สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา

Work Environments that Affect the Work Efficiency of Employees of the Government Savings Bank's in Nakhon Ratchasima Province

ณัฐพล วงษ์ชวลิตกุล
ดร. คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
รองอธิการบดีฝ่ายแผนและพัฒนา
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
E-mail: nuttapol@vu.ac.th
ชนัดดา จงหมื่นไวย
ธนาคารออมสิน สาขาโนนไทย นครราชสีมา
E-mail: jotjung jot555@hotmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 226 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งงาน ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของผู้นำ และด้านกฎระเบียบข้อบังคับ สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยส่งผลถึงร้อยละ 55.50, 56.30 และ 34.70 ตามลำดับ ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้และปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เข้ากับการปฏิบัติงานจริงของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ทางวิชาการ และเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่างๆ เพื่อสร้างเสริมแรงจูงใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ธนาคารออมสิน

p17-27 □□□□□ □□□□□□□□□□□□.indd 17 4/25/2559 BE 09:24

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the work environments that affect the work efficiency of employees of the Government Savings Bank (GSB) employees in Nakhon Ratchasima province. Data collection was gathered by a set of questionnaires distributed to 226 employees in Nakhon Ratchasima. Descriptive statistics, comprising of percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The findings revealed that the work environments consist of the environments that support the work in three aspects, work oriented, applying innovation and working facility. There were two aspects of controlling environment, economic and social environment and physical environment. These environments aspects were effect to work efficiency of Government Saving Bank employees in Nakhon Ratchasima province; at significant level at 0.05 which are 55.50 percent, 56.30 percent and 34.70 percent respectively. The result of the research could apply and develop work environment of employees' practices at Government Saving Bank in Nakhon Ratchasima province. This research also utilize for academic in order to develop human resources for other organizations. Furthermore, this research not only motivates but also enhances employees' work efficiency in organizations.

KEYWORDS: Work environments, Work efficiency of employees, Government Savings

บทนำ

ธนาคารออมสินเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกันภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์หลักคือ การส่งเสริมการออมให้กับประชาชน รวมถึงการประกอบธุรกิจต่างๆ ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน ธนาคารออมสินเป็นแหล่งเงินออมที่สำคัญของรัฐบาลในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ อีกทั้งยังเป็นกลไกในการสร้างเสถียรภาพทางการเงิน รวมถึงเป็นแหล่งเงินทุนแก่ภาคธุรกิจเอกชนอีกด้วย การบริหารงานของธนาคารออมสินอยู่ภายใต้การกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังซึ่งมีอำนาจในการกำกับดูแล แต่งตั้ง และถอดถอนกรรมการ ตลอดจนอนุมัติหรืออนุญาตการลงทุนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ และในกิจการอื่นๆ อันพึงเป็นงานธนาคาร จากการที่ธนาคารออมสินเป็นแหล่งเงินออมที่สำคัญของรัฐบาลนั้น จึงทำให้ธนาคารมีบทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยการนำเงินฝากที่ได้จากการระดมเงินออมจากประชาชนไปปล่อยสินเชื่อให้แก่รัฐบาลเกือบทั้งหมด และต่อมาภายหลังจากการที่รัฐบาลได้เริ่มนำนโยบายการเปิดเสรีทางการเงิน (Financial Liberalization) มาใช้ในประเทศไทยตั้งแต่ปี 2530 เพื่อต้องการพัฒนาระบบการเงินภายในประเทศให้สามารถปรับตัวได้อย่างสอดคล้องและเชื่อมโยงกับตลาดการเงินโลก รัฐบาลได้ปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานของระบบการเงินไทยโดยการผ่อนคลายข้อจำกัดทางการเงินต่างๆ อาทิ การยกเลิกเพดานอัตราดอกเบี้ย การผ่อนคลายการปริวรรตเงินตราทำให้เงินทุนเคลื่อนย้ายเข้าออกได้อย่างเสรี การขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจ และการขยายสาขาของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ทั้งต่อธนาคารออมสินเองและสถาบันการเงินต่างๆ โดยเฉพาะธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทย มีการพัฒนาและปรับตัว

p17-27 □□□□□ □□□□□□□□□□□□.indd 18 4/25/2559 BE 09:24

เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือในการแข่งขันจากต่างประเทศ มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร พัฒนารูปแบบ ประเภทธุรกิจและการให้บริการ ตลอดจนนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการประกอบธุรกิจให้มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น (ธนาคารออมสิน, 2547 : 5-7)

