

ความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตุนคร จังหวัดร้อยเอ็ด

Relationship between Shared Values for Excellence on Operational Efficiency of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in the Saket Nakorn Roi Et Province

จารุวรรณ สุภาชัยวัฒน์¹, สุธาสนี วังคะฮาด², ปภาดา สาคร³, สุนันวดี พละศักดิ์⁴ และ ดวงดาว ภูครองจิต⁵
Jaruwan Supachaiwat¹, Suthasinee Wangkahat², Prapada Sakorn³,
Sunanvadee Palasak⁴ and Duangdaw Phukrongchit⁵

Received : 25 ธ.ค. 2563
Revised : 12 พ.ค. 2564
Accepted : 12 พ.ค. 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตุนคร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตุนคร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 90 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตุนคร จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี การสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านการสร้างควมยั่งยืน ด้านลูกค้าเครือข่าย ผู้ถือหุ้นและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.92$) ด้านการมุ่งเน้นการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านความรู้ ($\bar{X} = 4.89$) และด้านการสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของความรักชอบของบุคลากร ($\bar{X} = 4.87$) และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 3.85$) และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.79$) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่าการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ ด้านการมุ่งเน้นการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านความรู้ ด้านการเสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมและด้านการสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของความรักชอบของบุคลากร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ ด้านการสร้างควมยั่งยืน ด้านลูกค้าเครือข่าย ผู้ถือหุ้น และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมและยกระดับการนำความรู้สู่องค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม

คำสำคัญ : การสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

¹ อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อีเมล: jaruwan.baac@reru.ac.th

² อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

³ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

⁴ อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏ

⁵ อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏ

¹ Lecturer in Faculty of Business Administration and Accountancy, Roi Et Rajabhat University, Email: jaruwan.baac@reru.ac.th

² Lecturer in Faculty of Business Administration and Accountancy, Roi Et Rajabhat University

³ Bachelor Student, Program in Management, Faculty of Business Administration and Accountancy, Roi Et Rajabhat University

⁴ Lecturer in Faculty of Business Administration and Accountancy, Roi Et Rajabhat University

⁵ Lecturer in Faculty of Business Administration and Accountancy, Roi Et Rajabhat University

Abstract

This research aimed to study the relationship between building shared values for excellence and the operational efficiency of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Saket Nakorn Area Roi Et province by using a questionnaire as a tool in collecting data from personnel of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Saket Nakorn area Roi Et province for 90 people. The statistics used for data analysis were mean, standard deviation, multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The research results found that personnel of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Saket Nakorn area Roi Et province agreed to have and building shared values for excellence in overall were at the highest level ($\bar{X} = 4.87$). When consider each side were at the highest level in all aspects. The averages arranged in descending order of the first three as follows: building sustainability in terms of customers, networks, shareholders and environment ($\bar{X} = 4.92$), focus on promoting knowledge excellence ($\bar{X} = 4.89$), and the awareness of the duty of personnel responsibility ($\bar{X} = 4.87$). Moreover, samples agreed about the operational efficiency in overall were at a high level ($\bar{X} = 3.82$). When consider each side were at high levels in all aspects as follows: quality of work ($\bar{X} = 3.85$) and speed of work operation ($\bar{X} = 3.79$). Correlation and impact analysis found that building shared values for excellence, focusing on promoting knowledge excellence, enhancing learning together as a team, and the awareness of the duty of personnel responsibility had a positive relationship and impact on the operational efficiency in overall with statistically significant at the 0.05 level. For building shared values for excellence, building sustainability customers, networks, shareholders and the environment and enhancement of knowledge to innovation had no relationship on the operational efficiency as a whole.

Keywords : Building shared values for excellence, Operational efficiency, Bank for agriculture and cooperatives

