

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานสหกรณ์เป็นงานที่ส่งเสริมให้คนรวมกลุ่มกันเพื่อพึ่งตนเอง ทั้งในทางเศรษฐกิจ และสังคม สหกรณ์เป็นองค์กรสำคัญขององค์กรหนึ่งจากหลายองค์กรในการพัฒนาคน ในประเทศมีสหกรณ์อยู่ 7 ประเภท คือ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์ออมทรัพย์ และสหกรณ์บริการ และสหกรณ์เครดิตยูเนียน สหกรณ์แต่ละประเภทล้วนแต่ยึดหลักในคุณค่าของการพึ่งตนเอง ความรับผิดชอบต่อตนเอง การเป็นประชาธิปไตย การมีสิทธิเท่าเทียมกัน การมีส่วนร่วมในทางเศรษฐกิจของมวลสมาชิก และร่วมกันพัฒนาชุมชน ให้เจริญยั่งยืนตลอดจนการให้การศึกษอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของสมาชิกให้ดีขึ้น อันเป็นอุดมการณ์ของสหกรณ์

ระบบสหกรณ์เป็นระบบที่ดำเนินการบนพื้นฐานของการพึ่งตนเองและการพึ่งพาซึ่งกันและกันของมวลสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่รัฐบาลได้นำเป็นต้นแบบจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 ได้ยึดถือเป็นแนวทางในการพัฒนาประเทศความสำเร็จของการดำเนินงานของสหกรณ์ต่างๆ มากกว่า 6 พันแห่งทั่วประเทศที่สามารถช่วยเหลือสมาชิกที่มีอยู่มากกว่า 10 ล้านคนให้ผ่านพ้นจากวิกฤตเศรษฐกิจหลายครั้งมาได้ อย่างมั่นคง ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในระบบของสหกรณ์ ว่าสามารถแก้ไขปัญหาด้านการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของประชาชนได้อย่างแท้จริง ระบบสหกรณ์จึงเป็นระบบที่สมควรได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้แพร่หลายไปในหมู่ประชาชนทั่วไปให้มากขึ้น (อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ, 2553 : 1)

สหกรณ์เครดิตยูเนียน มีอุดมการณ์เดียวกับสหกรณ์อื่นๆ และมีปรัชญาความเชื่อสั่งสมมานานว่า การแก้ไขปัญหา เศรษฐกิจ สังคม จะต้องอาศัยพลังของกลุ่มประชาชนที่ร่วมกัน และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยการคิดพึ่งตนเอง ด้วยวิธีการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จัดตั้งขึ้นโดยประชาชนผู้มีรายได้ประจำ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่ยากจน หาเช้ากินค่ำ หรือเป็นเกษตรกรในชนบทที่ได้รับการบีบบังคับทางเศรษฐกิจ ขาดแคลนปัจจัยหลายๆ ด้านในการดำรงชีวิต ร่วมกันจัดตั้งสหกรณ์ขึ้นเพื่อหาทางช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักประหยัด และรู้จักออมเป็นสำคัญ ส่วนการให้บริการเงินกู้แก่สมาชิกถือเป็นวัตถุประสงค์รอง กล่าวคือ ผู้ที่มีเงินออมจะสามารถช่วยเหลือตนเองได้ด้วยการเพิ่มความสามารถในการออม และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่ไม่มียอดออมได้โดยได้รับดอกเบี้ยเป็นผลตอบแทน

