

ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษากสิกร บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป
Administrative Factors Affecting Work Efficiency of Kasikorn Bank's employees
: case study Kasikorn Business – Technology Group

ศศิปรียา วงศ์จันทา^{1*}

¹ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

* ผู้รับผิดชอบบทความ

Sasipreeya Wongchanta^{1*}

¹ Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand.

*Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษากสิกร บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป มีวัตถุประสงค์ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษากสิกร บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานธนาคารกสิกรไทย บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป จำนวน 350 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการด้านการบังคับบัญชา ($\bar{X}=4.18$) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาคือด้านการจัดองค์กร ($\bar{X}=4.12$) ด้านการประสานงานและด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=4.11$) และอันดับสุดท้ายด้านการวางแผน ($\bar{X}=3.99$) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ($\bar{X}=4.10$) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.07$) ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X}=4.00$) และอันดับสุดท้ายด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X}=3.99$) ปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยมากที่สุดด้านการประสานงาน (Beta= 0.196) รองลงมาคือด้านการควบคุม (Beta= 0.194) ด้านการจัดองค์กร (Beta= 0.178) ด้านการบังคับบัญชา (Beta= 0.132) และด้านการวางแผน (Beta= 0.099) ตามลำดับ

คำสำคัญ ปัจจัยทางการบริหาร, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, ธนาคารกสิกรไทย

Abstract

A study of administrative factors affecting work efficiency of Kasikorn Bank's employees : case study Kasikorn Business – Technology Group aim to study administrative factors affecting work efficiency of Kasikorn Bank's employees : case study Kasikorn Business – Technology Group using questionnaires as the research instrument. The sample population consisted of 350 employees of Kasikorn Business – Technology Group. The results found that the command management factor has the highest mean (\bar{X} = 4.18) followed by the organization aspect (\bar{X} = 4.12), the coordination aspect and the control aspect have the same average (\bar{X} = 4.11) and followed by planning (\bar{X} = 3.99). Efficiency in workload performance has the highest mean (\bar{X} = 4.10) followed by work time (\bar{X} = 4.07), work quality (\bar{X} = 4.00), and cost (\bar{X} = 3.99). Administrative factors affecting work efficiency of Kasikorn Bank's employees that most affect coordination (Beta = 0.196), followed by control (Beta = 0.194), organization (Beta = 0.178), command aspect (Beta = 0.132) and planning aspect (Beta = 0.099).

Keyword: Administrative Factors, Work Efficiency, Kasikorn Bank

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลงไปมากทั้งด้านระบบการทำงาน ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานในแต่ละปี การใช้ระบบประกันคุณภาพ ทำให้พนักงานได้รับสวัสดิการและผลตอบแทนที่น้อยลง ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร รวมถึงปัญหาอื่น ๆ ที่จะตามมา ซึ่งนำไปสู่ผลกระทบต่อความสำเร็จในหน่วยงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรสมัยใหม่จะมีความพร้อมในด้านการบริหารทรัพยากรบุคลากรในองค์กร โดยกำหนดเป้าหมายเพื่อพัฒนาองค์กรเพื่อผลงานที่เพิ่มมากขึ้นให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานด้วยจึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานที่ทำและในองค์กรได้ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการปฏิบัติงาน คือ บุคลากร หากองค์กรหรือหน่วยงานใดที่มีทรัพยากรบุคลากรที่มีความสามารถในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ย่อมทำให้องค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ ได้รับความก้าวหน้าในองค์กรหรือหน่วยงานได้มากที่สุด (สมคิด บางโม, 2545 น. 41)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ กล่าวคือ การที่องค์กรใดมีประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานสูงก็จะมีผลกำไรที่สูงตามไปด้วย ฉะนั้นผลการปฏิบัติงานหรือการสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือบรรลุดูม่งหมายตามเป้าหมายที่วางไว้จะต้องพิจารณาจากคุณภาพของงานและต้องมีคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือคาดหวังไว้ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในหลักการและมาตรฐาน และค่าใช้จ่ายต้องมีวิธีการบริหารให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดจะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (กันตยา เพิ่มผล 2547 น. 38) การดำเนินงานขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น และในการปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่ดีนั้นผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (อุทัย กนกวุฒิ พงศ์ 2547 น. 22)

