

# ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตภาค 10

## Relationships between Work Climate and Work Efficiency of Staffs of Government Savings Bank in Region 10

นาวพล โมยะ<sup>1</sup>, ศรีัญญา รักสงฆ์<sup>2</sup>, สุธีรา พ่วงพรพิทักษ์<sup>3</sup>

Nawapol Moya<sup>1</sup>, Saranya Raksong<sup>2</sup>, Suteera Puangpronpitag<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของบรรยากาศการทำงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตภาค 10 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ทั้งสิ้น จำนวน 144 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับที่ร้อยละ 57.14 และวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยมีสมมติฐานในการวิจัย คือ บรรยากาศการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตภาค 10 ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศการทำงานด้านความยืดหยุ่นมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานที่มีคุณภาพ ด้านงานเสร็จทันเวลาและด้านเกิดผลกำไร ดังนั้น ผู้บริหารธนาคารออมสินในเขตภาค 10 ควรตระหนักถึงความสำคัญของบรรยากาศการทำงาน และนำเอาข้อสังเกตที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และเป็นแนวทางในการเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบันที่มีความรุนแรง และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วซึ่งจะทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและช่วยเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสร้างผลกำไรที่ยั่งยืนในอนาคต

**คำสำคัญ :** บรรยากาศการทำงาน, ประสิทธิภาพการทำงาน, พนักงานธนาคารออมสิน

<sup>1</sup> นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>2,3</sup> อาจารย์, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>1</sup> Master's Student of Economics Program, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

<sup>2,3</sup> Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

## Abstract

The purpose of this research was to investigate the relationships between work climate and work efficiency of staffs of government savings bank in region 10. Questionnaire was used as the instrument of the research. Questionnaire is completely responded by 144 staffs of government savings bank in region 10 which has the respond rate of 57.14%. Statistics used for analyzing the collected data are t-test, F-test (ANOVA and MANOVA), multiple correlation analysis, simple regression analysis, and multiple regression analysis. Hypothesis of the research of work climate is correlated with work efficiency. Therefore, the executives of government savings bank in region 10 should give importance to work climate in order to encourage their employees commitment to their jobs, increase their activeness, and improve their work efficiency. The result of this research is a useful information base for strategic planning in order to improve the work climate for employees and a guideline for building job security and work efficiency which, in turn, will create a competitive advantage for the organization, enhance customers' satisfaction, and increase profitability in the future.

**Keywords:** Work Climate, Work Efficiency, Staffs of Government Savings Bank

## บทนำ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นผลมาจากการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ทำให้ทุกองค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ซึ่งทุกภาคส่วนได้มุ่งเน้นแข่งขันกันที่ความรวดเร็ว แม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์ เพื่อสร้างความได้เปรียบเป็นสำคัญ อีกทั้งคู่แข่งไม่ได้จำกัดเฉพาะภายในประเทศเท่านั้น แต่ยังรวมถึงคู่แข่งจากต่างประเทศที่มีทั้งเงินทุนและเทคโนโลยีที่ทันสมัยกว่า ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือภาคเอกชน จำเป็นต้องปรับปรุงแนวทางการบริหารงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ต้องส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ และให้ทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลกตลอดเวลา ซึ่งการบริหาร

งานที่บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ไม่เพียงแต่ต้องเกิดจากความพร้อมของปัจจัยหรือศักยภาพภายในองค์กรเท่านั้น ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้วย (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ นิตราพร เสมอใจ. 2549 : 30) ในการจัดการองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ผู้บริหารต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจและการดำเนินงานทั้งนั้น การที่ผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญและการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมย่อมก่อให้เกิดโอกาสที่จะวางแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ ได้ในอนาคต (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2550 : 68)

ธนาคารออมสิน (The Government Saving Bank) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่งของรัฐ มีการดำเนินธุรกิจการเงินทั้งเงินฝาก เงินลงทุน และเงินให้สินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ดี มีบทบาทในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมพัฒนาสังคมและชุมชนเพิ่มขึ้น สอดรับกับนโยบายรัฐบาล

