

การจัดการวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

Organizational Culture Management That Affects The Operational Efficiency Of  
Employees At Government Housing Bank Head Office

ชฎารัตน์ มินทรสุทธิ<sup>1</sup>, ดร.กรเอก กาญจนโกภิน<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ (2) ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการศึกษา ตามวัตถุประสงค์ พบว่า (1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับความเห็นมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ,  $SD = 0.462$ ) (2) การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยปัจจัยส่วนบุคคลกับด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพียงด้านเดียวที่มีแตกต่างกัน

**คำสำคัญ** : การจัดการวัฒนธรรมองค์การ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

---

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup>อาจารย์ที่ปรึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### **Abstract**

The research has purposes (1) A study the operational efficiency of employees at Government Housing Bank Head Office. (2) Compare the personal factors with operational efficiency of Employees at Government Housing Bank Head Office. This Independent Study was conducted by surveying and collecting data through questionnaires filled out by population in the area of Employees at Government Housing Bank Head Office. A sample was selected from 400 people and data was analyzed by using descriptive statistics such as Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation. The researcher also tested the hypotheses according to inferential statistics such as T-test, one-way F-test, Pearson Correlations and Regression Analysis.

The result according to the objective (1) the opinion level of overall the operational efficiency of employees had most respondents rated Agree (5 points) on the questionnaire ( $\bar{X} = 4.40$ ,  $SD = 0.462$ ) and (2) Comparison between personal factors and overall the operational efficiency of employees not differed in all aspects. Including quality, quantity, time, and costs. By personal factors of income per month only to differed.

**Keywords:** organizational culture management, operational efficiency

## บทนำ

ในปัจจุบันนี้วัฒนธรรมองค์กรเป็นที่ยอมรับกันมากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยด้านหนึ่งที่สามารถเสริมความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนให้กับองค์กรได้ด้วยวัฒนธรรมองค์กรนั้น ๆ ในทุก ๆ องค์กรจึงมีการแข่งขันกันด้วยกลยุทธ์ตัวนี้เพื่อสร้างแรงขับเคลื่อนให้องค์กร และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ ด้วย ที่กล่าวนี้จึงพอเดาได้ว่า ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทุกองค์กรจึงต้องมีการรับมือกับสิ่งที่เปลี่ยนไปเพื่อปรับให้เข้ากับสถานการณ์ในแต่ละช่วง และนั่นจึงมีความสอดคล้องถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร องค์กรใดยึดแต่วัฒนธรรมเดิม ๆ ล้าหลัง ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น องค์กรนั้นน่าจะส่งผลถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างแน่นอน รวมถึงพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ดังนั้นการศึกษา “การจัดการวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่” จึงมีเป้าหมายของการศึกษาการจัดการวัฒนธรรมองค์กร และประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์การจัดการวัฒนธรรมองค์กรของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ นำแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาปรับใช้กับพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ และนำผลจากการศึกษาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ การวางแผน การจัดการ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีคุณภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

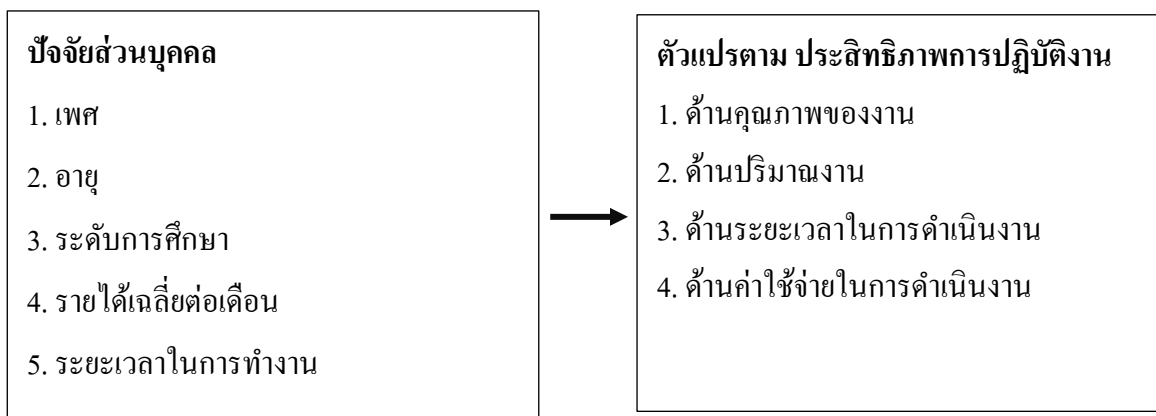
1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

## สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ที่แตกต่างกัน

## กรอบการวิจัย

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการจัดการวัฒนธรรมองค์การของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

