

ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์
Operational Factors Affecting Employee Performance of the Bank for
Agriculture and Agricultural Cooperatives in surince province

สุภาวิดา นากกระแสร¹ อุบลวรรณ สุวรรณภูษิต² อีรวัตร์ ภูระธีรานรัชต์³

Supawida Nakkrasare, Ubonwan Suwannaputit, Teerawat Purateeranrat

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 517 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 217 คน ได้จากการเปิดตารางสำเร็จรูปเครซีมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามได้เท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร 2) ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงิน 3) ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัด

Received: 2021-08-17 Revised: 2021-09-02 Accepted: 2021-09-03

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ Master of Business Administration Program in Business, Faculty of Management Science, Surindra Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: analaumon@aru.ac.th

² สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ Program in Business, Faculty of Management Science, Surindra Rajabhat University

³ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ Program in Business, Faculty of Management Science, Surindra Rajabhat University

สุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีค่าสูงสุด .944 และมีค่าต่ำสุด .759 มีความสัมพันธ์กันและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูงที่สุดและมีระดับการส่งผลตัวแปรพยากรณ์ที่ดีทั้ง 4 ตัว คือ ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ (Keywords): ปัจจัยในการปฏิบัติงาน; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

Abstract

This research aimed to study 1. To study the level of performance and the level of performance of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in surince province, 2 . To study Operational Factors Affecting Employee Performance of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in surince province, The population used in the research was Employee Performance of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in surince province, 517 people . The sample group used in this research was 217 employees of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Surin Province. The samples were obtained from the opening of the Crazy Morgan ready-made table. The research instrument was a questionnaire. The questionnaire reliability was .91. The statistic used to test the hypothesis was Pearson's correlation. The results of the research showed that 1) the overall and individual performance factors were at a high level in all aspects. Sort the averages from least to 3 in order: Performance Opportunities for advancement in career and relationships within the organization 2) The results of the study of the overall and individual performance level of efficiency at a high level in all aspects Sort the mean from highest to lowest in 3 orders, namely the internal process. learning and development and financial 3) The results of this study were to study the Factors Affecting Employee Performance of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in surince province, was found that there was a positive correlation with the criterion variable, namely the performance of employees of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Surin Province. with statistical significance at the 0.05 level, which was the highest value of .944 and the lowest value .759. The correlation and direction in the same direction was at the highest level and had a good level of impact on predictive variables both 4 are Relationships within the organization working

environment Opportunities for advancement in career and operational performance. Operational

Keywords: Performance Factors; Performance Efficiency; Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives

บทนำ (Introduction)

องค์กรใด ๆ จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้น ส่วนหนึ่งต้องมาจากการที่พนักงานมีขวัญกำลังใจ มีสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงาน และจะมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังที่ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) อธิบายว่าการทำให้คนในองค์กรทำงานด้วยความสุขและมีประสิทธิภาพย่อมช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในเชิงธุรกิจอย่างยั่งยืนที่มีความสำคัญยิ่ง และสามารถสร้างความเจริญเติบโตแก่บริษัท พร้อมทั้งรองรับแผนการผลิตได้อย่างยั่งยืน

การที่องค์กรใด ๆ จะบรรลุเป้าหมายของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้นั้น ส่วนหนึ่งจะต้องมาจากการที่พนักงานมีขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยการจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ และสอดคล้องกับพระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561) อธิบายความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ก็คือ การมุ่งพัฒนาความเจริญเติบโตให้แก่องค์กรด้วยการทำให้สมาชิกในองค์กรอุทิศร่างกาย แรงใจ ทำงานด้วยความเต็มใจเต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรที่กำหนดไว้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจะเกิดขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยปัจจัยเหล่านั้นจะเป็นสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นให้พนักงานมีความต้องการ มีความเต็มใจที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร (อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์, 2559)

ปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ มีจำนวนทั้งสิ้น 23 สาขา มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับพันธกิจภาพรวม คือ การส่งเสริมการผลิตตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การเสริมสร้างและพัฒนาสถาบันเกษตรกรและชุมชนให้มีความเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน การให้บริการทางการเกษตรและด้านการตลาด ตลอดจนการเชื่อมโยงเครือข่ายการผลิตและกลุ่มอาชีพต่าง ๆ การประสานความร่วมมือทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก มีรูปแบบการทำงานแบบบูรณาการ ทั้งนี้การที่จะสามารถบรรลุผลสำเร็จดังกล่าวต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ในการขับเคลื่อน ซึ่งผู้บริหารธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน โดยให้ความสำคัญเทียบเท่ากับการพัฒนาธุรกิจของธนาคาร ผู้บริหารธนาคารถือว่า “คน” เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์กร ต้องทะนุถนอมรักษาคณติไว้กับองค์กรให้ยาวนาน (ศรายุทธ ยิ้มยวน. 2563)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์” เพื่อนำข้อมูลไปปรับใช้ในการบริหารงานภายใน รวมถึงเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์

สมมติฐานการวิจัย ((Research Hypothesis)

ปัจจัยในการปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ ในระดับสูง และมีตัวพยากรณ์ที่ดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 517 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 217 คน ซึ่งได้จากการเปิดตารางสำเร็จรูปเครซี่มอร์แกน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบปิด (Close - ended Questions) แบบตรวจสอบรายการ (Check - List) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบให้ตรงกับ ความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ ซึ่งได้จากการทบทวนวรรณกรรมของ ของวรก

มล เพื่อฟัง (2559) ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะของคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งผู้วิจัยใช้มาตรวัดตามแนวของ Likert's Scale มาปรับใช้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ โดยลักษณะคำถามเป็นข้อความเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี สุรินทร์ โดยประเมินได้จากแนวคิดการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balance Scorecard) 4 มุมมอง ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Kaplan and Norton, 1992) โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประมาณค่า ซึ่งผู้วิจัยใช้มาตรวัดตามแนวของ Likert's Scale มาปรับใช้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. สร้างแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำราวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการทำงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การจูงใจ ปัจจัยการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยกำหนดประเด็นเนื้อหา และขอบเขตที่ต้องการประเมิน คำถามหลัก คำถามย่อย ให้ครอบคลุมเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามฉบับร่างนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบให้ข้อเสนอแนะ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. ทำเรื่องขอหนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสุรินทร์ เพื่อดำเนินการในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Consistency : IOC) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรของโรวินลลี, อาร์.เจ. และแฮมเบลตัน อาร์.เค. (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543) เพื่อประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหาว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาหรือไม่ โดยเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อเสนอแนะ และปรับปรุงความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
5. นำหนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Consistency : IOC) เสนอผู้เชี่ยวชาญ และนัดวัน เวลา และสถานที่ในการประเมินแบบสอบถาม
6. ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Consistency : IOC) ของแบบสอบถาม
7. นำผลที่ได้จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Consistency : IOC) ของแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล อนึ่ง จากการหาค่า IOC ข้อใดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า

0.5 จะถูกตัดออก หรือนำข้อคำถามนั้นไปปรับปรุงใหม่ ก่อนที่จะนำกลับมาใช้อีกครั้ง (สุวิมล ติรกานันท์, 2546) โดยได้ค่า IOC ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้

8. ปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามตามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษา

9. นำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนน และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ในข้อที่มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Co-efficient Alpha - α) ของครอนบาค (Cronbach) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

10. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ จัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จากนั้นนำแบบสอบถามที่มีคุณภาพ นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. สถิติการหาคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Consistency : IOC) (ล้วนสายยศ และอังคณา สายยศ, 2543)

1.2 นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเนื้อหาพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม เลือกข้อคำถามของแบบสอบถามที่มีดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (สุวิมล ติรกานันท์, 2546)

1.3 การหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Co-efficient Alpha - α) ของครอนบาค (Cronbach) โดยค่าความเชื่อมั่นที่ใช้ได้จะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.6 (บุญชม ศรีสะอาด, 2541)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบสอบถาม

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยการ จัดหมวดหมู่และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

2.2 ข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานและข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ธานินทร์ ติลปจารย์, 2550)

