

**การขับเคลื่อนองค์กรอย่างยั่งยืนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของธนาคารออมสินเขตเชียงราย**

**The effectiveness of the Government Savings Bank in the Chiang Rai region is impacted
by sustainable organizational driving.**

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการขับเคลื่อนองค์กรอย่างยั่งยืนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงรายครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน และลูกจ้าง ธนาคารออมสินเขตเชียงราย 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน และลูกจ้าง ธนาคารออมสินเขตเชียงราย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินเขตเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์และคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ SPSS For Windows Version 16.0 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.6 และ เพศหญิงร้อยละ 43.4 ช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.9 ตำแหน่งงาน คือ ลูกจ้างปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 38.9 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่คือ 15,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน 1) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย ทั้งในด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านแบบของการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านความสามารถ ด้านค่านิยมของคนในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.4732 อยู่ในระดับ มาก 2) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย ทั้งในด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.5871 อยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความสามารถในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.6067 รองลงมาคือปัจจัยด้านกลยุทธ์ เท่ากับ 4.5505 และรองลงมาคือปัจจัยด้านแบบของการบริหาร เท่ากับ 4.4724 ตามลำดับ

Abstract

The objective of this study on The effectiveness of the Government Savings Bank in the Chiang Rai region is impacted by sustainable organizational driving. Has a purpose. 1) to research the elements influencing the productivity of workers and staff at the Government Savings Bank, Chiang Rai District. 2) to investigate how the Government Savings Bank, Chiang Rai District, personnel perform. The sample group consisted of 350 Government workers and long-term employees. Using a questionnaire as the research technique. Utilize the software tool SPSS For Windows Version 16.0. The statistics employed were mean, standard Deviation and multiple Regression Analysis.

The study found that Male respondents made up 56.6% of the sample, while female respondents made up 43.4%. age group of 20 to 30 years, 172 individuals, or 49.1%. 52.9 percent of those with a bachelor's degree. It is an operations employee position. constituted 38.9% Furthermore, between 15,000 and 20,000 baht, or 31.1%, of the average monthly income, is earned. Results of the examination of performance-related factors. 1) The sample group had comments on the structure, strategy, system, management style, personnel, and competence elements affecting the performance of the Government Savings Bank, Chiang Rai District. The organization's values are strong, with a 4.4732 average across all employees. 2) The sample group had thoughts about the Government Savings Bank's performance in the Chiang Rai District. The highest level was achieved in terms of workload, work quality, duration, and cost, with a total average of 4.5871. Each factor was taken into account, and it was discovered that competency factor Its highest score was 4.6067, followed by the strategy element at 4.5505 and the management style factor at 4.4724.

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาที่ยั่งยืนเริ่มขึ้นในช่วงทศวรรษปี 1972 องค์การสหประชาชาติได้ให้ความสนใจในเรื่องสิ่งแวดล้อมในระดับโลก จึงมีการจัดประชุมครั้งแรก ณ กรุงสต็อกโฮล์ม ประเทศสวีเดน ได้ให้ความสนใจตระหนักถึงวิกฤตด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงการใช้ทรัพยากรเกินความจำเป็นและเกินขีดจำกัดของทรัพยากรธรรมชาติ คณะกรรมาธิการบริตันแลนด์ จึงได้จัดทำข้อเสนอแนะการพัฒนาแบบใหม่ที่มุ่งลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมไว้ในเอกสารรายงานชื่อว่า อนาคตของเรา (Our Common Future) ซึ่งเสนอต่อสหประชาชาติในปี ค.ศ. 1987 เป็นที่มาของแนวคิด “การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development)” ใน Brundland Report โดยนิยามว่า “เป็นการพัฒนาที่สามารถสนองความต้องการที่จำเป็นของคนรุ่นปัจจุบัน โดยไม่กระทบต่อขีดความสามารถในการสนองความต้องการที่จำเป็นของคนในรุ่นต่อไป” การขับเคลื่อนองค์การสู่ความยั่งยืนกลายเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกองค์กรนำไปบูรณาการให้เป็นส่วนหนึ่งของการทำธุรกิจ ต้องเผชิญกับความท้าทายหลายด้านทั้งความเสี่ยงและนำมาซึ่งโอกาสในการทำธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างผลลัพธ์ที่ดีแก่สังคม ธุรกิจจึงต้องมีปรับตัวและพัฒนาอยู่เสมอเพื่อให้สามารถอยู่รอดและเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน ที่สำคัญต้องมีการติดตามวัดผลอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมซึ่งสามารถทำได้หลายรูปแบบตามบริบทองค์กร (พิริยาภรณ์ อันทองศุภกร เอกชัยไพบุลย์, 2559)