และช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่อง ทำให้ต้องแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นทั้งของรัฐและเอกชน ซึ่งแต่ละสถาบันการเงินพยายามวางแผนกลยุทธ์และพัฒนาบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะระดับพนักงานปฏิบัติการถือว่ามีความสำคัญในการขับเคลื่อนต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายตามนโยบายขององค์กร และรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วต่อเนื่องตามกระแสสังคมโลก ไร้พรมแดนและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในอนาคต ดังนั้น เพื่อให้ธนาคารออมสินสามารถมีผลการดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพ และเพื่อให้สามารถเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน จึงได้กำหนดกลยุทธ์การบริหารงานซึ่งให้ความสำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรทุกตำแหน่ง ที่จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีได้(ธนาคารออมสิน. 2556 : เว็บไซต์)

บรรยากาศการทำงาน (Work Climate) เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานและความเป็นไปภายในองค์กรที่มีผลต่อความรู้สึกและความเข้าใจของสมาชิกในองค์กร ซึ่งมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับผู้บริหารและพนักงานในองค์กรโดยตรง และจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน หากพนักงานมีความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานภายในองค์กรหรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรจะทำให้เกิดความเชื่อมั่น มีความเต็มใจในการทำงาน และแสดงความรู้ ความสามารถออกมาอย่างเต็มที่ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง แต่หากพนักงานไม่พึงพอใจในบรรยากาศการทำงานภายในองค์กรหรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร จะส่งผลทำให้เกิดความไม่เต็มใจและไม่ทุ่มเทในการทำงาน ขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน (พสุ เดชะรินทร์. 2548 : 12) ทั้งนี้ทุกคนภายในองค์กรสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ ซึ่งบรรยากาศการทำงาน ประกอบด้วย ความ

ยืดหยุ่น (Provisionalism) ความเข้าใจ (Empathy) ความเปิดเผยจริงใจ (Spontaneity) และเน้นการปรึกษาหารือกัน (Problem Orientation) (พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2541 : 37-10) ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศในการทำงาน และสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เพราะบรรยากาศในการทำงานจะช่วยให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจ เอาใจใส่รับผิดชอบต่องานที่ตนเองรับผิดชอบและงานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

ประสิทธิภาพการทำงาน (Work Efficiency) เป็นผลของการปฏิบัติงานหรือความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้บรรลุได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ และตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานสามารถที่จะพิจารณาได้จากองค์ประกอบ 3 ด้าน ประกอบด้วย การทำงานที่มีคุณภาพ (Quality) งานเสร็จทันเวลา (Timeliness) และเกิดผลกำไร (Profit) (ไพบุลย์ ตั้งใจ. 2554 : 7) ซึ่งในแต่ละองค์การ การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นสิ่งสำคัญของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานต่าง ๆ ในองค์กรประสิทธิภาพการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ตั้งไว้ การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและบุคลากร ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรเอง (สมใจ ลักษณะ. 2546 : 215) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ และสามารถดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในองค์กรได้นานที่สุดเท่าที่จะ

นานได้ การบริหารงานขององค์กรจึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการบริหารบุคคลที่ดีด้วยจะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (สำนักงานคณะกรรมการการปฏิรูประบบราชการ. 2543 : 2)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตภาค 10 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าบรรยากาศการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสาขาในสังกัดธนาคารออมสินภาค 10 ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงเป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร ตลอดจนเป็นข้อมูลในการสร้างความมั่นคงในการทำงานและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลถึงศักยภาพและความสำเร็จ

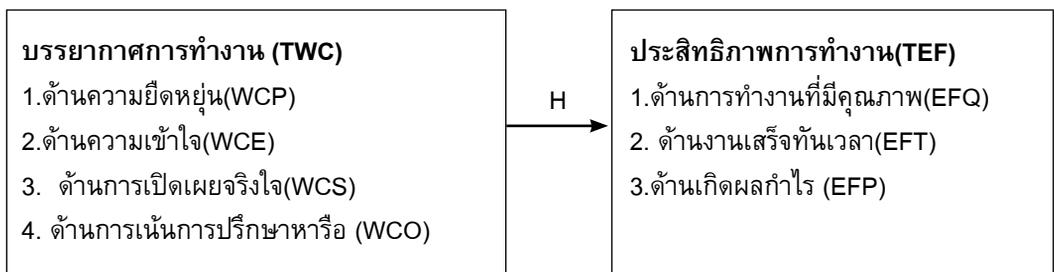
ในการดำเนินงานขององค์กรภายใต้สภาวะการแข่งขันที่มีอยู่ในปัจจุบัน

### วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตภาค 10
2. เพื่อทดสอบผลกระทบของบรรยากาศการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตภาค 10

### เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

1. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  
ในการวิจัยครั้งนี้ บรรยากาศการทำงานได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตภาค 10 จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



**รูปภาพประกอบ 1**

กรอบแนวคิดของบรรยากาศการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน

1. บรรยากาศการทำงาน (Work Climate) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเป็นไปภายในองค์กรที่มีผลต่อความรู้สึก และความเข้าใจของสมาชิกในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพของ

งาน และสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงาน มีลักษณะแตกต่างกันในแต่ละองค์กร สามารถสร้างขึ้นและปรับปรุงได้ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละองค์กร พรรณราย ทรรศนะประภา (2541: 37-40)

## ประกอบด้วย

1.1 ด้านความยืดหยุ่น (Provisionalism) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน ให้เรียนรู้หรือทดลองทำในสิ่งใหม่ ๆ และส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.2 ด้านความเข้าใจ (Empathy) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชายุบายทำความเข้าใจและรับฟังปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งยอมรับนับถือความรู้สึก และค่านิยมของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

1.3 ด้านความเปิดเผยจริงใจ (Spontaneity) หมายถึง การสื่อความหมายของผู้บังคับบัญชานั้นมีลักษณะจริงใจ ปราศจากแรงจูงใจอื่น ๆ ที่ซ่อนเร้น ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นออกมาได้อย่างอิสระ การได้รับการยอมรับ การเอาใจใส่ และความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา

1.4 ด้านการเน้นการปรึกษาหารือ (Problem Orientation) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่อธิบายปัญหามากกว่าที่จะให้ข้อสรุปของปัญหา เปิดโอกาสให้มีการอภิปรายเกี่ยวกับปัญหานั้น ๆ ร่วมกัน และไม่บังคับให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นด้วย และมีการประสานงานการร่วมมือในการปฏิบัติงาน การยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน การให้ความช่วยเหลือกัน มีความสามัคคีกันในองค์กร

2. ประสิทธิภาพการทำงาน (Work Efficiency) หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานหรือความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้บรรลุได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีวิธีการทำงานหรือนวัตกรรมที่ใหม่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ ไพบูลย์ ตั้งใจ (2554: 7) ประกอบด้วย

2.1 ด้านการทำงานที่มีคุณภาพ (Quality) หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย สมบูรณ์ครบถ้วนตรงตามที่กำหนดหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้

2.2 ด้านงานเสร็จทันเวลา (Timeliness) หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้

2.3 ด้านเกิดผลกำไร (Profit) หมายถึง การทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเต็มที่และคุ้มค่าที่สุด และทำให้องค์การมีผลกำไรหรือผลประกอบการตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

## 2. สมมุติฐานของการวิจัย

2.1 บรรยากาศการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตภาค 10

2.2 บรรยากาศการทำงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตภาค 10

## วิธีดำเนินงานวิจัย

### 1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนั้น ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินในเขตภาค 10 จำนวน 784 คน (ธนาคารออมสิน. 2556 : เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินในเขตภาค 10 จำนวน 252 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยจำแนกตามเขตและกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนโดยใช้ตารางการสุ่ม ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 252 ชุด ปรากฏว่ามีแบบสอบถามที่มีความ

สมบุรณ์ทั้งสิ้น 144 ชุด มีอัตราตอบกลับร้อยละ 57.14 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามอย่างน้อยอัตราร้อยละ 20 จึงเป็นที่ยอมรับได้

