

# ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทภายหลังการรวมกิจการ

## Satisfaction and Work Performance of Employees After the merger

วรินทร์ จงมีสุข<sup>1</sup> ธนธัส ทัพมงคล<sup>2</sup> และสุกฤษฎี ลิ้มโพธิ์ทอง<sup>3</sup>

(WarinChongmeesuk, Thanatas Tupmongkol and Sugris Limphothong)

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ภายหลังการรวมกิจการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มการเงิน ภายหลังการรวมกิจการ ซึ่งผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทจำนวนทั้งสิ้น 331 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.939 โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ จากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

จากข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้วิจัยพบว่าพนักงานบริษัทส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับความเห็นด้านการประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทกลุ่มการเงิน ภายหลังการรวมกิจการในภาพรวมมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านนโยบายการบริหาร (X6) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (X11) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า (X 4) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X8) และด้านการได้รับการยอมรับ (X5) ซึ่งจากการวิเคราะห์อิทธิพลของบุคลากรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มการเงินภายหลังการควบรวมกิจการ สามารถเขียนในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Bata) = (Y) 1.138+.201 (X6)+.155 (X11)+.106 (X4)+.142 (X8) + .087 (X5)

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 10300

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, Thailand 10300

2 ดร. อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 10300

Dr. Lecturer Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, Thailand 10300

3 ดร.อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ 10110

Dr. Lecturer Faculty of Business Administration, Bangkok University, Thailand. 10110

Corresponding author : warinamond@hotmail.com

## ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the influence of job satisfaction concerning the work performance of a financial group after the merger. The samples used in the study were 331 who were asked to provide data through a questionnaire. Its reliability regarding the Alpha value was .939 and the analysis of the respondents' data frequency and percentage, mean, and standard deviation were applied. The hypothesis was tested by using Stepwise multiple regression analysis.

The results found that the employees' work motivation in the overall staff was very high as well as their performance appraisals. of employees, financial group companies. After the merger in the overall, the job satisfaction on the policy and administration (X6), leadership (X11), opportunities and advancement (X4), relationships with colleagues (X8), and personnel acceptance (X5) could be written as raw score (B) and standard score (Bata) of the multiple regression equation. This can be used to predict the satisfaction of the personnel performance having been influenced after the merger. The predictive equation selected as the following raw score. = (Y) 1.138+.201 (X6)+.155 (X11)+.106 (X4)+.142 (X8) + .087 (X5)

**Keywords:** Job Satisfaction, Performance Satisfaction

**Article history:** Received 2 February 2019

Revised 4 March 2019

Accepted 6 March 2019

## 1. บทนำ

แนวคิดการพัฒนาองค์กรในอดีตมีความเชื่อว่าการที่คนมีความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลทำให้สามารถดึงเอาความรู้ความสามารถที่ได้ฝึกฝนมาพัฒนาสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรและเป็นพลังที่จะสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ถึงแม้ว่าองค์กรจะได้มีระบบการสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีคุณภาพจนได้คนเก่งที่มีความรู้ความสามารถสูงตรงตามตำแหน่งเข้ามาทำงานในองค์กรแต่หากบุคคลนั้นขาดความพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ไม่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้ตามความคาดหวัง ซึ่งการจัดการองค์กรสมัยใหม่ผู้บริหารต้องเผชิญกับสภาวะการณ์การแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ทั้งภายในและต่างประเทศ ดังนั้น องค์กรส่วนใหญ่จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดทางการบริหารตลอดเวลาเพื่อให้ทันกับสภาวะการแข่งขันดังกล่าว ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่มีความสำคัญและเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ จึงถือได้ว่าเป็นเสมือนการลงทุนที่ต้องได้ประโยชน์คุ้มค่ามากที่สุดโดยมุ่งเน้นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น การรับบุคลากร การอำนวยการรักษา และการดูแลให้บุคลากรที่ต้องออกจากองค์กรสามารถดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสมในสังคม (ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. 2557: 37) ดังนั้น หน้าที่ขององค์กรที่จะต้องบริหารงานบุคลากรทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยที่ความพึงพอใจนี้จะส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยเฉพาะองค์กรเอกชนที่กำลังเติบโตและมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในปัจจุบันความพึงพอใจในการทำงานสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกในองค์กรได้

