

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ¹

FACTORS AFFECT SERVICE EFFICACY OF BANK FOR
AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVE
PERSONNEL IN MUANGCHAIYAPHUM DISTRICT,
CHAIYAPHUM PROVINCE.

สุพรรณณี รัตนจิต²

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน กับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ 4) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์(อายุงาน) และรายได้ต่อเดือนของพนักงานที่ต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพมีระดับประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการพัฒนาพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสูงสุด รองลงมาคือขวัญกำลังใจ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการคือ ด้านอัตราค่าจ้าง และด้านค่าตอบแทน

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดจังหวัดชัยภูมิ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำสำคัญ

ประสิทธิภาพการให้บริการ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยเชิงใจในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

Abstract

The objectives of this research are: 1) To study the level of service efficiency of employees of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives. In Chaiyaphum District, Chaiyaphum Province 2) To study the comparison of personal factors of different employees with the service efficiency of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives employees in Muang District, Chaiyaphum Province. 3) To study environmental factors that affect the service efficiency of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives employees. 4) To study the factors of satisfaction in human resource management that affect the service efficiency of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives employees in Muang District. Chaiyaphum Province. The results show that,

Individual factors such as gender, age, education level, experience (tenure), and monthly income of different employees have different levels of service performance. Personal health factors have different levels of service performance. Working environment factors in terms of working atmosphere affect employee service efficiency the most. Secondly, relationships with colleagues and relationships with supervisors do not affect service efficiency. Motivating factors in human resource management that affect service efficiency Satisfaction with employee development affects maximum service efficiency. This is followed by morale and performance evaluation, respectively. The variables that do not affect service efficiency are power rates and compensation.

Keyword

service efficacy, individual factors, working environment factors, motivating factors in human resource management.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการให้บริการทางการเงินของธนาคารต่าง ๆ ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ เปลี่ยนแปลงอัตรากำลังคนของธนาคาร ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ยุคการขยายสาขาหรือลดจำนวนสาขาลง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ทำให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีการปรับตัวในทุก ๆ ด้าน เพื่อการบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคตามสมัย มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก พัฒนาระบบงาน พัฒนานวัตกรรมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางการใช้บริการของลูกค้าของธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสังคมดิจิทัล สังคมไร้เงินสด เพื่อให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายพัฒนางานเพื่อความก้าวหน้าสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ พนักงานเป็นส่วนสำคัญในการที่จะทำให้ธุรกิจการให้บริการของธนาคารบรรลุเป้าหมายได้ ทำให้ธนาคารต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและปัจจัยที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นธนาคารเฉพาะกิจของรัฐบาล ที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อดูแลเกษตรกรรายย่อย กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร เพื่อเป็นแหล่งเงินทุน โดยธนาคารมีวิสัยทัศน์ “เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน” ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรให้บริการครบวงจรเหมือนกับธนาคารพาณิชย์ พนักงานต้องทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคารและทำงานตามนโยบายรัฐบาลด้วยโครงการที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่พนักงานต้องทำให้บรรลุเป้าหมายในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานและสร้างสรรค์งานบริการให้มีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำปี โดยวัดจากผลการปฏิบัติงานตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จ คือ KPIs โดยให้มีการวางแผนร่วมกันในเรื่องการประเมินระหว่างผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และพนักงานผู้ที่ได้รับการประเมินร่วมกันกำหนด KPIs ของแต่ละประเภทงาน เพื่อให้เกิดความยุติธรรม ให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองสำคัญต่องาน รู้สึกมีส่วนร่วมในงานธนาคารและมีอิสระในการปฏิบัติงาน รู้สึกได้ว่าธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ค่าตอบแทน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา ซึ่งเมื่อธนาคารทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับ ก็จะส่งผลทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพดีขึ้นไปด้วย

คำถามในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกันหรือไม่
3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมปัจจัยใดบ้าง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ
4. ปัจจัยจูงใจในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ปัจจัยใดบ้าง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกับกับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ
4. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัยกำหนดจากข้อมูลเบื้องต้นของพนักงานจากแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (อายุงาน) และรายได้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ที่ต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ
3. ปัจจัยจูงใจในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ใช้วิธีการการสัมภาษณ์ โดยให้พนักงานตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ปฏิบัติงานในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

