

บทคัดย่อ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ผู้ศึกษา	น.ส.ศิริพร สุขแสง รหัสศึกษา 5914180034
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้ประกอบการยุคใหม่ รุ่นที่ 7)
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.เกวลิณ เศรษฐกร
ปีการศึกษา	2560

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของธนาคารกรุงศรี จำกัด (มหาชน) 2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 ราย ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการจัดลำดับชั้นลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบที่ วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวในการทดสอบความแตกต่างและในการค้นพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ของแอลเอสดี โดยมีขอบเขตการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยพิจารณาถึงปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรต้นเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หรือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน 2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน คือลักษณะของบรรยากาศในการทำงาน ความพร้อมอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา 3. ปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตาม (Transformational Leadership) ได้แก่ การเป็นต้นแบบที่มีอิทธิพล การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นการใช้ปัญญา การมุ่งความสัมพันธ์ต่อรายบุคคล

ทั้งนี้การศึกษานี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงคือ บุคลากรได้ปฏิบัติงานตามระเบียบคำสั่ง อย่างเคร่งครัด มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.17 บุคลากรมีความทุ่มเทกำลังกายและกำลังความคิด โดยได้ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและตรงตามมาตรฐานของ

องค์การ และ บุคคลากรยอมรับในข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตนเองจากผู้ร่วมงานหรือผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยสูงรองลงมาที่ 4.15 และ 4.12 ตามลำดับ นั้นแสดงให้เห็นว่าจุดเด่นขององค์กรนั้นมีพนักงานที่พร้อมจะทำตามนโยบายการบริหารงานของผู้บริหารอย่างเด่นชัดโดยจะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร ในขณะที่ข้อสอบถามเรื่องงานที่ทำมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถจึงทำให้สามารถใช้ความรู้และมีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติและผลงานเป็นที่ยอมรับ ประมาณงานที่ทำมีความเหมาะสมกับความสามารถ และ การทำงานได้เกินความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาเสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยเป็น 3 ลำดับสุดท้าย คือ 3.91 3.80 และ 3.79 นั้น อาจแสดงให้เห็นถึงการจัดสรรงาน หรือ ปริมาณงาน ที่อาจยังมีข้อจำกัดหรือไม่เหมาะสมต่อบุคคลากร ซึ่งองค์กรอาจต้องหาแนวทางในการวางแผนงานให้เหมาะสมต่อไป ในขณะที่ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์นั้น ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำที่สามารถปรับเปลี่ยนผู้ตาม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า 1.ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประชากรศาสตร์ คือ อายุ อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน ส่วนเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ส่วนความพร้อมอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านลักษณะภาวะผู้นำที่สามารถปรับเปลี่ยนผู้ตาม คือ การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ การกระตุ้นการใช้ปัญญา การมุ่งความสัมพันธ์ต่อรายบุคคล ส่วนการสร้างแรงบันดาลใจ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน 2.เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญด้าน เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญด้านอายุ อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน โดยด้านอายุของบุคคลากรที่มีอายุ 24 - 31 ปี มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างจากบุคคลากรที่มีอายุ 39 - 45 ปี, อายุ 46 - 52 ปี และ อายุมากกว่า 52 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ด้านอายุการทำงาน บุคคลากรที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 6 ปี มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างจากบุคคลากรที่มีอายุการทำงาน ระยะเวลา 7 - 12 ปี, ระยะเวลา 19 - 24 ปี และมากกว่า 24 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 บุคคลากรที่มีอายุการทำงานระยะเวลา 7 - 12 ปี มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างจากบุคคลากรที่มีอายุการทำงานระยะเวลา 13 - 18 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 บุคคลากรที่มีอายุการทำงานระยะเวลา 13 - 18 ปี มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างจากบุคคลากรที่มีอายุการทำงานระยะเวลา 19 - 24 ปี และมากกว่า 24 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ด้านรายได้ต่อเดือน บุคคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 18,000.-บาท มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างจาก บุคคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 18,001 - 23,000.-บาท, 28,0001 - 33,000.-บาท และ มากกว่า 33,000.-บาท ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 บุคคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 18,001 - 23,000.-บาท มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างจากบุคคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 23,001 - 28,000.-บาท ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 บุคคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 23,001 - 28,000.-บาท มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างจาก บุคคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 33,000.-บาท ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05