เมื่อย้อนหลัง บริษัทในกลุ่มการเงินหลายบริษัท ได้มีการรวมกิจการกัน เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการประกอบการ และเพื่อความมีเสถียรภาพในการดำเนินกิจการ ซึ่ง ตามทฤษฎี ภายหลังจากควบรวมกิจการก็จะเกิดความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขนาดสินทรัพย์ใหญ่ขึ้น รายได้เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายลดลง จากการปรับลดพนักงานที่ทำงานซ้ำซ้อน ระบบงานที่เป็นงานหลังบ้านทั้งหมด (Back Office) เหลือเพียง 1 เดียว ปิดสาขาที่ใกล้กัน ทำให้บริษัทในกลุ่มการเงินมีฐานะการเงินเข้มแข็ง ขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น แต่เมื่อดำเนินการรวมกิจการสำเร็จ ก็เกิดผลกระทบตามมา ไม่ว่าจะเป็นปัญหา ตั้งแต่พนักงานทะเลาะกัน มีตำแหน่งงานซ้ำซ้อน ปลดพนักงานไม่ได้ ต้นทุนพนักงานตามทฤษฎีต้องลด ก็ไม่ได้ลดลง แถมหลังควบรวมกิจการ ลูกค้าเงินฝาก สิ้นเชื่อดีย้ายหนี เพราะพนักงานมัวแต่ทะเลาะกัน ไม่ดูแลลูกค้า รายได้หดหาย กว่าจะประคองตัว แก้ไขปัญหาภายในที่เกิดขึ้นได้ ต้องใช้เวลานาน อีกปัญหาหนึ่งที่สำคัญคือ การนำองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่ต่างกันมารวมกัน จึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่พนักงานจะต้องปรับสภาพ และผู้นำองค์กรที่ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ก็จะยิ่งทำให้องค์กรที่ประสบปัญหาอยู่แล้วไม่สามารถประคองตัวในสภาวะเศรษฐกิจผันผวนนี้ไปได้

เหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาถึง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กลุ่มการเงิน ภายหลังจากการรวมกิจการ” ว่ามีปัจจัยอะไรที่เป็นอิทธิพลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ประโยชน์

ที่ได้รับจากการวิจัยนี้ จะนำไปสู่ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทกลุ่มการเงินดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทกลุ่มการเงินภายหลังการรวมกิจการ

## 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นภารัตน์ สุขสนอง (2552) เสนอว่า ประสิทธิภาพที่ดีจะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น รูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงานสามารถนำมาพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สามารถรองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

ในขณะที่ Peterson & Plowman (1953 อ้างถึงใน พิชญา แก้วสระแสน และไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ 2560) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 5 ประการ คือ ต้นทุน คุณภาพปริมาณเวลาและวิธีการในการผลิต ทั้งนี้กระบวนการต่างๆ จะสามารถดำเนินไปได้ต้องประกอบไปด้วยปัจจัยในการบริหารงาน ได้แก่ คน (Man) เงินทุน (Money) วัสดุหรือวัตถุดิบ (Material) วิธีปฏิบัติงาน (Method) ซึ่งทรัพยากรคนถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะองค์กรจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความคิด ทักษะและความสามารถของคน ในทุก ๆ กิจกรรม ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทรัพยากรคนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการบริหารงานและประสบความสำเร็จได้

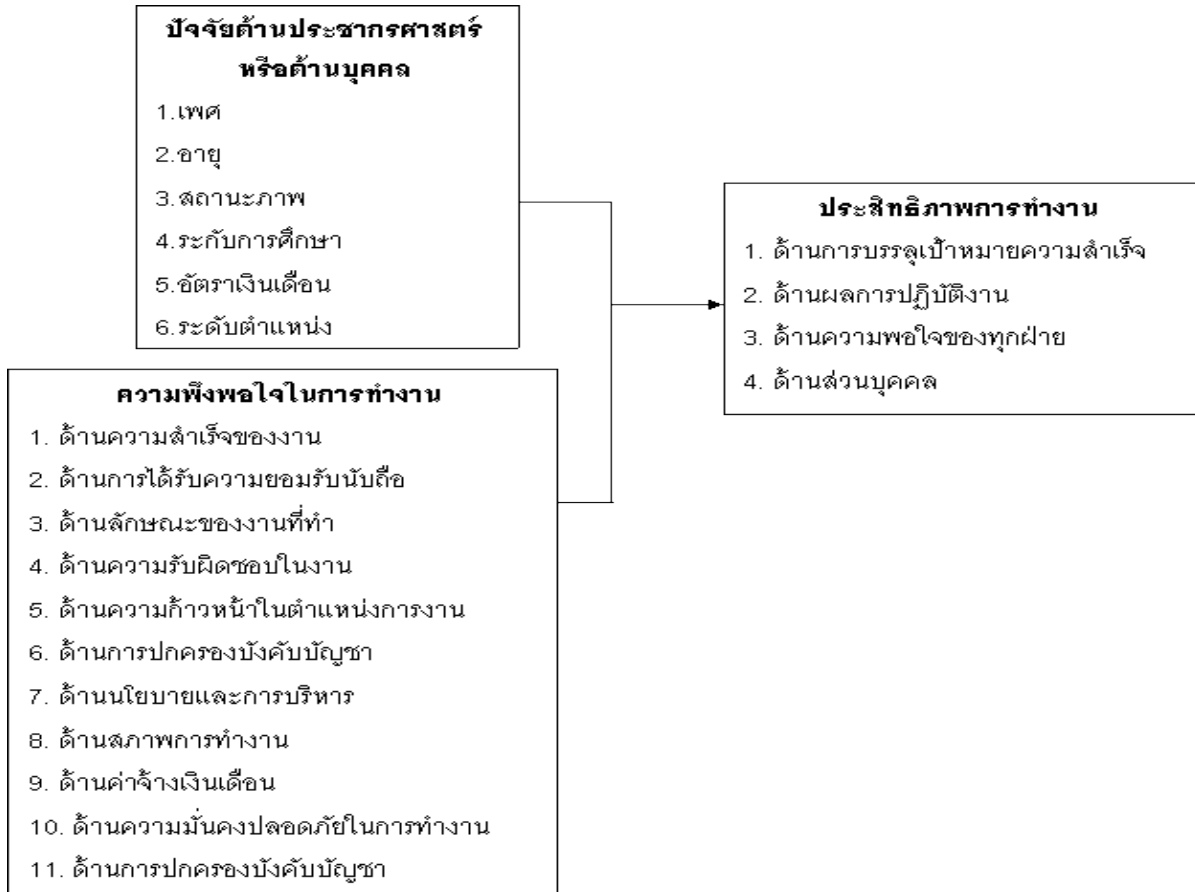
### 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ณัฐพล ธีรขาว (2552) เสนอว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอันเป็นสิ่งจูงใจที่องค์กรนั้นมีอยู่ ถ้าองค์กรใดมีปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจในมากย่อมสร้างความพึงพอใจในการทำงานมาก หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ จะมีมากหรือน้อยจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน

พิชญา หอมหวล และ ธีระวัฒน์ จันทิก. (2561) เสนอว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะช่วยตอบสนองความต้องการของบุคลากร วางแผนการกำหนดนโยบายบริหารงานบุคคล และเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

## กรอบแนวความคิด

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ภายหลักรวมกิจการ” ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานและรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้ ดังในแผนภาพที่ 1 ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### 3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มการเงิน ภายหลักรวมกิจการ” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) ซึ่งผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอรายงานในรูปแบบตารางประกอบความเรียงโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะประชากร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการตรวจสอบให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่านทำการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์เพื่อหาความตรงเชิงเนื้อหา นอกจากนี้ยังได้ทำการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง (n =40) และข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (n =40) ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อความทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่า (Corrected Item–Total Correlation) ของตัวแปรทุกตัวมีค่าความเที่ยงมากกว่า .70 (Alpha = 0.939)

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิจัยครั้งนี้ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ (Frequency & Percentage) ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กลุ่มการเงิน ภายหลังการรวมกิจการ” และสถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม ในการทดสอบสมมติฐาน

#### 4. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า พนักงานบริษัทกลุ่มการเงินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.5 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ ระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.0 เป็นพนักงานระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.8 มีรายได้ 15,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.8

การวิเคราะห์เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทกลุ่มการเงินภายหลังการรวมกิจการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานด้านความสำเร็จด้านความรับผิดชอบด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยอมรับด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมากส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานบริษัทกลุ่มการเงินภายหลังการรวมกิจการพบว่า ด้านความมั่นคงในอาชีพด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการด้านการปกครองบังคับบัญชาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย โดยผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจ (X) ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน (X1) ด้านความสำเร็จ (X2) ด้านความรับผิดชอบ (X3) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า (X 4) ด้านการได้รับการยอมรับ (X5) ด้านนโยบายและการบริหาร (X6) ด้านความมั่นคงในอาชีพ (X7) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X8) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X9) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (X10) และด้านการปกครองบังคับบัญชา (X11) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภายหลังการควบรวม(Y)ซึ่งประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน (Y1) ประสิทธิภาพการทำงานของท่านได้รับการประเมินผลงานในระดับดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนการรวมกิจการ(Y2) การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถ

ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องประหยัดในด้านเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี (Y3) และพบข้อผิดพลาดน้อยลงเมื่อเทียบกับก่อนการรวมกิจการ

ตารางการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มการเงิน ภายหลังจากการควรวรวม ที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธีขั้นตอน (Stepwise Regression) ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Bata) ของสมการถดถอยพหุคูณ

