

กลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด

Training Strategies Affecting Performance Efficiency among Operation Officers in Bank
for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Roi Et Province

ศุจดอน ปัญไวยวัฒน์¹ และ พัทยา พรหมราช²

Dujdaen Panyawat¹ and Pattariya Prommarat²

Received : 28 เม.ย. 2562

Revised : 19 ส.ค. 2562

Accepted : 27 ส.ค. 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากลยุทธ์การฝึกอบรม และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด 2) ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การฝึกอบรมต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากประชากรทั้งหมด 360 คน คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบทีที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การฝึกอบรมและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุและมีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน กลยุทธ์การฝึกอบรมทั้ง 3 ด้านส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ตามความต้องการ และด้านการเป็นหุ้นส่วนกับสถาบันการศึกษา

คำสำคัญ : กลยุทธ์การฝึกอบรม, ประสิทธิภาพการทำงาน, พนักงานระดับปฏิบัติการ

Abstract

This research aims to 1) study training strategies and performance efficiency of operation officers of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Roi Et Province, 2) compare the performance efficiency of operation officers classified by personal data and 3) study the effects of training strategies on the performance efficiency of the operation officers. The data were collected by using questionnaires from 360 samples.

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อีเมล: Pyowwat@gmail.com.

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

¹ Graduate Student Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration and Accountancy, Roi Et Rajabhat University, Email: Pyowwat@gmail.com

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

The data were analyzed by descriptive statistics, independent t-test, one way ANOVA, correlation coefficients and multiple regression analyses. The result found that the training strategies of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Roi Et Province was high level. The performance efficiency of operation officers was high level. The comparison of performance efficiency of operation officers classified by personal data found that the term of gender, educational level and position were not different in performance efficiency. In contrast, age and experience were different in performance efficiency. Training strategies and performance efficiency had positive relation at high level. Three aspects of training strategies; knowledge sharing, learning by operation officers' needs and the partnership of educational institutions, affected the performance efficiency. The most affecting to performance efficiency was knowledge sharing.

Keywords : Training strategy, Performance efficiency, Operation officers

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจส่งผลให้องค์กรหรือหน่วยงานต้องมีการเตรียมความพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่เสมอ การดำเนินงานเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้นั้น ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกคนต่างพยายามคิดค้นหาวิธีการ รวมทั้งใช้สรรพกำลังเพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรหรือหน่วยงานของตนก้าวไปสู่ความก้าวหน้าและความสำเร็จ โดยปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญที่ช่วยให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมมีความรู้ความสามารถอยู่เสมอ บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ในการพิจารณาผลการทำงานว่า มีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น สามารถพิจารณาได้จาก ด้านพนักงานมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน ด้านทัศนคติที่เป็นบวก ด้านมีการแก้ปัญหาร่วมกัน ด้านมีการตั้งเป้าหมายร่วมกัน (จิตติมา อัครธิตพิงศ์, 2556 : 72) ซึ่งการพัฒนาบุคลากรถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่ากับการพัฒนาความมั่นคงขององค์กร เพราะในอนาคตนอกจากจะมีการแข่งขันทางด้านสินค้า ราคา บริการหลังการขายต่าง ๆ ยังจะต้องแข่งขันกันในเรื่องของคุณภาพและคุณค่าของบุคลากรในองค์กรที่จะสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรธุรกิจนั้น ๆ ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีรากฐานทางการศึกษาที่ดี แม้จะเป็นการพัฒนาตนเองในลำดับแรก หากแต่สถานศึกษาที่ไม่สามารถจะผลิตบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีที่จบการศึกษา แต่การที่บุคลากรจะมีความรู้ความสามารถและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานนั้น จะต้องอาศัยการฝึกอบรมจากบุคคลที่มีความรู้และมีประสบการณ์ตรง มีทักษะและทัศนคติที่ดี การฝึกอบรมนั้นคือกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคล โดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (สมคิด บางโม, 2551 : 13)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและเห็นความสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยกลยุทธ์การฝึกอบรม คือ วิธีการและกิจกรรมการฝึกอบรม (Training) ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรสมัยใหม่ที่มีรูปแบบความน่าสนใจ ตรงกับความต้องการของบุคลากรและองค์กรที่ต้องการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพิ่มเติม ทำให้พนักงานในองค์กรเกิดการเรียนรู้จนสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมในส่วนของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการฝึกอบรมสมัยใหม่

มาประยุกต์ใช้ 4 รูปแบบ ประกอบด้วย 1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง การที่กลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มารวมตัวกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ 2) การเรียนรู้ อย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการจัดสภาพแวดล้อม และปัจจัยเกื้อหนุน ทั้งสื่อ แหล่งความรู้ บุคคล สถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้ในรูปแบบที่หลากหลาย เรียนตามความสนใจ ความพร้อม โอกาส 3) การเรียนรู้ตามความต้องการ หมายถึง การศึกษาที่เกิดขึ้นตามความต้องการของผู้ศึกษา ที่ต้องศึกษา วิถีชีวิตที่เป็น การเรียนรู้จากประสบการณ์ จากการทำงาน จากบุคคล จากครอบครัว จากชุมชน จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความบันเทิงและการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยมีลักษณะที่สำคัญ คือ ไม่มีหลักสูตร ไม่มีเวลาเรียนที่แน่นอน 4) การเป็น หุ่นส่วนกับสถาบันการศึกษา หมายถึง การศึกษาโดยการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรกับสถาบันการศึกษา เพื่อเป็นการสร้าง องค์ความรู้ใหม่ให้บุคลากรในองค์กร สามารถเพิ่มความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติในการปฏิบัติงานทันสมัยเพิ่มขึ้น เพื่อให้บุคลากรและพนักงาน มีทักษะตรงกับงานที่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และสร้างความเข้าใจต่อการมีส่วนร่วม ในการขับเคลื่อนภารกิจหลักและกิจกรรมต่าง ๆ มีขั้นตอน วิธีการ รวมถึงการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ เกิดประโยชน์สูงสุด มีคุณภาพงานได้มาตรฐานตามที่กำหนด ซึ่งในงานวิจัยนี้กำหนดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพงาน หมายถึง ผลของการทำงานโดยการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ คำนึงถึง มีความถูกต้อง ความประณีตและเรียบร้อยของงาน ไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น 2) ด้านวิธีการ หมายถึง การทำงานจะต้องอยู่ใน กระบวนการการทำงานที่ถูกต้อง ตามวิธีการและขั้นตอนที่องค์กรกำหนดไว้ 3) ด้านเวลา หมายถึง ความสามารถในการทำงาน ที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จรวดเร็ว ตามทันต่อการใช้ประโยชน์ตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ 4) ด้านต้นทุนของงาน หมายถึง ผลการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสม รู้จักระมัดระวัง ไม่ให้เกิดความเสียหายหรือฟุ่มเฟือยและต้องได้รับประโยชน์สูงสุด (สมใจ ลักษณะ, 2549 : 274-277)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การฝึกอบรมพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การฝึกอบรมต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยกลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากร คือ พนักงานระดับปฏิบัติการทุกตำแหน่ง ซึ่งเป็นพนักงานในสังกัดสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 426 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

คำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้ขนาดตัวอย่าง 207 คน แต่ผู้วิจัยต้องการให้การเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมจำนวนพนักงานทั้งหมดจึงดำเนินการเก็บรวบรวมโดยแจกแบบสอบถาม 400 ชุด สุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตามสัดส่วนประชากร ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล 360 ชุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดที่คำนวณขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การฝึกอบรมพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 17 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ จำนวน 6 ข้อ ด้านการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ จำนวน 4 ข้อ ด้านการเรียนรู้ตามความต้องการ จำนวน 4 ข้อ และด้านการเป็นหุ้นส่วนกับสถาบันการศึกษา จำนวน 3 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 17 ข้อ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านวิธีการ จำนวน 5 ข้อ ด้านเวลา จำนวน 3 ข้อ ด้านต้นทุนของงาน จำนวน 4 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินการหาความตรง (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน แล้วคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index Of Item Objective Congruence) ซึ่งแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้มีดัชนีความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 จากนั้นทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินความเชื่อมั่นจากผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้ (Tryout) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งข้อคำถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการฝึกอบรมของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 17 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา .956 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 17 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา .949 ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.7 เป็นไปตามเกณฑ์ แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้ (Hair et al., 2010)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

