

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดสงขลา**

**Factors Affecting Performance Efficiency of Employees of Bank for Agriculture and  
Agricultural Cooperatives (BAAC) Songkhla province**

นางสาวนรินทร์รัตน์ ฅนรงค์กุล สันติญาณ

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ  
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และศึกษาปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 210 คน  
สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test  
(One-Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี  
การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 อยู่ในตำแหน่งพนักงาน/ผู้ช่วยพนักงาน  
ระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ระหว่าง 6-10 ปี สถานภาพโสด นอกจากนี้ผลการวิจัยพบปัจจัย  
ด้านการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานการณ์ของงาน ความมั่นคงในอนาคต ความมีอิสระใน  
การปฏิบัติงาน นโยบายและแผนงานขององค์กร ภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด  
มีค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน 4.5252 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับเห็นด้วย  
มากที่สุด ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และเมื่อพิจารณา  
เป็นรายข้อพบว่าทุกข้อส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลไม่  
มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร  
(ธ.ก.ส.) จังหวัดสงขลา ส่วนปัจจัยอื่นๆ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน  $R^2_{\text{adjust}}$  มีค่า .408 แสดง  
ว่าการปฏิบัติงานด้านนโยบาย ด้านสถานการณ์ และด้านความมีอิสระ ความสัมพันธ์กันสามารถอธิบาย  
ความผันแปรของประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 40.8 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 อีกร้อยละ 59.2 เป็น  
ผลจากปัจจัยอื่นๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษา

**คำสำคัญ** ปัจจัยด้านบุคคล, ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2509 ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร รวมทั้งยังสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการให้พนักงานทำงานเป็นทีม มีความซื่อสัตย์ มีความสานิกรับผิดชอบ และใช้ชีวิตพอเพียงบนมาตรฐานเดียวกันภายใต้การขับเคลื่อนองค์กร 3 ด้าน คือ ด้านองค์กร (Organization) ด้านพนักงาน (Employee) และด้านลูกค้า (Customer) ตลอดจนการกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานขององค์กรระยะ 5 ปี (ปีบัญชี 2560 - 2564) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 4 เป้าประสงค์ มาขับเคลื่อนการทำงานขององค์กร (<http://baac.or.th>)

ปีบัญชี 2561 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้ความสำคัญต่อการดูแลลูกค้าเชิงรุก (Customer Centric) ใช้กระบวนการสหกรณ์ และผู้ประกอบการเป็นแกนสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถภาคเกษตรไทยเพื่อเพิ่มมูลค่าภาคการผลิตแบบบูรณาการ โดยใช้ชุมชนเป็นศูนย์กลางร่วมกับเครือข่าย มุ่งเน้นการเพิ่ม Smart Farmer นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่สร้างมูลค่าเพิ่มสู่ลูกค้า และชุมชน การยกระดับผู้มีรายได้น้อยให้มีรายได้เพิ่มและเข้าถึงแหล่งทุนที่เป็นธรรม รวมทั้งให้ความสำคัญต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) จากการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวทางการการพัฒนาและบริหาร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดสงขลา สังกัดฝ่ายกิจการสาขาภาคใต้ตอนล่าง มีพนักงาน จำนวน 417 คน การดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ 16 อำเภอ จากสาเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานอยู่ในธนาคารแห่งนี้ จึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) และนำผลการวิจัยที่ได้รับในครั้งนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส) สำนักงานจังหวัดสงขลา ใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดสงขลา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดสงขลา

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดสงขลา ดังต่อไปนี้

### 1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร คือ ผู้บริหารและพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดสงขลา จำนวน 417 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดสงขลา, 2561)

2) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดสงขลา จำนวน 417 คน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

### 1.5.2 ขอบเขตด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.61 ทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

1.6.2 สามารถนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลพื้นฐาน สำหรับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดสงขลา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี รวมถึงการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน

1.6.3 สามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความพอใจ มีแรงจูงใจและความสุขกับการทำงานในชีวิตประจำวัน เพื่อให้องค์กรได้รับประสิทธิผลตามที่ตั้งเป้าไว้

## แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพและการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546)ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในทางงาน และคาดว่า การปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำ เพื่อให้เกิดความชำนาญ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2538 อ้างถึงใน ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554) กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปจะหมายถึงการทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพคุ้มค่างับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา

เมเจอร์และ เบรจ (Mager and Besch.1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวรวม หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องหรืออันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรับรู้ได้ว่าต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือหรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้น มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่

มิลเลท (John D' Millet) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าว (Human Satisfaction and Benefic Produced) ซึ่งพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน (Satisfaction Service) โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (pregressive service)

The Twelve Principles of Efficiency ได้กล่าวถึงหลักประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร 12 ประการที่สำคัญดังนี้

1. Clearly defined ideals กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน
2. Common sense ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน
3. Competent counsel ให้คำแนะนำที่ดี มีหลักถูกต้องสมบูรณ์
4. Discipline รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. The fair deal ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. Reliable information มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้

7. Dispatching มีการรายงานผลการทำงานเป็นระยะ
8. Standards and schedules มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา
9. Standardized conditions มีผลงานได้มาตรฐาน
10. Standardized operations ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้
11. Written standard-practice instructions มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้
12. Efficiency-reward ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปราการ กุฎีคง (2544) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีต จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองของพนักงานมีความแตกต่างกันตามปัจจัยเชาวน์อารมณ์ ทัศนคติ อายุ และเพศ ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานและการประเมินโดยหัวหน้างานไม่พบความแตกต่าง

สมยศ แยมเผื่อน (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท อาเซียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท อาเซียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ด้านบรรยากาศในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต พบว่าพนักงานมีระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับดี

สุทีป มีศิลป์ และคณะ (2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภาคนครหลวง 4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภาคนครหลวง 4 ซึ่งมีทั้งหมดจำนวน 34 สาขา มีพนักงานจำนวน 289 คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนมาได้ จำนวน 270 ชุด จากการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส รายได้ และอายุงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภาคนครหลวง 4 ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานด้านเงินเดือน สวัสดิการ ความ