- 1.1 ข้อมูลของ วัฒนธรรมองค์การและประสิทธิภาพการทำงานต่างๆ
- 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการวัฒนธรรมองค์การ
- 1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ครอบคลุมพื้นที่เฉพาะในธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาและเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ เดือนตุลาคม – เดือนธันวาคม รวมระยะเวลา 3 เดือน

## นิยามศัพท์

วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) หมายถึง ระบบของการมีส่วนร่วมที่เกิดจากการกระทำ ค่านิยม ความเชื่อ เจตคติ อุดมการณ์ของสมาชิกในองค์การ รวมถึงพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นบรรทัดฐานของกลุ่มที่คาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามและเป็นสิ่งที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างจากองค์การอื่น ๆ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานแล้วประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุดทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดผลสัมฤทธิ์และบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร โดยมีกระบวนการการคุ้มค่าประหยัดและเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่ผลได้เร็วตรงเวลาและมีคุณภาพ

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การจัดการวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นเหตุสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้และเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ประกอบด้วย

1. งานวิจัยของ ปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) (อ้างถึงใน อรษา โพธิ์ทอง, 2537, 38) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Haring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย 1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ 2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น 4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎี รองศาสตราจารย์พิบูล ทีปะปาล (2550, หน้า 312) วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ชุดของค่านิยม (values) ความเชื่อ (beliefs) และบรรทัดฐาน (norms) ที่มีร่วมกัน ที่มีอิทธิพลต่อแนวทางที่พนักงานคิด (think) รู้สึก (feel) และแสดงพฤติกรรม (behavior) ระหว่างบุคคลในองค์กรและบุคคลนอกองค์กร (George and Jones, 2005: 535)

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ และกระบวนการศึกษา โดยจะศึกษาถึงประสิทธิภาพของพนักงานในการจัดการวัฒนธรรมองค์การ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน

3. เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จาก ตำรา เอกสาร วารสาร บทความวิชาการงานวิจัย รวมถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ เพื่อนำมาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา และจัดทำแบบสอบถามให้มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิด พร้อมทั้งผลการวัดค่าความเที่ยงตรง (Validity) และคำนวณค่า IOC หรือค่าความสอดคล้องของแต่ละข้อ ของแบบสอบถาม

4. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พบว่า ตัวแปรมีความสอดคล้องเท่ากับ 1 และทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลที่ได้มีค่า 0.945.

5. การเก็บรวบรวมในการศึกษาครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล 2 ส่วนได้แก่

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากการศึกษาค้นคว้า การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยรวบรวมข้อมูลจาก ตำรา เอกสาร วารสาร บทความวิชาการ งานวิจัย รวมถึงเว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างเครื่องมือวิจัย

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) การวิเคราะห์ทดสอบ t-test การวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.5 ส่วนที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.5 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงเกินกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.3 นอกจากนี้พบว่าระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 71.0 ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะอยู่ในช่วง 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.0 และระยะเวลาในการทำงานส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงระยะเวลามากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.8

ตาราง 1

แสดงค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปลภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

| สรุปลภาพรวมประสิทธิภาพ<br>การปฏิบัติงาน | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับ<br>ความเห็น |
|---|----------------------------|-------------------------------|-------------------|
| ด้านคุณภาพของงาน                        | 4.67                       | 0.395                         | มากที่สุด         |
| ด้านปริมาณงาน                           | 4.20                       | 0.739                         | มาก               |
| ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน              | 4.36                       | 0.578                         | มากที่สุด         |
| ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน            | 4.38                       | 0.654                         | มากที่สุด         |
| รวม                                     | 4.40                       | 0.462                         | มากที่สุด         |

จากตาราง 1 พบว่าสรุปลภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.40 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
รวม 0.462 เมื่อพิจารณารายได้นั้น พบว่า จำนวน 3 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด ได้แก่  
ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 4.38  
ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ และจำนวน 1 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ใน  
ระดับ มาก ได้แก่ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 4.20