ตัวอย่างของประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane , 1970:896)

3. ขอบเขตระยะเวลา

ดำเนินการในช่วงเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2566

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งเป็นธนาคารเฉพาะกิจของรัฐในการกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบความคิด ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specialized Financial Institutions: SFIs) เป็นสถาบันการเงินที่มีกฎหมายเฉพาะ จัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐ โดยการให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเชิงพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีอำนาจสูงสุดในการกำกับดูแล และมอบหมายให้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กำกับความมั่นคงความสำคัญของสถาบันการเงินเฉพาะกิจต่อระบบเศรษฐกิจ การตอบสนองนโยบายรัฐโดยการให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนตามปกติได้เป็นผลดีต่อเศรษฐกิจในหลายประการ สนับสนุนการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่าง

ทั่วถึง เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ลดช่องว่างทางการเงิน และเป็นเครื่องมือทางการเงินการคลังของภาครัฐ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม พัฒนาและให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชน

2. แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการบริการ

คำว่า บริการ นั้นมีความหมายที่ค่อนข้างซับซ้อน ซึ่งมักจะสร้างความสับสนให้กับทั้งผู้บริหารและพนักงานที่ต้องการพัฒนาคุณภาพการบริการของตน ผู้รู้และเชี่ยวชาญในด้านการบริการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้มากมายหลากหลาย ผู้ที่ให้ความหมายไว้ได้ค่อนข้างชัดเจน และมักถูกนำมาอ้างอิงโดยผู้เชี่ยวชาญท่านอื่น ๆ คือ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการ บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

John D. Millet. (1954) ที่ให้ความสำคัญกับลักษณะของการให้บริการที่ดีสรุปได้ดังนี้

(1) การให้การบริการรวดเร็วทันต่อเวลาอย่างมีมาตรฐาน คุณภาพ ประสิทธิภาพ และการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตามความต้องการของผู้รับบริการและเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่บังคับใช้

(2) การให้การบริการต่อเนื่อง คือ การให้การบริการแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

(3) การให้การบริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการให้มีมาตรฐานงานที่ดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนมีคุณภาพความพึงพอใจในการมารับบริการ

Philip. Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่องค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อองค์กรอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่เป็นผลทำให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการให้บริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ผู้รับบริการทางกายภาพ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

คำว่า “การบริหารทรัพยากรมนุษย์” มีนักวิชาการมากมายที่อธิบายความหมายไว้อย่างชัดเจน ดังที่จะยกตัวอย่างมาพอสังเขป ดังนี้

Donald F. Harvey (2000) ได้ให้คำนิยามว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การบริหารจัดการกิจกรรมในการดึงดูด พัฒนา จูงใจ และเก็บรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพในการทำงานสูงไว้กับองค์กร เพื่อให้

องค์การก้าวหน้าไปสู่ความเป็นเลิศ โดยบูรณาการหรือประสานความต้องการของแต่ละบุคคลในด้านความเจริญก้าวหน้าและพัฒนา กับเป้าหมายขององค์การ

กุลชลี พวงเพชร (2558 : 2) ได้ทำการสรุปไว้ดังนี้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการจัดการบุคคลในองค์การเพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณภาพเข้าสู่องค์การ และเพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้อยู่กับองค์การได้ในระยะยาว กิจกรรมสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การวิเคราะห์งาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทน และการแรงงานสัมพันธ์

4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motivation)

ทฤษฎีของการจูงใจ (theories of motivation)

1) ทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (E.R.G. theory) ได้เสนอทฤษฎีว่าด้วยความต้องการของมนุษย์ขึ้นมาเรียกว่า ทฤษฎี อี อาร์ จี (ERG Theory) ซึ่งคล้ายคลึงกับแนวคิดของมาสโลว์ แต่เขาได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

- ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence needs :E)
- ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness needs :R)
- ความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า (Growth needs : G)

2) ทฤษฎีมาสโลว์ หรือ ลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีจิตวิทยาที่ อับราฮัม เอช. มาสโลว์ คิดขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1943 ในเอกสารชื่อ “A Theory of Human Motivation” Maslow ระบุว่า มนุษย์นั้นมีความต้องการทั้งหมด 5 ชั้น ความต้องการทั้ง 5 ชั้นนั้น มีเรียงลำดับจากขั้นต่ำที่สุดไปหาสูงที่สุด มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นที่ต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้วก็จะเกิดความต้องการขั้นที่สูงขึ้นต่อไป

3) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) เป็นนักจิตวิทยาชาวอเมริกันและคณะ ได้ค้นพบปัจจัยสองปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีนี้เป็นที่รู้จักในชื่อ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ปัจจัยทั้ง 2 คือ

- ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกที่มีไม่ได้เกิดจากตัวงานโดยตรงแต่มีผลต่องาน (job context) แม้ว่าปัจจัยเหล่านี้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจกับพนักงานได้ แต่สามารถที่จะสร้างความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) หากขาดปัจจัยเหล่านี้ไป

ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย การกำกับดูแล (supervisor) เช่น หัวหน้าสายงานต้องไม่บกพร่องต่อหน้าที่ที่แนะนำด้านเทคนิคได้ มีความรู้ความสามารถที่ใช้ในการบริหารและการบริหารจัดการ

- ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยตรง (job content) เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

5. แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน และคำว่า การปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินการไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำเพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติ ประสิทธิภาพ รับผิดชอบ

John D. Millet, (1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากการปฏิบัติ เช่น มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีการให้บริการอย่างเพียงพอ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า

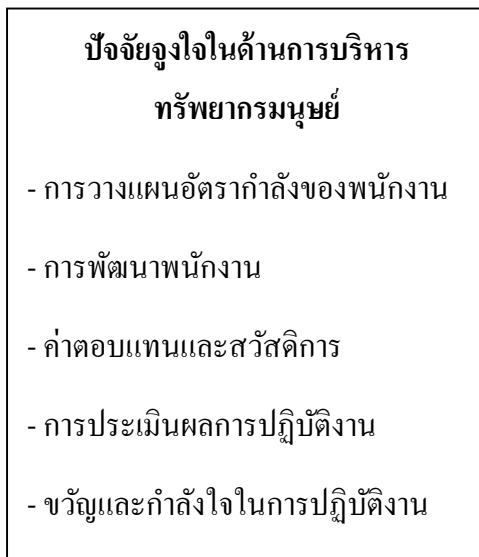
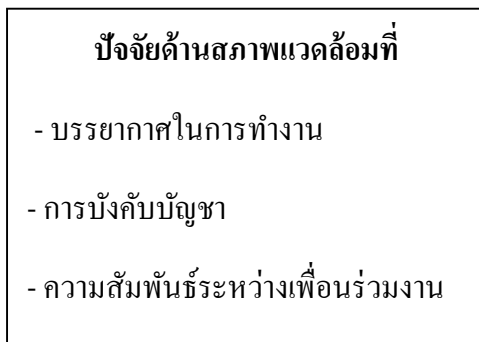
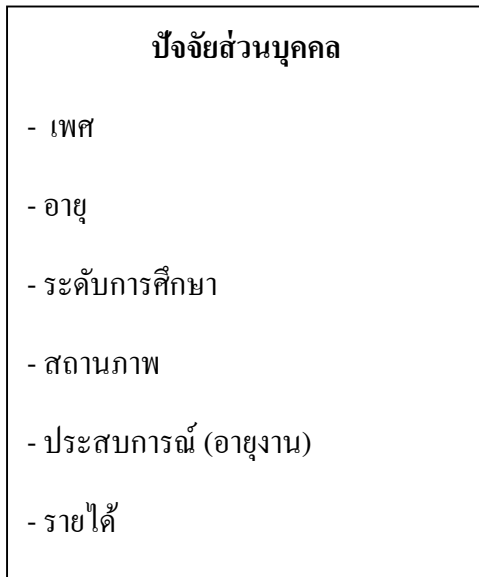
Peterson and Prowman (1953) อ้างถึงใน บุศรา สุกพิพัฒน์, (2553) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน (Quality) 2) ปริมาณงาน (Quantity) 3) เวลา (Time) 4.) ค่าใช้จ่าย (Cost)