บทนำ

ในปัจจุบันกระแสของการเปลี่ยนแปลงของโลก ส่งผลให้ระบบสังคมโดยทั่วไปมีการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะสถานการณ์ของกระแสโลกาภิวัตน์ด้านตลาดโลกทั้งตลาดแรงงานและตลาดการผลิตมีการขยายกว้างขึ้น ทำให้เกิดการท้าทายต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจากผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ธุรกิจต้องแสวงหาเครื่องมือใหม่ทางการจัดการ ขณะเดียวกันก็ต้องเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่อยู่ในองค์กรให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ เทคโนโลยี และการจัดการไปในเวลาเดียวกัน สิ่งหนึ่งที่น่าเป็นห่วงก็คือ คุณภาพ หรือพื้นฐานความรู้ของบุคลากรในตลาดแรงงานยังไม่สูงมากนักหรือกล่าวได้ว่า ยังไม่มีขีดความสามารถเพียงพอในการก้าวให้ทันการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้สามารถพัฒนาไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อความอยู่รอดขององค์กรนั่นเอง (กัญญามาน อินทวงศ์, 2541 : 1) ทั้งนี้การสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ มีความสำคัญที่จะทำให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานในองค์กร เป็นองค์ประกอบหนึ่งส่งผลให้การจัดการความรู้ ประสบผลสำเร็จ การมีวัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยนทางด้านค่านิยม และช่วยเสริมสร้างบรรยากาศให้บุคลากรเกิดความไว้วางใจกันในการปฏิบัติงาน (Cook & Lafferty, 1989 : 2-5)

ปัจจัยที่จำเป็นในการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ การสร้างความยั่งยืนด้านลูกค้าเครือข่าย ผู้ถือหุ้น และสิ่งแวดล้อม (Sustainability) การมุ่งเน้นการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านความรู้ (Personal Mastery) การเสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) การสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของความร่วมมือของบุคลากร (Accountability) การส่งเสริมและยกระดับการนำความรู้สู่นวัตกรรม (Knowledge) ซึ่งพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรเนื่องจากความเชื่อและค่านิยมของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเชื่อที่แข็งแกร่งความไว้วางใจต่อค่านิยมและความเชื่อที่พนักงานมีอย่างมั่นคงสม่ำเสมอ เป็นพื้นฐานสำคัญต่อความร่วมมือกันปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยเฉพาะความเชื่อและค่านิยมหลักที่สอดคล้องกับนโยบายและการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร

นั่นคือ สามารถนำวิสัยทัศน์ของผู้นำไปปฏิบัติให้เกิดขึ้นจริง และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานอีกด้วย (Denison, 1990 : 3)

วัฒนธรรมองค์กรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ประกอบด้วย “ข้อสัตย์สุจริต ใช้ชีวิตพอเพียง มีสำนึกรับผิดชอบ ยึดบริการด้วยใจ ตอบสนองเป็นทีม” ซึ่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานใหญ่ได้เผยแพร่วัฒนธรรมองค์กรนี้ไปยังทุกภาคส่วน เพื่อให้ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด ได้รับทราบนโยบายและนำวัฒนธรรมองค์กรมาถือเป็นแนวปฏิบัติ ประกอบด้วย การส่งเสริมให้พนักงานเป็นคนดี คนเก่งและมีความสุขในการดำเนินชีวิตภายใต้กรอบการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดความเข้มแข็งอย่างเป็นองค์รวม โดยมุ่งเน้นการเผยแพร่วัฒนธรรมองค์กรให้กับพนักงานของธนาคารเป็นประจำทุกปี ซึ่งถือเป็นแนวการปฏิบัติที่ส่งผลให้เกิดการสร้างค่านิยมร่วมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และถึงแม้ว่าจะมีแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการสร้างค่านิยมร่วม แต่ยังคงพบว่ามีปัญหาที่เกิดขึ้น ได้แก่ การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมที่ยังขาดความยุติธรรม และบุคลากรบางส่วนยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสร้างค่านิยมร่วมในสัดส่วนที่น้อยอยู่ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2562)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ ว่ามีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยเพื่อนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด

กรอบแนวคิดและสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแสดงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีของ (Senge, 1990 : 3) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2562 : ออนไลน์) และ Petersen and Plowman (1989 : 31) มาประยุกต์ใช้เป็นการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสร้างควมยั่งยืนด้านลูกค้าเครือข่าย ผู้ถือหุ้น และสิ่งแวดล้อม 2) ด้านการมุ่งเน้นการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านความรู้ 3) ด้านการเสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม 4) ด้านการสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของความรับผิดชอบต่อบุคลากร และ 5) ด้านการส่งเสริมและยกระดับการนำความรู้สู่นวัตกรรม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยแสดงการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ดังภาพประกอบ 1

การสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ

1. ด้านการสร้างควมยั่งยืนด้านลูกค้าเครือข่าย ผู้ถือหุ้น และสิ่งแวดล้อม
2. ด้านการมุ่งเน้นการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านความรู้
3. ด้านการเสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม
4. ด้านการสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของความรับผิดชอบต่อบุคลากร
5. ด้านการส่งเสริมและยกระดับการนำความรู้สู่นวัตกรรม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ด้านคุณภาพของงาน
2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ภาพประกอบ 1 การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 107 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2562 : ออนไลน์)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 90 คน โดยเปิดตาราง Krejcie and Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 90 ชุด ทั้งนี้แบบสอบถาม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Simple random sampling) ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังนี้

2.1.1 จำแนกบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็นตำแหน่งงาน

2.1.2 กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด

2.1.3 ทำการสุ่มตัวอย่างตามข้อ 2.1.2 โดยใช้วิธีการจับสลาก ดังตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งพนักงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ผู้จัดการสาขา	5	2
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	7	7
หัวหน้างาน	15	10
พนักงานพัฒนารูจิก	45	37
พนักงานการเงิน	24	24
ผู้ช่วยพนักงาน	11	10
รวม	107	90

2.2 การวัดคุณสมบัติของตัวแปร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน 1) ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 7 ข้อ 2) ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3 ข้อ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการสร้างค่านิยมด้านลูกค้าเครือข่าย ผู้ถือหุ้น และสิ่งแวดล้อม 2) ด้านการมุ่งเน้นการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านความรู้ 3) ด้านการเสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม 4) ด้านการสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของความร่วมมือของบุคลากร และ 5) ด้านการส่งเสริมและยกระดับการนำความรู้สู่นวัตกรรม จำนวน 20 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงค่านิยมขององค์กรลูกค้า ผู้ถือหุ้น สังคมและสิ่งแวดล้อม การยึดมั่นในความเป็นเลิศในทุกเรื่องที่จะนำไปสู่การเติมเต็มตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร การวางแผนการทำงานในลักษณะการทำงานเป็นทีม และการปฏิบัติงานและเปิดเผยผลการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง โปร่งใส ชัดเจน และตรวจสอบได้ เป็นต้น 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน จำนวน 9 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ ด้วยวิธีการทำงานที่เหมาะสม

ลดปัญหาอุปสรรคในการทำงาน การค้นหาแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงานและช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน เป็นต้น

2.3 คุณภาพของเครื่องมือที่วัด

ผู้วิจัยทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่นและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ มีขั้นตอนดังนี้

2.3.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence) ผลการตรวจสอบได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ .900

2.3.2 การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.720-0.898 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.784-0.958 ซึ่งสอดคล้องกับ Hair, Money, Page and Samouel (2007 : 358) ที่เสนอว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มากกว่า 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้

2.3.3 การหาอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.421-0.665 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.412-0.885 ซึ่งสอดคล้องกับ ธาณินทร์ ศิลป์จารุ (2557 : 102) ที่เสนอว่าค่าอำนาจจำแนก มากกว่า 0.40 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามถึงผู้บริหารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 90 ชุด เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของบุคลากรในหน่วยงานของท่าน และใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลโดยมอบแบบสอบถามพร้อมทั้งอธิบายวิธีบันทึกตลอดจนคำอธิบายศัพท์ต่างๆ ให้แก่หน่วยงานทราบ โดยเริ่มส่งแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2562 ซึ่งกำหนดระยะเวลา ภายใน 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยจะกลับไปรับแบบสอบถามตามวัน เวลาที่นัดหมายไว้ ทั้งนี้แบบสอบถาม ที่ได้รับตอบกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 90 ฉบับ และทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้ง 90 ฉบับ ซึ่งมีแบบสอบถามที่ตอบกลับสมบูรณ์ 90 ฉบับ ร้อยละ 100.00 เมื่อเปรียบเทียบกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างซึ่งสอดคล้องกับ บุญชม ศรีสะอาด (2545 : 87) ได้เสนอว่า การส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$PM = \beta_0 + \beta_1 CUS + \beta_2 KNO + \beta_3 TEA + \beta_4 RES + \beta_5 INN + \epsilon$$

เมื่อ PM แทน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

CUS แทน ด้านการสร้างควมยั่งยืนด้านลูกค้าเครือข่าย ผู้ถือหุ้น และสิ่งแวดล้อม

KNO แทน ด้านการมุ่งเน้นการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านความรู้

