

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8

Relationship between corporate management attitudes and performance of employees
of Government Savings Bank Region 8

วฐู สอนสังข์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินภาค 8 จำนวน 272 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนที่ 15,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่สังกัดอยู่ในแผนกประจำสาขาของธนาคาร โดยมีระยะเวลาในการทำงานภายในองค์กร 5 – 10 ปี ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารจัดการในระดับมากที่สุด โดยด้านการวางแผน (Planning) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการควบคุมงาน (Controlling) ในส่วนของประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารออมสินภาค 8 มีระดับมากที่สุด โดยด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน เมื่อมีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านเพศ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงานภายในองค์กร และพื้นที่ปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน of พนักงานธนาคารออมสินภาค 8 ที่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารออมสินเขต 8 ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับสูง ในทิศทางบวก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคำสั่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน และด้านการจัดการ ในทิศทางบวกทุกด้าน

คำสำคัญ : พนักงานธนาคารออมสิน , ทัศนคติ , ประสิทธิภาพการทำงาน และการบริหารจัดการองค์กร

ABSTRACT

This research aimed to study the relationship of attitudes about organizational management with the performance of employees of the Government Savings Bank Region 8 and to compare the performance of the employees of the Government Savings Bank Region 8 classified by personal factors. It is a quantitative research. The samples used in this study were 272 employees of the Government Savings Bank Region 8, a questionnaire used to collect data. The statistics used for the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. T-test, one-way ANOVA analysis, and Pearson correlation coefficient.

The results of the study showed that Most of the samples were female. Age between 31-40 years old. Status is single. Graduated with a bachelor's degree. Have monthly income of 15,001 - 20,000 baht, most of them are in the branch department of the bank. The duration of work within the organization is 5-10 years, most of them work in the Chiang Mai area. They had the highest level of opinion on management attitude. When considering each aspect, it was found that planning had the highest average, followed by work control. (Controlling) Overall, the employees of the Government Savings Bank Region 8 had the highest opinion on the performance of the employees of the Government Savings Bank Region 8. When considering each aspect, it was found that time was the highest, followed by quantity. However, personal factors were found to differ in gender. Monthly income Duration of work within the organization and different operating areas. There was a statistically significant difference in the work efficiency of the employees of the Government Savings Bank Region 8. When considering the relationship between attitudes related to organizational management and work efficiency, it was found that the organizational management attitudes were related to the performance of the employees of the Government Savings Bank Region 8. In all positive directions When considering each aspect, it was found that command side had the highest level of relationship. Followed by Control Coordination Planning and management, respectively

Keywords: Government Savings Bank employee, attitude, performance, Corporate management

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการองค์กรนั้น เป็นหัวใจสำคัญของผู้ประกอบธุรกิจในการบริหารจัดการภายในองค์กรของคนให้มีประสิทธิภาพที่เพียงพอต่อการแข่งขันในธุรกิจปัจจุบันนี้ได้ ปัจจุบันธนาคารออมสินมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง โดยที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นหลัก ธนาคารออมสินมีการจัดทำ

แผนวิสาหกิจของธนาคารออมสินเป็นกรอบในการกำหนดทิศทาง การดำเนินงานของธนาคารในระยะ 5 ปี การบริหารแผนวิสาหกิจธนาคารได้นำหลักการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management : EVM) และ ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) มาเชื่อมโยงกับ หลักการของ Balanced Scorecard (BSC) โดยการบริหารแผนวิสาหกิจธนาคารออมสิน ปี 2560 –2564 อย่างไรก็ตามจากการดำเนินการดังกล่าวส่งผลกระทบต่อพนักงานของธนาคารออมสิน มีการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ นโยบายที่มีการปรับเปลี่ยนตามสภาพแวดล้อมการแข่งขันในธุรกิจการเงินอย่างรุนแรง ในปัจจุบัน มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของธนาคารออมสินได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาทัศนคติของพนักงานธนาคารออมสินในการบริหารจัดการองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารออมสิน ซึ่งในที่นี้จะทำการศึกษาในกลุ่มพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 ครอบคลุมพื้นที่ใน 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และแม่ฮ่องสอน ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรได้รับรู้ถึงทัศนคติของพนักงานธนาคารออมสินในการปฏิบัติงานภายใต้ นโยบายที่กำหนดไว้ และหน่วยงานในการพัฒนาองค์กรสามารถนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดกรอบนโยบายและการดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรของธนาคารออมสินภาค 8
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารออมสินภาค 8
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารออมสินภาค 8 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารออมสินภาค 8