ธนาคารออมสินได้พัฒนาจากการเป็นธนาคารเพื่อการออมของรัฐก้าวไปสู่มิติใหม่ที่มีบทบาททั้งในด้านการส่งเสริมการออม และสร้างวินัยทางการเงิน การขับเคลื่อนเศรษฐกิจรากฐาน การพัฒนาคนและสังคมให้มีคุณภาพ รวมถึงการเพิ่มและขยายการให้บริการและการทำธุรกรรมทางการเงินพร้อมกับการเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถทางการแข่งขันได้อย่างทัดเทียม ซึ่งธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์ได้อย่างสมดุล เพื่อเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่ประชาชนทุกระดับทั่วประเทศ โดยในปี 2549 ถึงปัจจุบันปี 2557 ธนาคารได้มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณภาพ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพได้ตามมาตรฐานสากล และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม สามารถรักษาฐานลูกค้าเดิม และขยายฐานลูกค้าใหม่ให้เพิ่มมากขึ้นโดยการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกันกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้น ส่งผลให้ธนาคารสามารถเติบโตและทำกำไรได้อย่างต่อเนื่อง (ธนาคารออมสิน, 2557 : 3)

ในยุคปัจจุบันการดำเนินงานของธนาคารออมสินมีลักษณะเป็นทั้งบริการเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ควบคู่กันไป ในด้านบริการเชิงพาณิชย์ธนาคารออมสินก็เหมือนกับธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไป กล่าวคือ มีการแข่งขันในการระดมเงินฝาก และจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากในอัตราที่ใกล้เคียงกับธนาคารพาณิชย์ มีการให้บริการทางการเงินแก่ผู้ต้องการเงินลงทุนในรูปของการให้กู้ยืม โดยคิดอัตราผลตอบแทนตามสมควร รวมทั้งใช้เงินไปในการลงทุนในหลักทรัพย์ทางการเงินต่างๆ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธนาคารมากที่สุดนั้น คือ คน กล่าวคือประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรย่อมขึ้นกับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น การที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นเกิดจากปัจจัยส่งเสริมและสนับสนุนให้คนในองค์กรมีความกระตือรือร้นทุ่มเทในการปฏิบัติงาน อันได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม ทำให้สามารถพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการมีประสิทธิภาพในการทำงานวัดได้จากคุณภาพของงาน ความรอบรู้และความสามารถในการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน และการพัฒนาและปรับปรุงงาน (วิชัย แหวนเพชร, 2543 : 112) นอกจากนั้นในการดำเนินงานของธนาคาร จะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งในด้านสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน ด้านการมุ่งงาน และด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความเหมาะสมคนทำงานก็จะสามารถทำงานได้อย่างเป็นสุขและมีประสิทธิภาพ ตรงกันข้าม หากสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่เหมาะสมจะเป็นสิ่งที่บั่นทอนสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของคนทำงานอย่างช้าๆ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล (สมยศ นาวีการ, 2546 : 193)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้และปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เข้ากับการปฏิบัติงานจริงของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ทางวิชาการ และเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่างๆ เพื่อสร้างเสริมแรงจูงใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์

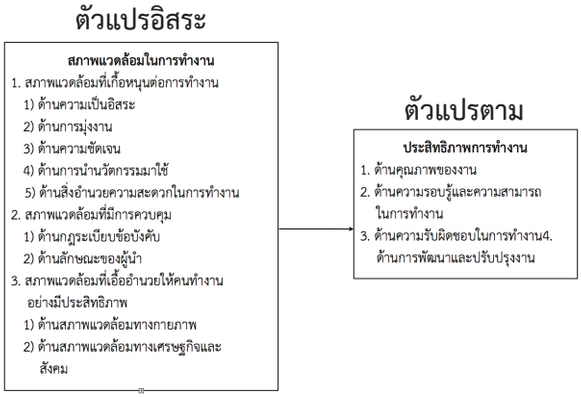
1) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา

2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา

3) เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา

p17-27 □□□□□ □□□□□□□□□□□□.indd 19 4/25/2559 BE 09:24

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับ

1) ธนาคารออมสินสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้และปรับปรุงให้เข้ากับการปฏิบัติงานจริงของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมา

2) เป็นประโยชน์ในทางวิชาการ และเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่างๆ เพื่อสร้างเสริมแรงจูงใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยดังนี้