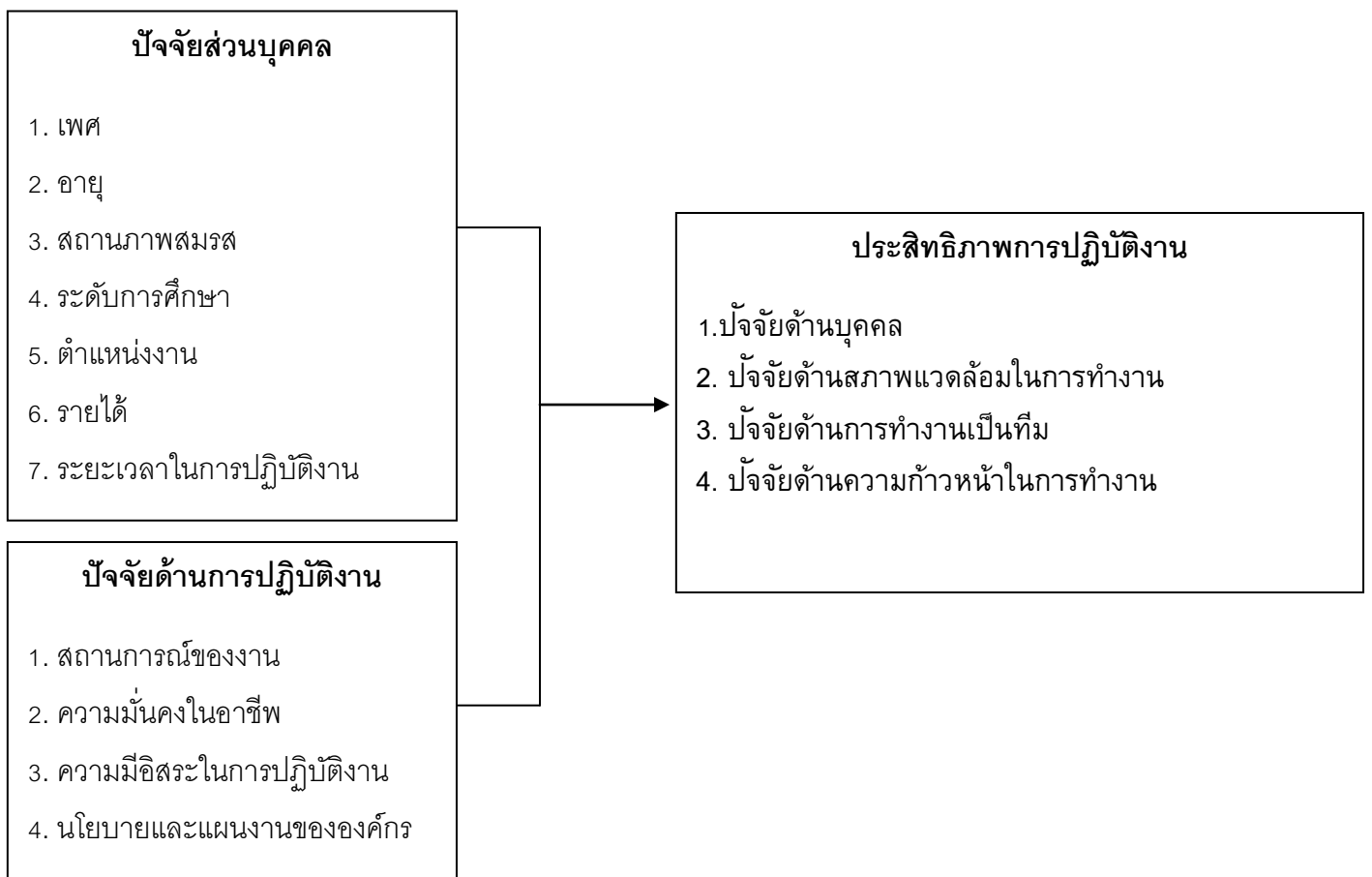
มั่นคง ความก้าวหน้าและสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษาและสายการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานในปัจจัยด้านเงินเดือน และเมื่อวิเคราะห์ต่อมาพบว่า การศึกษาระดับ ปวส อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีประสิทธิผลการทำงานมากกว่า การศึกษาระดับปริญญาตรีและ ปริญญาโท สายการทำงานด้านเงินฝากและด้านบัญชี มีประสิทธิผลการทำงานมากกว่าสายการทำงานด้านสินเชื่อ

ธิดารัตน์ สุขประภาภรณ์ (2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย และเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จำนวน 365 คน จาก 34 หน่วยงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์หาค่าแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติและวิเคราะห์ความแปรปรวน

### 3.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



## สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยแบ่งสมมติฐานของการวิจัยออกมาเป็นข้อได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดสงขลา
2. ปัจจัยอื่น ๆ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดสงขลา

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดสงขลา เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย คำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended Question) และปลายเปิด (Open-ended Question) แบบสอบถามสร้างมาจากการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเนื้อหาเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดสงขลา ด้านสถานการณ์ของงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน นโยบายและแผนงานขององค์กร ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่าตามแบบของ Likert (Likert Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น

5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

## การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำและตรวจสอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อคำถามว่าสอดคล้องกับเรื่องและวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยวิธี Item Objective Cogence Index (IOC) โดยเลือกข้อคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ที่ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนแต่ละข้อคำถามตามเกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง ทั้งนี้ได้กำหนดค่าเลขในการให้คะแนนดังนี้

- +1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 0 คือ ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

จากการตรวจสอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ผู้วิจัยคำนวณหาค่า IOC มีค่าดัชนีความสอดคล้องเกินกว่า 0.50 ทุกข้อคำถาม (ภาคผนวก ข) ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ด้านเนื้อหาใช้ได้

2. การทดสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability) นำแบบสอบถาม จำนวน 40 ชุด แล้วนำมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (Cronbach 1970) โดยหาค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้านด้วยค่า Cronbach's alpha coefficient –  $\alpha$  ถ้าค่าที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปทดสอบสมมติฐานและนำไปใช้ในกระบวนการวิจัยต่อไปได้