บ้างเล็กน้อย สำหรับผู้ที่มีความเดือดร้อนในเรื่องการเงิน ก็สามารถช่วยตนเองได้ด้วยการกู้เงิน โดยได้รับอัตราดอกเบี้ยต่ำ และรวมถึงหลักการสำคัญที่กรรมการและสมาชิกทุกคนถือปฏิบัติ ยึดมั่นในหลักคุณธรรม 5 ประการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ ความรับผิดชอบ ความเห็นอกเห็นใจกัน ความวางใจกัน เพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่อยู่ดีกินดี กิจการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจึงมิได้มุ่งหวังไปเพื่อการค้าหากำไร และจ่ายปันผลเป็นจำนวนมาก แต่เป็นกิจการที่มุ่งไปสู่การสร้างสวัสดิการให้กับสมาชิก และชุมชนให้มีสวัสดิการต่างๆ ที่องค์การของรัฐไม่สามารถจัดให้กับสมาชิกได้ เช่น สวัสดิการเพื่อการศึกษาสวัสดิการเพื่อการรักษาพยาบาลของสมาชิกและบุคคลในครอบครัว และสวัสดิการเพื่อสาธารณประโยชน์อื่นๆ ของชุมชนในอนาคต สหกรณ์เครดิตยูเนียนจะต้องเป็นสถาบันการเงินหลักของชุมชนแต่ละชุมชนในประเทศไทย ที่ประกาศหลักการของตนเองอย่างชัดเจนว่า ทำหน้าที่เพื่อพัฒนาให้สมาชิกและคนในชุมชนอยู่ดีกินดี และอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีสันติ สหกรณ์เครดิตยูเนียนจึงเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหาของชุมชนในเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากเรื่องเศรษฐกิจ และปากท้อง และเป็นขบวนการที่มีการรวมกันอย่างเหนียวแน่น มั่นคง (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด, 2548 : 14-15)

กิจกรรมของสหกรณ์เครดิตยูเนียนช่วยให้ประชาชนในชุมชนเกิดการประหยัดคอดออม เพื่อสร้างกองทุนขึ้นในชุมชน เพื่อช่วยเหลือบำบัดทุกข์ร้อนที่เกิดขึ้นในด้านอาชีพ การศึกษา หรือความเจ็บป่วย ส่วนการบริหารงานในสหกรณ์เครดิตยูเนียน ช่วยให้ประชาชนมีความรู้ ความสามารถในการจัดการ การตัดสินใจ และเป็นการฝึกความเป็นผู้นำ กระบวนการเครดิตยูเนียนจึงเป็นกระบวนการที่ช่วยพัฒนาคนให้มีความรู้ ความสามารถ และรู้จักรวมกลุ่มกัน เพื่อแก้ปัญหาในชุมชนของตนเอง ทำให้เกิดการพัฒนาขึ้นในชุมชนนั้นๆ (ชุมนุมสหกรณ์ยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด, ม.ป.ป. : 7)

สหกรณ์เครดิตยูเนียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 มีจำนวน 16 สหกรณ์ โดยสหกรณ์ทั้ง 16 สหกรณ์ เป็นสมาชิกของชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียน สาขาภาคใต้ ซึ่งมีสำนักงานสาขาอยู่ที่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี สหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นที่ยอมรับว่าเป็นสหกรณ์ที่มีความเข้มแข็งที่สุด ตามคำกล่าวของคณะกรรมการพัฒนาสหกรณ์แห่งชาติ กล่าวว่า การร่วมมือกันในระหว่างสมาชิกในกระบวนการสหกรณ์เครดิตยูเนียนมี ความเข้มข้นกว่าสหกรณ์ประเภทอื่น อันเนื่องมาจากสหกรณ์ประเภทเครดิตยูเนียนนั้นมีกระบวนการกลั่นกรองสมาชิก โดยเน้นเรื่องการสร้างเจตนารมณ์มาเป็นแกนยึดเหนี่ยว จิตสำนึกความร่วมมือและพึ่งพากัน (คณะกรรมการพัฒนาสหกรณ์แห่งชาติ, 2552 : 1)

วิธีการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนแต่ละแห่งเป็นไปตามข้อบังคับ และปริมาณงานของสหกรณ์ ซึ่งส่วนใหญ่คล้ายกันตรงที่โครงสร้างของข้อบังคับที่มาจากชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย และมีภารกิจในการรับฝากเงิน และกู้เงินเป็นหลัก สิ่งที่น่าสังเกตของสหกรณ์

เครดิตยูเนียน คือ สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรที่ไม่มีรายได้ที่แน่นอน เหมือนกับสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อื่นๆ ที่ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ครู ที่มีสมาชิกมีเงินเดือนประจำ หน่วยงานต้นสังกัดสามารถหักเงินเดือนให้สหกรณ์ได้ ซึ่งตรงกันข้ามกับ สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่สมาชิกจะต้องรับผิดชอบในการส่งเงินให้สหกรณ์ด้วยตนเอง ทำให้สหกรณ์เครดิตยูเนียนได้รับการยอมรับว่าเป็นสหกรณ์ที่มีความเข้มแข็งที่สุดในประเทศไทย