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ Savichi and Cooly (1987) ซึ่งประกอบด้วย 1) สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงานในด้าน (1) ความเป็นอิสระ (2) การมุ่งงาน (3) ความชัดเจน (4) การนำนวัตกรรมมาใช้ (5) สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน 2) สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุมในด้าน (1) กฎ ระเบียบข้อบังคับ (2) ลักษณะของผู้นำ และ 3) สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในด้าน (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (2) สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม

ประสิทธิภาพการทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของวิชัย แหวนเพชร (2543) ซึ่งประกอบด้วยด้าน 1) คุณภาพของงาน 2) ความรอบรู้และความสามารถในการทำงาน 3) ความรับผิดชอบในการทำงาน และ 4) การพัฒนาและปรับปรุงงาน

ซึ่งในการวิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดดังกล่าวมาเป็นตัวแปรในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานของธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 515 คน (ธนาคารออมสินภาค 13, 2556, ออนไลน์) ผู้วิจัยคิดคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยวิธีการคำนวณ Taro Yamane (Yamane, 1973: 727) ซึ่งได้กำหนดความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ได้จำนวน 226 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ได้แก่ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับฉลาก (Lottery Method) เพื่อเลือกสาขาของธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานธนาคารออมสิน

เครื่องมือ

1) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามทั้งหมดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอรายงานในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้ (1) การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective

p17-27 □□□□□ □□□□□□□□□□□□.indd 20 4/25/2559 BE 09:24

Congruence: IOC) ผลการตรวจ สอบได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.80 - 1.00 จำนวน 56 ข้อ (2) การหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try - Out) กับพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดในแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์

Cronbach's Coefficient Alpha ได้ค่าความเชื่อถือได้ของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ระหว่าง 0.707 – 0.903 และประสิทธิภาพ การทำงาน อยู่ระหว่าง 0.723 – 0.887

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมทั้งจัดส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยมอบให้พนักงานของธนาคารคนหนึ่งเป็นผู้รวบรวม โดยแนบซองจดหมายตอบกลับไปพร้อมกับแบบสอบถาม แล้วทำการติดตามทวงถามโทรศัพท์เพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับมาจนครบจำนวน 226 คน โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน – 30 พฤศจิกายน 2557

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) 2) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 สภาพ แวดล้อมในการทำงาน ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงาน ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) 3) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยทำการทดสอบ Multicollinearity ซึ่ง VIF ต้องมีค่าไม่เกิน 10 จึงจะแสดงว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585) จึงจะสามารถนำตัวแปรเหล่านี้ไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ ซึ่งสามารถเขียนสมการโครงสร้าง ดังนี้

$$WEE = C_1+B_1X_1+B_2X_2+B_3X_3+B_4X_4+B_5X_5$$
$$WEE = C_2+B_6Y_1+B_7Y_2$$
$$WEE = C_3+B_8Z_1+B_9Z_2$$

โดยที่

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
C	แทน	ค่าคงที่
N	แทน	จำนวน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน
$B_1, B_2, ..., B_9$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัว
R^2adj	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการกำหนดที่ปรับแล้ว
Std. Error	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน
$S.E._{est}$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์
Xt	แทน	ภาพรวมสภาพแวดล้อมในการทำงาน
X_1	แทน	ด้านความเป็นอิสระ
X_2	แทน	ด้านการมุ่งงาน
X_3	แทน	ด้านความชัดเจน
X_4	แทน	ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้
X_5	แทน	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
Y_1	แทน	ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ
Y_2	แทน	ด้านลักษณะของผู้นำ
Z_1	แทน	ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
Z_2	แทน	ด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม
WEE	แทน	ภาพรวมประสิทธิภาพการทำงาน

p17-27 □□□□□ □□□□□□□□□□□□.indd 21 4/25/2559 BE 09:24

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานของธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในธนาคารออมสินเป็นเวลา 1 - 5 ปี รายได้เฉลี่ยต่อปีอยู่ระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท ซึ่งผู้วิจัยขอสรุปผลที่ได้จากการวิจัยดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานของธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา

จากตาราง 1 พบว่า ธนาคารออมสิน ภาพรวมมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ธนาคารมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีทุกด้าน โดย 1) ธนาคารมีสภาพแวดล้อมที่มีการควบคุมในด้านกฎระเบียบข้อบังคับ ในระดับดี เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะของผู้นำ 2) ธนาคารมีสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงานในด้านการมุ่งงานในระดับดี เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านความชัดเจน ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ส่วนในด้านความเป็นอิสระ เป็นอันดับสุดท้าย และ 3) ธนาคารมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ในระดับดี เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีประสิทธิภาพการทำงานภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับมากทุกด้าน โดยพนักงานมีความรับผิดชอบในการทำงาน ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ มีความรอบรู้และความสามารถในการทำงาน มีการพัฒนาและปรับปรุงงาน และการมีการทำงานที่มีคุณภาพ ตามลำดับ