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามมาประมวลผลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และนำมาวิเคราะห์และทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

3.1 สำหรับการวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (%)

3.2 สำหรับการวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน รวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการประเมินแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้

ระดับคะแนน	4.21 – 5.00	คะแนน	หมายความว่า	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนน	3.41 – 4.20	คะแนน	หมายความว่า	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน	2.61 – 3.40	คะแนน	หมายความว่า	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน	1.81 – 2.60	คะแนน	หมายความว่า	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน	1.00 – 1.80	คะแนน	หมายความว่า	เห็นด้วยน้อยที่สุด



3.3 สำหรับการวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการประเมินแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้

ระดับคะแนน	4.21 – 5.00	คะแนน หมายความว่า	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนน	3.41 – 4.20	คะแนน หมายความว่า	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน	2.61 – 3.40	คะแนน หมายความว่า	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน	1.81 – 2.60	คะแนน หมายความว่า	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน	1.00 – 1.80	คะแนน หมายความว่า	เห็นด้วยน้อยที่สุด

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ด้านปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลสรุปข้อมูลด้านปัจจัยด้านบุคคล สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 มีอายุอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 146 คน คิดเป็น ร้อยละ 69.5 มีรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-25,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงาน/ผู้ช่วยพนักงาน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9

ผลสรุปข้อมูลด้านการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในด้านสถานการณ์ของงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน นโยบายและแผนงานขององค์กร ภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน 4.5252 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจเห็นด้วยมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.6000 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจเห็นด้วยมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ อาจมีขอบเขตในการศึกษาหลายด้าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถดำเนินการได้ครบคลุม ดังนั้นหากมีผู้สนใจศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ในประเด็นอื่น ๆ เช่น ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาข้อข้องในการปฏิบัติงานและเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการพัฒนาองค์กร

2. ควรทำการศึกษาวิจัยโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมในแต่ละสายงาน

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

ธิดารัตน์ สุขประภาภรณ์.กองบริหารแผนและงบประมาณการวิจัย - ทุนบัณฑิต (กบง.)

Permalink : [https://urban.cpe.ku.ac.th/forest/ธิดารัตน์ สุขประภาภรณ์](https://urban.cpe.ku.ac.th/forest/ธิดารัตน์%20สุขประภาภรณ์)

ดร.พจน์ พจนพานิชย์กุล (<https://sites.google.com/site/potarticle/02>)

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง. เครื่องจักรฯ

สายการผลิตในจังหวัดสงขลา. ผู้เขียน. นายอัครเดช ไม้จันทร์. สาขาวิชา.

<https://core.ac.uk/download/pdf/154815316.pdf>

ประสิทธิภาพในการบริหารข้อมูลทางบัญชีด้วยระบบงานธุรกิจหลัก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและ

สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคกลาง : ธัญญธร โพธิ์วัน

นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปรากฏ กุฎีคง."ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของฝ่ายปฏิบัติการ

บริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด" การศึกษา(จิตวิทยาพัฒนาการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บัณฑิตวิทยาลัย ,2545"

ราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542.

กรุงเทพฯ:นานมี บุคส์พับลิเคชั่นส์.

พระครูปลัดสุทีป มีศิลป์. (2550) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

กรณีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด [มหาชน] สาขาภาคนครหลวง 4. มหาวิทยาลัยนเรศวร:

พิษณุโลก.

สำนักงานข้าราชการพลเรือน.การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกรมส่งเสริมการเกษตร

พ.ศ. ๒๕๓๘. กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมการเกษตร. ๒๕๔๑.

สมใจ ลักษณะ. (2546).การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:

ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สมยศ แยมเพื่อน.(2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ. บริษัท

เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).

[thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Somyot\\_Y.pdf](https://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Somyot_Y.pdf)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.(2548). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากร

มนุษย์.กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557).ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. การค้นคว้า

อิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for effective performance.

New York: McGraw-Hill Book.