6. กรอบแนวคิดการวิจัย

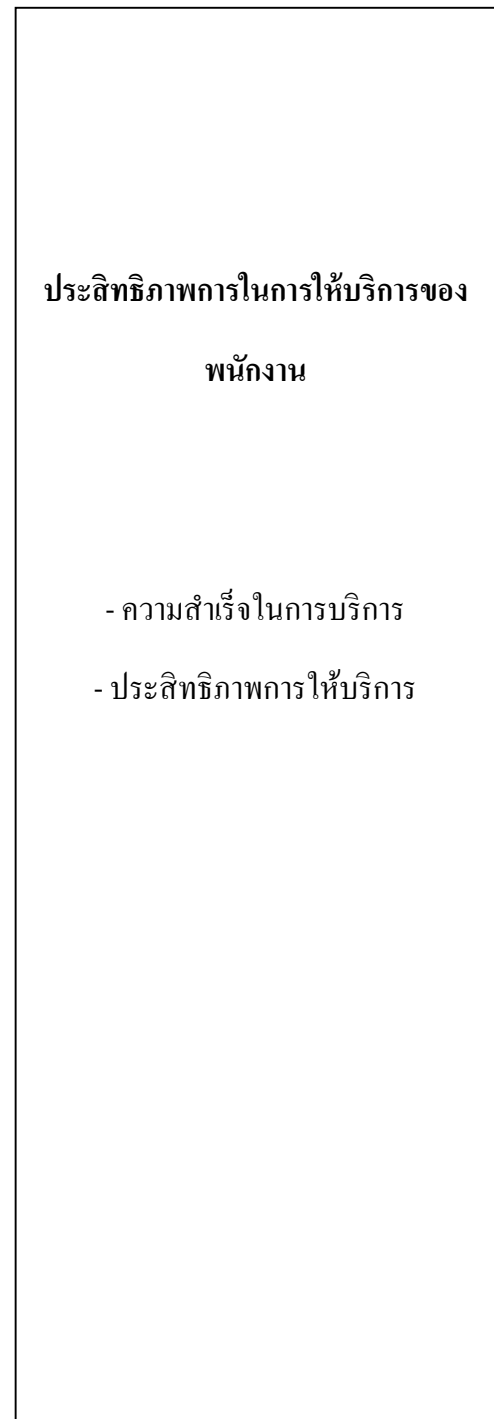
จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎีสองปัจจัย แนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และโครงสร้างของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชัยภูมิ ได้กำหนดแนวคิดของการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบการศึกษาไว้ ดังนี้ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (อายุงาน) และรายได้ต่อเดือน ตัวแปรด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และ ปัจจัยจูงใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)



ตัวแปรตาม (Dependent variables)



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ โดยผู้วิจัยจะได้มีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย และประสิทธิภาพการให้บริการที่ได้จาก การทบทวนวรรณกรรม และค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ทั้งนี้กระบวนการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการโดยมีรายละเอียดตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิจังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วยประชากรทั้งเพศหญิง และเพศชาย ที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับตำแหน่งตั้งแต่พนักงานระดับ 3 ขึ้นไป เป็นพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 3 สาขา จำนวนทั้งหมด 115 คน

2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการกำหนดขนาดของกลุ่ม จำนวน 90 คน ซึ่งผู้วิจัยได้จากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional Random Sampling) และดำเนินการหาตัวอย่างตามสูตรการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane ,1973)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 6 ข้อ

1.1) เพศ

1.2) อายุ

1.3) ระดับการศึกษา

1.4) สถานภาพ

1.5) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (อายุงาน)

- 1.6) รายได้ต่อเดือน
- 2) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน
 - 2.1) บรรยากาศในการทำงาน
 - 2.2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา
 - 2.3) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- 3) ปัจจัยจูงใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 5 ด้าน
 - 3.1) ด้านการวางแผนอัตรากำลัง
 - 3.2) ด้านการพัฒนาพนักงาน
 - 3.3) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
 - 3.4) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 3.5) ด้านขวัญและกำลังใจ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการให้บริการ 2 ด้าน

1. ด้านความสำเร็จในการบริการ
2. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความเห็น (Questionnaire) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ มีทั้งหมด 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 17 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 10 ข้อ

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่ผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

5.1 ติดต่อกลุ่มตัวอย่างเพื่อนัดวันที่จะเข้าไปเก็บข้อมูลและขออนุญาตเก็บข้อมูล

5.2 นำหนังสือ “ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา” จากทางโครงการ ทวิปริญญาโท MPA&MBA ไปติดต่อเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แต่ละสาขาใน เขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ด้วยตนเอง

