

การวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

The Analysis Of Factor Efficiency In Approach Working Of Loan Officer At Krung Thai Bank Public Company Limited

บดินทร์รัช นิมิตนราดล (Bodintat Nimitnaradol)^{**}

ธีระวัฒน์ จันทิก (Thirawat Chantuk)^{***}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 280 ตัวอย่าง สุ่มแบบเจาะจง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสำรวจความคิดเห็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบไปด้วย ด้านแรงจูงใจภายใน ด้านภาวะผู้นำ ด้านกลยุทธ์และนโยบาย และด้านการทำงานเป็นทีม เป็นคำถามลักษณะ (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ใช้ในการวัดความเหมาะสมของข้อมูลและสมมติฐาน ประกอบด้วย KMO and Bartlett's test

ผลการวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ / เจ้าหน้าที่อาวุโส มีระยะเวลาปฏิบัติงานกับองค์กรน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท จากแบบสอบถามด้านเหตุผลที่เลือกเข้าทำงานกับองค์กรที่สามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ พบว่า ส่วนใหญ่เลือกเข้าทำงานกับองค์กรเพราะความมั่นคง สำหรับการทดสอบความเหมาะสมของข้อมูลค่า KMO ใช้วัดความเหมาะสมของข้อมูลในการใช้เทคนิค Factor Analysis โดยในที่นี้มีค่าเท่ากับ .921 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 และเข้าใกล้ 1 จึงสรุปได้ว่า ข้อมูลที่ใช้ในครั้งนี้มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis และค่า Bartlett's Test of Sphericity ใช้ทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสถิติทดสอบพบว่าค่าไค-สแควร์ มีค่า

^{**} นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, (Faculty of Management Science, Silpakorn University) Email: bodintat@gmail.com

^{***} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, (Asst. Prof. Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University)

เท่ากับ 19,164.071 และค่า Sig. เท่ากับ .000 มีค่าน้อยกว่า .05 จึงสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน จึงสมควรใช้เทคนิค Factor Analysis ในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับผลของการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้มีค่าตั้งแต่ -0.850 ถึง 0.855 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้เป็นตัวแปรที่สำคัญของปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสายงานสินเชื่อในปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ด้านแรงจูงใจภายในที่ประกอบไปด้วย ความมั่นคงในหน้าที่การงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน ค่าจ้างค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และสวัสดิการภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ด้านภาวะผู้นำที่ประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบเผด็จการ ภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก ยกเว้นภาวะผู้นำแบบเผด็จการอยู่ในระดับน้อย ด้านกลยุทธ์และนโยบายที่ประกอบด้วย เป้าหมายความสำเร็จ แผนการดำเนินการ และพันธกิจ ภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และด้านการทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วย การมีเป้าหมายร่วมกัน มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วม การจัดซื้อจัดจ้างภายในกลุ่ม และการสื่อสาร ภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อจัดเรียงค่าน้ำหนักองค์ประกอบจะเห็นว่า องค์ประกอบด้านแรงจูงใจภายในที่มีตัวแปรสังเกตได้คือ ด้านสวัสดิการ มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ขณะที่ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบด้านภาวะผู้นำที่มีตัวแปรสังเกตได้ด้านภาวะผู้นำแบบเผด็จการ มีน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด

คำสำคัญ: องค์ประกอบ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, พนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

Abstract

The purpose of this research aims to study the demographic and also analyses factor efficiency in approach working of loan officer at Krung Thai Bank Public Company Limited. In this regard, the sample group was 280 loan staff of Krung Thai Bank Co., Ltd. Moreover, the statistical tools were applied to use in questionnaire about the factor efficiency in approach working of loan officer. In addition, the research survey is based on four factors: the intrinsic motivation, leadership, strategy and policy and teamwork. The five rating scale was applied into the survey questions. Furthermore, frequency, percentage, average and standard deviation were used as data analysis method. Also, the statistics used to measure the suitability of data and assumption were KMO and Bartlett's test.

According to the research, the findings of the statistic investigation of response collected from the survey questionnaires showed 200 respondents were women (66.7%) belong to the age group of 26-35 years old. In addition, they are single and graduated bachelor's degree. Most of them are staff and senior officers who work less than or equal three years with the organisation. The income between 15,001-25,000 baht. According to one of

questions about the respondents' reason to join with the organisation, most of the respondents join the organisation because of the stability. For the tasting of KMO in order to measure the data, the factor analysis were applied to use in analysing the data outcome. The data outcome was equal .921 which was greater than 0.5 and close to 1. Therefore, the Bartlett's Test of Sphericity was applied to test hypotheses. Chi-Square test was 19,164.071 and Sig. was .000, which was less than .05 From the analysis, it can be summarised that the variables are related and also the factor analysis techniques suit to analyses the data. In term of analysing factor efficiency in approach working of loan officer at Krung Thai Bank Co.,Ltd. found that the weight factor of observed variables ranged from -0.850 to 0.855 at the significance level of 0.05. The finding indicated that the observed variables is important factor to analyses an effective performance for loan staff. The intrinsic motivation that includes job security, career advancement opportunity, base salary, interpersonal relationship and welfare are important in an overall. In term of leadership that consists of transformational leadership, transactional leadership, and autocratic leadership. Almost of leadership styles are significant at a high level, except autocratic leadership style at a low level. Strategy and policy consists of aim, planning and mission are very important in a high level. In addition, teamwork is concerned in a high level such as having a same goal, understanding in each duty, participation, conflict solving and communication. The research finding showed that welfare effects directly toward the intrinsic motivation as a key factor. On the other hand, autocratic leadership is least important.