ธนาคารออมสินเป็นหน่วยงานหนึ่ง ที่คำนึงถึงความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) สังคม (Social) และการกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ และธุรกิจ หรือธรรมาภิบาล (Governance) ตลอดทั้งกระบวนการ รวมถึงการมีส่วนร่วมช่วยผลักดันให้ภาคส่วนอื่นๆ มีการดำเนินงานในทิศทางที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (วิทย์ รัตนากร, 2563, “รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี 2563”) ธนาคารออมสิน ภาค 9 ประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดแพร่ จังหวัดพะเยา จังหวัดลำปางจังหวัดน่าน และจังหวัดเชียงราย เพื่อติดตามการดำเนินงานในทุกปีจะมีการประเมินผลการดำเนินงานระดับอำเภอ ระดับจังหวัด ระดับภาค เพื่อวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ซึ่งการดำเนินงาน ตั้งแต่ปี 2562 – 2564 ผลการประเมินระดับภาคอยู่ในระดับที่ยังถือว่าไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เมื่อเทียบกับผลการประเมินระดับภาคเหนือตอนล่าง ซึ่งประกอบไปด้วยภาค 6 เขตจังหวัด นครสวรรค์ ได้แก่ จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดชัยนาท จังหวัดพิจิตร จังหวัดลพบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ธนาคารออมสินภาค 8 เขตจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ จังหวัดลำพูน จังหวัดแม่ฮ่องสอน

โดยผลการดำเนินงานกิจการสาขา ตั้งแต่ปี 2562 – 2564 เรียงลำดับผลการดำเนินงานตาม
คะแนน ดังนี้

ปี 2562			ปี 2563			ปี 2564		
ลำดับ	ภาค	คะแนน	ลำดับ	ภาค	คะแนน	ลำดับ	ภาค	คะแนน
1	16	100	1	4	100	1	14	97.48
2	13	97.49	2	16	99.83	2	15	97.3
3	6	97.06	3	3	98.54	3	3	96.87
4	17	95.84	4	11	98.14	4	12	96.84
5	18	95.12	5	15	98	5	5	96.4
6	15	93.53	6	13	97.97	6	18	96.38
7	8	92.37	7	8	97.92	7	13	96.36
8	14	91.86	8	5	97.56	8	16	95.57
9	5	91.04	9	6	97.55	9	7	95.52
10	4	90.88	10	14	96.58	10	10	95.47
11	3	90.78	11	18	95.65	11	2	95.47
12	12	89.88	12	2	95.55	12	8	95.27
13	10	89.23	13	17	95.37	13	4	95.15
14	9	89.15	14	10	94.84	14	6	94.96
15	7	89.14	15	12	93.65	15	11	94.13
16	11	88.93	16	7	93.24	16	17	93.62
17	1	86.68	17	9	91.13	17	1	92.91
18	2	86.51	18	1	90.69	18	9	92.54

(ที่มา : ธนาคารออมสิน รายงานผลการดำเนินงานธนาคารออมสิน 2562 - 2564)

จากผลการดำเนินงานดังกล่าวเห็นว่าผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 9 โดยเทียบกับคะแนนเต็ม 100 คะแนน ในปี 2562 ได้คะแนน 89.15 คะแนน ,ปี 2563 ได้คะแนน 91.13 คะแนน และปี 2564 ได้คะแนน 92.54 คะแนน แม้จะมีผลคะแนนที่เพิ่มขึ้น แต่เมื่อจัดลำดับจากทั้ง 18 ภาค แล้วกลับอยู่ในลำดับที่ลดลง ผลการดำเนินงานดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร เนื่องจากการจัดสรรบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณการบริหารจัดการหนี้ NPLs (หนี้เสียที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้) ในสถานการณ์ปัจจุบันทำให้เกิดปัญหาการดำเนินงานล่าช้า ส่งผลกระทบต่อธนาคารต้องกันเงินสำรองเพื่อรองรับความเสียหายจากหนี้เสียเพิ่มขึ้น และยังส่งผลทำให้ธนาคารต้องลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานเพื่อให้สามารถยังคงรักษาผลกำไร เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา อีกทั้งเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และพัฒนายุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ในการขับเคลื่อนธนาคารให้ไปสู่เป้าหมาย

ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการขับเคลื่อนองค์กรอย่างยั่งยืนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ธนาคารออมสินเขตเชียงราย โดยผลการศึกษาจะทำให้ทราบการขับเคลื่อนองค์กรอย่างยั่งยืนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย เพื่อสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาด้านการบริหาร หรือปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายความสำเร็จและเติบโต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน และลูกจ้าง ธนาคารออมสินเขตเชียงราย
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน และลูกจ้าง ธนาคารออมสินเขตเชียงราย

สมมติฐานการวิจัย

1. การขับเคลื่อนองค์กรอย่างยั่งยืนมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

ปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

- โครงสร้าง
- ระบบ
- บุคคลากร
- กลยุทธ์
- ความสามารถ
- แบบของการบริหาร
- ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

