยรวมอยู่ในระดับดีซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.45

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่อง การรับส่งต่องานในแต่ละแผนกสามารถทำได้อย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 ความคิดเห็นในเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติงานเชื่อมโยงระหว่างแผนกมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน และก่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน อยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.57 แต่พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงทีเสมออยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ผู้วิจัยเห็นว่าพนักงานแต่ละแผนกสามารถรับส่งต่องานในแต่ละขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเชื่อมโยงงานทำได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้งานเสร็จลุล่วงตามกำหนดเวลา แต่ในบางครั้งการทำงานอาจจะเกิดข้อผิดพลาดที่ต้องขอความช่วยเหลือจากแผนกอื่นในการที่จะช่วยกัน

แก้ไขปัญหาคือเนื่องจากในแต่ละแผนกมีหน้าที่รับผิดชอบงานที่เป็นประจำ จึงมีความเป็นไปได้ที่การที่จะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาล่าช้าจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ

5. ด้านการควบคุม พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นกระบวนการบริหารจัดการองค์กรด้านการควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.22

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานพนักงานมีการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานต้นก้ากับดูแลความเสี่ยงที่รับผิดชอบให้ทราบเพื่อหาทางแก้ไขปัญหายุ่เสมออยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.42 ความคิดเห็นในเรื่องระบบการตรวจสอบภายในของธนาคารมีความชัดเจนตรวจสอบตามระเบียบและกฎข้อบังคับที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องอยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.22 และ ความคิดเห็นในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างยุติธรรมตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.03 ตามลำดับ

ผู้วิจัยเห็นว่าธนาคารมีระบบการตรวจสอบทั้งภายในและจากผู้ตรวจสอบภายนอกซึ่งบางครั้งเครื่องมือที่ใช้สำหรับการตรวจสอบนั้นอาจจะเพิ่มการทำงานให้แก่พนักงาน หรือสร้างความยุ่งยากในการทำงาน อย่างไรก็ตามธนาคารมีขั้นตอนในการรายงานความเสี่ยงที่ชัดเจนและมีขอบเขตกำหนดระยะเวลาในการรายงานขึ้นอยู่กับแต่ละเหตุการณ์ ทั้งในระดับภายในประเทศและรายงานไปยังสาขานก้ากับดูแลที่ต่างประเทศผ่านการรายงานที่เป็นระบบคอมพิวเตอร์และอีเมลล์ จึงทำการการบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านการระบายอากาศและอุณหภูมิ

1. ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน พนักงานมีความคิดเห็นด้านการจัดแผนผังสำนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ย 3.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเรื่องธนาคารมีการวางแผนผังแผนกตามชั้นต่าง ๆ อย่างชัดเจนภายใต้ฝ่ายงานเดียวกันอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.99 ความคิดเห็นในเรื่องตำแหน่งการวางเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้งานอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.77 และ ความคิดเห็นในเรื่องของการจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ ทำให้มีพื้นที่เพียงพอสำหรับการเคลื่อนไหวในการทำงานอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ผู้วิจัยเห็นว่าในแต่ละชั้นของสำนักงานธนาคารมีการจัดวางแผนผังแผนกและฝ่ายงานที่เป็นสัดส่วนชัดเจน เช่น แผนกศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center) จะจัดอยู่ภายในชั้นเดียวกันโดยไม่มีแผนกอื่นเข้ามาอยู่ในพื้นที่เนื่องจากเป็นแผนกที่ต้องใช้เสียง แผนกปฏิบัติการข้อมูลการส่งข้อมูลเซ็ค จะอยู่ในพื้นที่ที่เป็นห้องปิดมีระบบรักษาความปลอดภัยตามระเบียบข้อบังคับของทางธนาคารเพื่อดูแลความปลอดภัยข้อมูลลูกค้า เป็นต้น ระยะห่างระหว่างโต๊ะและเก้าอี้ของพนักงานนั้นเป็นไปตามมาตรฐานของนโยบายความปลอดภัยในสำนักงานของทางกลุ่มธนาคารรวมไปถึงการจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ เช่น เครื่องปริ้นเตอร์ แฟกซ์ เครื่องถ่ายเอกสารที่เป็นสัดส่วนพนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย

2. ด้านแสงสว่าง พนักงานมีความคิดเห็นด้านการจัดการแสงสว่างโดยรวมอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.72

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นเรื่องแสงสว่างภายในออฟฟิศมีความเหมาะสมไม่สว่างจนเกินไปที่จะกระทบต่อการทำงานอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.77 และความคิดเห็นในเรื่องของบริเวณทางเดิน โถงลิฟท์ ลานอเนกประสงค์ส่วนกลางของธนาคารมีแสงสว่างที่เพียงพอในทุกช่วงเวลาอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ผู้วิจัยเห็นว่าธนาคารมีการจัดการในเรื่องของแสงสว่างภายในออฟฟิศ ห้องปฏิบัติการต่าง ๆ และบริเวณส่วนกลางของทางธนาคาร เช่น ทางเดิน โถงลิฟท์ ที่เพียงพอและมีความเหมาะสมไม่มีมืดหรือสว่างจนเกินไป ปริมาณของแสงและจำนวนหลอดไฟมีการติดตั้งโดยคำนวณจากขนาดของพื้นที่ของสำนักงาน ทำให้พนักงานมีแสงสว่างที่เหมาะสมในการทำงาน