Key words: Factors, Efficiency in approach Working, Loan Officer Krung Thai Bank Public Company Limited.

บทนำ

ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์รูปแบบรัฐวิสาหกิจดำเนินการภายใต้วิสัยทัศน์ (Vision) “กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ” (Growing together) ที่มุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสนับสนุนการเติบโตอย่างความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ธนาคารกรุงไทยมุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบงานการให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (รายงานความยั่งยืน, 2557) ธนาคารกรุงไทยมีนโยบายการดำเนินการตามกลยุทธ์ฯ 3 ลูก (3 – Summit) โดยแบ่งขั้นตอนคือ 1.) วางรากฐานที่แข็งแกร่ง 2.) เป็นธนาคารชั้นนำของประเทศไทย และ 3.) เป็นเสาหลักของประเทศ (วารสาร Our 3-Summit Story, 2558)

การที่ธนาคารกรุงไทยก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ นโยบายเขา 3 ลูก (3 – Summit) ธนาคารกรุงไทยเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆที่เพิ่มเข้ามาไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้าน Retail Transformation, SME Transformation, HR Transformation, Risk Management เป็นต้น (วรภาค ธันยวณิช, 2558) ซึ่งจากการเปลี่ยนแปลงนั้นทำให้การดำเนินงานของธนาคารเกิดปัญหาบางส่วนรวมถึงอุปสรรคต่างๆที่เกิดจากการนำระบบใหม่เข้ามาให้ ทำให้บุคลากรไม่มีประสบการณ์และขาดความชำนาญในด้านการงานของระบบใหม่ จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้เกิดปัญหาทางความรู้ความสามารถที่จะทำให้ผลลัพธ์ออกมามีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามปัจจัยในด้านอื่นๆก็เป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการดำเนินงาน (Herzberg, 1966) เช่นกันไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านแรงจูงใจภายใน ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม เป็นต้น จากปัญหาดังกล่าวจะเห็นว่าเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางการบริหารและด้านประสบการณ์ความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการที่จะทำให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ คณะผู้วิจัยจึงมองเห็นถึงความสำคัญที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาดังกล่าวคือ ด้านแรงจูงใจ ซึ่งได้แก่ การมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานสูง และการมีประสิทธิผลในการทำงานสูง ฉะนั้นองค์กรใดที่ผู้บริหารต้องการผลผลิตของงานที่ดีเพื่อสามารถเอาชนะคู่แข่งได้ (พระมหาวุฒิชัย เหล่าเลิศ, 2550) จึงจำเป็นต้องพิจารณาพนักงานของตนทั้งในด้านแรงจูงใจ และประสิทธิผลในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งต่อการขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กร ผู้นำที่ดีนั้นจะต้องมีทัศนคติที่ดี สามารถบริหารงานตามสภาวะการเปลี่ยนแปลงได้ สามารถบริหารทีมและจัดปัญหาความขัดแย้งต่างๆได้ดี (Bass, 1985) ในการบริหารงานของผู้นำรวมถึงการสอนงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การบริหารแจกจ่ายงานให้เหมาะสมตามหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งเพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาโดยสามารถรับรู้ได้จากประสบการณ์ และเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงเพื่อให้มีประสิทธิภาพของผู้นำมากขึ้นและก้าวไปสู่ความสำเร็จในเป้าหมายที่วางไว้พร้อมๆกัน (Burns, 1978) ด้านกลยุทธ์และนโยบายเป็นปัจจัยสำคัญที่เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงาน เป็นการวางพื้นฐานที่สำคัญโดยมียุทธศาสตร์ คือ Transformation ซึ่งกลยุทธ์และนโยบายของธนาคารกรุงไทย แบ่งขั้นตอนการดำเนินการตามกลยุทธ์เขา 3 ลูก (3 - Summit) (วารสาร Our 3-Summit Story, 2558) เขาลูกแรก คือ ขั้นตอนการวางรากฐานที่แข็งแกร่งเพื่อเป็นพื้นฐานในการเริ่มปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลง เขาลูกที่สอง คือการพัฒนาและก้าวขึ้นมาอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจ และในเรื่องของผลกำไรของธนาคาร เขาลูกที่สาม คือ การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในการทำงานและเป็นเสาหลักของประเทศในด้านสถาบันการเงิน (วรภาค ธันยวณิช, 2558) ด้านการทำงานเป็นทีมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับว่าทีมนั้นมีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายเดียวกันหรือไม่การทำงานเป็นทีมเป็นการรวมกลุ่มคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ปฏิบัติตามเป้าหมายที่วางไว้ มีการแลกเปลี่ยนวัตถุประสงค์มีพฤติกรรมในการทำงานร่วมกัน (Nelson and Quick, 1997) โดยลักษณะของการทำงานเป็นทีมควรจะมีการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกภายในทีมให้เกิดการรับฟังและมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน และสามารถร่วมกันคิด แก้ปัญหาต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากปรากฏการณ์ข้างต้นจึงทำให้คณะผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผล

ของการศึกษาที่ได้มาปรับใช้และเป็นแนวทางในการดำเนินงาน การฝึกอบรม และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และทราบถึงผลการดำเนินงานเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข พัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคต

วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐาน

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจภายในมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
3. ปัจจัยด้านกลยุทธ์และนโยบายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
4. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. Herzberg (1966) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ได้เสนอทฤษฎีที่เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two factors Theory) โดยศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานเพื่อแลกมาซึ่งสิ่งจูงใจต่างๆ หรือที่เรียกว่าปัจจัยเกื้อหนุน และเพื่อหาทางหลีกเลี่ยงในความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน หรือที่เรียกว่า ปัจจัยค่าจ้าง

ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยเกื้อหนุนเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงาน โดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีต่างๆเพื่อจะช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ (Herzberg, 1966) ความสำเร็จในการทำงาน การยกย่องนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า **ปัจจัยที่ 2** ปัจจัยค่าจ้าง เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่สร้างความไม่พอใจให้แก่พนักงาน ซึ่งเป็นตัวขัดขวางไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยภายนอก ได้แก่ (Herzberg, 1966) นโยบายวิธีการควบคุมมนุษย์สัมพันธ์ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน และรายได้

2. Lussier (1996) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า กระบวนการชักจูงให้พนักงานปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยผ่านกระบวนการชักจูงจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการเป็นผู้นำ เพื่อเป็นภาระกระตุ้นให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

3. กลยุทธ์ คือ การกำหนดการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ หรือกล่าวได้ว่าเป็นแผนที่ทำให้องค์กรอยู่รอดในระยะยาวและได้เปรียบคู่แข่งในตลาดแข่งขัน การวางแผนกลยุทธ์จะต้องมองถึงอนาคตข้างหน้ามองถึงการเปลี่ยนแปลงทั้งจากสภาพภายในและจากสภาพแวดล้อมที่จะเกิดขึ้น เพื่อรักษาฐานะทางการบริหารและการแข่งขันให้เหนือกว่าองค์กรอื่นๆ การวางแผนกลยุทธ์เป็นกระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร และเลือกกลยุทธ์ที่จะสามารถนำพาองค์กรไปสู่วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับ 3 สิ่งสำคัญคือ การวิเคราะห์กลยุทธ์ การกำหนดกลยุทธ์ และการนำกลยุทธ์ไปใช้ ซึ่งแต่ละกระบวนการที่เกี่ยวข้องขึ้นอยู่กับอำนาจหน้าที่แต่ละลำดับขั้นของผู้บริหารที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งได้ (แผนแม่บทสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 3 (บ้านโป่ง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554 - 2558)

4. Woodcock and Francis (1994) อธิบายความหมายของทีมว่า กลุ่มคนที่ให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันในการช่วยเหลือให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยสามารถจำแนกประเภทของทีมได้ 6 ประเภท คือ ทีมกลยุทธ์ ทีมบริหาร ทีมโครงการ ทีมนึกคิด และทีมปฏิบัติการ มีรายละเอียดดังนี้ (Woodcock and Francis, 1994 : 34) ประเภทที่ 1 ทีมกลยุทธ์ (Strategic Team) เป็นทีมที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย โครงสร้างองค์กร ประเภทที่ 2 ทีมบริหาร (Management Team) เป็นทีมที่รับผิดชอบของผู้บริหาร ที่มีหน้าที่คอยกำกับดูแลในส่วนงานบริหาร ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และนโยบายที่กำหนด ประเภทที่ 3 ทีมโครงการ (Project Teams) เป็นทีมงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ ภายในระยะเวลาที่กำหนดของโครงการหรืองานนั้นๆ ประเภทที่ 4 ทีมประสานงาน (Coordination Teams) เป็นทีมงานที่ทำหน้าที่คอยประสานงานกับส่วนงานต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ส่วนงานที่ต้องมีการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนและยุ่งยาก ประเภทที่ 5 ทีมนึกคิด (Think – Thank Team) เป็นคณะบุคคลที่เสนอแนวคิดต่างๆ และเป็นผู้สนับสนุนการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ประเภทที่ 6 ทีมปฏิบัติการ (Work Group) เป็นทีมที่มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานโดยตรง ปฏิบัติงานตามภารกิจหลักตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ให้บรรลุผลสำเร็จ

5. ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ควบคู่กับประสิทธิผลเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล เช่น การมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้อย่างชัดเจน การกำหนดภาระหน้าที่ของพนักงานในองค์กรอย่างชัดเจน เป็นต้น

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

1. กลุ่มตัวอย่าง

คณะผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้มีขนาดเหมาะสม โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) จากจำนวนประชากร 800 คน คำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 266 คน เพื่อป้องกันค่าความคลาดเคลื่อนคณะผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 14 คน รวมทั้งสิ้น 280 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