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานธนาคารออมสินภาค 8 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน
2. ทัศนคติของพนักงานธนาคารออมสินเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารออมสินภาค 8

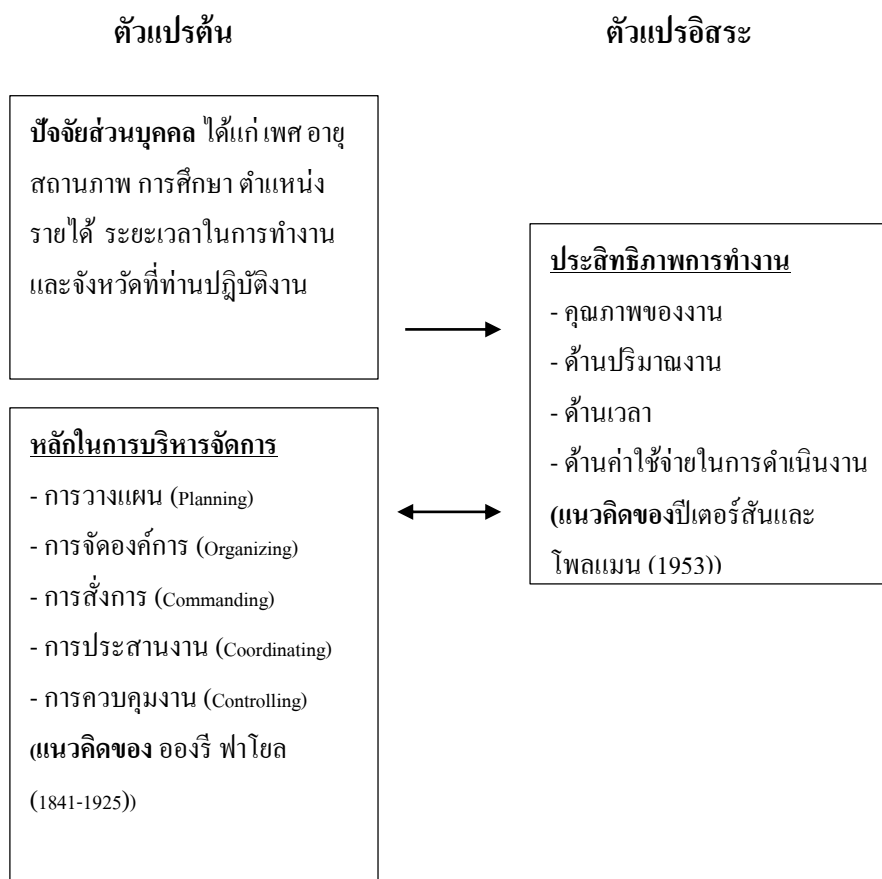
ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แนวคิด และทฤษฎีการบริหารจัดการ (I/R) ได้แก่ ทฤษฎีการบริหารจัดการ ของ Fayol, Henri. (1949). General and Industrial Management ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การ

สั่งการ การประสานงาน และการควบคุม และตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน ตัวแปรตามคือ แนวคิด ประสิทธิภาพการทำงาน ตามทฤษฎีของ ปีเตอร์สัน และพลาวแมน (Peterson & Plowman, 1953, p. 433 อ้างถึงใน ปัญญา บูรณะนนทสิริ, 2550, หน้า 8) ประกอบด้วย คุณภาพของงาน (Quality) ด้านปริมาณงาน (Quantity) ด้านเวลา (Time) และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Expand)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสินภาค 8 จำนวน 841 คน ใช้เวลาในการทำวิจัยช่วงเวลาเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 – มกราคม พ.ศ. 2564

กรอบแนวคิดการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร

การบริหารจัดการองค์กร คำว่า “การบริหารจัดการ” หรือ “Management” หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการใน การใช้ทรัพยากรขององค์กรเพื่อการบรรลุเป้าประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งที่องค์กรกำหนดไว้ การจัดการมีความคล้ายคลึงกับการบริหาร (Administration) เนื่องจากมีจุดมุ่งหมายในการบรรลุเป้าหมาย แต่ในขณะเดียวกันก็มุ่งเน้นให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (Louis Allan, 1973)