3.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2 ขอหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยแนบพร้อมทั้งแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.3 ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามถึงสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเริ่มส่งแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2561 จำนวน 400 ชุด เมื่อครบกำหนดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 360 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามแล้วนำมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ วิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การฝึกอบรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบมาตราส่วนระดับประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 120-121)

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	มีกลยุทธ์การฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	มีกลยุทธ์การฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	มีกลยุทธ์การฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	มีกลยุทธ์การฝึกอบรมอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	มีกลยุทธ์การฝึกอบรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 120-121)

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบแบบที ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) การเปรียบเทียบจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของกลยุทธ์การฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) เกณฑ์การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2553 : 316)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	แปลความหมาย
0.91 –1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.71 –0.90	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.31 –0.70	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.01 –0.30	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สรุปผล

การวิจัยกลยุทธ์การฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 360 คน สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การฝึกอบรมและประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด ดังตาราง 1 และตาราง 2

ตาราง 1 กลยุทธ์การฝึกอบรมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม

กลยุทธ์การฝึกอบรมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับกลยุทธ์
1. ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.78	0.19	มากที่สุด
2. ด้านการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ	4.68	0.23	มากที่สุด
3. ด้านการเรียนรู้ตามความต้องการ	4.59	0.25	มากที่สุด
4. ด้านการเป็นหุ้นส่วนกับสถาบันการศึกษา	4.49	0.34	มาก
โดยรวม	4.66	0.12	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า กลยุทธ์การฝึกอบรมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.66$, S.D. =0.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่สูงที่สุด คือ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ($\bar{x} = 4.78$, S.D. =0.19) รองลงมา คือ ด้านการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ ($\bar{x} = 4.68$, S.D. =0.23) และด้านการเรียนรู้ตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.59$, S.D. =0.25) ตามลำดับ

ตาราง 2 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมร้อยเอ็ด วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. ด้านคุณภาพงาน	4.77	0.22	มากที่สุด
2. ด้านวิธีการ	4.72	0.20	มากที่สุด
3. ด้านเวลา	4.80	0.21	มากที่สุด
4. ด้านต้นทุนของงาน	4.77	0.23	มากที่สุด
โดยรวม	4.76	0.15	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.76$, S.D. =0.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ คือ ด้านเวลา ($\bar{x} = 4.80$, S.D. =0.21) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพงาน ($\bar{x} = 4.77$, S.D. =0.22) และด้านต้นทุนของงาน ($\bar{x} = 4.77$, S.D. =0.23) ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุพบว่าโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพงาน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวิธีการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

3. ผลกระทบของกลยุทธ์การฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด ดังตาราง 3 และตาราง 4

ตาราง 3 ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณ ของตัวแปรด้านผลกระทบของกลยุทธ์ การฝึกอบรม กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
3	.863 ^c	.745	.743	.23054

กลยุทธ์การฝึกอบรม ด้านแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ตามความต้องการ และด้านการเป็นหุ้นส่วนกับสถาบัน การไปสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R2) เท่ากับ 0.743 โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้ สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.988 + 0.325x_1 + 0.167x_2 + 0.081x_3$$

หรือประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด = 1.988 + 0.325 (ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้) + 0.167 (ด้านการเรียนรู้ตามความต้องการ) + 0.081 (ด้านการเป็นหุ้นส่วนกับสถานศึกษา)

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Y/ = 0.492x_1 + 0.313x_2 + 0.144x_3$$

หรือประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด = 0.492 (ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้) + 0.313 (ด้านการเรียนรู้ตามความต้องการ) + 0.144 (ด้านการเป็นหุ้นส่วนกับสถานศึกษา)

จากสมการพยากรณ์ของตัวแปรกลยุทธ์การฝึกอบรม พบว่า ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ดมากที่สุด $Beta = 0.492$ รองลงมา คือ ด้านการเรียนรู้ตามความต้องการ $Beta = 0.313$ และด้านด้านการเป็นหุ้นส่วนกับสถานศึกษา $Beta = 0.144$