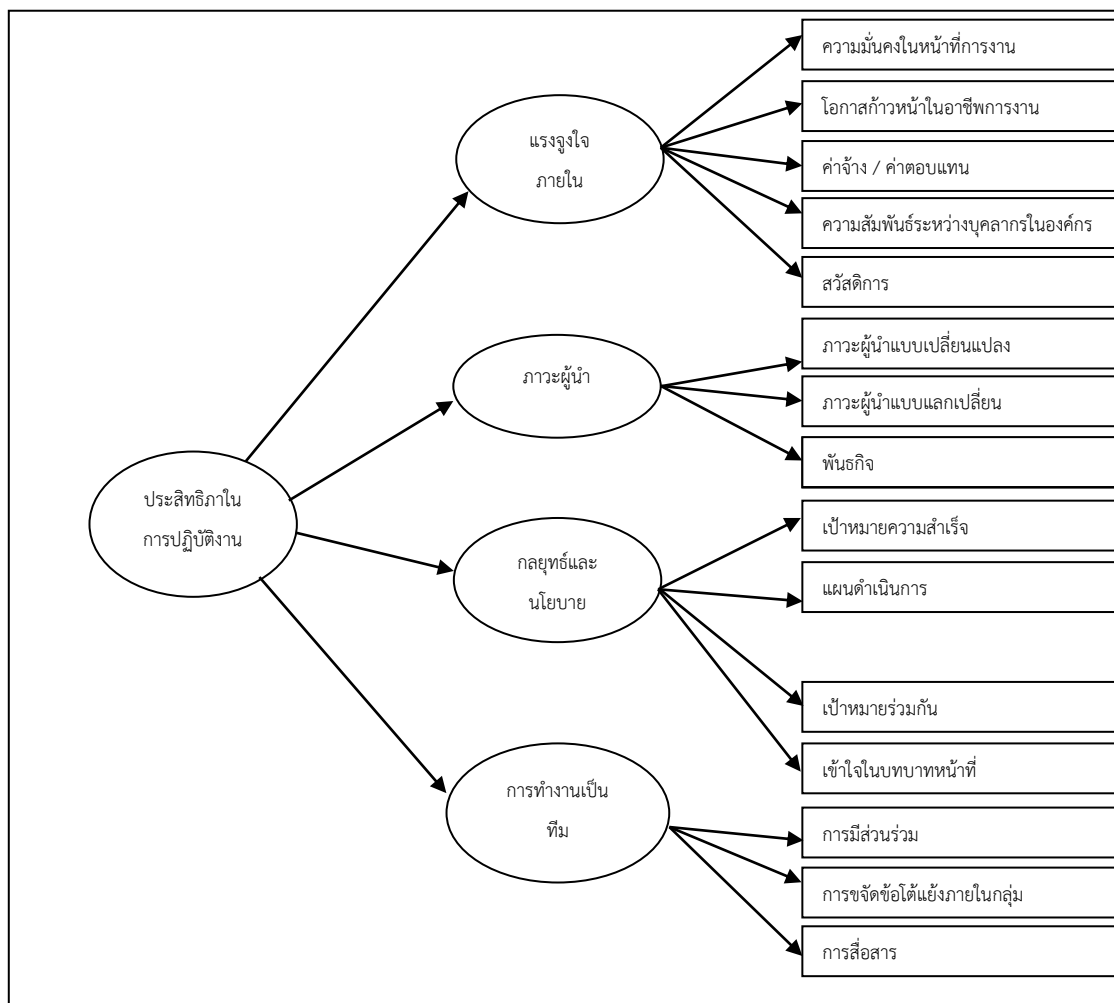
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสำรวจความคิดเห็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสายงานสินค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 10 ข้อ และแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ด้านแรงจูงใจภายใน ด้านภาวะผู้นำ ด้านกลยุทธ์และนโยบาย และด้านการดำเนินงานเป็นทีม จำนวนทั้งสิ้น 64 ข้อ เป็นคำถามลักษณะมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert)

3. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดทำข้อมูลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ เริ่มจากการนำข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บทั้งหมดมาประมวลผลตามวิธีการทางสถิติ โดยผ่านวิธีการและป้อนข้อมูลลงบนโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ประมวลผลหาค่าสถิติที่ต้องการ ดังนี้ 1) สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนทั้งหมดและคะแนนเฉพาะรายข้อนั้นๆ โดยใช้สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ Item Total Correlation และเลือกปัจจัยที่มีค่า Corrected Item Correlation ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป มาวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (นลินี สุขเกษม, 2551) 2) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient)

2. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบ Confirmatory Factor Analysis : CFA การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เป็นวิธีวิเคราะห์การวัดของหลายตัวแปรเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัว เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์ประกอบว่ามีน้ำหนักหรือความสัมพันธ์กันมากหรือน้อย ซึ่งหากหาค่าความสัมพันธ์มากควรอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน หรือหากว่าตัวแปรใดไม่มีความสัมพันธ์กัน ควรอยู่ต่างองค์ประกอบกัน KMO and Bartlett's test เป็นสถิติที่ใช้วัดความเหมาะสมของข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน โดยค่า KMO ใช้วัดความเหมาะสมของข้อมูลถ้าค่า KMO เข้าใกล้ศูนย์แสดงว่าเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ไม่มีความเหมาะสมกับข้อมูลที่มีอยู่ แต่ถ้าค่า KMO เข้าใกล้หนึ่งแสดงว่าเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) มีความเหมาะสมกับข้อมูลที่มีอยู่ ซึ่งโดยทั่วไปถ้าค่า KMO มีค่าน้อยกว่า 0.5 จะถือว่าข้อมูลที่มีไม่มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) สำหรับ Bartlett's test เป็นค่าที่ใช้ตรวจสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยดูจากค่า Sig. ถ้ามีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กัน จึงเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกินครึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 มีช่วงอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 มีสถานภาพโสด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ / เจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 82.0 กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาปฏิบัติงานกับองค์กรน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 ส่วนใหญ่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้าน / ห้องชุดของตนเอง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 จากแบบสอบถามด้านเหตุผลที่เลือกเข้าทำงานกับองค์กรที่สามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ พบว่า ส่วนใหญ่เลือกเข้าทำงานกับองค์กรเพราะความมั่นคง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	R ²
แรงจูงใจภายใน	ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน		
	ธนาคารกรุงไทยมีความมั่นคงและได้รับการยอมรับ	0.838	0.62
	การได้ร่วมงานกับธนาคารกรุงไทยทำให้ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน	0.848	0.63
	ท่านคิดว่าธนาคารกรุงไทยสามารถเป็นหนึ่งในสถาบันการเงินที่ดีที่สุดในประเทศได้	0.656	0.65
	ท่านสามารถร่วมงานกับธนาคารกรุงไทยได้ตลอดจนเกษียณ	0.597	0.67
	ท่านคิดว่าจะไม่โดนปลดออกในขณะที่เศรษฐกิจไม่ดี	0.519	0.45
	โอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน		
	ท่านคิดว่าตำแหน่งปัจจุบันของท่านมีโอกาสก้าวหน้า	0.643	0.50
	ท่านคิดว่าการปรับเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรม	0.418	0.70
	ธนาคารกรุงไทยมีนโยบายให้บุคลากรสามารถขึ้นมาเป็นผู้บริหารได้	0.390	0.64
แรงจูงใจภายใน	ท่านมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงานในด้านต่างๆอยู่เสมอ	0.466	0.52
	ท่านคิดว่าธนาคารกรุงไทยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลงาน เพื่อเลื่อนตำแหน่งอย่างมีมาตรฐาน	0.435	0.78
	ด้านค่าจ้าง / ค่าตอบแทน		
	ค่าจ้าง/ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิ การศึกษาความรู้ความสามารถของท่าน	0.777	0.77