ช่วงระยะเวลาที่ผ่านมานับเป็นช่วงเวลาที่สำคัญของวงการการเงินไทยหลังจากเรามีระบบพร้อมเพย์ที่ให้บริการโอนเงินได้อย่างรวดเร็วโดยไม่มีค่าธรรมเนียม เหตุการณ์โรค COVID-19 ระบาดก็กลายเป็นตัวเร่งให้ผู้คนหันมาทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางบริการธนาคารออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างไม่เคยมีมาก่อน แต่ก่อนหน้านี้อุปสรรคที่ทำให้คนจำนวนมากไม่ไว้วางใจบริการ โอนเงินมักจะเป็นปัญหาเสถียรภาพของระบบธนาคารที่ก่อนหน้านี้อุปสรรคไม่เสถียร โดยเฉพาะในช่วงสิ้นเดือนที่ปริมาณธุรกรรมสูงจนระบบรองรับไม่ไหวแต่ในช่วงปีที่ผ่านมา KBTG ผู้ดูแลโครงสร้างของธนาคารกสิกรไทยก็สามารถปรับปรุงระบบพื้นฐานจนมีเสถียรภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษาธนาคารกสิกร บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยกรณีศึกษาธนาคารกสิกร บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป

ขอบเขตของงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานธนาคารกสิกรไทยกรณีศึกษาธนาคารกสิกร บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป โดยผู้วิจัยเลือกใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เลือกระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตัวแปรที่ศึกษา

1. **ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)** คือ ปัจจัยการบริหารจัดการ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม (Henri Fayol 1916)

2. **ตัวแปรตาม (Dependent Variables)** คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปริมาณงาน คุณภาพ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่าย (Peterson and Plowman 1989)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษากสิกร บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเวลาตั้งแต่เดือน เมษายน 2567 ถึง มิถุนายน 2567 รวมเป็นระยะเวลา 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
2. เพื่อให้ทราบถึงการบริหารที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ หมายถึง การจัดการบุคคลให้ปฏิบัติงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยมีการกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการในด้านการประสานงานตามลำดับของโครงสร้างและตำแหน่งงานในองค์กรนั้น

โดยอาศัยปัจจัยในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล และด้านทรัพยากร เพื่อดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ขององค์กรนั้น ๆ

Henri Fayol (1916 อ้างถึงใน อัมพร ชำรงลักษณะ, 2553) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการ มีองค์ประกอบ 5 ปัจจัยหลักของทฤษฎีการบริหารจัดการที่เรียกว่า POCCC มีปัจจัยดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดแผนปฏิบัติการหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติงานไว้ตั้งแต่ต้นจนจบและครอบคลุมทุกกระบวนการเป็นแนวทางที่วางไว้สำหรับการทำงานในอนาคต การบริหารจัดการที่มีการคาดการณ์ล่วงหน้าจะถ่ายทอดออกมาเป็นแผนปฏิบัติการทำงาน และเป้าหมายที่จะต้องบรรลุสู่ความสำเร็จ

2. การจัดองค์กร (Organizing) เป็นการกำหนดตำแหน่งงาน ภาระ หน้าที่ และความรับผิดชอบ จำนวนคนที่ครอบคลุมในการทำงานที่ครบทุกกระบวนการ รวมไปถึงการจัดโครงสร้างตำแหน่งและโครงสร้างองค์กร เพื่อจัดลำดับการบริหารและสั่งการถ้าหากองค์กรมีการจัดการองค์กรที่เป็นระบบระเบียบมีการแบ่งงานชัดเจน ไม่ทับซ้อน มีหน้าที่ครบ มีปริมาณคนพอกับความต้องการที่ย่อมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและ โอกาสบรรลุผลสำเร็จที่สูง

3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) เป็นการจัดองค์กร และเป็นการจัด โครงสร้างการทำงาน จะทำให้เราเห็นสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน และเห็นลำดับความสำคัญ รวมไปถึงอำนาจ เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่นมีคนคอยควบคุม สั่งการ ดูแลพร้อม สอดส่องข้อดีในการมีอำนาจสั่งการก็คือช่วยให้เกิดการตัดสินใจอย่างทันท่วงที ผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจจะต้องสามารถวิเคราะห์ได้อย่างรอบคอบและตัดสินใจได้เฉียบขาด ว่องไว มีความรับผิดชอบในการตัดสินใจของตนเอง ผู้บังคับบัญชาที่ดีจะต้องมีความเข้าใจ เอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา และคอยให้กำลังใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาในยามที่เกิดวิกฤติ