## ตาราง 2

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

| ปัจจัยส่วนบุคคล      | ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน |                 |                        |                          |                |
|----------------------|--------------------------|-----------------|------------------------|--------------------------|----------------|
|                      | คุณภาพของงาน             | ปริมาณงาน       | ระยะเวลาในการดำเนินงาน | ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน | รวม            |
| เพศ                  | t-test = .965            | t-test = -1.725 | t-test = -1.260        | t-test = 2.629           | t-test = .004  |
|                      | Sig = .335               | Sig = .086      | Sig = .208             | Sig = .009*              | Sig = .997     |
|                      | (ไม่แตกต่าง)             | (ไม่แตกต่าง)    | (ไม่แตกต่าง)           | (แตกต่าง)                | (ไม่แตกต่าง)   |
| อายุ                 | F-test = 10.523          | F-test = 7.591  | F-test = .934          | F-test 4.171             | F-test = 1.119 |
|                      | Sig = .000*              | Sig = .000*     | Sig = .424             | Sig = .006*              | Sig = .341     |
|                      | (แตกต่าง)                | (แตกต่าง)       | (ไม่แตกต่าง)           | (แตกต่าง)                | (ไม่แตกต่าง)   |
| ระดับการศึกษา        | t-test = .462            | t-test = -1.592 | t-test = -1.886        | t-test = .167            | t-test = -.991 |
|                      | Sig = .644               | Sig = .112      | Sig = .060             | Sig = .868               | Sig = .323     |
|                      | (ไม่แตกต่าง)             | (ไม่แตกต่าง)    | (ไม่แตกต่าง)           | (ไม่แตกต่าง)             | (ไม่แตกต่าง)   |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | F-test = 1.901           | F-test = 10.736 | F-test = 1.429         | F-test = 5.227           | F-test = 5.477 |
|                      | Sig = .093               | Sig = .000*     | Sig = .213             | Sig = .000*              | Sig = .000*    |
|                      | (ไม่แตกต่าง)             | (แตกต่าง)       | (ไม่แตกต่าง)           | (แตกต่าง)                | (แตกต่าง)      |
| ระยะเวลาในการทำงาน   | F-test = 5.743           | F-test = 4.601  | F-test = 3.372         | F-test = 4.179           | F-test = 1.990 |
|                      | Sig = .001*              | Sig = .004*     | Sig = .019*            | Sig = .006*              | Sig = .115*    |
|                      | (แตกต่าง)                | (แตกต่าง)       | (แตกต่าง)              | (แตกต่าง)                | (ไม่แตกต่าง)   |

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



จากตาราง 2 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า

พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกันมีความเห็นต่อการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และระยะเวลาในการดำเนินงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกันมีความเห็นต่อการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ส่วนที่ไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเห็นต่อการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความเห็นต่อการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ส่วนที่ไม่แตกต่างกันพบ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความเห็นต่อการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

### สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ สรุปและอภิปรายผลการวิจัยโดยมีสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนี้  
วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) (อ้างถึงใน

ออร์ธา โพรททอง, 2537, 38) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย 1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ 2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น 4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ทำนองเดียวกับ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2538 อ้างถึงใน ไพบุลย์ ตั้งใจ, 2554) กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปจะหมายถึงการทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา และยังคงสอดคล้องกับ Millet. (1964) ให้นิยามคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน โดยพิจารณาจาก (1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) (2) การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) (3) การให้บริการอย่างทันเวลา (Ample Service) (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ปัจจัยส่วนบุคคลมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยปัจจัยส่วนบุคคล กับด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพียงด้านเดียวที่มีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vroom and Deci (1997) ได้ทำการศึกษาพบว่า ในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานและการจูงใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ การปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพนั้น จึงมีความจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา การจัดการวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การสำรวจแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างควรสำรวจให้ครอบคลุมพนักงานทุกระดับ ในพื้นที่สำนักงานใหญ่ให้กระจายกลุ่มได้มากกว่านี้
2. การวิจัยควรเพิ่มการสัมภาษณ์เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษางานวิจัย เพื่อให้ได้เห็นมุมมองในส่วนของคุณคิดเห็นของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ได้กว้างขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- ดร.กำนัย อภิปรัชญาสกุล. (2560). การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร (Organization Efficiency Increasing). พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิง จำกัด
- ดร.มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์การ ORGANIZATIONAL BEHAVIOR. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด
- ดร.วิภาส ทองสุทธิ. (2552). พฤติกรรมองค์การ Organizational Behavior. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด อาร์ต โปรเกส (สำนักพิมพ์อินทกษา)
- ผศ.ดร.ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behaviors). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด(มหาชน)
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญกร วัชรศรีโรจน์. (2561). วัฒนธรรมองค์การ ORGANIZATIONAL CULTURE. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- รองศาสตราจารย์พิบูล ทิปะपाल. (2550). วัฒนธรรมองค์การ ORGANIZATIONAL CULTURE. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: อมรรการพิมพ์
- รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ Organizational Behavior (OB). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิภพ วังเงิน. (2547). พฤติกรรมองค์การ Organizational Behavior. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา
- วันชัย มีชาติ. (2548). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด
- ปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) อ้างถึงใน อรษา โพธิ์ทอง. (2537). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพัฒนาการอำเภอ ในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาอำเภอ (กพอ.). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์