5.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยนำไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างตอบ

5.4 ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน พร้อมตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องเพื่อนำไปดำเนินการในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด 90 ชุด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

6.1 ค่า t-test เป็นการเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อ ใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

6.2 ค่า F-test เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA หรือ F-test) โดยใช้ทดสอบสมมุติฐานปัจจัยส่วนบุคคล

6.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple regression Analysis สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัว โดยใช้ทดสอบสมมุติฐานปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการและปัจจัยมุ่งใจในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน

ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ โดยวิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ(%) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้สถิติ T-test, One –Way Analysis ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จากการวิเคราะห์พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1 อายุอยู่ในช่วง 30 – 40 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 81.10 สถานภาพสมรส จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร 0 – 10 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001- 40,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80

2. ผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นว่าด้านสภาพแวดล้อมการทำงานดีมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ามีความคิดเห็นมากที่สุดคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.73 และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 4.67 มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3. ผลการศึกษปัจจัยจูงใจในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า มีความคิดเห็นที่ ด้านปัจจัยจูงใจในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดมี 2 ด้าน คือ ด้านการวางแผนอัตราค่าจ้างและ ด้านด้านขวัญและกำลังใจ มีค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมามี 2 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาพนักงาน และ ด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ย 4.70 และ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.68 มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. ผลการศึกษาระสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นว่า เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.81 และด้านที่มีระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73

5. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกัน มี 1 ปัจจัยคือปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามสถานภาพมีค่า Sig = 0.009 ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ไม่แตกต่าง

6. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

7. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจุดใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ พบว่าปัจจัยจุดใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาพนักงาน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านขวัญกำลังใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยด้านอัตราค่าจ้าง และด้านการจ่ายค่าตอบแทน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ทางการวิจัย

เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิจังหวัดชัยภูมิ

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรจัดให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในการทำงานต่างๆ อย่างเพียงพอหรือสามารถจัดหาให้ทันทีที่ต้องการและมีความปลอดภัยในการทำงาน
2. การยอมรับนับถือผู้บังคับบัญชาควรให้ความไว้วางใจในการทำงาน และสร้างการทำงานเป็นทีมช่วยเหลือกัน ติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์ของพนักงานในแต่ละสายงาน การให้โอกาสพนักงานได้แสดงความสามารถในการบริการลูกค้าอย่างสร้างสรรค์
3. มีการจัดอบรมให้พนักงาน และสนับสนุนให้พนักงานได้รับการอบรม หรือศึกษาต่อเพื่อพัฒนางานบริการให้ดีขึ้น

วิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำกรอบแนวคิดในด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยจุดใจในการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานที่ให้บริการ มาเพิ่มเติมในศึกษาวิจัยครั้งต่อไป
2. ควรศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมพนักงานทั้งหมดในจังหวัดชัยภูมิ เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานว่าแตกต่างกันอย่างไร ควรมีแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

บรรณานุกรม

กุลชลี พวงเพ็ชร์. (2558). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 1. ปทุมธานี : บริษัท ยูโอเฟน จำกัด.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ระบบออนไลน์). พ.ศ. 2566 .แหล่งที่มา https://www.baac.or.th/th/content-about.php?content_group_sub=0001(สืบค้น วันที่ 15 ส.ค. 2566)

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์ จำกัด.

Alderfer, Clayton P. (1969, April). An Empirical Test of a New Theory of Human Needs. *Organization Behavior and Human Performance*. Vol

Harvey, Donald F. (2000). *Human Resource Management*. 2nd ed. Fort Worth: TheDryden Press.

Herzberg, Frederick; Mausner, Bernard; and Snyderman, Block. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley.

John D. Millet. (1954, pp. 397-400). *Management in the Public Sector: The Quest for Effective Performance*. New York : McGraw-Hill Book Company.

Maslow, Abraham.H. (1970). *Motivation and Personality*. New York : Harpers and Row.

Peterson, E., & Plowman, E. (1989). *Business organization and management*. Illinois: Homewood. Pfirsch

Philip. Kotler (2000) *Marketing management*. Northwestern University. The Millenium Edition : Prentice Hall International, Inc.