ตัวแปรตาม (dependent Variables) ได้แก่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

- ด้านคุณภาพของงาน
- ด้านปริมาณงาน
- ด้านเวลา
- ด้านค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน

ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานและลูกจ้าง ธนาคารออมสินเขตเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตด้านพื้นที่และระยะเวลาการเก็บข้อมูลพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารออมสินเขตเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจะทำการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือน เมษายน - กรกฎาคม 2565

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมยศ นาวิกการ (2549 อ้างถึงใน กชพร พุทธิจักร, 2553) ได้เสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ประกอบด้วย 1.กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดเป็นภารกิจ การพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอกองค์กร เป็นแผนปฏิบัติการที่อธิบายถึงการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมให้เหมาะสม ช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 2.โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน 3.ระบบ (System) ระบบขององค์กรจะทำให้บรรลุเป้าหมาย 4.แบบ (Style) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร 5.บุคลากร (Staff) 6.ความสามารถ (Skill) 7.ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร (Shared value)

Peterson & Plowman ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ โดยสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย 1.คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว 2.ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติให้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน 3.เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน 4.ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อังคณา ธนานุภาพพันธุ์, พงศ์พันธ์ ศรีเมือง และโสภณ สระทองมา (2564) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษาของบริษัทธุรกิจ ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

จิตติมา สุทธิวาส และราเชนทร์ นพณัฐวงศ์ (2563) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย

ภิญโญ พรหมเสื่อ (2562) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคดีของสำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน : กรณีศึกษาพนักงานเจ้าหน้าที่กองคดีสำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ซึ่งแบบสอบถามเหล่านี้แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสินเขตเชียงราย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการขับเคลื่อนองค์กรอย่างยั่งยืนของธนาคารออมสินเขตเชียงรายประกอบด้วยคำถาม 7 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านแบบของการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านความสามารถ ด้านค่านิยมของคนในองค์กร โดยกำหนดเกณฑ์ไว้ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย โดยกำหนดเกณฑ์ไว้ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่างๆ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมุติฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านโครงสร้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การที่หน่วยงานมีนโยบายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 4.657 (S.D. = 0.5687)

2. ปัจจัยด้านกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หน่วยงานมีการวิเคราะห์โอกาส และพัฒนาวิสัยทัศน์อยู่เสมอ เท่ากับ 4.480 (S.D. = 0.6117)

3. ปัจจัยด้านแบบของการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หน่วยงานออกแบบงานที่ต้องอาศัยความชำนาญหลายด้านประกอบกัน เท่ากับ 4.794 (S.D. = 0.4882)

4. ปัจจัยด้านระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หน่วยงานมีการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเป็นหน้าที่ของทุกคนร่วมกัน เท่ากับ 4.477 (S.D. = 0.7519)

5. ปัจจัยด้านบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เท่ากับ 4.634 (S.D. = 0.5593)

6. ปัจจัยด้านความสามารถที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานที่ทำอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ เท่ากับ 4.629 (S.D. = 0.5451)

7. ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เท่ากับ 4.626 (S.D. = 0.5189)

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านโครงสร้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การที่หน่วยงานมีนโยบายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 4.657 (S.D. = 0.5687) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิญญา พรหมเสื่อ (2562) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคดีของสำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน : กรณีศึกษาพนักงานเจ้าหน้าที่กองคดีสำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคดี 1) ปัจจัยด้าน

บุคลากร มีการมอบหมายพนักงานเจ้าหน้าที่ตรงตามตำแหน่งซึ่งมีความรู้ความสามารถ 2) ปัจจัยด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กระบวนงาน และคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 3) ปัจจัยด้านโครงสร้าง หน่วยงานมีการแบ่งแยกเพื่อรับผิดชอบงานตามหน้าที่อย่างชัดเจน

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หน่วยงานมีการวิเคราะห์โอกาส และ พัฒนาวิสัยทัศน์อยู่เสมอ เท่ากับ 4.480 (S.D. = 0.6117) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี ภูมิศรีแก้ว, ธนวิทย์ บุตรอุดม (2564) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า 1) ปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี ได้แก่ ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี ได้แก่ ด้านการวางแผน เชิงยุทธศาสตร์ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านแบบของการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หน่วยงานออกแบบงานที่ต้องอาศัยความชำนาญหลายด้านประกอบกัน เท่ากับ 4.794 (S.D. = 0.4882) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา ธนานุภาพพันธ์ุ, พงศ์พันธ์ ศรีเมือง และโสภณ สระทองมา (2564) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษาของบริษัทธุรกิจ ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม โดยปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การที่บุคลากรมีเป้าหมายร่วมกันในการทำงานและการที่บุคลากร สามารถแสดงบทบาทและรู้สึกเต็มใจเมื่อต้องปฏิบัติงานร่วมกัน