	ค่าจ้าง/ค่าตอบแทนที่ท่าน ได้รับมีความเหมาะสมกับ ปริมาณงานที่ท่านได้รับ มอบหมาย	0.754	0.74
	ค่าจ้าง/ค่าตอบแทนที่ท่าน ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพ ในปัจจุบัน	0.759	0.71
	ค่าจ้าง/ค่าตอบแทนที่ท่าน ได้รับสูงกว่าเมื่อเทียบกับ องค์กรอื่นๆในกลุ่มสถาบัน การเงิน	0.705	0.69
	การจ่ายค่าจ้าง/ค่าตอบแทน ในกรณีล่วงเวลา วันหยุด วัน นักขัตฤกษ์ มีความเหมาะสม	0.528	0.50
	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร		
	ผู้บริหารมีความเป็นกันเองกับ พนักงาน	0.509	0.59
	เพื่อนร่วมงานให้ความ ช่วยเหลือ เอื้ออาทรแก่ท่าน เสมอ	0.414	0.48
	หัวหน้างานมีความรับผิดชอบ ช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน	0.623	0.69
	ท่านสามารถปรึกษากับ ผู้บังคับบัญชาได้ทุกเรื่อง	0.751	0.74
แรงจูงใจภายใน	ในหน่วยงานของท่านไม่มีการ แบ่งพรรคแบ่งพวก สามารถ ทำงานร่วมกันได้ดี	0.510	0.62
	ด้านสวัสดิการ		
	สวัสดิการต่างๆที่เป็น ประโยชน์ต่อท่านมีความ เพียงพอต่อการครองชีพ	0.785	0.78
	ธนาคารกรุงไทยจัดสรร สวัสดิการ เช่น ค่า รักษาพยาบาล เงินกู้ต่างๆ ได้ อย่างเหมาะสม	0.855	0.78

	ธนาคารกรุงไทยใส่ใจในความ เป็นอยู่ของบุคลากร	0.703	0.74
	เงินกู้สวัสดิการมีอัตรา ดอกเบี้ยที่เหมาะสม	0.806	0.71
	ธนาคารกรุงไทยจ่าย ผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) เหมาะสมและเป็นธรรม	0.674	0.68
ภาวะผู้นำ	ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง		
	ผู้นำของท่านเปิดโอกาสให้มี ส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา	0.730	0.81
	ผู้นำของท่านมีการกระตุ้นใน การทำงานเพื่อให้งานออกมา สำเร็จ	0.649	0.82
	ผู้นำของท่านให้คำแนะนำที่ เกิดประโยชน์ต่อ ความก้าวหน้าของท่านและ ผู้ร่วมงาน	0.739	0.85
	ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน		
	ผู้นำของท่านมอบสิ่งตอบแทน เล็กน้อยเมื่อท่านทำงาน สำเร็จ	0.710	0.75
	ผู้นำของท่านยอมรับข้อเสนอ ของท่านหรือผู้ร่วมงานเพื่อให้ งานบรรลุผล	0.679	0.80
ภาวะผู้นำ	ผู้นำของท่านมีความ เชี่ยวชาญในการจัดการ เช่น การวางแผน การวิเคราะห์ การควบคุมงาน เป็นต้น	0.720	0.76
	ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ		
	ผู้นำของท่านตัดสินใจแต่เพียง ผู้เดียวโดยไม่ถามท่านหรือ ผู้ร่วมงาน	-0.845	0.88
	ผู้นำของท่านใช้อำนาจหน้าที่ ในการควบคุมการทำงาน มากกว่าการแลกเปลี่ยน ความคิด	-0.850	0.92

	มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอยู่ตลอดตามอารมณ์ของผู้นำ	-0.832	0.92
กลยุทธ์และนโยบาย	เป้าหมายความสำเร็จ		
	ในปี 2564 ภารกิจเขาสูงที่สาม ธนาคารกรุงไทยจะก้าวขึ้นมาเป็นธนาคารอันดับหนึ่งของประเทศ	0.688	0.86
	ธนาคารกรุงไทยจะสามารถทำผลกำไรได้ตามเป้าหมายที่วางไว้	0.582	0.85
	ธนาคารกรุงไทยสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว ถูกใจ และครอบคลุม	0.693	0.84
	แผนดำเนินการ		
	ธนาคารกรุงไทยกำหนดนโยบายและกฎต่างๆไว้อย่างชัดเจน	0.731	0.80
	ธนาคารมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่างๆอย่างต่อเนื่องกับบุคลากรในองค์กร	0.765	0.86
	ผู้บังคับบัญชาบริหารงานตามหลักนโยบายที่ธนาคารวางไว้อย่างเคร่งครัด	0.706	0.83
กลยุทธ์และนโยบาย	พันธกิจ		
	ธนาคารมุ่งพัฒนาเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน	0.674	0.87
	ธนาคารดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน	0.647	0.87
	ธนาคารให้คำแนะนำที่มีคุณค่าต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	0.662	0.87