**ตารางที่ 1** อิทธิพลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กลุ่มการเงิน ภายหลังจากการรวมกิจการ

Model	B	SE.	Beta	t	Sig
(Constant)	1.138	.194		5.860	.000
ด้านนโยบายและการบริหาร (X6)	.201	.051	.206	3.969	.000
ด้านการปกครองบังคับบัญชา (X11)	.155	.044	.179	3.548	.000
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า (X4)	.106	.047	.131	2.280	.023
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X8)	.142	.047	.146	3.058	.002
ด้านการได้รับการยอมรับ (X5)	.087	.037	.124	2.334	.020
R = .338      R <sup>2</sup> = .330      F= 40.299      Sig. = 000					

ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร (X6) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (X11) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า (X 4) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X8) และด้านการได้รับการยอมรับ (X5) ของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายหลังจากการควรวรวมสามารถเขียนในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Bata) ของสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้ทำนายความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทภายหลังจากการรวมกิจการที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธีขั้นตอน (Stepwise Regression) ได้สมการทำนายในรูปคะแนนดิบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

$$(Y) = 1.138 + .201 (X6) + .155 (X11) + .106 (X4) + .142 (X8) + .087 (X5)$$

## 5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุปและอภิปรายผล

การวิเคราะห์สมมติฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มการเงิน ภายหลังจากการควรวรวม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายหลังจากการควรวรวม โดยผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย

และการบริหาร (X6) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (X11) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า (X 4) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X8) และด้านการได้รับการยอมรับ (X5) ของบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายหลังการควมรวม ซึ่งประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน (Y1) ประสิทธิภาพการทำงานของท่านได้รับการประเมินผลงานในระดับดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนการรวมกิจการประสิทธิภาพการทำงาน ท่านได้รับการประเมินผลงานในระดับดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนการรวมกิจการเข้ากับธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) (Y2) การปฏิบัติงานของท่านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องประหยัดในด้านเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี (Y3) และพบข้อผิดพลาดน้อยลงเมื่อเทียบกับก่อนการรวมกิจการ (Y4) พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ในช่วง 0.132 – 0.471 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานดา คำมาก (2555) ซึ่งศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผลที่ได้ทำให้ทราบว่า หากองค์กรในกลุ่มการเงิน ภายหลังการควมรวมกิจการ ควรมีการกำหนดนโยบายการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา โอกาสและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการได้รับการยอมรับที่ดี และควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของท่านได้รับ จึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

## 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มการเงินภายหลังการรวมกิจการ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ และสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทกลุ่มการเงินภายหลังการรวมกิจการพบว่า นโยบายการบริหารงานของผู้บริหารเกี่ยวกับเงินเดือนค่าจ้างเป็นปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด แต่ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกรักองค์กรและอยากที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่

2. ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานส่วนใหญ่มีผลในระดับต่ำ ซึ่งอาจเป็นผลมากจากการควมรวมดังกล่าวส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกไม่พึงพอใจอยู่ก่อนแล้ว ประกอบกับการรวมกิจการเป็นช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อที่ทำให้พนักงานบางคนต้องปฏิบัติงานที่หนักขึ้น แต่ระดับความสำเร็จของงานไม่สูงมากนัก ทำให้พนักงานไม่พึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ ผลจึงออกมาต่ำ องค์กรจึงควรมีการสร้างแรงจูงใจเสริม เช่น มีการให้รางวัลตอบแทนความขยัน และพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

3. องค์กรควรมีการสร้างเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่า แม้การรวบรวมกิจการจะเกิดขึ้นแต่พนักงานในองค์กรจะมีความมั่นคงในสายงาน มีสภาพการทำงานที่ดี และมีสวัสดิการซึ่งเป็นที่ยังพอใจเพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กร

### 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยดังกล่าวศึกษาเฉพาะปัจจัยด้านการสร้างใจเป็นตัวแปรเหตุ ผู้ที่สนใจอาจจะทำการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. งานวิจัยดังกล่าวเน้นแต่การทำวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ที่สนใจอาจจะต่อยอดด้วยการทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อนำผลที่ได้มาบูรณาการในการหาคำตอบ

### เอกสารอ้างอิง

- กานดา คำมาก. (2555). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา. คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2557). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐพล ธีรขาว. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด .การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นภารัตน์ สุขสนอง. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคฮิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานที่ 1.การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พิชญา แก้วสระแสน และไพบุลย์ อารารุ่งโรจน์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*.10 (1).1042-1057.
- พิชญา หอมหวล และ ธีระวัฒน์ จันทิก. (2561). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*.38 (5). 80-98. DOI: <https://doi.org/10.14456/sujthai.2018.45>