สหกรณ์ที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน และเป็นสหกรณ์ต้นแบบในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน คือ สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านแสงอรุณ จำกัด ซึ่งในปี พ.ศ. 2549 สหกรณ์ได้รับรางวัลสหกรณ์ดีเด่นระดับภาคกลาง ประเภทสหกรณ์เครดิตยูเนียน และได้รับเกียรติสูงสุดให้ได้รับโล่รางวัลพระราชทานในพิธีจรดพระนังคัลแรกนาขวัญในฐานะเป็นสหกรณ์ดีเด่นแห่งชาติประจำปี 2549 ในปี พ.ศ. 2551 ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2000 และในปี พ.ศ. 2552 ได้รับโล่รางวัลสหกรณ์ดีเด่นระดับอาเซียน Trio Award เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2552 (สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านแสงอรุณ จำกัด, 2553 : 1)

การที่จะทำให้สหกรณ์มีความเข้มแข็งอยู่ได้เพื่อประโยชน์สูงสุดของมวลสมาชิกนั้น เจ้าหน้าที่สหกรณ์คือ บุคคลสำคัญ และปัจจุบันปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ทั้งด้านการบริหาร การทำงาน และการประสานงาน คือ เทคโนโลยีและเจ้าหน้าที่จึงทำให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการปรับเปลี่ยนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินงานในปัจจุบัน โดยมีความมุ่งหวังให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนทำงานได้มากขึ้น เพื่อไม่ต้องการเพิ่มจำนวนพนักงาน และลดค่าใช้จ่ายภายในองค์กร ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน จึงเป็นปัจจัยที่เข้ามามีผลต่อผลงานอย่างมาก หากเจ้าหน้าที่สามารถพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตนเองได้ก็จะสามารถลดปัญหาความล่าช้าและความผิดพลาดในการทำงาน รวมถึงสามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนของสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงสนใจศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยศึกษาลักษณะผลการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสหกรณ์เครดิตยูเนียน ทั้ง 16 แห่ง เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน และสหกรณ์อื่นๆ ต่อไป ให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น

### คำถามของการวิจัย

1. ลักษณะผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับใดในปัจจุบัน
2. ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับใดในปัจจุบัน
3. ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันหรือไม่
4. ลักษณะผลการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์กันอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผลการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล
2. ลักษณะผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในระดับมาก

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

เจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 131 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 5 มกราคม พ.ศ. 2553)

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เกรจซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 103 ราย

### 2. ตัวแปรที่ศึกษา เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีดังนี้

#### 2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ

##### 2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- 5) อัตราเงินเดือน
- 6) ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

##### 2.1.2 ลักษณะผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่

- 1) ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
- 2) ด้านปริมาณและคุณภาพของงาน
- 3) ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์
- 4) ด้านความรู้เกี่ยวกับงานและการเรียนรู้
- 5) ด้านการตัดสินใจ

#### 2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความรู้ความสามารถในงาน ด้านจิตสำนึก

ในการให้บริการ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน และด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร

3. สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่ศึกษา
  - 3.1 สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านแสงอรุณ จำกัด
  - 3.2 สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาชุมชนบ้านพุตะแบก จำกัด
  - 3.3 สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านสีดาจาม จำกัด
  - 3.4 สหกรณ์เครดิตยูเนียนสมอสาม จำกัด
  - 3.5 สหกรณ์เครดิตยูเนียน อพป.บ้านมะเคื่อทอง จำกัด
  - 3.6 สหกรณ์เครดิตยูเนียนช่องลมพัฒนา จำกัด
  - 3.7 สหกรณ์เครดิตยูเนียนวังน้ำเขียวพัฒนา จำกัด
  - 3.8 สหกรณ์เครดิตยูเนียนหนองพลับพัฒนา จำกัด
  - 3.9 สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านคอนแหลมใหญ่ จำกัด
  - 3.10 สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านหนองเกด-กุยบุรี จำกัด
  - 3.11 สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านหนองมะค่า จำกัด
  - 3.12 สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านบางเบิด จำกัด
  - 3.13 สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านหินเทิน จำกัด
  - 3.14 สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด
  - 3.15 สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านปรือน้อย จำกัด
  - 3.16 สหกรณ์เครดิตยูเนียนสวนขวัญ จำกัด
4. ระยะเวลาในการศึกษา
 

ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนมกราคม 2553 ถึงเดือนมีนาคม 2553

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ ความสามารถ และความอดสาหะในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้ทันทั่วทั้ง โดยใช้เวลา เงิน คน และ วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่สำเร็จ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานที่ได้ กำหนดไว้และเพื่อกำไรขององค์กร ประกอบด้วย ด้านความรู้ความสามารถในงาน ด้านจิตสำนึกใน

การให้บริการ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร

1.1 ด้านความรู้ความสามารถในงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงาน การแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา การเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั้งด้านวิชาการ และระบบสารสนเทศ และสามารถนำมาประยุกต์ ใช้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบอยู่ และศึกษานวัตกรรมต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

1.2 ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจ ในการให้คำแนะนำ การให้บริการด้วยมิตรไมตรีที่ดี การให้ข้อมูลข่าวสาร อย่างเที่ยงตรงถูกต้อง และปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง เต็มใจและพร้อมอุทิศเวลา เพื่อการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

1.3 ด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถในการวางระบบกระบวนการและทีมงานที่มีประสิทธิภาพ การมีความตั้งใจปฏิบัติงานและให้การช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ เชื่อมมั่นในระบบการทำงานเป็นทีมที่มีการระดมความคิดเห็น ในการแก้ปัญหาต่างๆ มีการสื่อสารกับทีมงานด้วยดีอย่างมีเหตุผลและช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในหมู่คณะ

1.4 ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้วิธีการจัดการการวางแผนเป็นกรอบ ในการปฏิบัติงานและการมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เอาใจใส่ เพื่อให้ผลสำเร็จงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย มีความยินดีในผลสำเร็จ และพร้อมที่จะยอมรับในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น รวมถึงการมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้เป็นอย่างดี และมีการประเมินผล การปฏิบัติงานและมีการติดตามงานอย่างเป็นระบบ

1.5 ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงภารกิจ และผลประโยชน์ ความสามารถในการแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผล การมีความตระหนักรู้สถานะของตนเอง และปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์แก่องค์กรอย่างแท้จริง การใช้ทรัพยากรขององค์กรไปดำเนินงานให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การจงใจให้เพื่อนร่วมงานให้มีความรักและร่วมกันรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กร และการมีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กร

2. ลักษณะผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะผลการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย โดยสามารถทราบได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ปริมาณและคุณภาพของงาน ความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ ความรู้เกี่ยวกับงานและการเรียนรู้ และการตัดสินใจ

2.1 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานตามที่ได้รับ

มอบหมายสำเร็จตามเวลาที่กำหนด และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงการจัดลำดับหรือแยกแยะความสำคัญของงานได้

2.2 ปริมาณและคุณภาพของงาน หมายถึง ความเหมาะสมของปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติได้ตามเงื่อนไขของปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ความถูกต้องและสมบูรณ์ของคุณภาพงาน และคุณภาพงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับที่น่าเชื่อถือ และอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน โดยไม่มีการนำมาแก้ไข

2.3 ความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่นอกฝ่าย หรือส่วนของงาน ภายใต้วามสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และมีความเข้าใจเรื่องราวที่บุคคลอื่นสื่อสารได้ดี การใช้ถ้อยคำในการสื่อสารได้ชัดเจนและเข้าใจง่าย การมีส่วนร่วมในการพัฒนา หรือแก้ไขปัญหาในการทำงาน และการให้ความร่วมมือกับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน รวมถึงการทำงานให้สำเร็จได้กับหัวหน้า และเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน

2.4 ความรู้เกี่ยวกับงานและการเรียนรู้ หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ ความรู้ในงาน และมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายใหม่ได้ในเวลาที่กำหนด การถ่ายทอดรายละเอียดของงานให้กับเพื่อนร่วมงานได้ การเรียนรู้และเข้าใจงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว การทำงานที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะความชำนาญเป็นพิเศษได้ และการแสดงแนวคิด หรือมีการวางแผนในการปฏิบัติงานได้