3. ด้านเสียง พนักงานมีความคิดเห็นด้านการจัดการเสียงโดยรวมอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 4.13

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องธนาคารมีการป้องกันเสียงจากภายนอกอาคารไม่ก่อให้เกิดความรำคาญในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 4.19 ความคิดเห็นในเรื่องธนาคารมีการจัดแยกส่วนของห้องประชุม หรือ ห้องต้อนรับลูกค้าที่เหมาะสมและไม่ก่อให้เกิดเสียงพูดคุยที่ดังเกินไปที่จะรบกวนการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 4.10 และ ความคิดเห็นในเรื่องการเปิดปิดประตูเข้าออกในออฟฟิศไม่ได้ก่อให้เกิดเสียงดังและสร้างความรำคาญใจให้แก่พนักงานในการทำงานอยู่ในระดับดีที่ค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

ผู้วิจัยเห็นว่าสำนักงานใหญ่ของทางธนาคารตั้งอยู่ใจกลางเมืองสี่แยกถนนสาทรซึ่งจะมีเสียงของรถยนต์ผ่านตลอดเวลา ธนาคารมีการจัดการเรื่องเสียงรบกวนจากภายนอกได้เป็นอย่างดีไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้ในส่วนของห้องประชุมและห้องต้อนรับลูกค้าจะอยู่ด้านหน้าของชั้นแยกออกจากส่วนของพื้นที่ทำงานและผนังห้องประชุมจะเป็นผนังที่เก็บเสียงเพื่อไม่ให้เสียงพูดคุยดังออกมาเป็นที่รบกวนต่อพนักงาน

4. ด้านอุณหภูมิ พนักงานมีความคิดเห็นด้านการจัดการอุณหภูมิโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีที่ค่าเฉลี่ย 3.59

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องอุณหภูมิทั่วไปภายในออฟฟิศมีการปรับในระดับที่เหมาะสมไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไปอยู่ในระดับที่ดีที่ค่าเฉลี่ย 3.70 และความคิดเห็นในเรื่องธนาคารมีการติดตั้งระบบระบายอากาศที่เพียงพอในบริเวณที่มีความร้อนสูงหรือ มีกลิ่น เช่น ในห้องครัว, ห้องน้ำ, จุดวางเครื่องถ่ายเอกสารอยู่ในระดับที่ดีที่ค่าเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ

ผู้วิจัยเห็นว่าอุณหภูมิทั่วไปภายในสำนักงานจะถูกตั้งโดยระบบอัตโนมัติในอุณหภูมิที่เหมาะสม หากในช่วงที่สภาพแวดล้อมอุณหภูมิภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงร้อนหรือเย็นกว่าปกติระดับอุณหภูมิภายในสำนักงานก็จะถูกปรับให้มีความเหมาะสมกับสภาพการทำงานที่ระดับ 22 – 25 องศาขึ้นอยู่กับความหนาแน่นของพนักงาน ในส่วนของระบบระบายอากาศทั้งห้องครัวและห้องน้ำมีการติดตั้งในทุกชั้น รวมทั้งธนาคารมีการติดตั้งเครื่องดูดกลิ่นตามจุดที่มีการวางเครื่องถ่ายเอกสาร

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดีที่ค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในระดับความคิดเห็นค่อนข้างดีโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า งานของพนักงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายเพราะได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ค่าเฉลี่ย 4.13 การประสานงานที่ดีส่งผลให้งานของพนักงานสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ 4.05 และ พนักงานสามารถใช้เครื่องมือในกระบวนการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดการสื่อสารที่เข้าใจถูกต้องที่ค่าเฉลี่ย 4.00 การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องทำ

ให้ท่านสามารถทำงาน ประสานงานเชื่อมต่องานกันได้อย่างรวดเร็วทำให้งานสำเร็จไปได้ด้วยดีเสมอ ที่ค่าเฉลี่ย 3.97 พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ขอบเขตอำนาจการทำงานของท่าน ซึ่งทำให้ผลงานที่ออกมาตรงตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ที่ค่าเฉลี่ย 3.92 ผลการปฏิบัติงานที่ท่านทำออกมานั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายตามที่ผู้บังคับบัญชาตั้งเป้าหมายไว้ และเป็นไปตามนโยบายของทางธนาคารที่ค่าเฉลี่ย 3.67 ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านตรงกับหน้าที่รับผิดชอบของท่านทำให้ผลงานที่ออกมามีความถูกต้องและผิดพลาดน้อยที่ค่าเฉลี่ย 3.55 หากมี ปัญหาในการทำงานพนักงานและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาที่ ค่าเฉลี่ย 3.52 พนักงานมีการทบทวนแผนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและปรับปรุงวิธีการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มผลผลิตของงานที่ค่าเฉลี่ย 3.50 ทั้งนี้พนักงานมีความคิดเห็นเรื่องปัญหา และอุปสรรคในการทำงานของท่านได้รับการแก้ไขเพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดปัญหาดังกล่าวอีกใน อนาคตอยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.39 และ ความคิดเห็นในเรื่องผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริม หรือจัดการฝึกอบรมให้ท่านเพื่อพัฒนาศักยภาพให้ท่านมีประสิทธิภาพในการทำงานที่มากขึ้นอยู่ใน ระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ

ผู้วิจัยเห็นว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการทำงานต่าง ๆ นั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์และ เป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาได้กำหนดไว้โดยได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือเพื่อนร่วมงานร่วมกันแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจเพื่อ แก้ไขปัญหานั้น มีการประสานงานกันในการทำงานทำให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนดเพราะพนักงานมีการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เครื่องมือสื่อสารในการติดต่อสื่อสาร เช่น ระบบโทรศัพท์ อีเมลล์ การติดต่อผ่านระบบการแชทของทางธนาคารที่มีประสิทธิภาพและ สามารถเชื่อมโยงติดต่อได้ทั้งภายในประเทศและพนักงานของธนาคารที่อยู่สาขาในต่างประเทศได้

ทั้งนี้ความคิดเห็นพนักงานในเรื่องของการจัดการฝึกอบรมให้พนักงานมีประสิทธิภาพใน การทำงานมากยิ่งขึ้นนั้นยังไม่เคร่งครัดหรือส่งผลมากที่ควร พนักงานธนาคารมีหน้าที่ความ รับผิดชอบในแต่ละวันที่ค่อนข้างเยอะและต้องทำงานแข่งกับเวลาเพราะบางงานจะต้องส่งภายใน ระยะเวลาที่กำหนดดังนั้นจึงทำให้พนักงานไม่มีช่วงเวลาที่สะดวกในการเข้าฝึกอบรมโดยเฉพาะ อย่างยิ่งพนักงานในระดับปฏิบัติงานและพนักงานที่ดูแลลูกค้า นอกจากนี้ปัญหบบางอย่างเมื่อ เกิดขึ้นและได้รับการแก้ไข แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงพนักงานหรือผู้บังคับบัญชาซึ่งถ้าละเลยใน ปัญหาดังกล่าว อาจมีความเป็นไปได้ที่จะเกิดซ้ำปัญหาและอุปสรรคเดิมได้อีก

ตอนที่ 5: การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. เพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
2. อายุที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุ 44-60 ปีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-27 ปี 28-35 ปี และ 36-43 ปี
3. ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
4. สถานภาพที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
5. ประเภทของพนักงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
6. ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 16 ปีขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี 6-10 ปี 1-5 ปี และต่ำกว่า 1 ปี
7. หน่วยงานสังกัดที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และ ด้านการควบคุมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สามารถสรุปได้ดังนี้

1. กระบวนการบริหารจัดการด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. กระบวนการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. กระบวนการบริหารจัดการด้านการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. กระบวนการบริหารจัดการด้านการประสานงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5. กระบวนการบริหารจัดการด้านการควบคุมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านอุณหภูมิ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานด้านการจัดแผนผังสำนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานด้านแสงสว่างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานด้านเสียงไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

4. การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานด้านการระบายอากาศและอุณหภูมิไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

การอภิปรายผล

ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

อายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 44-60 ปีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-27 ปี 28-35 ปี และ 36-43 ปี อาจจะเป็นเนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากกว่านั้นจะมีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า เพราะผ่านการทำงานมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ทราบถึงรายละเอียดในการทำงานและวิธีการทำงานที่จะส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ ได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยจึงทำให้พนักงานอายุระหว่าง 44-60 ปีนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรรณ ตังถาวรสิริกุล (2549:78) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากกว่านั้นเป็นผู้มีประสบการณ์ในการสูงมีความชำนาญมากกว่าจึงสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิณี จาริธรรม (2555:133) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วีริบเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 41-47 ปีมีประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุดเนื่องจากมีความเข้าใจในหน้าที่การทำงาน รู้หน้าที่ความรับผิดชอบมีความชำนาญในงานที่ทำ สามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อการคงอยู่ในองค์กรอย่างยั่งยืน

ระยะเวลาการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาการทำงาน 16 ปีขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี, 1-5 ปี และต่ำกว่า 1 ปี เนื่องจากพนักงานธนาคารที่ทำงานมาเป็นระยะเวลานานจะมีประสบการณ์การทำงาน เรียนรู้เทคนิคการทำงานในหลากหลายรูปแบบ รู้จุดข้อผิดพลาดสำหรับการทำงานและมีการปรับปรุงพัฒนาการทำงานได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยคือ 1-5 ปี ซึ่งเป็นช่วงที่เริ่มจะเรียนรู้ศึกษาวิธีการทำงาน อาจจะพบกับข้อผิดพลาดในการทำงานได้มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานที่มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นวพรรณ จำรัสศรี (2552:57) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป พบว่า พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ผลงานวิจัยของ ศศิณี จาริธรรม (2555:134) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาตนเองมากที่สุดทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทนานจึงทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงซึ่งสามารถทำให้คนที่ระยะเวลาทำงานมากกว่ามีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและจัดการงานในด้านต่าง ๆ การแก้ปัญหา การหาทางออกของอุปสรรคในงาน รวมถึงความสามารถในการพัฒนาตนเองได้ดีกว่าคนที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า

สมมติฐานข้อที่ 2 กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และ ด้านการควบคุมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากธนาคารมีการปรับเปลี่ยนนโยบายในการดำเนินงาน มีการแจ้งให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของทางธนาคาร เมื่อพนักงานมีความเข้าใจก็จะทำให้พนักงานมีความมุ่งหมายในการทำงานและบรรลุถึงผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ทางธนาคารได้วางไว้ การวางขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นไปอย่างชัดเจนพนักงานมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการทำงานของพนักงานที่เหมาะสมก็จะให้ผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพที่ดี

ด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การจัดวางโครงสร้างของธนาคารที่แบ่งเป็นฝ่ายที่ชัดเจน แต่ละฝ่ายมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่การทำงานที่เป็นสัดส่วนไม่ซ้ำซ้อน พนักงานในแต่ละฝ่ายเข้าใจถึงขอบเขตความรับผิดชอบภายในอำนาจหน้าที่ของตนเองไม่ก้าวก่ายซึ่งกันและกัน จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากผู้บังคับบัญชาคอยให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางในการทำงาน ทำการแก้ไขเมื่อพนักงานได้บังคับบัญชาเกิดปัญหาในการทำงานก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี เพราะพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่เป็นอย่างดีตามขอบเขตการรับผิดชอบและสามารถที่จะจัดการแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ได้หากเป็นเพียงปัญหาเพียงเล็กน้อยและไม่ได้ส่งผลกระทบในวงกว้าง หากเป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้พนักงานจะสามารถที่จะเข้าถึงผู้บังคับบัญชาได้ง่ายเพื่อที่จะขอคำปรึกษาและช่วยกันแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ด้านการประสานงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การประสานงานที่ดีและต่อเนื่องภายในธนาคารจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานนั้นดีขึ้นเนื่องด้วยธนาคารมีการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ และการติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นระบบที่ได้รับมาตรฐานตามสาขาใหญ่ของธนาคารที่ต่างประเทศ ทำให้พนักงานสามารถที่จะติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว การประสานงานกันด้านข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วไม่มีอุปสรรค

ด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ธนาคารมีการควบคุมการกำกับดูแลความเสี่ยง การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่ทางธนาคารกำหนดไว้และใช้บังคับกับพนักงานด้วยเกณฑ์เดียวกันอย่างยุติธรรมจึงช่วยให้พนักงานทราบถึงการทำงานเพื่อให้เป็นตามเกณฑ์มาตรฐานและการทำงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานดีขึ้น

จากการศึกษากระบวนการบริหารจัดการองค์การพบว่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศศิณี จาริธรรม (2555:141) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการในองค์การด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ ผลงานวิจัยของ อัจฉรา บุษปามาลา (2548:83) พบว่า ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ องค์ประกอบทางด้านการบริหารด้านการวางแผนและการควบคุมสามารถใช้ทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลงานวิจัยของ นภดล บันเทิงธุรกิจ (2549:132) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของด้าน วัฒนธรรมองค์กร พบว่า การวางแผนและการจัดองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และเป็นไปตามทฤษฎีประสิทธิภาพของ Mike Woodcoch ที่ว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการ ทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีแสดงออกถึง การมีวัตถุประสงค์ที่ ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear objective and agreed goal) วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์การที่ต้องการทำให้องค์กร บรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัทจะ ทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้ การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balance roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่ง หน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจนเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ

สมมติฐานข้อที่ 3 การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน ด้านการ จัดแผนผังสำนักงาน ด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านอุณหภูมิ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ด้านการจัดแผนผังสำนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การจัดพื้นที่ในแต่ละแผนกหรือฝ่ายที่มีความชัดเจนเป็นสัดส่วน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันอยู่ในพื้นที่เดียวกันหรือใกล้เคียงกันทำให้การติดต่อประสานงานสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว รูปแบบการจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ ที่มีพื้นที่เพียงเหมาะสมสำหรับการทำงานไม่แคบจนเกินไป เพราะงานธนาคารในบางส่วนต้องมีการตรวจเอกสารลูกค้าเป็นจำนวนมากดังนั้นจึงต้องการพื้นที่ที่มากพอในการจัดวางเอกสาร รวมไปถึงความสะดวกในการเข้าถึงอุปกรณ์สำนักงานก็จะทำให้การทำงานของพนักงานเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ

ด้านแสงสว่างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ทำงานอยู่บนระบบธนาคารด้วยคอมพิวเตอร์และเอกสารต่าง ๆ ดังนั้นแสงสว่างที่เหมาะสมเป็นสิ่งจำเป็นและช่วยทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากแสงสว่างที่จ้าหรือน้อยมากเกินไปจะเป็นอุปสรรคต่อการมองเห็นของพนักงานและอาจจะส่งผลต่อการทำงานได้

จากการศึกษาการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานพบว่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Amina Hameed (2009) ได้ทำการศึกษา การออกแบบสำนักงานที่มีผลกระทบต่อปริมาณงานของพนักงาน กรณีศึกษา องค์การธุรกิจธนาคารในประเทศปากีสถาน ผลการศึกษาพบว่า การออกแบบสำนักงานมีผลต่อการเพิ่มปริมาณงานของพนักงาน ความสะดวกสบายและการยศาสตร์ในสำนักงานทำให้เกิดแรงจูงใจและเพิ่มปริมาณงานของพนักงาน ทั้งนี้ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงว่า เพอร์ซิเจอร์มีความสัมพันธ์กับปริมาณงานของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงให้เห็นว่าหากเพอร์ซิเจอร์สำนักงานไม่ตรงกับตามความต้องการของพนักงานก็จะส่งผลถึงปริมาณงานของพนักงาน รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างแสงสว่างและปริมาณงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์สูงในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จากผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าแสงสว่างเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลกระทบต่อปริมาณงานโดยรวมของพนักงานในสำนักงาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Tjare A. Tjambalang ได้ทำการศึกษาผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่มีผลต่อปริมาณงานของพนักงาน การวิจัยครั้งนี้อธิบายส่วนประกอบของสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่มีผลกระทบต่อปริมาณงานของพนักงาน โดย 4 ปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานซึ่งมีผลกระทบต่อปริมาณงานของพนักงาน คือ แสงสว่าง เสียง สี และ คุณภาพอากาศ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานมีบทบาทสำคัญอย่างมากที่จะทำให้องค์กร

คงไว้ซึ่งระดับปริมาณงานที่ดีนั้นรวมทั้งทำให้พนักงานจะใช้เวลาในการทำงานภายในสำนักงานเพื่อเพิ่มปริมาณงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารควรนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการดำเนินนโยบายหรือสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นและอยู่ทำงานในองค์กรได้อย่างยาวนาน รวมไปถึงการสร้างแรงกระตุ้นหรือเครื่องมือที่จะทำให้พนักงานอยากที่จะฝึกฝนพัฒนาความรู้และความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา มีการยกย่องชมเชยและให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้พนักงานตั้งใจในการทำงานมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ธนาคารมีพนักงานที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุ 44-60 ปีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานกลุ่มอื่น และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานกลุ่มอื่น ๆ

2. กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร

2.1 ด้านการวางแผน ธนาคารควรมีการประกาศวิสัยทัศน์และเป้าหมายในแต่ละปี เพื่อให้พนักงานทราบและเข้าใจถูกต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันผ่านช่องทางการสื่อสารภายใน หรือ การจัดงานประจำปี ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ อาจจะมีการเน้นย้ำวิสัยทัศน์ให้พนักงานในที่มทราบในช่วงระหว่างการจัดเป้าหมายวางแผนการทำงานของแต่ละปี เมื่อพนักงานมีความเข้าใจจะทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานและบรรลุถึงผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้ อย่างไรก็ตามธนาคารควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้ครอบคลุมในแต่ละส่วนงานที่เพียงพอและเหมาะสม ผู้บริหารสามารถพิจารณาจากรายงานงบประมาณ (Budget report) และพูดคุยกับหัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบเพื่อที่จะจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ทำให้องค์กรมีการวางแผนที่ดีขึ้นก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.2 ด้านการจัดองค์การ ธนาคารควรจะมีการแบ่งโครงสร้างองค์กรตามสายงานในแต่ละฝ่ายที่ไม่สลับซับซ้อน แต่ละฝ่ายงานมีโครงสร้างย่อยที่แบ่งตามขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละแผนกและหน่วยงานที่ชัดเจน จึงทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่ากระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.3 ด้านการบังคับบัญชา ธนาคารควรมีการจัดลำดับบังคับบัญชาที่ชัดเจนแบ่งแยกอำนาจหน้าที่กันอย่างถูกต้องเพื่อไม่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสับสน ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับมีการอธิบายเป้าหมายและหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจอย่างชัดเจน พนักงานได้รับคำสั่งมาจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวจึงไม่ก่อให้เกิดความสับสนและสามารถขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหา จึงทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่ากระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรด้านการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.4 ด้านการประสานงาน ธนาคารควรให้แต่ละฝ่ายมีการระบุบุคคลผู้ติดต่อ เบอร์ติดต่อ และความรับผิดชอบต่าง ๆ ที่ชัดเจนเพื่อให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบและสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างทันท่วงทีเมื่อเกิดปัญหา และเครื่องมือการติดต่อสื่อสารต้องมีประสิทธิภาพ ไม่ทำให้เกิดความล่าช้าเพราะปัญหาบางอย่างต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนมิเช่นนั้นจะส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง เพื่อทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่ากระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรด้านการประสานงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.5 ด้านการควบคุม ธนาคารควรมีระบบการควบคุมตรวจสอบภายในที่มีความชัดเจน การตรวจสอบต่าง ๆ เป็นไปตามนโยบายและระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบควรมีความเป็นกลางเพราะผลการตรวจสอบในบางครั้งจะส่งผลถึงการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานซึ่งทำให้เกิดขั้นตอนที่ยุ่ยากแก่พนักงานมากขึ้น วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปตามเกณฑ์การวัดผลซึ่งขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถของพนักงานอย่างแท้จริงภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบตามหน้าที่ หัวหน้างานควรมีความยุติธรรมและเที่ยงตรงในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เพื่อทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่ากระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน

3.1 ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน ธนาคารมีการจัดแผนผังสำนักงานที่ดีอยู่แล้ว ระยะห่างระหว่างโต๊ะนั้นเพียงพอต่อการเคลื่อนไหวการทำงานของพนักงาน การแบ่งแยกแผนกภายในชั้นต่าง ๆ มีความชัดเจนเป็นสัดส่วนถูกต้อง อุปกรณ์สำนักงานมีการจัดวางที่เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้งาน ทำให้พนักงานสามารถที่จะทำงานได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน ด้านการจัดแผนผังสำนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.2 ด้านแสงสว่าง ธนาคารมีการจัดการด้านแสงสว่างที่ดีอยู่แล้ว แต่ควรมีการเพิ่มเติมในเรื่องของกำหนดแผนระยะเวลาในการบำรุงรักษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งอุปกรณ์หลอดไฟต่าง ๆ ที่อาจจะมีการเสื่อมสภาพตามอายุการใช้งานทำให้แสงสว่างนั้นลดน้อยลง เพื่อที่จะทำให้บริเวณทั้งหมดของสำนักงานมีปริมาณแสงสว่างที่เพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานด้านแสงสว่างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ควรทำการศึกษัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร เพื่อให้ผู้บริหารทางธนาคารจะได้รับทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานที่มีต่อองค์กร ผู้บริหารจะได้นำปัจจัยดังกล่าวมาพิจารณาในการที่จะรักษาพนักงานที่มีคุณค่าและเป็นทรัพยากรที่สำคัญนั้นคงอยู่กับธนาคารต่อไป

2. ควรทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารทราบถึงลักษณะการปฏิบัติภายในองค์กร ค่านิยมขององค์กรว่ามีในส่วนใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อที่ทางธนาคารจะได้มีการส่งเสริมพัฒนาหรือปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไป

3. ควรทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กร เพื่อที่ทางผู้บริหารจะได้ทราบถึงสิ่งที่พนักงานต้องการหรือสิ่งที่เป็นแรงจูงใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อธนาคารและมีความภักดีคงอยู่กับธนาคารต่อไป



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การใช้ Spss for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้จัดจำหน่าย.
- _____. (2544). *การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย Spss for Windows*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545). *หลักสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). *การใช้ Spss for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 6 (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2549). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย Spss for Windows*. พิมพ์ครั้งที่ 5 (แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิเชียร เกตุสิงห์.
- _____. (2525). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- ตุลา มหาพสุชานนท์. (2554). *หลักการจัดการ Principle of Management*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัท พี เอ็น เค แอนด์ สายพรีนติ้งส์ จำกัด
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). *องค์การและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด
- ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด. (2556). *ประวัติธนาคาร*. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2556. จาก <http://standardchartered.co.th/about-us/in-thailand/th/>
- นภดล บันเทิงธุรกิจ. (2549). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)*. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- นวพรรษ จำรัสศรี. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป*. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- นิตยสารการเงินและธนาคาร. (2556). *การจัดอันดับธนาคาร*. สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2556. จาก <http://moneyandbanking.co.th/oldcolumn.php>
- นิรมล กิติกุล. (2548). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2546). *การบริหารสำนักงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: บริษัทเซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส
- _____. (2542). *การจัดการสำนักงาน*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดมณฑลการพิมพ์