การทำงานเป็นทีม	เป้าหมายร่วมกัน		
	มีแนวทาง อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติงานชัดเจน	0.468	0.76
	มีการประชุมหารือเพื่อกำหนดวิธีปฏิบัติ งานอย่างชัดเจน	0.413	0.82
	มีวิธีการในการรับผิดชอบ แก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างชัดเจน	0.395	0.86
	มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่		
	ท่านและผู้ร่วมงานมีการ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ที่ได้กำหนดไว้	0.701	0.84
	ท่านและผู้ร่วมงานมีความ คิดเห็นที่สอดคล้องในทาง เดียวกัน	0.738	0.86
	ท่านและผู้ร่วมงานมีการเลือก วิธีการทำงานที่เหมาะสม	0.739	0.81
	การมีส่วนร่วม		
	หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ สมาชิกมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจ	0.504	0.68
การทำงานเป็นทีม	ท่านและผู้ร่วมงานร่วมกัน รับผิดชอบเมื่อเกิดปัญหา	0.575	0.81
	เมื่อได้รับมอบหมายงานท่าน และผู้ร่วมงานจะช่วยกันทำ งานจนบรรลุผลสำเร็จ	0.676	0.72
	การจัดข้อโต้แย้ง		
	รับฟังความคิดเห็นจาก สมาชิกภายในกลุ่ม	0.786	0.85
	เอาความคิดเห็นที่แตกต่างมา คิดสร้างสรรค์ให้เกิด ประโยชน์	0.731	0.88
	สมาชิกภายในทีมมีการ แก้ไขข้อขัดแย้งอย่าง สร้างสรรค์	0.778	0.88

	การสื่อสารที่ดี		
	สมาชิกในทีมมีวิธีการสื่อสารที่ดีกับหน่วยงานภายในและภายนอก	0.794	0.90
	สมาชิกในทีมมีการสื่อสารที่ดีเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้	0.840	0.91
	สมาชิกในทีมมีการสื่อสารที่ดีเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆ	0.814	0.90

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มี 4 องค์ประกอบ 16 ตัวแปรสังเกตได้ คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้มีค่าตั้งแต่ -0.850 ถึง 0.855 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้เป็นตัวแปรที่สำคัญของปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อจัดเรียงค่าน้ำหนักองค์ประกอบจะเห็นว่า องค์ประกอบด้านแรงจูงใจภายในมีค่าน้ำหนักมากที่สุดที่ประกอบด้วย 1.) ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานในส่วนของการได้ร่วมงานกับธนาคารกรุงไทยทำให้ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงานมีค่าน้ำหนักมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.848 และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพบว่า ท่านสามารถร่วมงานกับธนาคารกรุงไทยได้ตลอดจนเกษียณสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานได้มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.67 2.) ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานในส่วนของท่านปัจจุบันของท่านมีโอกาสก้าวหน้า มีค่าน้ำหนักมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.643 และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพบว่า ธนาคารกรุงไทยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลงาน เพื่อเลื่อนตำแหน่งอย่างมีมาตรฐานสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานได้มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.78 3.) ด้านค่าจ้าง / ค่าตอบแทนในส่วนของคุณค่าจ้าง/ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าน้ำหนักและค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.777 และ 0.77 ตามลำดับ 4.) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรในส่วนของท่านสามารถปรึกษากับผู้บังคับบัญชาได้ทุกเรื่องมีค่าน้ำหนักและค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.751 และ 0.74 ตามลำดับ และ 5.) ด้านสวัสดิการในส่วนของคุณค่าสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินกู้ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมมีค่าน้ำหนักมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.855 และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพบว่า สวัสดิการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อท่านมีความเพียงพอต่อการครองชีพ และ ธนาคารกรุงไทยจัดสรรสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินกู้ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงด้านสวัสดิการได้มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.78 และค่า KMO ใช้วัดความเหมาะสมของข้อมูลในการใช้เทคนิค Factor Analysis โดยในที่นี้มีค่าเท่ากับ .921 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 และเข้าใกล้ 1 จึงสรุปได้ว่า ข้อมูลที่ใช้ในครั้งนี้นี้มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis และค่า Bartlett's Test of Sphericity ใช้ทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสถิติทดสอบพบว่าค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ

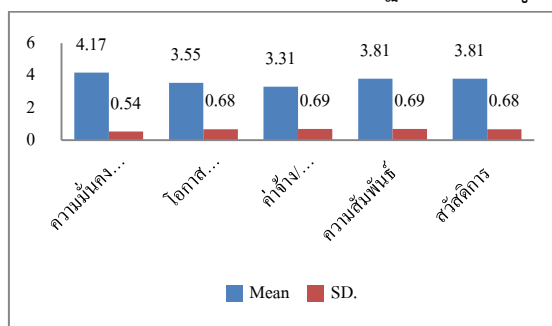
19,164.071 และค่า Sig. เท่ากับ .000 มีค่าน้อยกว่า .05 จึงสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน จึงสมควรใช้เทคนิค Factor Analysis ในการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงความเหมาะสมของข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน (KMO and Bartlett's Test)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.921
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	19164.071
	df	2016
	Sig.	.000