TEA แทน ด้านการเสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

RES แทน ด้านการสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของความรักดีชอบของบุคลากร

INN แทน ด้านการส่งเสริมและยกระดับการนำความรู้สู่นวัตกรรม

สรุปผล

การศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ศึกษาการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด แสดงผลดังตาราง 2

ตาราง 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศโดยรวมและเป็นรายด้านของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด

การสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ (SV)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการสร้างความยั่งยืนด้านลูกค้าเครือข่าย ผู้ถือหุ้น และสิ่งแวดล้อม (CUS)	4.92	0.19	มากที่สุด
2. ด้านการมุ่งเน้นการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านความรู้ (KNO)	4.89	0.23	มากที่สุด
3. ด้านการเสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (TEA)	4.80	0.30	มากที่สุด
4. ด้านการสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของความรับผิดชอบต่อบุคลากร (RES)	4.87	0.27	มากที่สุด
5. ด้านการส่งเสริมและยกระดับการนำความรู้สู่นวัตกรรม (INN)	4.85	0.24	มากที่สุด
โดยรวม	4.87	0.19	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า บุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านการสร้าง ความยั่งยืนด้านลูกค้าเครือข่าย ผู้ถือหุ้น และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.92$) ด้านการมุ่งเน้นการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านความรู้ ($\bar{X} = 4.89$) และด้านการสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของความรับผิดชอบต่อบุคลากร ($\bar{X} = 4.87$)

2. ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด แสดงผลดังตาราง 3

ตาราง 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้านของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (PM)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน (QW)	3.85	0.68	มาก
2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (SO)	3.79	0.56	มาก
โดยรวม	3.82	0.52	มาก

จากตาราง 3 พบว่า บุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 3.85$) และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.79$)

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด แสดงผลดังตาราง 4 และ 5

ตาราง 4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด

ตัวแปร	PM	CUS	KNO	TEA	RES	INN	VIF
$\bar{X}$	3.91	4.92	4.89	4.80	4.87	4.85	
S.D.	0.59	0.19	0.23	0.30	0.27	0.24	
PM	-	0.516*	0.386*	0.654*	0.701*	0.429	
CUS		-	0.355*	0.494*	0.618*	0.305*	1.717
KNO			-	0.385*	0.363*	0.550*	1.570
TEA				-	0.609*	0.333*	1.714
RES					-	0.466*	2.195
INN						-	1.599

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจทำให้เกิดเป็นปัญหาเกี่ยวเนื่องระหว่างตัวแปรอิสระ (Multi collinearity) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ ด้วยค่า VIF, พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศมีค่าตั้งแต่ 1.570–2.195 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006 : 585) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น การสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศในแต่ละด้าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 5 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศโดยรวมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด

การสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	3.737	1.727	2.163	0.033*
1. ด้านการสร้างความยั่งยืนด้านลูกค้าเครือข่าย ผู้ถือหุ้น และสิ่งแวดล้อม	0.232	0.490	0.474	0.637
2. ด้านการมุ่งเน้นการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านความรู้	0.317	0.349	2.240	0.029*
3. ด้านการเสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	0.407	0.228	3.329	0.012*
4. ด้านการสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของ ความรับผิดชอบของบุคลากร	0.264	0.365	2.660	0.010*
5. ด้านการส่งเสริมและยกระดับการนำความรู้สู่นวัตกรรม	0.149	0.361	0.414	0.680
F = 0.949 p = 0.454 AdjR ² = 0.253				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 พบว่า การสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ ด้านการมุ่งเน้นการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านความรู้ ด้านการเสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของความรับผิดชอบต่อของบุคลากร มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ ด้านการสร้างควมยั่งยืนด้านลูกค้าเครือข่าย ผู้ถือหุ้น และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมและยกระดับการนำความรู้สู่นวัตกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. บุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศโดยรวม ด้านการสร้างควมยั่งยืนด้านลูกค้าเครือข่าย ผู้ถือหุ้น และสิ่งแวดล้อม ด้านมุ่งเน้นการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านความรู้ ด้านการสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของความรับผิดชอบต่อของบุคลากร ด้านการส่งเสริมและยกระดับการนำความรู้สู่นวัตกรรม และด้านการเสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์บริการสินเชื่อครบวงจรเพื่อเสริมสร้างโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถทางการผลิตและเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าเกษตรเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกรชุมชนและเกษตรกร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มุ่งมั่น หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่ายอย่างยั่งยืน อีกทั้งองค์กรมีนโยบายที่ชัดเจน โดยมุ่งเน้นผลสำเร็จมีเป้าหมายขององค์กรให้ความใส่ใจลูกค้าพิเศษ แต่ไม่เน้นค่านิยมในการแข่งขันระหว่างกัน เน้นการดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ และความต้องการของพนักงานเป็นหลัก มีการรับฟังความคิดเห็นจากพนักงาน มีบรรยากาศการทำงานที่คล้ายอยู่ในครอบครัว มีการทำงานเป็นทีมและร่วมกันตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริยา เสงทวีทรัพย์ศิริ (2558 : 15) พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรสำคัญในการส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีความสุขในการทำงาน เพราะนอกจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานแล้ว สภาพแวดล้อมในการทำงานและการที่องค์กรไม่เน้นค่านิยมในการแข่งขันระหว่างกัน ยังเป็นตัวแปรส่งผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญและส่งเสริมการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในแต่ละองค์ประกอบ อันจะส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจาก การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อบุคคลน้อย แต่ให้ความสนใจต่อกฎเกณฑ์ และต้องการที่จะให้สภาพแวดล้อมคงอยู่ และควบคุมสภาพแวดล้อมโดยใช้ประโยชน์จากกฎเกณฑ์นั้น ทำให้บุคลากรต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด จึงก่อให้เกิดความคับข้องใจ ความเครียด ซึ่งขัดขวางต่อการเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือการพัฒนาให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ขึ้นได้ ดังนั้น องค์กรที่ควรมุ่งมั่นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่าย กำหนดเกณฑ์สำหรับการสร้างค่านิยมร่วมในการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร เพราะถ้าหากมีค่านิยมร่วมที่ดีจะส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรหลายด้าน และพัฒนาไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัชา จันทเขต (2551 : 12) พบว่า พนักงานมีความสุขผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสังคม พนักงานมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความมั่นใจ เป็นนักกีฬา และด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ ส่วนพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงค่านิยม พฤติกรรมระหว่างบุคคลแต่ละคนกับองค์กรเข้าด้วยกัน

2. บุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตนคร จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพของงานและด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากลักษณะงานเป็นงานที่ต้องเร่งผลิตเพื่อส่งของให้ทันตามที่ลูกค้าต้องการ พนักงานจึงต้องมีความกระตือรือร้น เพื่อสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายและดำเนินงานให้เสร็จทันตามแผนกำหนดไว้ทัน และการที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

มากที่สุดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สนับสนุนร่วมกันเพื่อเป็นสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้นต่อผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภา สังข์พันธ์ (2554) ที่อธิบายถึงแรงจูงใจเป็นความต้องการที่ได้รับแรงกระตุ้นจากสิ่งหนึ่ง พบว่าประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายปัจจัยประกอบกัน เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร โดยองค์กรก็ต้องนำปัจจัยจูงใจมาเป็นตัวขับเคลื่อนเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ เพื่อแลกกับสิ่งจูงใจหรือผลตอบแทนที่ได้มา ซึ่งความพยายามในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตุนคร จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสถาบันการเงิน ที่ดำเนินธุรกิจโดยใช้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อ สำนึกในหน้าที่ มีคุณธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจที่ดี เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร บริการสินเชื่อครบวงจรเพื่อเสริมสร้างโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถการผลิตและเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าเกษตร เสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกรชุมชนและเกษตรกร และยังพัฒนาบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มุ่งมั่นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อความมั่นคงและยั่งยืนเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่ายอย่างยืนยาวและยั่งยืน อีกทั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ดูแลเรื่องการกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม และจัดให้มีสวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น การรักษาพยาบาล การเคหะสงเคราะห์ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคง และการที่ธนาคารฯ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ ด้านการมุ่งเน้นการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านความรู้ ด้านการเสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของความรับผิดชอบต่อบุคลากร ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพา คำเป็กเครือ และบุญญาดา นาสมบุรณ์ (2560 : 1-6) พบว่าลักษณะวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าลักษณะวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงาน (ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลาที่ใชทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในงาน) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 เพราะบุคลากรในองค์กรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ของตนเองอยู่เสมอ ผลงานจึงออกมามีประสิทธิภาพจนเป็นที่ยอมรับระหว่างเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี เพื่อให้บุคลากรเติบโตในสายงาน และมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มทักษะและต่อยอดประสบการณ์ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มสูงขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภรณ์ทิพย์ ศิริสุนทร (2557 : 92) พบว่าความสามารถในการใช้ทักษะการศึกษาหาความรู้และทักษะการแก้ไขปัญหาของการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากพนักงานมีการริเริ่มการเรียนรู้สิ่งใหม่ด้วยตนเองไม่ทอดทิ้งแม้ประสบปัญหาที่ยาก สามารถแสวงหาวิธีการเรียนรู้ได้หลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

4. บุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตพื้นที่สาเกตุนคร จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ ด้านการสร้างความรู้ความยั่งยืนด้านลูกค้าเครือข่าย ผู้ถือหุ้น และสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมและยกระดับการนำความรู้สู่นวัตกรรม พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากถึงแม้ว่าบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จะปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่โดยภาพรวมบุคลากรธนาคารฯ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับค่านิยมร่วมกับการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับธนาคารฯ เพื่อนำไปบริหารองค์กรอย่างยั่งยืน และพัฒนาพฤติกรรมของบุคลากรในทุกระดับ อีกทั้งยังเป็นตัวขับเคลื่อนภารกิจงานของธนาคารฯ เพื่อให้เป็นไปตามทิศทางและกรอบการดำเนินงานของธนาคารฯ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริรัตน์ ฉัตรสมนิยม (2551 : 99) พบว่าพนักงานในองค์กรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้ถือหุ้น สภาแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน และการสนับสนุนความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อสร้างขวัญในการปฏิบัติงาน และเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ควรมีการดำเนินการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับการสร้างค่านิยมร่วมขององค์กรด้วยวิธีการต่าง ๆ เป็นประจำสม่ำเสมออย่างเป็นระบบเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ค่านิยมร่วมขององค์กรมีความเข้มแข็ง

1.2 ควรส่งเสริม พัฒนาสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะส่งผลให้เกิดความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการเก็บข้อมูลเรื่องการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเชิงลึก เพื่อที่จะได้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยการศึกษาการสร้างค่านิยมร่วมสู่ความเป็นเลิศในครั้งต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของการสร้างค่านิยมร่วม สู่ความเป็นเลิศและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและเป็นแนวทางในการพัฒนาผลงานการวิจัยต่อไป เช่น ธนาคารและธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทอื่น ๆ เป็นต้น

2.3 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดี บรรยากาศในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น เพื่อที่องค์กรจะนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้บริหารงานบุคคล ให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาณ อินทวงศ์. (2554). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการพัฒนาองค์กร*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2562, จาก <https://www.thaihealth.or.th/blog/myblog/topic/>
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2562). *วัฒนธรรมองค์กร*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2562, จาก https://www.baac.or.th/th/content-about.php?content_group_sub=0012
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประภา สังข์พันธ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย*. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชีธุรกิจแบบบูรณาการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนัชา จันทเขต. (2551). *ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่)*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รุ่งทิวา คำเบิกเครือ และบุญญาดา นาสมบุญ. (2560). *วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทไทย-ญี่ปุ่น*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- สิริรัตน์ ฉัตรสมนิม. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารทั่วไป. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ศุภรณ์ทิพย์ ศิริสุนทร. (2557). *ผลกระทบของความสามารถในการเรียนรู้การทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดมหาสารคาม*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 33(1), 208-220.
- อาริญา เสงฆ์ทรัพย์ศิริ. (2558). *ความผูกพันต่อองค์กร บุคลิกภาพ ทักษะประกอบและความสุขในการทำงานของพยาบาล โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรสื่อ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making* (4th ed.). USA: John Wiley & Son.

Cook, R.A. and Lafferty, L.J. (1989). Organization culture inventory. Plymouth. *MI: Human Synergistics*, 21(1), 2-5.

Denison, D.R. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: Wiley.

Hair, J., Money, A., Page, M. and Samouel, P. (2007). *Research Methods for Business*. London: Routledge.

Petersen, E. and Plowman, G. E. (1989). *Business organization and management*. Illinois: Irwin.

Senge, P.M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*. New York: Doubleday.