ตาราง 4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรด้านกลยุทธ์การฝึกอบรม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.988	.083		24.074	.000		
ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (x_1)	.325	.029	.492	11.067	.000	.356	2.810
ด้านการเรียนรู้ตามความต้องการ (x_2)	.167	.030	.313	5.543	.000	.224	4.455
ด้านการเป็นหุ้นส่วนกับสถาบันการศึกษา (x_3)	.081	.022	.144	3.664	.000	.462	2.165

จากตาราง 4 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเกิดปัญหา Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF (Variance Inflation Factors) พบว่า ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.97–2.80 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาเนื่องจากค่า VIF น้อยกว่า 10 (Foxall & Yani-de-Soriano, 2005) และพบว่า กลยุทธ์การฝึกอบรม ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ตามความต้องการและด้านการเป็นหุ้นส่วนกับสถาบันการศึกษา ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยกลยุทธ์การฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. กลยุทธ์การฝึกอบรมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เนื่องจากยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ปีบัญชี 2558–2562 มุ่งเน้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social Responsibility) มาเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนภารกิจองค์กร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรอย่างบูรณาการ ภายใต้วิสัยทัศน์และพันธกิจเพื่อพัฒนาภาคการเกษตรและภาคชนบทให้เป็นสังคมอุดมปัญญา เป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยประสานงานอย่างใกล้ชิดกับเครือข่ายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งการปรับตัวขององค์กรกับการเข้าสู่

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งการฝึกอบรมเป็นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของทรัพยากรบุคคล เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการลงทุนที่คุ้มค่ากับการพัฒนาความมั่นคงขององค์กรในอนาคต ซึ่งในช่วงชิงความได้เปรียบทางธุรกิจไม่ได้แข่งขันกันที่คุณภาพของสินค้า ราคา การบริการหลังการขาย วิธีการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขายแต่เพียงเท่านั้น ยังจะต้องแข่งขันกันในเรื่องของคุณภาพและคุณค่าของคนในองค์กร ที่จะสามารถสร้างองค์การธุรกิจให้เจริญเติบโตอย่างมั่นคง การฝึกอบรมที่ดีจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร ช่วยทำให้เกิดเจตคติที่ดีกับองค์กร การฝึกอบรมทำให้การขาดงานน้อยลงและลดอัตราการลาออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Cook (2008) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรสามารถช่วยวางแผนอัตรากำลังพนักงานในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ การโยกย้ายเลื่อนตำแหน่งแต่งตั้ง ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง

การฝึกอบรมจะทำให้องค์กรได้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากความสามารถของพนักงาน สอดคล้องกับยงยุทธ เกษสาคร (2544 : 8-10) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมมีความสำคัญต่อองค์กร เป็นการป้องกันปัญหาความไม่รู้วิธีการปฏิบัติงาน (Prevention) เป็นกรรมวิธีที่ช่วยป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากความไม่รู้ เพราะตามปกติแล้วผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ มักจะมีความรู้ทางด้านทฤษฎีตามหลักสูตรที่ตนเองจบการศึกษามาเท่านั้น แต่ยังไม่มีความรู้ ประสบการณ์ ความเข้าใจที่จะนำสิ่งที่ตนเรียนรู้นั้นมาประยุกต์ใช้กับชีวิตการทำงานจริง ๆ รวมทั้งด้านการปรับตัวปรับความรู้สึกให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปจากที่ตนคุ้นเคย ดังนั้น เมื่อแต่ละองค์กรได้คัดเลือกบุคลากรบรรจุเข้าเป็นพนักงานประจำแล้ว จึงมักจัดให้มีการปฐมนิเทศ (Orientation) ขึ้นเพื่อแนะนำชี้แจงให้บุคลากรใหม่ได้รู้ถึงประวัติความเป็นมาขององค์กรระเบียบปฏิบัติ กฎข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กร การปฏิบัติงานในโอกาสต่าง ๆ และการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลและสิ่งแวดล้อม ช่วยให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานในองค์กรมากยิ่งขึ้นและเนื่องจากเข้าใจและทราบล่วงหน้าก่อนแล้วในเรื่องต่าง ๆ จึงอาจป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เช่น การปรับตัวเมื่อต้องอยู่ร่วมกับบุคคลต่าง ๆ ที่ร่วมงานกันตามสายการบังคับบัญชาหรือมีเจตคติที่ดีต่อการเริ่มชีวิตการทำงานในองค์กร เช่นเดียวกับสหชาติ ไชยรา (2544 : 2-25) กล่าวถึงความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรมเพราะองค์การมุ่งหวังผลผลิตที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ ผู้ที่จะทำให้ผลผลิตไปสู่จุดหมายปลายทางที่องค์กรกำหนดไว้ คือ บุคลากรในองค์กรลำพังผู้จัดการหรือผู้บริหารยังไม่เพียงพอ จำเป็นต้องอาศัยบุคคลอื่น ๆ ที่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ฉะนั้นจำเป็นต้องมีหน่วยงานสอนให้เขาได้เรียนรู้งานนั้น ๆ ทั้งนี้ เพื่อความเข้าใจงานอันจะนำไปสู่ความรวดเร็วในการทำงานและเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานนั้น ๆ ได้ ขณะที่บุคคลในองค์กรจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์ เมื่อทำงานไปนาน ๆ ความเฉื่อยชา ความเบื่อหน่ายจะเกิดขึ้น ฉะนั้น องค์กรจำเป็นต้องจัดกิจกรรม เพื่อกระตุ้นจิตใจให้เขาได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อไม่ให้เขาเกิดความรู้สึกว่าเขาอายุมากแล้วปล่อยให้เด็กรุ่นหลังทำงาน จะต้องให้คนในองค์กรเกิดจิตสำนึกว่าทุกคนไม่มีใครแก่เกินเรียน ความคิดเห็นข้างต้นสอดคล้องกับบุญณภัส สกฤตพัฒน์ (2555 : 3) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องศึกษาประสิทธิภาพการฝึกอบรมของเคเอฟซี ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรมนุษย์นั้นว่าเป็นทรัพยากรที่ล้ำค่าที่สุดขององค์กร เพราะว่าทรัพยากรมนุษย์คือบุคลากรที่มีความรู้ มีความสามารถในการส่งเสริมสร้างสรรค์และพัฒนาเทคโนโลยีวิชาการ ตลอดจนคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้แก่องค์กร จนสามารถดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายและเจริญก้าวหน้าได้ ปัญหาสำคัญของการฝึกอบรมในองค์กรส่วนใหญ่ มักพบว่า เน้นการฝึกอบรมกันอย่างเดียว โดยไม่ได้ให้ความสำคัญหรือมุ่งเน้นด้านการปรับปรุงการฝึกอบรมให้ดีขึ้น ให้ได้ผลสูงสุดตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ผู้บริหารในองค์กรมักคิดว่า การฝึกอบรมสามารถจัดปัญหาต่าง ๆ ภายใต้องค์กรให้หมดไป และความเจริญก้าวหน้าจะเข้ามาแทนที่แต่ความเป็นจริงการฝึกอบรมนั้น ก็เหมือนกับกิจกรรมอื่น ๆ คือถ้าจัดให้มีขึ้นได้เป็นอย่างดีมีคุณภาพ มีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดและต่อเนื่อง สอดคล้องกับวราภรณ์ อัครโกศล (2554 : 146) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลวิจัยพบว่า การทำงานที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน ย่อมมีผลต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้ที่มีแรงจูงใจเกิดขึ้นแล้ว จะไม่เฉื่อยชาหายไป แต่จะกลับเป็นพลังจากภายในตัวตนที่ยั่งยืน ส่งเสริมความต้องการทางด้านจิตใจ คือความรู้สึกมีความสามารถในตนเอง การมีความสัมพันธ์ การกำหนดด้วยตนเอง