## 2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระได้แก่ บรรยากาศการทำงานสามารถจำแนกได้ 4 ด้าน รวม 17 ข้อ ดังนี้ 1) ด้านความยืดหยุ่น ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้พนักงานมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน ให้เรียนรู้หรือทดลองทำในสิ่งใหม่ ๆ 2) ด้านความเข้าใจ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการที่ผู้บริหารทำความเข้าใจรับฟังปัญหา รวมทั้งยอมรับนับถือความรู้สึกของพนักงาน 3) ด้านความเปิดเผยจริงใจ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการแสดงออกที่จริงใจ ปราศจากแรงจูงใจอื่น ๆ ของผู้บริหารต่อพนักงาน รวมไปถึงพนักงานได้รับการยอมรับ การเอาใจใส่ และความเป็นกันเองจากผู้บริหาร 4) ด้านการเน้นการปรึกษาหารือ ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้พนักงานมีการอภิปรายเกี่ยวกับปัญหา ร่วมกันมีการประสานงานการร่วมมือในการปฏิบัติงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน สามารถจำแนกได้ 3 ด้าน รวม 18 ข้อ ดังนี้ 1) ด้านการทำงานที่มีคุณภาพประกอบด้วย 7 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย สมบูรณ์ ครบถ้วนตรงตามที่กำหนดหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ 2) ด้านงานเสร็จทันเวลา ประกอบด้วย 6 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ 3) ด้านเกิดผลกำไร ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเต็มที่และคุ้มค่ามากที่สุด และทำให้องค์กรมีผลกำไร

หรือผลประกอบการตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

## 3. ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) โดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งบรรยากาศการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.590–0.775 ประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.570–0.737 และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งบรรยากาศการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.976–0.977 ส่วนประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.976–0.977

## 4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณทดสอบผลกระทบของบรรยากาศการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตภาค 10 ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$\text{สมการ Work Efficiency} = \beta_0 + \beta_1 \text{WCP} + \beta_2 \text{WCE} + \beta_3 \text{WCS} + \beta_4 \text{WCO} + \varepsilon$$

กำหนดให้

$\beta_0$  คือ ค่าคงที่ของสมการในรูปคะแนนดิบ

$\beta_1$ -  $\beta_4$  คือ ค่าน้ำหนักของตัวแปรพยากรณ์

$\varepsilon$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

WCP คือด้านความยืดหยุ่น

WCE คือด้านความเข้าใจ

WCS คือด้านความเปิดเผยจริงใจ

WCO คือ ด้านการเน้นการปรึกษาหารือ

## ผลของการวิจัยและการอภิปรายผล

**ตารางที่ 1** การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของบรรยากาศการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสินในเขตภาค 10

ตัวแปร	TEF	WCP	WCE	WCS	WCO	VIF
$\bar{X}$	4.09	3.94	3.96	3.98	3.94	
S.D.	0.50	0.62	0.67	0.64	0.68	
TEF	-	0.643*	0.614*	0.610*	0.529*	
WCP		-	0.762*	0.770*	0.603*	2.716
WCE			-	0.859*	0.764*	4.806
WCS				-	0.752*	4.754
WCO					-	2.629

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า

VIFs ของตัวแปร อิสระบรรยากาศการทำงาน มีค่าตั้งแต่ 2.629 – 4.806 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black.2006 : 585)

**ตารางที่ 2** การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสินในเขตภาค 10

บรรยากาศการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม(TEF)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	ถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.761	0.219	8.028	0.000*
ด้านความยืดหยุ่น (WCP)	0.314	0.084	3.722	0.000*
ด้านความเข้าใจ(WCE)	0.116	0.103	1.127	0.262
ด้านความเปิดเผยจริงใจ(WCS)	0.086	0.108	0.804	0.423
ด้านการเน้นการปรึกษาหารือ(WCO)	0.073	0.075	0.973	0.332