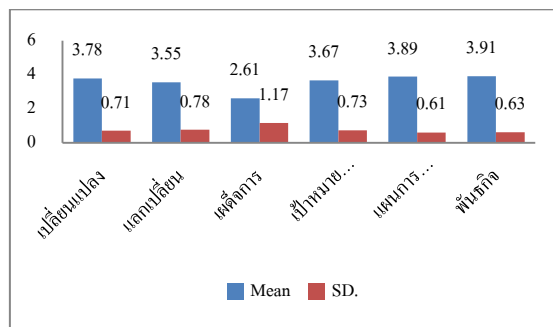
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านแรงจูงใจภายใน หากแยกออกเป็นด้านต่างๆพบว่า ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.17 SD. = 0.54) ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.55 SD. = 0.68) ด้านค่าจ้าง / ค่าตอบแทน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.31 SD. = 0.69) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.81 SD. = 0.69) ด้านสวัสดิการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.81 SD. = 0.68) ดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านแรงจูงใจภายใน



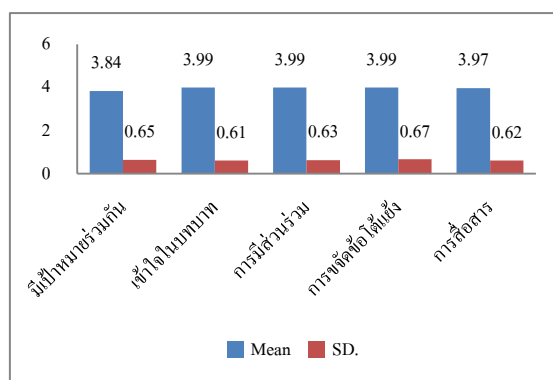
ด้านภาวะผู้นำ หากแยกออกเป็นด้านต่างๆ พบว่า ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.78 SD. = 0.71) ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.55 SD. = 0.78) และด้านภาวะผู้นำแบบเผด็จการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 2.61 SD. = 1.17) ด้านกลยุทธ์และนโยบาย หากแยกออกเป็นด้านต่างๆพบว่า เป้าหมายความสำเร็จ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.67 SD. = 0.73) ด้านแผนการดำเนินการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.89 SD. = 0.61) และด้าน พันธกิจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.91 SD. = 0.63) ดังแผนภูมิที่ 2

แผนภูมิที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านภาวะผู้นำและกลยุทธ์นโยบาย



ด้านการทำงานเป็นทีม หากแยกออกเป็นด้านต่างๆ พบว่า การมีเป้าหมายร่วมกัน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.84 SD. = 0.65) มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.99 SD. = 0.61) การมีส่วนร่วม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.99 SD. = 0.63) การจัดซื้อได้แย่งภายในกลุ่ม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.99 SD. = 0.67) และการสื่อสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.97 SD. = 0.62) ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากแยกออกเป็นด้านต่างๆ พบว่า ด้านผลของการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.90 SD. = 0.57) และด้านคุณภาพของงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.80 SD. = 0.63) ดังแผนภูมิที่ 3

แผนภูมิที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อบริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านของแรงจูงใจภายในมากที่สุดโดยมีค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้ด้าน สวัสดิการมากที่สุด จึงสามารถสรุปได้ว่า การที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่สนับสนุนร่วมกันเพื่อเป็นสิ่งจูงใจต่อผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้สำเร็จลุล่วง ซึ่งแรงจูงใจภายในมีอยู่หลายลักษณะที่เป็นตัวแปรในการชักจูงหรือ

เป็นตัวแปรในการแลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของประภา สังขพันธ์ (2554) ที่อธิบายถึงแรงจูงใจเป็นความต้องการที่ได้รับแรงกระตุ้นจากสิ่งหนึ่ง พบว่าประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายปัจจัยประกอบกันเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร โดยองค์กรก็ต้องนำปัจจัยจูงใจมาเป็นตัวขับเคลื่อนเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้เพื่อแลกกับสิ่งจูงใจหรือผลตอบแทนที่ได้มาซึ่งความพยายามในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ในด้านอื่นๆของแรงจูงใจภายในที่คณะผู้วิจัยนำมาศึกษาประกอบไปด้วยความมั่นคงในหน้าที่การงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน ค่าจ้าง / ค่าตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เป็นแรงจูงใจที่องค์กรนำมาเป็นปัจจัยจูงใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมุ่งมั่นเพื่อที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จเพื่อแลกกับสิ่งจูงใจหรือสิ่งตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Burn (1978) ที่ใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน โดยองค์กรยอมรับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานด้วยการให้สิ่งตอบแทนตามความต้องการ แต่มีเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จตามข้อตกลง เป็นลักษณะที่ใช้สิ่งจูงใจในการแลกเปลี่ยนกับความสำเร็จและประสิทธิภาพที่เกิดขึ้น นอกจากนี้องค์ประกอบด้านแรงจูงใจภายในที่มีค่าน้ำหนักด้านสวัสดิการมากที่สุดแล้วนั้นจะเห็นว่าองค์ประกอบด้านการทำงานเป็นทีมที่มีตัวแปรสังเกตได้ด้านการสื่อสารเป็นอีกตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักมากรองลงมา เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการทำงานที่เป็นทีม มีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันและมีวัตถุประสงค์เดียวกัน จึงต้องมีการสื่อสารระหว่างภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มหรือหน่วยงานที่ดี เพื่อให้มีความเข้าใจและติดต่อประสานงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อผลงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของ Romig (1996) เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่มีลักษณะการทำงานแบ่งรูปแบบได้ 5C คือ การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นสิ่งสำคัญของการปรับปรุงการทำงานเป็นทีมโดยการพัฒนาโครงสร้างการทำงานให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกภายในทีม ให้เกิดการรับฟังและเข้าใจในปัญหาต่างๆ การร่วมมือ (Cooperation) เป็นการร่วมมือกันทำงาน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร การประสานงาน (Coordination) สมาชิกภายในทีมต้องประสานงานกันเพื่อปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การประชุมเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ การมีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Breakthrough) สมาชิกภายในทีมต้องมีความคิดเห็นที่หลากหลายและสร้างนวัตกรรมใหม่ๆในการปฏิบัติงาน การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Breakthrough) เป็นกระบวนการที่ทีมต้องมีการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานมากขึ้น ด้านกลยุทธ์และนโยบายเป็นจุดสำคัญขององค์กรที่ต้องวางแผนในการดำเนินการและเพื่อแข่งขันกับคู่แข่ง จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนเพื่อลดช่องว่างในการแข่งขันและสร้างผลตอบแทนให้ได้มากที่สุด ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการออกแบบกลยุทธ์ในเชิงรุกทั้งด้านผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงการสร้างพันธมิตรกับบริษัทในเครือเพื่อเสริมสร้างความหลากหลายและความมั่นคงให้แก่ลูกค้า (เบญญา รัตมีโกเมน และวิโรจน์ เกษภูลักษ์ณ์., 2559: 1137) และด้านภาวะผู้นำเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งนับว่าเป็นตัวแปรสำคัญหรือเป็นตัวขับเคลื่อนองค์กรเนื่องจากผู้นำที่จะสามารถนำพาให้สมาชิกภายในองค์กรเกิดความอยากที่จะทำงานเพื่อเส้นทาง