มีความเป็นตัวของตัวเอง มีอิสระในการตัดสินใจด้วยตัวเอง การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน การที่ มีการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้สำหรับตน เพื่อที่จะได้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่เพิ่มขึ้น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เมื่อมีอยู่ใน บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร ก็ย่อมจะนำความสำเร็จและพัฒนาให้องค์กรก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เนื่องจากธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร กำหนดวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นให้บุคลากรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ประพฤติปฏิบัติตนเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุขในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยสำนึกรับผิดชอบ ต่อการบริการลูกค้าให้ได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและเสมอภาค สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและผู้ใช้บริการ รวมทั้งมุ่งมั่น สนับสนุนให้เกษตรกร ลูกค้า มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างมั่นคง สอดคล้องกับสมใจ ลักษณะ (2549 : 274-277) ซึ่งกล่าวว่า การพัฒนา ประสิทธิภาพในการทำงานมีเป้าหมายความสำเร็จอยู่ที่การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากน้อย เพียงใดขึ้นอยู่กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของคนและองค์กรจะต้องดำเนินไปพร้อมกัน ประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งจะต้องมีความกระตือรือร้นและการพัฒนาตนเอง และสอดคล้องกับสัมพันธ์ สิริหุ่ย (2553 : 97-100) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัด นครราชสีมา มีปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่คาดว่าเป็นสาเหตุที่จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรลดลง โดยเฉพาะ ปัจจัยด้านการกำหนดภารกิจ และเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำและด้านการตัดสินใจร่วมกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรส่วนใหญ่ พบว่า ด้านการตัดสินใจร่วมกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สอง ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สาม ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ใน ระดับมากเป็นอันดับที่สี่ และด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับ ปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ว่า มีระดับประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำมาวางแผนปรับปรุงและพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในองค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัด ร้อยเอ็ด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่มีเพศ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีภาระงานที่ชัดเจนและมีเกณฑ์การวัดผลงาน ที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ขณะที่พนักงานที่มีอายุ และประสบการณ์ทำงานต่างกัน ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุน้อย มีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงาน ที่มีอายุมาก เนื่องจากบุคคลในช่วงอายุต่าง ๆ มีแรงผลักดันในการทำงานที่แตกต่างกัน คนในวัยหนุ่มสาวที่อายุน้อย จะมี แรงผลักดันในการทำงานที่สูงเพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เมื่อสูงวัยขึ้นข้อจำกัดด้านสุขภาพร่างกาย จะส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่เปลี่ยนไป เช่นเดียวกันกับประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งมีการสั่งสมเรียนรู้ไปตามอายุ และมีความ อึดตัวเมื่อวัยสูงขึ้น อาจขาดความกระตือรือร้นในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับจรนพรพรรณ อมรรุจิโรจน์ (2551 : 78-80) ศึกษาการวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที สถาบันการเงินแห่งหนึ่งโดยวิธี Data Envelopment Analysis (DEA) พบว่า ค่าคะแนนประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับอายุของพนักงาน นั่นคือ พนักงาน ที่มีอายุน้อยจะมีค่าประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่มีอายุมาก โดยกลุ่มอายุที่มีค่าประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ คือ กลุ่มอายุ 25-29 ปี

4. กลยุทธ์การฝึกอบรมด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ตามความต้องการ และด้านการเป็นหุ้นส่วน สถาบันการศึกษามีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด และพบว่ากลยุทธ์การฝึกอบรมด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีผลกระทบเชิงบวกมากที่สุด ซึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ทำเป็นประจำ จากการพูดคุยให้คำปรึกษาหารือระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน เพราะแต่ละคนมีการสะสมความรู้ ประสบการณ์ทั้งจากที่องค์กรจัดฝึกอบรมให้หรือเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงแล้วนำมาแลกเปลี่ยนกัน และยังได้เปิดให้ทุกคนได้เรียนรู้ตามความต้องการ ความสนใจของตนเอง ในรูปของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการเรียนรู้ เช่น การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้องค์กรยังมีการส่งพนักงานเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรระยะสั้น ที่ออกแบบร่วมกับสถาบันการศึกษา หรือมีการให้ทุนกับสถาบันการวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ และถ่ายทอดให้กับพนักงานในองค์กรสอดคล้องกับ อำนาจ วัดจินดา (2560) ได้อธิบายว่าการเพิ่มพูนทักษะความสามารถในการเรียนรู้ของพนักงาน องค์กรควรให้มีการเรียนรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละคน ตามที่บุคลากร องค์กรและจัดให้มีการเข้าร่วมอบรมสัมมนา ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษาที่มีการจัดการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมีองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในงานปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับสมจิตร สุวรักษ์ (2554 : 126) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่าการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่ได้จากการประชุมให้กับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อร่วมงานเสมอ และข้อที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางลำดับน้อยที่สุด คือ ท่านมีโอกาสสรุปและเผยแพร่แนวคิดที่ได้รับให้เพื่อนร่วมงานทราบ หลังจากเข้าร่วมสัมมนา สอดคล้องกับจันทร์จิรา เหลลราช และสมาน ลอยฟ้า (2558 : 1-10) พบว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากร และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ คือ ช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพบว่ากลยุทธ์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งการประชุม สัมมนา การสร้างเครือข่าย สังคมออนไลน์จะทำให้บุคลากรได้ทำกิจกรรมพร้อมกัน และส่งผลให้ช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยจะต้องมีปัจจัยเสริมด้านผู้นำ เทคโนโลยีสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์กร และกลยุทธ์องค์กรจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับเกศวรางค์ ยิ่งยง, ธนสุวิทย์ ทับทิมรักษ์ และสุนันท์ เครือน้ำคำ (2560 : 31-40) ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชี ของเจ้าหน้าที่กองคลังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดหนองคาย ได้แก่ การเพิ่มพูนความรู้ การฝึกอบรม ทักษะ ความชำนาญ ประสบการณ์และความผูกพันต่อองค์ความรู้ การฝึกอบรม ทักษะและความชำนาญ ประสบการณ์และความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชี ของเจ้าหน้าที่กองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับค่อนข้างมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, 0.01, 0.001