3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลปรากฏดังตาราง 3

จากตาราง 3 พบว่าตัวแปรอิสระของสภาพแวดล้อมในการทำงานแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันทุกตัวแปร ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของ

ตาราง 1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวม

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน				
ด้านความเป็นอิสระ	3.87	0.64	ดี	
ด้านการมุ่งงาน	4.10	0.53	ดี	
ด้านความชัดเจน	4.06	0.58	ดี	
ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้	3.90	0.61	ดี	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	3.88	0.62	ดี	
รวม	3.96	0.45	ดี	2
สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม				
ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ	4.18	0.62	ดี	
ด้านลักษณะของผู้นำ	4.03	0.56	ดี	
รวม	4.11	0.53	ดี	1
สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ				
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.91	0.55	ดี	
ด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม	3.92	0.61	ดี	
รวม	3.92	0.52	ดี	3
ภาพรวม	3.99	0.43	ดี	

p17-27 □□□□□ □□□□□□□□□□□□.indd 22 4/25/2559 BE 09:24

ตาราง 2 ประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวม

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.98	0.53	มาก	4
2. ด้านความรอบรู้และความสามารถในการทำงาน	4.00	0.52	มาก	2
3. ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน	4.04	0.49	มาก	1
4. ด้านการพัฒนาและปรับปรุงงาน	3.99	0.53	มาก	3
รวม	4.00	0.44	มาก	

ตาราง 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Z1	Z2	VIF
X1		0.559**	0.455**	0.529**	0.325**	0.300**	0.534**	0.343**	0.488**	1.672
X2			0.589**	0.491**	0.303**	0.545**	0.672**	0.336**	0.445**	1.333
X3				0.486**	0.466**	0.547**	0.522**	0.483**	0.481**	1.834
X4					0.442**	0.309**	0.531**	0.406**	0.425**	1.504
X5						0.354**	0.373**	0.568**	0.573**	1.258
Y1							0.625**	0.303**	0.432**	1.643
Y2								0.397**	0.485**	1.643
Z1									0.597**	1.555
Z2										1.555

**5มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตัวแปรอิสระ คือสภาพแวดล้อมในการทำงานแต่ละด้านมีค่าตั้งแต่ 1.258 – 1.834 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585) สามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้ในตาราง 4

4. สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครราชสีมา ปรากฏดังตาราง 4

จากตาราง 4 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย (1) สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งงาน (X2) ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ (X4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน (X5) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยส่งผลถึงร้อยละ 55.50 (R2 =0.555) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์ S.E.est=0.295 (2) สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของผู้นำ (Y2) และด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Y1) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยส่งผลถึงร้อยละ 56.30 (R2 =0.563) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์ S.E.est=0.292 และ (3) สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม (Z2) และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Z1) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยส่งผลถึงร้อยละ 34.70 (R2 =0.347) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์ S.E.est=0.357