Henri Fayol (1841-1925) อองรี ฟาโยล ได้กล่าวถึง ทฤษฎีบริหารจัดการ POCCC เป็นการบริหารจัดการรอบด้านและครอบคลุม ตั้งแต่การวางแผนไปจนถึงการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้ โดยรายละเอียดของหน้าที่ทั้ง 5 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงาน การควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตัดสินใจใช้ทฤษฎีในทฤษฎีบริหารจัดการ POCCC ของอองรี ฟาโยล เนื่องจากเป็นรูปแบบการบริหารจัดการรอบด้านและครอบคลุมภาระงานและหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การวางแผนไปจนถึงการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ต้องการศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

สาคร สุขศรีวงศ์ (2553, หน้า 11) กล่าวว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ปัจจัยนำเข้า น้อยที่สุด เพื่อให้ได้ผลผลิตในจำนวนที่กำหนด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเกิดจากความสามารถของผู้จัดการหรือผู้บริหารในการทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่สูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า ดังนั้นประสิทธิภาพจึงมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า และผลผลิต เพื่อให้ต้นทุนของทรัพยากรต่ำสุด

Peterson, Plowman (1953) ปีเตอร์สันและโพลแมน ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นรเศรษฐ วาสะศิริ.(2560). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยพิษณุโลก พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ในระดับสูง ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ ควรมีการปรับปรุงนโยบายการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้มีความชัดเจนและโปร่งใส เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาโท ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี รายได้มากกว่า 50,000 บาท มีความเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

เพ็ญศรี ชื่นชม.(2562). เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานกับประสิทธิภาพ ใน การปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านการเงินและบัญชี ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 66 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณค่าของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และการรับรู้คุณค่าของงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร คือ กลุ่มพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน และจังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรในการหาขนาดตัวอย่างของ Yamane (1967) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 272 ตัวอย่าง
3. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) (กัลยา วาณิชย์บัญชา,2542)
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดประเด็นหลักสำคัญแบ่งออกเป็น 3 ส่วน
5. การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-

Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 0.97 แล้วนำเครื่องมือที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรจำนวน 30 คนแล้ว นำมาหาความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.961

6. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) การทดสอบรายคู่ใช้สถิติแอลเอสดี (LSD) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันหาความสัมพันธ์ (Pearson product-moment correlation coefficient)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานธนาคารออมสินภาค 8 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.22) อายุระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 43.75) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 49.26) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 62.50) มีรายได้ต่อเดือนที่ 15,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 36.76) ส่วนใหญ่สังกัดอยู่ในแผนกประจำสาขาของธนาคาร (ร้อยละ 73.53) มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี (ร้อยละ 44.12) และส่วนใหญ่สังกัดอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ (ร้อยละ 80.51) ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 (n = 272)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	81	29.78
	หญิง	191	70.22
อายุ	21 – 30 ปี	86	31.62
	31 - 40 ปี	119	43.75
	41 - 50 ปี	53	19.49
	51- 60 ปี	14	5.15
สถานภาพ	โสด	134	49.26
	สมรส	127	46.69
	หม้าย/หย่าร้าง	11	4.04
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	-	-
	อนุปริญญา/ปวส	-	-
	ปริญญาตรี	170	62.50
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	102	37.50
รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	-	-
	10,001 – 15,000 บาท	95	34.93

	15,001 – 20,000 บาท	100	36.76
	20,001 – 25,000 บาท	77	28.31
แผนงานที่สังกัด	สำนักงานภาค/เขต	27	9.93
	ศูนย์หน้าภาค 8	29	10.66
	สำนักอนุมติรายย่อย	16	5.88
	สาขาอมลिन	200	73.53
ระยะเวลาในการทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	60	22.06
	5 - 10 ปี	120	44.12
	11 – 15 ปี	60	22.06
	มากกว่า 15 ปี	32	11.76
เขตพื้นที่ทำงาน	จังหวัดเชียงใหม่	219	80.51
	จังหวัดลำพูน	40	14.71
	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	13	4.78

2. ระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การวางแผน (Planning) รองลงมาคือ การควบคุมงาน (Controlling) การประสานงาน (Coordinating) การสั่งการ (Commanding) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการจัดองค์การ (Organizing) ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานธนาคารอมลिनเขต 8

หลักการบริหารจัดการองค์กร	ทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร			
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล	ลำดับที่
1. การวางแผน (Planning)	4.78	0.43	มากที่สุด	1
2. การจัดองค์การ (Organizing)	4.45	0.70	มากที่สุด	5
3. การสั่งการ (Commanding)	4.65	0.52	มากที่สุด	4
4. การประสานงาน (Coordinating)	4.70	0.51	มากที่สุด	3
5. การควบคุมงาน (Controlling)	4.71	0.50	มากที่สุด	2
ภาพรวม	4.66	0.48	มากที่สุด	

3. ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารอมลिनภาค 8 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเวลา รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ

ของการทำงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับประสิทธิภาพการทำงาน			
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล	ลำดับที่
ด้านคุณภาพของการทำงาน	4.69	.48	มากที่สุด	3
2. ด้านปริมาณงาน	4.73	.47	มากที่สุด	2
3. ด้านเวลา	4.75	.46	มากที่สุด	1
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.63	.55	มากที่สุด	4
ภาพรวม	4.70	.44	มากที่สุด	

4. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 8 ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และจังหวัดที่พนักงานปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าสถิติ	p-value	ผลการเปรียบเทียบ
เพศ	t = 0.567	0.572	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	F = 5.576	0.001*	แตกต่างกัน
สถานภาพ	F = 1.256	0.286	ไม่แตกต่างกัน
การศึกษา	F = 0.988	0.321	ไม่แตกต่างกัน
แผนกงาน	F = 1.314	0.270	ไม่แตกต่างกัน
รายได้ต่อเดือน	F = 8.651	0.000*	แตกต่างกัน
ระยะเวลาในการทำงาน	F = 5.567	0.001*	แตกต่างกัน
จังหวัดที่พนักงานปฏิบัติงาน	F = 6.413	0.002*	แตกต่างกัน

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย

ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค โดยมีค่า Sig.(2-Tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทัศนคติที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.884 โดยแสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูงดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8

ทัศนคติเกี่ยวกับ การบริหารจัดการองค์กร	ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง ความสัมพันธ์
การวางแผน(Planning)	.801**	0.00	สูง	บวก
การจัดการ (Organizing)	.736**	0.00	สูง	บวก
คำสั่ง(Commanding)	.838**	0.00	สูง	บวก
การประสานงาน (Coordinating)	.806**	0.00	สูง	บวก
การควบคุม (Controlling)	.834**	0.00	สูง	บวก
รวม	.884**	0.00	สูง	บวก

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง สามารถอภิปรายผลของการวิจัย ได้ดังนี้

1. พนักงานธนาคารออมสินภาค 8 มีทัศนคติที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรของธนาคารออมสินภาค 8 ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญด้านการวางแผนมากที่สุด รองลงมาคือการควบคุม ทั้งนี้พนักงานมีความพร้อมต่อการประเมินแผนงานตามวงรอบประจำปีของหน่วยงาน เพื่อจัดทำแผนงานในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อย่างสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจของธนาคารออมสิน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน จากผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษ จรินโท. (2563). เรื่อง การบริหารจัดการองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานในธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์: นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรีการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า การบริหารจัดการองค์กรมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานใน

ด้านการวางแผน การจัดองค์กร การนำองค์กร และการควบคุม และแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ซึ่งการบริหารจัดการองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม ดังนั้นผู้บริหารควรรีให้ความใส่ใจต่อกระบวนการการบริหารจัดการองค์กรเป็นสำคัญ

2. พนักงานธนาคารออมสินภาค 8 ให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด โดยเฉพาะด้านของเวลา พนักงานออมสินให้ความสำคัญต่อการรักษาเวลาการทำงานเพื่อให้งานเสร็จได้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ และผลงานที่ได้มีความสมบูรณ์ถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้ โดยทั้งนี้มีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานทำให้ประหยัดเวลาในการทำงานลง และสอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับซึ่งพนักงานธนาคารออมสินให้ความสำคัญต่อการลำดับความสำคัญและวางแผนในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับการถ่ายทอดแผนวิสาหกิจไปสู่การปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ .(2558). ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารออมสินภาค 8 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายในองค์กรที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่ง สิรีวิดี ชูเชิด(2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเองหรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

4. ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 พบว่า ทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 ในระดับสูง ทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร ด้านการสั่งการ มีระดับความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน และด้านการจัดการ ทั้งนี้ธนาคารออมสินได้มีการกำหนดความสามารถพิเศษขององค์กรที่พิจารณาจากจุดแข็งที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงาน วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์(Strategic Objective) เป้าหมายทิศทางขององค์กร และกลยุทธ์ที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธนาคาร เกิดการถ่ายทอดเชื่อมโยง และสะท้อนถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย/ ทิศทางขององค์กรสู่การปฏิบัติ โดยคำนึงถึงเป้าหมายตามตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning) และปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่าทางการเงินที่สำคัญ (Key Financial Drivers) ของธนาคาร ดังนั้นการบริหารจัดการองค์กรจึงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

1. ผู้บริหารควรมีการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อลดความซ้ำซ้อน และให้มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานธนาคารออมสินจะสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างอิสระในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างทันที

2. ผู้บริหารหรือผู้จัดการธนาคารออมสินควรที่จะมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์และความสามัคคีภายในหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือกันภายในหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะมีการวิจัยในเรื่องของบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เพื่อต้องการที่จะทราบถึงข้อมูลสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ทั้งนี้บุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญขององค์กร หากบรรยากาศในการทำงานดีย่อมส่งผลให้คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานย่อมส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

2. ควรมีการศึกษาแรงจูงใจในพนักงานภายในหน่วยงานที่อยู่ใน Gen Y เนื่องจากในอนาคตกลุ่ม Gen Y เริ่มเข้ามามีบทบาทเป็นผู้นำในหน่วยงานจึงมีความจำเป็นที่จะต้องหาข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีการปรับปรุงแผนการบริหารงานบุคคลมีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา.(2542). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ . พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย .

โชติรส คนรักษา.(2558). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสินภาค 8.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ธงชัย สันติวงษ์ (2539). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ธนาคารออมสิน.(2563).แผนปฏิบัติและรายงานของธนาคาร.ที่มา

<https://www.gsb.or.th/personal/personals/#>.สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2563

- นเรศรฐ วาสะศิริ.(2560). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยพิษณุโลก. วารสารการวิจัยกาสะลองคำ (KASALONGKHAM
RESEARCH JOURNAL), 11(3), 187.
- ปัญญา บูรณะนันท์ศิริ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักอำนาจการ
กระทรวงศึกษาธิการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2552). การวางแผนกลยุทธ์และการวิเคราะห์โครงการ. กรุงเทพฯ: โครงการ ส่งเสริม และ
พัฒนาเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เพ็ญศรี ชื่นชม. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ
บุคลากรทางการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสาร
สังคมศาสตร์นิติรัฐศาสตร์, 4(2), น. 74-95.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร.
- สมใจ ลักษณะ. (2544). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวน สุนันทา,
คณะวิทยาการจัดการ.
- สมบูรณ์ ศิริสรหรือญ. (2553). สัมมนาทฤษฎีองค์กรและการจัดการ [เอกสารคำสอน]. นครปฐม :
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2553). การจัดการจากมุมมองนักบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : บริษัท จี.พี. ไชเบอร์
พริ้นท์ จำกัด
- สุรพงษ์ นันทพัฒน์พงศ์.(2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สาย เทคโนโลยี
ของธนาคารแห่งหนึ่ง.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สุบรรพต รักชอบสันติ. (2555). ทศนคติของผู้บริโภคที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อขายเฟอร์นิเจอร์มือ
สอง.ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บข.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย.
- Fayol, Henri. (1949). General and Industrial Management. London: Sir Isaac Pitman & Sons.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). Business Organization and Management. (3rd ed.). Ill: Irwin.
- Taro Yamane. (1973). Statistics: An Introductory Analysis.3 rd Ed. New York. Harper and Row
Publications.