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ด ควรให้การสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ตามความต้องการ และด้านการเป็นหุ้นส่วนสถาบันการศึกษา เนื่องจาก 3 ด้านนี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.2 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุและประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน องค์กรจึงควรมีการพัฒนาแนวทางฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับพนักงานที่มีอายุและประสบการณ์ทำงานต่างกัน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์การฝึกอบรมที่มีความสัมพันธ์ และผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แยกเป็นรายด้าน เพื่อให้ได้แนวทางในการนำไปพัฒนาการฝึกอบรมที่ส่งผลกระทบโดยตรงกับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ ในลักษณะการจัดประชุมกลุ่มย่อย เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กุญณ์ภัส สกฤตพัฒน์. (2555). *การศึกษาประสิทธิภาพการฝึกอบรมของเคเอฟซี*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เกศวรงค์ ยิ่งยง, ธนสุวิทย์ ทับทิมฤทธิ์ และสุนทร เครือคำ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชีของเจ้าหน้าที่กองคลังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดหนองคาย. *วารสารบัณฑิตศึกษา* : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 10(1), 30-40.
- จิตติมา อัครดิพิท. (2556). *เอกสารประกอบการสอน วิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จันทร์จิรา เพลราข และสมาน ลอยฟ้า. (2558). การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *วารสารอินฟอร์เมชัน*, 22(1), 1-10.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2553). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี: ไทยเนรมิตกิจ อินเตอร์ โปรเกรสซีฟ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2561). *แผนงานระยะ 5 ปี (ปีบัญชี 2560-2564) และแผนงานประจำปีบัญชี 2560*. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2561, จาก <https://www.baac.or.th>
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม*. กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ จี กราฟฟิค.
- รจนพรรณ อมรจุใจโรจน์. (2551). *การวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน IT สถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยวิธี Date Envelopment Analysis*. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วราณี อัสวโกเดิม. (2554). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ดุษฎีนิพนธ์ การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สหชาติ ไชยรา. (2544). *การพัฒนาบุคลากรของศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัดอำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู*. การค้นคว้าอิสระ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สัมมนา สัมมุ. (2553). *การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สมคิด บางโม. (2551). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- สมจิตร สุวรักษ์. (2554). *การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน*. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- สหชาติ ไชยรา. (2544). *การพัฒนาบุคลากรของศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัดอำเภอหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู*. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อำนาจ วัดจินดา. (2560). *กลยุทธ์การฝึกอบรมสมัยใหม่*. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2561, จาก https://www.hrcenter.co.th/file/columns/hr_f_20170512_162126.pdf
- Cook, A.L. (2008). *Job Satisfaction and Job Performance is the Relationship Spurious*. Master's. Thesis of Science in the Psychology, Texas: Texas A & M University.
- Foxall, G.R. & Yani-de-Soriano, M.M. (2005). Situational influences on consumers, attitudes and behavior. *Journal of Business research*, 58, 518-525.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Taro Y. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*(3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.