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หน่วยงานมีการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเป็นหน้าที่ของทุกคนร่วมกัน เท่ากับ 4.477 (S.D. = 0.7519) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกิตตา จันทวงศ์ (2559) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า ปัจจัยด้านสุขอนามัย ประกอบด้วย นโยบายในการบริหาร, ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น, ความมั่นคงในงาน, ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เท่ากับ 4.634 (S.D. = 0.5593) สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติศักดิ์ อังคะนาวิน (2561) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ร้อยละ 78.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรก คือการปฏิบัติงานของสายงานมีปริมาณงานและบุคลลากรที่เหมาะสม รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่กำหนดไว้

6. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสามารถที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานที่ทำอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ เท่ากับ 4.629 (S.D. = 0.5451) สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงฤทธิ์ เบ็ญจาริกุล ชัยรุ่งเรือง (2561) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสืบสวนในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสืบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านคุณสมบัติและความสามารถ ด้านวิทยาการและแผนปฏิบัติงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าปัจจัยที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและความสามารถ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านวิทยาการและแผนปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

7. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เท่ากับ 4.626 (S.D. = 0.5189) สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา สุทธิवास และราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2563) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านความพร้อมของระบบงาน ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลลากร ทักษะของบุคลลากร รวมทั้งค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร

ปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานพบว่าตัวแปรต้น ปัจจัยด้านโครงสร้าง ด้านบุคลลากร ด้านกลยุทธ์ ด้านแบบของการบริหาร ด้านความสามารถ และด้านค่านิยมของคนในองค์กร โดยมี

ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.4732 อยู่ในระดับ มาก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน เขตเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าปัจจัยด้านระบบ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตเชียงราย

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาวิจัยกับธนาคารออมสินภาค/เขต/จังหวัดอื่นเพื่อจะได้ผลการทดลองที่ครอบคลุมมากกว่านี้
2. การวิจัยครั้งต่อไปควรวิจัยเฉพาะกลุ่ม (ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง) เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่แม่นยำและตรงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
3. ควรเพิ่มตัวแปรในการวิจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานมุ่งไปสู่ความสำเร็จที่มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กชพร พุทธจักร. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนของนักเรียนพิการและนักเรียนด้อยโอกาส จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดศรีสะเกษ สังกัดสำนักการบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุบลราชธานี.
- กิตติศักดิ์ อังคะนาวิน และธนิยา เทียนคำศรี. (2561). การศึกษากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี, ปีที่ 6 (ฉบับที่2), (590-598)
- จิตติมา สุทธิवास และราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย, ปีที่ 7 (ฉบับที่ 1), (181-186)
- ดวงฤทธิ์ เบ็ญจาธิกุล ชัยรุ่งเรือง (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสืบสวนในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดปทุมธานี, ปีที่ 3 (ฉบับที่ 3), (398-410)

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา

ปัทมา จันทวงศ์ (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

พงศธร ชูสุข (2561). ปัจจัยที่ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พริยาภรณ์ อันทอง, ศุภกร เอกชัยไพบูลย์ (2559). Checklist พิษิตธุรกิจยั่งยืน เครื่องมือการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน สำหรับธุรกิจที่เพิ่งเริ่มต้นพัฒนาความยั่งยืนในองค์กร ศูนย์พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน. (หน้า1-4). กรุงเทพฯ

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน 2563. (2563). รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน 2563. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2565, จาก <https://www.gsb.or.th/media/2022/04/sd-report-2563.pdf>

รายงานประจำปี 2562. (2562). ธนาคารออมสิน รายงานประจำปี 2562. ค้นเมื่อ 16 เมษายน 2565, จาก https://www.gsb.or.th/media/2020/07/TH_GSB-ANNUAL-REPORT6220.6-1.pdf

รายงานประจำปี 2563. (2563). ธนาคารออมสิน รายงานประจำปี 2563. ค้นเมื่อ 16 เมษายน 2565, จาก <https://www.gsb.or.th/media/2021/05/GSB-annual-report-2020-TH.pdf>

รายงานประจำปี 2564. (2564). ธนาคารออมสิน รายงานประจำปี 2564. ค้นเมื่อ 16 เมษายน 2565, จาก <https://www.gsb.or.th/media/2022/04/o12-รายงานประจำปี-2564-1.pdf>

วารุณี ภูมิศรีแก้ว, ธนวิทย์ บุตรอุดม (2564) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี. ปีที่ 9 (ฉบับที่ 1), (25-36)

สมเกียรติแก้วหอม. (2555). แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. ค้นเมื่อ 16 เมษายน 2565, จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html

อังคณา ธนาภาพพันธ์, พงศ์พันธ์ ศรีเมือง และโสภณ สระทองมา (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษาของบริษัทธุรกิจ ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง, ปีที่ 7 (ฉบับที่ 1), (236-238)