4. การประสานงาน (Coordination) เป็นภาระหน้าที่ในการเชื่อมโยงงานในการปฏิบัติการทุกอย่างและกำลังคนที่หน่วยงานให้ทำงานเข้ากันได้กำกับให้มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน อำนาจให้เกิดการทำงานที่ราบรื่นเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่วางไว้ หากขาดการประสานงานที่ดีก็อาจจะทำให้เกิดความล้มเหลวได้ การประสานงานที่ดีนั้นจำเป็นจะต้องมีในทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคลต่อบุคคล หัวหน้างานต่อลูกน้อง แผนกต่อแผนก ไปจนถึงผู้บริหารต่อทุกหน่วยงานในองค์กรเช่นกัน

5. การควบคุม (Controlling) เป็นการกำกับการบริหารจัดการทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปตามแผนที่วางไว้ทั้งในเรื่องของกรอบเวลา มาตรฐานการปฏิบัติการ ขั้นตอนการทำงานและการประสานงานทุกฝ่ายให้เกิดความราบรื่น การควบคุม และยังรวมไปถึงการบริหารทรัพยากรที่เป็นวัตถุดิบ เครื่องจักร ผลผลิตที่ได้ และงบประมาณในการดำเนินงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่สุด

โดยการบริหารจัดการดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้องค์กรมีการทำงานอย่างเป็นระบบ และทำให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการทำงานอย่างเป็นระบบ แบ่งหน้าที่อย่างชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นแนวทางการทำงาน การปรับปรุง การจัดการประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล เพื่อผลตอบแทนที่สมเหตุสมผลตามโครงสร้างและเป้าหมายขององค์กรที่ได้มาตรฐานและการนำไปใช้ซึ่งเป็นที่ยอมรับ (ชัยยุทธ ช้างนะ, 2561) อีกทั้งยังเป็นการกระทำของบุคคลที่ปฏิบัติงานด้วยความพร้อม ความทุ่มเท ความสามารถของตนเอง ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ มีคุณภาพ มีความถูกต้อง และมีความรวดเร็วงานเสร็จทันตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เป็นไปตามโครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอย่างจำกัดก็จะส่งผลทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุตามเป้าหมาย (พรณิดา คำนา, 2562)

แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับ 1.คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า พึงพอใจกับผลของการทำงาน ความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว 2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ 3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย 4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (1989 อ้างถึงใน อุทสัน วีระศักดิ์การณย์, 2556) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทยดำเนินธุรกิจโดยการนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อมมาเป็นหลักการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดนวัตกรรมเชิงธุรกิจที่สามารถอำนวยความสะดวกสูงสุดให้แก่ผู้ที่มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ธนาคารกสิกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท โดยมีสาขาสำนักงานใหญ่ในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก ตลอดหลายทศวรรษที่ผ่านมาธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรและผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศ ภายใต้คำขวัญ “บริการทุกระดับประทับใจ

วิสัยทัศน์และจุดมุ่งหมายธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงผ่านการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ เพื่อส่งมอบบริการทางการเงินที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล และสร้างความยั่งยืนแก่ผู้ที่มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยธนาคารได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน
2. ผู้วิจัยดำเนินการขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกสิกร บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป จำนวน 350 คน
3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามผ่าน google form จากนั้นขอความร่วมมือกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน ในการกรอกแบบสอบถาม
4. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาจัดทำและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของการตอบแบบสอบถามแล้วจึงนำแบบสอบถามไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Satandard deviation)
2. ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