- บัญญัติ แก้วสง. (2545). *องค์การการจัดการและการพัฒนา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัทอักษรภาพพัฒนา
- ประมะ สตะเวทิน. (2533). *การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พะยอม วงศ์สารเสถียร. (2542). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ
- พัชสิรี ชมพู่คำ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์
- พลสุข สังข์รุ่ง. (2541). *การบริหารงานสำนักงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ฝ่ายเอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- วรรณ ทังถาวรสิริกุล. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: บริษัทเพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดนีเซีย จำกัด
- ศศิณี จาริธรรม. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ Organization and Management*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2543). *การบริหารสำนักงานแบบใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- _____. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสารจำกัด
- _____. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด
- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์ การพิมพ์
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2546). *การบริหารสำนักงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อัจฉรา บุปผามาลา. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมพรมไทยจำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2552). *หลักการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัทนำศิลป์โฆษณา จำกัด

Amina Hameed. (2009). *Impact of Office Design on Employees' Productivity: A Case study of Banking Organizations of Abbottabad, Pakistan*. Journal of Public Affairs, Administration and Management

Kast, Fremont E. and James E. Rosenzweig. *Organization and Management*. 4th ed. Singapore : McGraw-Hill International.

Tjare A. Tjambolang. *The impact of the office environment on employee productivity*

Woodcock, Mike. *Team Development Manual*. 2 th. ed. Hants : Gower,1989.







ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง “กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร”

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร เพื่อใช้สอบถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับ
กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงด้วยตัวของท่านเอง
วัตถุประสงค์ของการตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจาก
การตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง	
------------------------------	-------------------------------	--
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 20 – 27 ปี	<input type="checkbox"/> 28 – 35 ปี	
<input type="checkbox"/> 36 – 43 ปี	<input type="checkbox"/> 44 – 51 ปี	
<input type="checkbox"/> 52 – 60 ปี		
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
---	------------------------------------	---
4. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส / อยู่ด้วยกัน	<input type="checkbox"/> หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
------------------------------	---	--
5. ประเภทของพนักงาน

<input type="checkbox"/> พนักงานชั่วคราวตามสัญญาจ้างงาน
<input type="checkbox"/> พนักงานประจำ

6. ระยะเวลาในการทำงาน

- ต่ำกว่า 1 ปี 1 – 5 ปี
- 6 – 10 ปี 11 – 15 ปี
- 16 – 20 ปี 21 ปีขึ้นไป

7. หน่วยงานที่สังกัด

- ฝ่ายบุคคลธุรกิจ (Consumer Banking)
- ฝ่ายสถาบันธุรกิจ (Wholesale Banking)
- ฝ่ายสนับสนุนองค์กร (Support Function)

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องความคิดเห็นที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร	(5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(4) เห็นด้วย	(3) ไม่เห็นใจ	(2) ไม่เห็นด้วย	(1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ด้านการวางแผน 1.1 พนักงานทราบเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินงานของธนาคารอย่างชัดเจน					
1.2 ผู้บริหารมีการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม					
1.3 ผู้บังคับบัญชามีการวางแผนขอบเขตและเป้าหมายการทำงานของพนักงาน (Job objective) ตรงตามหน้าที่ความรับผิดชอบ					
2. ด้านการจัดองค์การ 2.1 การแบ่งกลุ่มใหญ่ของธนาคารออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคคลธุรกิจ (CB) กลุ่มสถาบันธุรกิจ (WB) และกลุ่มสนับสนุน (SF) นั้นมีความเหมาะสมและทำให้สามารถแบ่งแยกขอบเขตการทำงานได้อย่างชัดเจน					

กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร	(5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(4) เห็นด้วย	(3) ไม่แน่ใจ	(2) ไม่เห็นด้วย	(1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.2 การจัดโครงสร้างของสายงาน (organization chart) ในแต่ละกลุ่ม CB, WB, SF มีการแบ่งย่อยเป็นแผนก (department) และหน่วยงาน (unit) ที่ถูกต้องตรงตามสายงาน					
3. ด้านการบังคับบัญชา					
3.1 ผู้บังคับบัญชามีการอธิบายเป้าหมายการทำงานและหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนอยู่เสมอ					
3.2 ผู้บังคับบัญชาเป็นที่ปรึกษาและสามารถแนะแนวทางให้กับพนักงานในการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ					
4. ด้านการประสานงาน					
4.1 การรับส่งต่องานในแต่ละแผนกสามารถทำได้อย่างต่อเนื่อง					
4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเชื่อมโยงระหว่างแผนกมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนและก่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน					
4.3 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่เสมอ					
5. ด้านการควบคุม					
5.1 ระบบการตรวจสอบภายในของธนาคารมีความชัดเจนตรวจสอบตามระเบียบและกฎข้อบังคับที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง					
5.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างยุติธรรมตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ					
5.3 เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานพนักงานมีการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานต้นกักักับดูแลความเสี่ยงที่รับผิดชอบให้ทราบเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องความคิดเห็นที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน	(5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(4) เห็นด้วย	(3) ไม่แน่ใจ	(2) ไม่เห็นด้วย	(1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<p>1. ด้านการจัดแผนผังสำนักงาน</p> <p>1.1 มีการวางแผนผังแผนกตามชั้นต่าง ๆ อย่างชัดเจนภายใต้ฝ่ายงานเดียวกัน</p>					
<p>1.2 ตำแหน่งการวางเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้งาน</p>					
<p>1.3 การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ ทำให้มีพื้นที่เพียงพอสำหรับการเคลื่อนไหวในการทำงาน</p>					
<p>2. ด้านแสงสว่าง</p> <p>2.1 แสงสว่างภายในออฟฟิศมีความเหมาะสมไม่สว่างจนเกินไปที่จะกระทบต่อการทำงาน</p>					
<p>2.2 บริเวณทางเดิน โถงลิฟท์ ลานอเนกประสงค์ส่วนกลางของอาคารมีแสงสว่างที่เพียงพอในทุกช่วงเวลา</p>					
<p>3. ด้านเสียง</p> <p>3.1 อาคารมีการป้องกันเสียงจากภายนอกอาคารไม่ก่อให้เกิดความรำคาญในการปฏิบัติงานของพนักงาน</p>					
<p>3.2 การเปิดปิดประตูเข้าออกในออฟฟิศไม่ได้ก่อให้เกิดเสียงดังและสร้างความรำคาญใจให้แก่พนักงานในการทำงาน</p>					
<p>3.3 อาคารมีการจัดแยกส่วนของห้องประชุม หรือ ห้องต้อนรับลูกค้าที่เหมาะสมและไม่ก่อให้เกิดเสียงพูดคุยที่ดังเกินไปที่จะรบกวนการทำงานของพนักงาน</p>					

การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน	(5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(4) เห็นด้วย	(3) ไม่แน่ใจ	(2) ไม่เห็นด้วย	(1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านการระบายอากาศและอุณหภูมิ					
4.1 อุณหภูมิทั่วไปภายในออฟฟิศมีการปรับในระดับที่เหมาะสมไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไป					
4.2 หนาการณ์การติดตั้งระบบระบายอากาศที่เพียงพอในบริเวณที่มีความร้อนสูง หรือ มีกลิ่น เช่น ในห้องครัว, ห้องน้ำ, จุดวางเครื่องถ่ายเอกสาร					

ส่วนที่ 4: แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องความคิดเห็นที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	(5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(4) เห็นด้วย	(3) ไม่แน่ใจ	(2) ไม่เห็นด้วย	(1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ผลการปฏิบัติงานที่ท่านทำออกมานั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์เป้าหมายตามที่ผู้บังคับบัญชาตั้งเป้าหมายไว้ และเป็นไปตามนโยบายของทางธนาคาร					
2. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของท่านได้รับการแก้ไขเพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดปัญหาดังกล่าวอีกในอนาคต					
3. งานของท่านประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายเพราะได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
4. การประสานงานที่ดีส่งผลให้งานของท่านสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้					
5. หากมีปัญหาในการทำงานท่านและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมใน					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	(5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(4) เห็นด้วย	(3) ไม่เห็นใจ	(2) ไม่เห็นด้วย	(1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กระบวนการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา					
6. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านตรงกับหน้าที่รับผิดชอบของท่าน ทำให้ผลงานที่ออกมามีความถูกต้องและผิดพลาดน้อย					
7. ท่านมีการทบทวนแผนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มผลผลิตของงาน					
8. ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมหรือจัดการฝึกอบรมให้ท่านเพื่อพัฒนาศักยภาพให้ท่านมีประสิทธิภาพในการทำงานที่มากขึ้น					
9. การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องทำให้ท่านสามารถทำงาน ประสานงานเชื่อมต่องานกันได้อย่างรวดเร็วทำให้งานสำเร็จไปได้ด้วยดีเสมอ					
10. ท่านเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ขอบเขตอำนาจการทำงานของท่าน ซึ่งทำให้ผลงานที่ออกมาตรงตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้					
11. ท่านสามารถใช้เครื่องมือในกระบวนการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดการสื่อสารที่เข้าใจถูกต้อง					

--ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม--



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. รศ.ดร. ณิชช์ กุณิสร์
ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อ.ดร.วรินทรา ศิริสุทธิกุล
อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ภาคผนวก ค
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

ที่ ศธ 0519.12/4627



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

31 ตุลาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)

เนื่องด้วย นางสาววรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอใช้สถานที่เพื่อขอให้ผู้บริหารของทางธนาคาร และพนักงานของทางธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2556

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาววรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒน์กุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล
วันเดือนปีเกิด	15 เมษายน 2527
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	513/111-121 ถนนเจริญกรุง แขวงบางโคล่ เขตบางคอแหลม กรุงเทพฯ 10120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	บธ.บ. (ภาษาอังกฤษธุรกิจ) จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขต บพิตรพิมุข จักรวรรดิ
พ.ศ. 2557	บธ.ม. (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