2.3 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ต้องการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Inductive Data Analysis)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ปัจจัยในการปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และทำการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ โดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis) ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จะช่วยให้ได้ผลการพยากรณ์เชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบ (บุญชม ศรีสะอาด, 2541)

ผลการวิจัย (Research Result)

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์” ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ

1. ระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ลำดับ	สมรรถนะของพนักงานโรงแรม จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	4.18	.49	มาก
2	ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	4.18	.58	มาก
3	ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.21	.44	มาก
4	ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	4.23	.42	มาก
รวม		4.20	.43	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร

2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 2 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ลำดับ	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและราย ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านการเงิน	4.17	.54	มาก
2	ด้านลูกค้า	4.09	.64	มาก
3	ด้านกระบวนการภายใน	4.24	.57	มาก
4	ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	4.23	.63	มาก
รวม		4.18	.52	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงิน

3. ผลการศึกษาศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ คือ ระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานกับตัวแปรเกณฑ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวม

	rel	env	cha	cap	eff
rel	1.000	.807*	.678*	.830*	.944*
env		1.000	.553(**)	.672*	.930*
cha			1.000	.638*	.759*
cap				1.000	.810*
eff					1.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์ คือ ระดับปัจจัยในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีค่าสูงสุด .944 และมีค่าต่ำสุด .759 จากตารางที่ 15 ผู้วิจัยใช้สถิติ F เพื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทาง

สถิติของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ ปรากฏผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ คือ ระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานกับตัวแปรเกณฑ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์

Source of Variation	Sum of Squares	df	Mean Squares	F
Regression	58.064	4	14.516	5076.244*
Residual	.606	212	.003	
Total	58.670	216		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ (β , b) ค่าความคลาดเคลื่อน มาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ (SE.b) ค่า t ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติของสัมประสิทธิ์ ตัวพยากรณ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) ค่าความ คลาดเคลื่อน มาตรฐานในการพยากรณ์ (SE.est) ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (a) และ ค่า F ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวพยากรณ์ ทั้ง 4 ตัวกับตัวแปรเกณฑ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ ดังตาราง

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัวกับตัวแปรเกณฑ์ คือ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์

ตัวพยากรณ์	β	b	SE _b	t	อันดับที่ของ β
rel	.465	.490	.017	28.443*	2
env	.580	.513	.010	48.964*	1
cha	.167	.196	.011	17.330*	3
cap	-.148	-.180	.015	-11.603*	4
R= .995		R^2 = .990		F=5076.244	

*

 $SE_{est} = \pm .053$ $a = -.074$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว ส่งผลต่อตัวแปรเกณฑ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์สูงสุด เป็นอันดับ 1 คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ค่า คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อตัวแปรเกณฑ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ มีค่าเท่ากับ .995 และ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมดส่งผลต่อตัวแปรเกณฑ์ร้อยละ 99.00 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.053 ซึ่งค่า r ระหว่าง ระหว่าง 0.81 – 1.00 เป็นไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูงสุด

การสร้างสมการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ในรูปคะแนนมาตรฐาน และคะแนนดิบจากตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว ดังต่อไปนี้

สมการคะแนนมาตรฐานเป็น

$$\hat{Z}_1 = .465Z_{rel} + .580Z_{env} + .167Z_{cha} + -.148Z_{cap}$$

สมการคะแนนดิบเป็น

$$\hat{Y}_1 = -.074 + .490X_{re} + .513X_{env} + .196X_{cha} + -.180X_{cap}$$

ผู้วิจัยค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดี ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ โดยวิธี Stepwise Multiple Regression รวมทั้งวิเคราะห์ระดับการส่งผล ดังตาราง

ตารางที่ 6 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ที่ดี คือ ระดับปัจจัยในการปฏิบัติงาน

Source of Variation	Sum of Squares	df	Mean Squares	F
Regression	58.064	4	14.516	5076.244
Residual	.606	212	.003	
Total	58.670	216		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว มีตัวแปรพยากรณ์ที่ดีทั้ง 4 ตัว คือ ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงคำนวณหา ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ (β , b) ค่าความคลาดเคลื่อน มาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ (SE.b) ค่า t ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติของสัมประสิทธิ์ ตัวพยากรณ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) ค่าความ คลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (SE.est) ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (a) และ ค่า F ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวพยากรณ์ที่ดี กับตัวแปรเกณฑ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ ดังตาราง