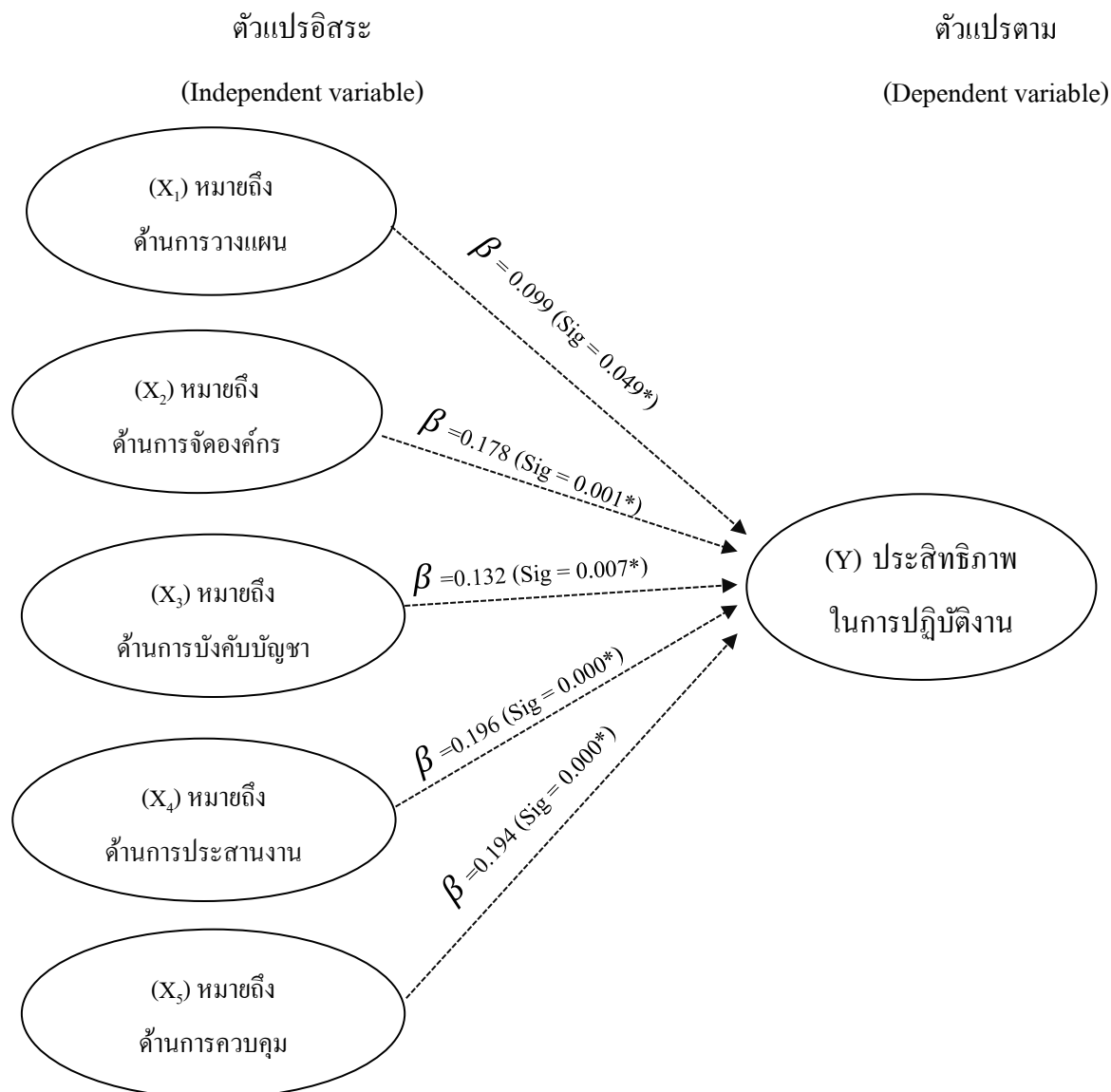
ผลการวิจัย

1. พนักงานธนาคารกสิกร บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ปส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.57 รองลงมาคือพนักงานเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.86 มีอายุส่วนใหญ่ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.8 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 62.57 รองลงมาคือมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 34.86 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.57 รองลงมาปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 12.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ 30,001 - 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.43 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.71 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 - 90,000 บาท ในด้านของระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5 ปี รองลงมาพนักงานมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.43

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน คือ อันดับ 1 ด้านการบังคับบัญชา (\bar{X} = 4.18, S.D = 0.572) อันดับ 2 ด้านการจัดองค์กร (\bar{X} = 4.12, S.D = 0.427) อันดับ 3 ด้านการประสานงานและด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (\bar{X} = 4.11, S.D = 0.409) และอันดับสุดท้ายด้านการวางแผน (\bar{X} = 3.99, S.D = 0.405)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ อันดับ 1 ด้านปริมาณงาน (\bar{X} = 4.10, S.D = 0.466) อันดับ 2 ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน (\bar{X} = 4.07, S.D = 0.459) อันดับ 3 ด้านคุณภาพของงาน (\bar{X} = 4.00, S.D = 0.508) และอันดับสุดท้ายด้านค่าใช้จ่าย (\bar{X} = 3.99, S.D = 0.495)

4. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรปัจจัยการบริหารจัดการด้านการประสานงานมีค่าอิทธิพลมากที่สุด (Beta = 0.196) รองลงมา คือ ด้านการควบคุม (Beta = 0.194) ด้านการจัดองค์กร (Beta = 0.178) ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ (Beta = 0.132) และด้านการวางแผน (Beta = 0.099) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถสร้าง Model ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ดังนี้



อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษากสิกร บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากการศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษากสิกร บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป พบว่า ปัจจัยด้านการประสานงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านการควบคุม ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชาสั่งการและปัจจัยด้านการวางแผน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการประสานงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีค่า (Beta = 0.178) ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษา กสิกร บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีการนำวิธีการประสานงานที่ชัดเจนมาใช้ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งธนาคารมีการเชื่อมโยง ประสานงาน แจ่มแจ้ง โยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน พร้อมทั้งสร้างทัศนคติที่ดี และกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นและสร้างความเข้าใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือกันปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้น การประสานงานที่ดีย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีตามมาด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนม พรหมมิตร์ณะ, อนันต์ธรรมชาลย์, เกียรติชัย วีระญาณนท์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการภาคอุตสาหกรรมของไทย ผลการศึกษาพบว่าการประสานงานและการควบคุมสามารถร่วมพยากรณ์ระดับประสิทธิภาพการจัดการภาคอุตสาหกรรมของไทยได้ร้อยละ 87.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการจัดการภาคอุตสาหกรรมของไทยจะต้องมีองค์ประกอบการจัดการด้านการจัดองค์กรด้านการประสานงาน และด้านการควบคุมเป็นตัวขับเคลื่อนเพิ่มประสิทธิภาพให้ประสบผลสำเร็จ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตนและคณะ (2545 อ้างถึงใน สาคร สุขศรีวงศ์, 2550) อธิบายว่าการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นให้บรรลุเป้าหมายองค์การซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการใช้ความพยายามของผู้จัดการที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง

ด้านการควบคุม พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้กำหนดให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดและต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ มีการวางรูปแบบควบคุมการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน ซึ่งในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบนั้นจะช่วยให้หัวหน้าฝ่ายสามารถควบคุมการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง จากผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านการควบคุมสูงก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษา กสิกร บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป สูงตามไปด้วยในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตนและคณะ (2545 อ้างถึงใน สาคร สุขศรีวงศ์, 2550) อธิบายว่า การควบคุมเป็นการติดตามผลการทำงาน การวัดผลการทำงานและดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการซึ่งการควบคุมประกอบด้วย 1) การกำหนดมาตรฐาน 2) การเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน 3) การแก้ไขความบกพร่อง 4) การทบทวนและปรับวิธีการควบคุมเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด 5) การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการควบคุมเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

ด้านการจัดองค์กร พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีการจัดการองค์กร โดยการจัดโครงสร้างการบริหารไว้อย่างชัดเจน จัดแบ่งกลุ่มงานตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ งานของพนักงาน ซึ่งจัดให้พนักงานได้ปฏิบัติงานตรงตามความถนัด ความรู้ และความสามารถ ซึ่งเมื่อการจัดการองค์กรมีความชัดเจน พนักงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ยิ่งปัจจัยด้านการจัดองค์กรสูงก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย วิทยาลัยศึกษาศาสตร์ บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป สูงตามไปด้วยซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Henri Fayol (1916) อธิบายว่าการจัดองค์กร (Organizing) เป็นการกำหนด ตำแหน่งงาน ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบ จำนวนคนที่ครอบคลุมในการทำงานที่ครบทุก กระบวนการ รวมไปถึงการจัด โครงสร้างตำแหน่งและ โครงสร้างองค์กร เพื่อจัดลำดับการบริหาร และสั่งการถ้าหากองค์กรมีการจัดการองค์กรที่เป็นระบบระเบียบมีการแบ่งงานชัดเจน ไม่ทับซ้อน มีหน้าที่ครบ มีปริมาณคนพอกับความต้องการก็ย่อมทำให้บรรลุผลสำเร็จที่สูง อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ นิทสัน สิริ โชติรัตน์ (2560 อ้างถึงใน ฉันทนภัก พุฒซ้อน, 2561) อธิบายว่าองค์กรต้องมี นโยบายในการดำเนินงานที่ดีมีคุณธรรม จริยธรรม และเมตตาธรรมเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานเลือก ที่จะผูกพันกับองค์กร นอกจากนี้องค์กรต้องมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีหรือ อยู่ในระดับเทียบเท่า เพื่อให้อยู่ในระดับที่ไม่ต่ำกว่ามาตรฐาน