p17-27 □□□□□ □□□□□□□□□□□□.indd 23 4/25/2559 BE 09:24

ตาราง 4 สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครราชสีมา

ลำดับที่	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	B	Std.Error	Beta	t	P-value
	สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน					
1	ด้านการมุ่งงาน (X2)	0.408	0.043	0.492	9.514*	0.000
2	ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ (X4)	0.176	0.040	0.243	4.422*	0.000
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน(X5)	0.138	0.036	0.193	3.835*	0.000
n=226, Constant=6.272, R=0.745, R2=0.555, R2adj=0.549, S.E.est=0.295, F=92.114						
	สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม					
1	ด้านลักษณะของผู้นำ (Y2)	0.397	0.045	0.504	8.888*	0.000
2	ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Y1)	0.230	0.040	0.323	5697*	0.000
n=226, Constant=9.460, R=0.750, R2=0.563, R2adj=0.559, S.E.est=0.292, F=143.548						
สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ						
1	ด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม (Z2)	0.351	0.048	0.490	7.261*	0.000
2	ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Z1)	0.117	0.054	0.147	2.173*	0.031
n=226, Constant=11.861, R=0.589, R2=0.347, R2adj=0.341, S.E.est=0.357, F=59.315						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1) ธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีสภาพแวดล้อมในระดับดีทุกด้านโดยธนาคารออมสินมีสภาพแวดล้อมที่มีการควบคุมในระดับดีเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ ดังนั้นผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้ (1) ธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมามีสภาพแวดล้อมที่มีการควบคุมต่อการทำงานภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีสภาพแวดล้อมที่มีการควบคุมต่อการทำงานในระดับดีทุกด้าน โดยสภาพแวดล้อม ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ อยู่ในระดับดี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านลักษณะของผู้นำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญญา จิตต์เนื่อง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษากรมควบคุมโรคส่วนกลาง พบว่า ในภาพรวมกรมควบคุมโรคมีสภาพภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมในการทำงานเป็นอย่างดี ในด้านสภาพแวดล้อมที่มีการควบคุมเช่นกัน (2) ธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมามีสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงานภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงานในระดับดีทุกด้านโดยสภาพแวดล้อมด้านการมุ่งงานอยู่ในระดับดี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความชัดเจน ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และด้านความเป็นอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญญา จิตต์เนื่อง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษากรมควบคุมโรคส่วนกลาง พบว่า ในภาพรวมกรมควบคุมโรคมีสภาพภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมในการทำงานเป็นอย่างดี ในด้านสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงานเช่นกัน และ (3) ธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมามีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ

p17-27 □□□□□ □□□□□□□□□□□□.indd 24 4/25/2559 BE 09:24

และสังคม อยู่ในระดับดี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Savicki and Cooley (1987) ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม

2) การทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมาในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การทำงานมีประสิทธิภาพในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความรับผิดชอบในการทำงานมีประสิทธิภาพอยู่ระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านความรอบรู้และความสามารถในการทำงาน ด้านการพัฒนาและปรับปรุงงาน และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดารัตน์ สินแสง (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า การทำงานพนักงานธนาคาร TMB มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากเช่นกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชัย แหวนเพชร (2543) ที่กล่าวว่า บุคลากรในองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างสูงในการบริหารจัดการ ปัจจัยนำเข้าของการผลิตในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลของการปฏิบัติงานที่ดี อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าบุคลากรจะเป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการและดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงที่สุด ย่อมจะส่งผลให้งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพตามไปด้วย ซึ่งความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรขององค์กรนั้นปราศจากความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

3) สภาพแวดล้อมในการทำงานของธนาคาร ประกอบด้วย (1) สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งงาน ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน (2) สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของผู้นำ และด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (3) สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Savicki and Cooley (1987) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานพนักงานจะต้องได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อความก้าวหน้าผู้ร่วมงาน สามารถเผชิญปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีสติ พร้อมจะแก้ไขปัญหานั้นๆ และสนับสนุนวิเคราะห์แก้ไขปัญหาที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วด้วยสิ่งใหม่ๆ ที่สามารถแก้ไขแนวทางได้รวดเร็วและทันเวลา นอกจากนั้นพนักงานจะต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญญา จิตต์เนื่อง (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษากรมควบคุมโรคส่วนกลาง พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญ์ณณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อมรินทร์ บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวากาล ด่านแก้ว (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา เช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานได้แก่ สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม และสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครราชสีมา ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญในด้านต่างๆ ดังนี้

p17-27 □□□□□ □□□□□□□□□□□□.indd 25 4/25/2559 BE 09:24

1) สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงานในด้านการมุ่งงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เพื่อให้ธนาคารมีสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น ธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องการความมุ่งมั่นในการวางแผนงานที่ดีในองค์กร และสามารถดำเนินงานตามแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น พนักงานธนาคารออมสินระดับผู้จัดการสาขาได้รับมอบหมาย ในเรื่องของเป้าหมายของผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทในปี 2557 ซึ่งผู้จัดการจะต้องมีความมุ่งมั่น และวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดได้ทันเวลา

2) สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงานในด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เพื่อให้ธนาคารมีสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น ธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องการนำนวัตกรรมที่ทำให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น รวมถึงสามารถนำนวัตกรรมมาใช้ปรับปรุงพัฒนาการทำงานได้ เช่น ธนาคารมีการเปิดโอกาสให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานโดยตรง คิดนวัตกรรมในด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ รวมถึงด้านบริการมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยธนาคารจัดทำเป็นโครงการ GSB Idea ขึ้น ให้พนักงานสามารถเข้าร่วมโครงการฯ ได้ทุกปี เป็นต้น

3) สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพื่อให้ธนาคารมีสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น ธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องการมีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น ธนาคารออมสินทุกสาขาควรมีสถานที่ให้บริการที่สะอาด ปลอดภัย เหมาะแก่การให้บริการ มีที่จอดรถเพียงพอ รวมถึงมีระบบการสื่อสารทางโทรศัพท์ โทรสาร และ Intranet ให้เพียงพอ เป็นต้น

4) สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุมในด้านลักษณะของผู้นำเพื่อให้ธนาคารมีสภาพแวดล้อมที่ดียิ่งขึ้น พนักงานควรให้ความสำคัญในเรื่องการได้รับการรับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน รวมถึงการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของผู้ร่วมงาน เช่น เมื่อเป้าหมายในภาพรวมของสาขาไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ ผู้จัดการสาขาควรทำการวางแผนและนำทีมออกประชาสัมพันธ์ธุรกิจธนาคารเชิงรุกเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย เป็นต้น

5) สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุมในด้านกฎระเบียบข้อบังคับ เพื่อให้ธนาคารมีสภาพแวดล้อมที่ดียิ่งขึ้น พนักงานของธนาคารออมสินทุกคนจะต้องมีการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด รวมถึงมุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร เช่น การอนุมัติสินเชื่อต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ทั้งในเรื่องของคุณสมบัติผู้กู้ ความสามารถในการชำระหนี้ และวงเงินที่อนุมัติ เป็นต้น

6) สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้ธนาคารมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานมากยิ่งขึ้น ธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ รวมถึงมีการจ่ายค่าตอบแทนเมื่อพนักงานปฏิบัติงานนอกเวลา เช่น ธนาคารควรมีการจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างพนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการละลายพฤติกรรมที่ไม่ดี ทำให้เกิดความสามัคคี อีกทั้งมีการจ่ายค่าตอบแทนล่วงเวลา กรณีทำงานในวันหยุด เป็นต้น

7) สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อให้ธนาคารมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานมากยิ่งขึ้น ธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องความสะอาดถูกสุขลักษณะ ก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น ธนาคารควรมีหน่วยชีวอนามัยที่ให้การสนับสนุนด้านกายภาพของสถานที่ทำงาน โดยการตรวจวัดระดับความสว่างในสำนักงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

8) ในปัจจุบันธนาคารทุกแห่งมีการแข่งขันกันสูง ดังนั้นธนาคารออมสินควรมีการปรับปรุงการทำงานในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม และด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถสู้กับคู่แข่งขันได้ไม่ว่าจะเป็นธนาคารของรัฐหรือเอกชนอย่างเช่น ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกสิกรไทย เป็นต้น

p17-27 □□□□□ □□□□□□□□□□□□.indd 26 4/25/2559 BE 09:24

เอกสารอ้างอิง

ทิวากาล ด่านแก้ว. 2556. **"ปัจจัสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา."** วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.

ธนาคารออมสิน. 2547. **รายงานประจำปีธนาคารออมสิน.** ฝ่ายสื่อสารองค์กร. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2557. จาก https://gsnet.gsb/

ธนาคารออมสินภาค 13. 2556. **จำนวนพนักงาน.** สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2557. จาก https://gsnet.gsb/

ธนาคารออมสิน. 2557. **รายงานประจำปีธนาคารออมสิน.** ฝ่ายสื่อสารองค์กร. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2557. จาก https://gsnet.gsb/

ธัญญ์ณณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ. 2553. **"ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อมรินทร์ บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด."** วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการสาธารณะ) มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธิดารัตน์ สินแสง. 2555. **"ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ."** วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิชัย แหวนเพชร. 2543. **มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงานอุตสาหกรรม.** กรุงเทพฯ : ธรรกมล.

สมยศ นาวีการ. 2546. **การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร : MBO.** กรุงเทพฯ : บรรณกิจ 1991.

อภิญญา จิตต์เนื่อง. 2553. **"การศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษากรมควบคุมโรคส่วนกลาง."** วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการสาธารณะ) มหาวิทยาลัยบูรพา.

Black, K. 2006. **Business Statistics for Contemporary Decision Making.** (4th ed.) New York: John Wiley & Sons.

Savicki, V. & Cooley, E. 1987. **"The relationship of work environment and client contact to burnout in mental health professionals."** Journal of Counseling & Development, 65, 249 – 253.

Yamane, T. 1973. **Statistic: An Introductory Analysis.** New York: Harper & Row.

p17-27 □□□□□ □□□□□□□□□□□□.indd 27 4/25/2559 BE 09:24