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัว พยากรณ์ที่ดี 4 ตัว กับตัวแปรเกณฑ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์

ตัวพยากรณ์	β	b	SE _b	t	sig	อันดับที่ ของ β
rel	.580	.513	.010	48.964*	.00	1
env	.465	.490	.017	28.443*	.00	2
cha	.167	.196	.011	17.330*	.00	3
cap	-.148	-.180	.015	-11.603*	.00	4
R=.995 $R^2=.990$ F=5076.244*						
SE _{est} = $\pm$ -.074 a =.053						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่ดี 4 ตัว คือ ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่ส่งผลต่อตัวแปรเกณฑ์ มีค่าเท่ากับ .995 ซึ่งมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 99.00 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ $\pm$ -.074 การสร้างสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์

สามารถพยากรณ์ในรูปของสมการคะแนนมาตรฐาน และสมการคะแนนดิบ จากตัวแปรพยากรณ์ที่ดี ดังต่อไปนี้

สมการคะแนนมาตรฐานเป็น

$$\hat{Z}_1 = .580.Z_{rel} + .465Z_{env} + .167Z_{cha} + -.148Z_{cap}$$

สมการคะแนนดิบเป็น

$$\hat{Y}_1 = -.074 + .513X_{rel} + .490X_{env} + .196X_{cha} + -.180X_{cap}$$

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์” อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้คือ

1. ปัจจัยในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์

ผลการศึกษาระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร และผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงิน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ได้ศึกษาและใช้ได้หลักสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานที่ตรงกับประสบการณ์ และความชำนาญ พนักงานมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้เป็นอย่างดี สามารถเลือกใช้วิธีการทำงานที่ประหยัดทรัพยากรแต่ได้ประโยชน์สูงสุด งานที่ปฏิบัติทำอยู่มีความเหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน พนักงานรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในหน้าที่การงาน มีการกำหนดเป้าหมายชีวิตการทำงาน มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนารูปแบบและกระบวนการทำงานอยู่ตลอดเวลา มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ตลอดจนจกศึกษาค้นคว้าหาความรู้อย่างต่อเนื่อง มีการวางแผนพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมในการปฏิบัติงาน พนักงานปฏิบัติงานให้เสร็จตามเวลา ที่กำหนด รวดเร็ว ระยะเวลาและขั้นตอนในการทำงาน ลดความผิดพลาดจากการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร สามารถทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ พนักงานมีทักษะ ความรู้ และความชำนาญในงาน มีการวางแผนด้านกระบวนการภายใน มีการเรียนรู้และการพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ และการจัดทำบัญชีงบประมาณและการเงินที่เป็นปัจจุบัน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และมีการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ ซึ่ง Kaplan and Norton (1992: 71 ; ปิยภรณ์ ชูชีพ, 2556) อธิบายถึงการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ ประกอบไปด้วย 4 มุมมองหลัก ได้แก่ 1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นมุมมองที่มีความสำคัญที่บอกถึงผลประกอบการขององค์กร 2) มุมมองด้าน

ลูกค้า (Customer Perspective) เป็นมุมมองที่จะตอบคำถามว่าลูกค้ามององค์การอย่างไร 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) เป็นมุมมองที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการองค์การสามารถนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการได้ และ 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองที่ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์การ และสอดคล้องกับ รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร (2556) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์

ผลการศึกษาศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการวัด คือ ระดับปัจจัย ในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีค่าสูงสุด .944 และมีค่าต่ำสุด .759 ปัจจัยในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูงที่สุด มีตัวแปรพยากรณ์ที่ดีทั้ง 4 ตัว คือ ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลงานวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรุณดา ดุสิตรัตน์กุล (2557) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ ธัญกรรณ์ ราศรี (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้าน

ความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมโดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ความรู้จากการวิจัย (Body of Knowledge)

ปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ได้แก่

1. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ได้แก่ การวางแผนพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมในการปฏิบัติงาน
2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน มีสภาพพื้นที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน การแบ่งพื้นที่การทำงานออกเป็นสัดส่วนที่ชัดเจน มีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด สามารถป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติงานได้ มีเครื่องมืออุปกรณ์ความปลอดภัยเบื้องต้น ห้องสุขาที่ถูกสุขลักษณะ ไว้บริการอย่างเพียงพอ
3. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ตลอดจนศึกษาค้นคว้าหาความรู้อย่างต่อเนื่อง
4. สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การศึกษาและใช้ได้หลักสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ มอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานที่ตรงกับประสบการณ์ และความชำนาญ สามารถเลือกใช้วิธีการทำงานที่ประหยัดทรัพยากรแต่ได้ประโยชน์สูงสุด งานที่ปฏิบัติทำอยู่มีความเหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน พนักงานรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในหน้าที่การงาน มีการกำหนดเป้าหมายชีวิตการทำงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่

1. การเงิน ได้แก่ การเรียนรู้และการพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ การประหยัดทรัพยากร การประหยัดพลังงาน มีรายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินของหน่วยงานอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด วางแผนการทำงานที่รัดกุมทำให้เกิดความผิดพลาดน้อย เลือกแนวทางการทำงานที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด
2. ลูกค้า ได้แก่ ความตั้งใจในการให้บริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้าหรือหน่วยงานทุกกรณีให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าหรือหน่วยงาน
3. กระบวนการภายใน มีการวางแผนด้านกระบวนการภายใน การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนารูปแบบและกระบวนการทำงานอยู่ตลอดเวลา
4. การเรียนรู้และการพัฒนา ทักษะ ความรู้ และความชำนาญในงานเพิ่มขึ้น ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัยในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล สร้างวัฒนธรรมที่ดีในการทำงานในหน่วยงาน

แผนภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย (Body of Knowledge)

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestion)

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรทำงานด้วยความเป็นกัลยาณมิตรสร้างความเป็นกันเองระหว่างฝ่ายบริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน และบุคลากรทุกคนเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 ควรมีการจัดระบบการให้บริการหรือบุคลากรในสถานที่ทำงานในการบริการเครื่องมือปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ และบุคลากรที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน

1.3 หน่วยงานควรมีการส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์ มีกำลังใจในการใช้ความสามารถในการทำงานตลอดเวลา

1.4 ผู้บริหารควรจัดทำประกาศหรือคำสั่งรับมอบหมายภาระงานรายบุคคลที่ตรงกับประสบการณ์ และความชำนาญ ตำแหน่งและวุฒิการศึกษา

1.5 ควรมีการวางแผนการทำงานที่รัดกุมทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยในการบริหารงบประมาณและการเงิน มีการจัดทำบัญชีที่ถูกต้องครบถ้วนและจัดทำรายงานทางการเงินให้เป็นปัจจุบัน

1.6 ควรสร้างความสัมพันธ์อันดีและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าหรือหน่วยงาน ควรกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานและสร้างเครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานที่มีเครื่องมือ ระบบขั้นตอนที่สามารถวัดได้จริงเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร ควรมีการจัดการเรียนรู้ในองค์กร การเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ในการทำงานทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานที่ดี

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษารูปแบบการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์

2.2 ควรศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์

2.3 ควรศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์

เอกสารอ้างอิง (References)

ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์กร. มหาวิทยาลัยเกริก.

ธัญญกรณ์ ราศี. (2558). *ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2563). *ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร*. สืบค้น 20 พฤษภาคม 2563, จาก https://www.baac.or.th/th/index.php?cover_page=1.

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์ พรินท์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). วิธีการทางสถิติสำหรับนักวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญผล.
- พิชญา แก้วสระแสน และไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ใน กรุงเทพมหานคร. วารสารสาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะมหาวิทยาลัย ศิลปากร. 10(1), 1042.
- รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร. (2556). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- ศรายุทธ ยิ้มยวน. (2563). แนวทางในการปฏิบัติงานตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง. สุรินทร์: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2546). การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม. สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัครเดช ไมจันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงาน ฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ และกิจการสาธารณะ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.