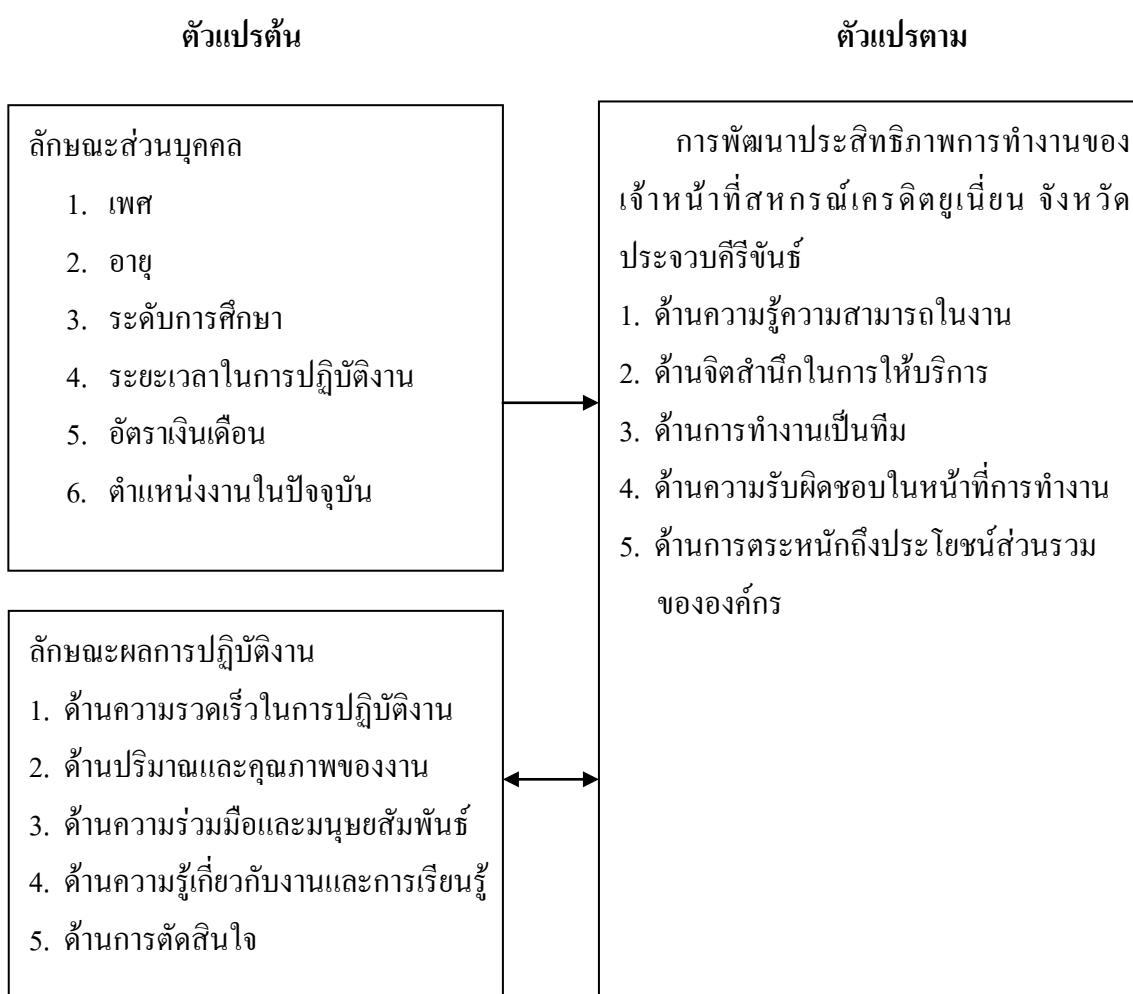
2.5 การตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ การตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตนเอง การตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในเรื่องที่สำคัญ



## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่ได้ศึกษา การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการกำหนดกรอบแนวคิดนี้ คือ ลักษณะ ผลการปฏิบัติงาน ได้นำแนวคิดของ บาร์ทลีย์ (Bartley, 1981 : 67 อ้างถึงใน กรองกาญจน์ พิชญกุล, 2546 : 19) ส่วนการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ได้นำแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 34) ปีเตอร์สันและโพลว์แมน (Peterson & Plowman, 1993 : 104) มาใช้ในการศึกษาวิจัย ดังแสดงใน กรอบแนวคิดดังนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการวิจัยเสนอให้ผู้จัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง ลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์