F = 29.536 P = 0.000 AdjR<sup>2</sup> = 0.444

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า บรรยากาศการทำงาน ด้านความยืดหยุ่นมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจาก หนาการณ์การเปิดโอกาสให้พนักงานมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน ให้เรียนรู้อะไรหรือทดลองทำในสิ่งใหม่ ๆ และส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งจากการยืดหยุ่นในการทำงานนี้ยังช่วยให้พนักงานมีการประสานงาน การร่วมมือในการปฏิบัติงาน การยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน การให้ความช่วยเหลือกัน มีความสามัคคีกันในองค์กรโดยการถ่ายทอดความรู้ด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถและมีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของ หนาการณ์สอดคล้องกับแนวคิดของ พลุ เดชะรินทร์ (2548 : 12) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานและความเป็นไปภายในองค์กรที่มีผลต่อความรู้สึกและความเข้าใจของสมาชิกในองค์กร ซึ่งมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับผู้บริหารและพนักงานในองค์กรโดยตรง และจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หากพนักงานมีความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานภายในองค์กรหรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรจะทำให้เกิดความเชื่อมั่น มีความเต็มใจในการทำงาน และแสดงความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง แต่หากพนักงานไม่พึงพอใจในบรรยากาศการทำงานภายในองค์กรหรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร จะทำให้เกิดความไม่เต็มใจและไม่ทุ่มเทในการทำงาน ขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา หันจรัส (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า บรรยากาศองค์กรที่มีการกระจายอำนาจ จะทำให้เพิ่มประสิทธิผลการทำงานและความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร จะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์กรที่ดี จะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศในองค์กรที่ดีและเหมาะสมแก่การทำงาน ได้แก่ การมีผู้บังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์กรมีขวัญและ

กำลังใจในการทำงานที่ดี รวมทั้งการที่องค์กรมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพทางสังคมและทางจิตใจดีเพียงพอที่จะสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้ ดังนั้นบรรยากาศองค์กรจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจำเป็นที่ผู้บริหารจะให้ความสำคัญและทำความเข้าใจและทำให้บรรยากาศองค์กรมีส่วนสร้างเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้วย ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศในการทำงานและสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เพราะบรรยากาศในการทำงานจะช่วยให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจ เอาใจใส่รับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมายและงานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต และประโยชน์ของการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาผลกระทบและความสัมพันธ์ของบรรยากาศการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอื่น ๆ หนาการณ์พาณิชย์อื่น ๆ หรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและแตกต่าง เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไปและนำไปใช้ในการบริหารองค์กร

### 2. ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย วางแผน การดำเนินงานที่จะสามารถตอบ

สนองความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าให้  
ได้มากที่สุด อันจะส่งผลต่อ การแข่งขันกับคู่แข่ง  
ได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

วางแผนพัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศการทำงาน  
ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับ  
พนักงานต่อไป

## สรุปผลการวิจัย

บรรยากาศการทำงาน ด้านความ  
ยืดหยุ่นมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อ  
ประสิทธิภาพ การทำงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน  
ที่ 1 ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปช่วยใน  
การวางกลยุทธ์เสริมสร้างบรรยากาศการทำงาน

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะกรรมการบัญชีและการ  
จัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่สนับสนุนงบประมาณ  
ในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้รวมทั้งผู้ที่มีส่วน  
เกี่ยวข้องที่ช่วยทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

## เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และฉัตรพร เสมอใจ. (2548). *การจัดการทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนาการออมสิน. (2556). *รายงานประจำปี 2554*. ค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2556, จาก <http://www.gsb.or.th/about/img/pdf/annual-report/Annual-Report-GSB-2554.pdf>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2541). *จิตวิทยาการบริหาร*. กรุงเทพฯ : กรูณา - จตุพร.
- พสุ เดชะรินทร์. (2548). *ทำอย่างไรให้พนักงานกระตือรือร้นในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : กรุงเทพธุรกิจ.
- ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักกอิทธิบาท ๔ กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สมใจ ลักษณะ. (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุกัญญา หันจรัส. (2550). *ผลกระทบของบรรยากาศองค์กรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. บธ.บ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. (2543). *การปฏิรูประบบราชการ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการปฏิรูประบบราชการ*. กรุงเทพฯ : ศรีเมืองการพิมพ์.
- Aaker, D.A., V. Kumer, and G.S. Day. (2001). *Marketing Research*. New York : John Wiley & Son.
- Black, K. (2006) *Business Statistics for Contemporary Decision Making*. 4<sup>th</sup> ed. USA John Wiley & Sons.