ด้านการบังคับบัญชา พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าธนาคารได้มีการจัดแบ่งสายงาน การบังคับบัญชาตาม โครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน และได้มอบอำนาจหน้าที่ควบคุมสั่ง การลดหลั่นกันไปตามสายการบังคับบัญชาซึ่งจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพตามมาด้วย จาก ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ยิ่งปัจจัยด้านการบังคับบัญชาสูงก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย วิทยาลัยศึกษาศาสตร์ บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป สูงตาม ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางนิตา ประพฤติธรรม (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มี ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ผลการศึกษาพบว่า การที่องค์กรมีนโยบายและการบริหารที่เป็นธรรมและมีการพัฒนา บุคลากรที่เหมาะสมกับภาระงานหลักและความจำเป็นของหน่วยงานตลอดจนการจัดให้มีอุปกรณ์ที่ จำเป็นในการทำงานอย่างครบถ้วนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้มากขึ้น ซึ่งกล่าว ได้ว่าเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

ด้านการวางแผน พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้มีการวางแผนงาน อย่างเป็นระบบ โดยอาจจะมีการกำหนดแผนงานออกเป็นระยะต่างๆ เช่น ระยะเร่งด่วน, ระยะกลาง , และระยะยาว เป็นต้น โดยมีการทบทวนแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีการประเมินผลลัพธ์ ที่ได้รับจากการดำเนินงาน และมีการจัดตั้งหน่วยงาน/แผนก ที่รับผิดชอบแผนงานอย่างเป็นระบบ

จากผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ยิ่งปัจจัยด้านการวางแผนสูงก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษากสิกร บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป สูงตามไปด้วยในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peter Drucker (1909-2005 อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน,2553) อธิบายว่าการวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดหน้าที่การทำงานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การให้สำเร็จตามแผนที่วางไว้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Gulick and Urwic (1937 อ้างถึงใน กำจร อ่อนคำ,2559) อธิบายว่าการวางแผนเป็นการกำหนดเป้าหมายขององค์กรในอนาคตว่าต้องทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อะไรและจะดำเนินการอย่างไร เป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติหรือเป็นการวางแผนโครงการกิจกรรม และแผนงานเพื่อให้ดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษากสิกร บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1.1 ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการประสานงาน ผู้บริหารควรรักษาระบบเชื่อมโยงในการประสานงานรวมถึงการแจ้งนโยบายต่าง ๆ ให้พนักงานทราบอย่างต่อเนื่อง และชัดเจนเพื่อเป็นการสร้างการรับรู้ให้กับพนักงานได้ดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการควบคุม ผู้บริหารควรเข้มงวดในการควบคุมการดำเนินงานของพนักงานในทุกฝ่าย เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปตามแผนที่วางไว้ทั้งในเรื่องของระยะเวลา มาตรฐานการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน

1.3 ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการจัดองค์กร ผู้บริหารควรมีการมอบหมายงานให้กับพนักงานอย่างชัดเจน และถูกต้องตามตำแหน่งงานทักษะความสามารถของพนักงาน ทั้งนี้ไม่ควรมอบหมายงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน เนื่องจากจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลงได้

1.4 ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการบังคับบัญชา ผู้บริหารควรให้ความเท่าเทียมกับพนักงานทุกฝ่ายและทุกตำแหน่งหน้าที่ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น และความรู้สึกรักพึงพอใจให้กับพนักงาน ซึ่งนำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่เต็มศักยภาพมากขึ้น