ในการดำเนินงานขององค์กรนั้น ผู้นำต้องมีทักษะการบริหารได้แก่ 1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์เป็นแบบอย่างที่ดี สร้างความมุ่งมั่น 2. สร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ร่วมงาน คิดเชิงบวกเห็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร 3. กระตุ้นให้เกิดการคิดวิเคราะห์โดยสนับสนุนวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาศักยภาพของตนเอง (อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และธีระวัฒน์ จันทิก, 2559: 856) เมื่อองค์กรมีผู้นำที่ดีแล้วก็นำพาองค์กรก้าวข้ามอุปสรรคและการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ไปได้ด้วยดี

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า องค์ประกอบด้านแรงจูงใจภายในที่มีค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้มากที่สุดคือด้านสวัสดิการ และองค์ประกอบด้านการทำงานเป็นทีมที่มีค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้ด้านการสื่อสารมีค่ามารองลงมา เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

สวัสดิการ

การที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพต้องอาศัยการทำงานจากสมาชิกภายในองค์กรเพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้นั้น องค์กรจึงต้องมีสิ่งจูงใจหรือสิ่งแลกเปลี่ยนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมุ่งมั่นเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ด้านสวัสดิการก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานและเกิดความมั่นคงในหน้าที่การงานเมื่อได้รับสวัสดิการที่ดีและผลตอบแทนที่ดี องค์กรจึงจำเป็นต้องเพิ่มสวัสดิการที่มีความจำเป็นต่อบุคลากรในองค์กรให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้กับบิดามารดา เป็นต้น

การสื่อสาร

การปฏิบัติงานเป็นทีมที่ดีต้องมีการประสานงาน มีการติดต่อเพื่อรับข่าวสารหรือข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน การสื่อสารที่ดีจะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นทีมเกิดความคล่องตัวและเป็นการตรวจสอบข้อมูลเพื่อความต้องการของข้อมูลทั้งภายในทีมและระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งการสื่อสารที่รวดเร็วและถูกต้องเป็นจุดแข็งที่องค์กรต้องมีการนำอุปกรณ์หรือการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารเข้ามาเสริมประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อลดความผิดพลาดในการสื่อสารที่เป็นจุดอ่อนนั้นโดยการทำเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

1. ในอนาคตองค์กรธนาคารอาจมีการเปลี่ยนแปลง ควบคู่ศึกษาในประเด็นต่างๆ นอกเหนือจากองค์ประกอบเหล่านี้ เช่น ด้านการแข่งขันระหว่างองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้มากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาโมเดลโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ

3. ควรมีการศึกษาในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

เบญญา รัศมีโกเมน และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559) กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตสำหรับผู้สูงอายุใน

กรุงเทพมหานคร. บทความวิจัยฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – เมษายน 2559 มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ประภา สังข์พันธ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผัตรวสอบ

ภายใน กรมศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประวัติธนาคารกรุงไทย. (2557). รายงานความยั่งยืนประจำปี ธนาคารกรุงไทย. กรุงเทพมหานคร.แผนแม่บท สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 3 (บ้านโป่ง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554 – 2558

วรภัค ธันยาวงษ์. (2558). คู่กันต่อ. กรุงเทพฯ: ประชุมทอง พรินต์ติ้ง กรุ๊ป. วารสาร Our 3-Summit Story, 2558. กรุงเทพฯ: ประชุมทอง พรินต์ติ้ง กรุ๊ป.

อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง: เปลี่ยนความท้าทายมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน. บทความวิจัยฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – เมษายน 2559 มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ภาษาต่างประเทศ

Bass , B.M .(1985). Leadership and performance beyond expectation. New York : Free Press.

Burns, J. M. 1978. Leadership. New York: Harper & Row.

Herzberg, Frederick. (1966). Workand Nature of man. Cleveland : Word Publishing Company.

Lussier, R.N. Human Relations in Organization: A Skill-Building Approach. 2nd ed. Chicago, IL: Irwin,Inc, 1996.

Yamane, Taro.1973. Statistics: An Introductory Analysis. Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.

Woodcock, Mike. (1989). Team Development Manual. Great Britain : Gower Publishing.