1.5 ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ผู้บริหารควรมีการทบทวนแผนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งพัฒนาและปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในของพนักงานธนาคารกสิกรไทย บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป เกี่ยวกับนโยบายการบริหารจัดการขององค์กร เพื่อนำผลการวิจัยไปให้ประกอบการวางแผนและพัฒนานโยบายด้านการบริหารจัดการ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับพนักงานซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร

2.2 การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อได้ผลการศึกษาที่เป็นข้อมูลเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์พนักงานและเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม เพื่อให้ผลการวิจัยมีความละเอียดมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กันตยา เพิ่มผล.(2547). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชลิดา ทิพย์มงคล. (2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ซุปเปอร์ วอเตอร์ จำกัด*. [ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัชชา ใจตรง. (2566). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้)*. [ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต] สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- หัตเทพ ไตรราช. (2565). *แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักบริหารกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม*. [ปริญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- หัตเทพ ทวีไทย. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโรงเรียนที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเทศบาลนครนครปฐม. วารสารการบริหารปกครอง โครงการจัดตั้งภาควิชาการจัดการและการบัญชี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน, 10(2), 73-87.*

ธนาคารกสิกรไทย, (2565). *โครงสร้างและประวัติของธนาคาร*.

<https://www.kasikornbank.com/th/about/information/pages/company-background.aspx>

ชนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. [ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ชญญรัตน์ สาลีกา. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ*. [เงินกองทุนส่งเสริมงานวิจัย]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

นิตา ประพตติธรรม. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน*. สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน.

ปัทมพร พรหมทอง. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการปกครองจังหวัดสกลนคร*. [ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ประภาพรณ รักเลี้ยง. (2556). *หลักทฤษฎีและปฏิบัติการบริหารการศึกษา*. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

พิทยา บวรวัฒนา. (2556). *รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวความคิดการศึกษา (ค.ศ.1887- ค.ศ.1970)*. กรุงเทพมหานคร มหาววิทยาลัย

พนม พรหมมิตินะ. (2565). *ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการกาดอุตสาหกรรมของไทย*. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.

ภารดา สวัสดิ์กรรณ. (2564). *ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด*. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

เมธี ไพโรชิต. (2556). *การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท สุธานี จำกัด*. [ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

เรืองฤทธิ์ มหามนตรี. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี*. [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิภาลักษณ์ คุณแสงทอง. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. [ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สาวิตรา สุวรรณ. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต] สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- สุณา อิศสาหค. (2555). *ทักษะการบริหาร*. ทักษะการบริหาร -GotoKnow.
- สมคิด บางโม. (2545). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์
- หทัยชนก ศรีตะลา. (2566). *กรณีศึกษากลุ่มลักษณะของผู้นำ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในสายงานบัญชีและการเงิน เจเนอเรชั่นวาย*. [ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต]. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อทิตี เฟ่งพิโรจ. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา*. [ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต] สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อาทิตย์ ศรีตะบุตร. (2567). *การจัดการองค์กรและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย*. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 1(1), 29-39.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- อุทัย กนกวุฒิพงศ์.(2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวากรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต] สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- Fayol, H. (1916). *General and Industrial Management*. Institute of Electrical and Electronics Engineering, Paris.
- HREX.asia, (2565). *ทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC และหลักการจัดการองค์กรสู่ความสำเร็จตามแนวคิดของ Henri Fayol*. ทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCCและหลักการจัดการองค์กรสู่ความสำเร็จตามแนวคิดของ Henri Fayol | HREX.asia (hmnote.asia)
- IOK2U.COM, (2562). *BA Theory แนวคิดและทฤษฎี Peter Drucker's ทฤษฎีการบริหารจัดการของ Peter Drucker(Process of Management)*. BA Theory แนวคิดและทฤษฎี Peter Drucker's ทฤษฎีการบริหารจัดการของ Peter Drucker (Process of Management) - iok2u.com
- Peterson,E.andPlowman,E.G.(1989). *Businessorganizationandmanagement*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Techsauce knowledge sharing platform, (2567). *จำนวนพนักงาน KBTG*.
<https://techsauce.co/tech-and-biz/kbtg-vision-2024-ai-ecosystem>